

## ABSTRAK

### **Thierry Nursyirwan Munaf : “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Bandung Integrated Manpower Management Application (Bimma) Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung”.**

Di dalam meningkatkan sebuah kualitas pelayanan publik pemerintah tentunya memiliki sebuah kewajiban untuk membawa perubahan ke arah yang lebih baik. Untuk meningkatkan sebuah kualitas pelayanan tentunya perlu melakukan sebuah terobosan baru yaitu dengan inovasi pelayanan public sehingga Pemerintah Kota Bandung telah menghadirkan Aplikasi New Bimma untuk solusi berjalannya pelaksanaan Pelayanan Publik secara online. Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung masih harus meningkatkan inovasi aplikasi tersebut karena masalah lainnya adalah belum efektifnya sosialisasi dari pihak pelaksana program sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui adanya Aplikasi New Bimma.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif terkait inovasi pelayanan publik pada pelayanan ketenagakerjaan Kota Bandung. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, pencatatan, dan observasi. Teknik analisis data menggunakan metode representasi dan reduksi data, sedangkan validasi data menggunakan triangulasi dengan sumber, yaitu membandingkan dan memverifikasi kebenaran informasi. Diperoleh dari waktu ke waktu dan dari berbagai alat penelitian kualitatif, analisis akhir data meliputi penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung berjalan dengan baik dan belum bisa dikatakan optimal karena ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Hambatan dalam inovasi pelayanan publik pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung adalah konektivitas jaringan/internet dan kurangnya pengembangan aplikasi serta perlunya maintenance atau pemeliharaan sistem.

**Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi New Bimma.**

## **ABSTRACT**

***Thierry Nursyirwan Munaf: "Public Service Innovation Through the Bandung Integrated Manpower Management Application (Bimma) at the Bandung City Employment Service."***

*In improving the quality of public services, the government certainly has an obligation to bring about change for the better. To improve the quality of service, of course it is necessary to make a new breakthrough, namely public service innovation, so that the Bandung City Government has presented the New Bimma Application as a solution for the implementation of online Public Services. The Bandung City Employment Service still has to improve the innovation of the application because another problem is the ineffectiveness of socialization by program implementers so that many people are not aware of the existence of the New Bimma Application.*

*This research is a qualitative descriptive study related to public service innovation in Bandung City employment services. The data collection techniques used in this research used interview, recording and observation techniques. Data analysis techniques use data representation and reduction methods, while data validation uses triangulation with sources, namely comparing and verifying the truth of information. obtained over time and from various qualitative research tools, final analysis of data includes drawing conclusions or verification.*

*The research results show that public service innovation at the Bandung City Employment Service is going well and cannot be said to be optimal because there are several aspects that need to be improved. Barriers to public service innovation at the Bandung City Employment Service are network/internet connectivity and lack of application development as well as the need for system maintenance.*

***Keywords: Innovation, Public Services, New Bimma Application***