

ABSTRAK

Abdur Rahim, D1216002, DIFUSI INOVASI BEKASI SMART CITY (Studi Deskriptif Kualitatif Proses Difusi dan Adopsi Inovasi Program Bekasi Smart City dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Kota Bekasi). Skripsi. Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2018

Sejak tahun 2016, Kota Bekasi telah melaksanakan Program Bekasi Smart City. Sesuai dengan Peraturan Wali Kota No 110 Tahun 2016. Pemerintah Kota Bekasi menciptakan beberapa aplikasi, salah satunya adalah aplikasi Pengaduan Online Terpadu yang diciptakan untuk memberikan wadah pelayanan kepada Masyarakat Kota Bekasi agar bisa mengirimkan pengaduan langsung kepada Pemerintah Kota Bekasi hanya melalui aplikasi.

Penelitian ini menggunakan Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everret M. Rogers dalam bukunya *Difussion Of Innovations*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana proses difusi inovasi dan keputusan inovasi (Adopsi) masyarakat Kota Bekasi terhadap program Bekasi Smart City serta faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat Kota Bekasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan *purposive sampling* dimana peneliti memilih informan berdasarkan kriteria yang telah peneliti susun.

Pada penelitian ini Aplikasi Pengaduan Online Terpadu (POT) pada program Bekasi Smart City merupakan sebuah inovasi karena telah memenuhi lima karakteristik inovasi yang dijelaskan oleh Rogers pada Teori nya. Dalam penerimaannya pun Masyarakat telah melewati lima tahap keputusan inovasi. Untuk faktornya, peneliti mendapatkan beberapa faktor yang terdiri dari *prior condition* dan *characteristic of the making-decision unit*. Pada penelitian ini pun ditemukan fakta yang menarik bahwa Pemerintah menggandeng CGEN sebagai partner dalam penyebaran informasi tentang program Bekasi Smart City yang berisi anak-anak muda Kota Bekasi.

Kata Kunci: Bekasi *Smart City*, Difusi Inovasi, Keputusan Inovasi (Adopsi), POT, Masyarakat Kota Bekasi

ABSTRACT

Abdur Rahim, D1216002. DIFUSSION OF INNOVATIONS BEKASI SMART CITY (Descriptive Qualitative Study: Process of Diffusion and Adoption Of Innovation Bekasi Smart City Program in Providing Service of Bekasi Urban Society). Thesis. Communication Science Program. Faculty of Social Science and Political. Sebelas Maret University. 2018

Since 2016, the City of Bekasi has implemented the Bekasi Smart City Program. In accordance with Mayor Regulation No. 110 of 2016. Bekasi City Government created several applications, one of which is an Integrated Online Complaint application created to provide a container service to the People of Bekasi City to be able to send complaints directly to Bekasi City Government only through the application.

This study uses the Theory of Diffusion of Innovation proposed by Everret M. Rogers in his book Difussion Of Innovations. The purpose of this study is to find out how the diffusion process of innovation and innovation decisions (Adoption) of the people of Bekasi City towards the Bekasi Smart City program and the factors that influence the acceptance of the people of Bekasi City. This research is a qualitative descriptive study with purposive sampling where the researcher selects informants based on the criteria that the researcher has compiled.

In this study the Integrated Online Complaint Application (POT) in the Bekasi Smart City program is an innovation because it has fulfilled the five characteristics of innovation described by Rogers in his Theory. In its acceptance, the Community has passed the five stages of innovation decisions. For the factors, the researcher obtained several factors consisting of prior conditions and characteristic of the making-decision units. In this study, it was also found an interesting fact that the Government is collaborating with CGEN as a partner in disseminating information about the Bekasi Smart City program that contains young people from Bekasi City.

Keywords: Bekasi Smart City, Difussions of Innovations, Innovation-Decision (Adoption), POT, People of Bekasi City