

**DIFUSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH BIRO ORGANISASI
SEKERTARIAT DAERAH PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DALAM PROGRAM KOVABLIK**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Rahmadhani Fadhilah Nursukma

NIM: 071511133084

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL 2022/2023**

**DIFUSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH BIRO ORGANISASI
SEKERTARIAT DAERAH PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DALAM PROGRAM KOVABLIK**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Rahmadhani Fadhilah Nursukma

NIM: 071511133084

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL 2022/2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 21 Desember 2022



Rahmadhani Fadhilah N

071511133084

**DIFUSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH BIRO ORGANISASI
SEKERTARIAT DAERAH PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DALAM PROGRAM KOVABLIK**

SKRIPSI

Maksud: Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

Disusun Oleh :

Rahmadhani Fadhilah Nursukma

NIM: 071511133084

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL 2022/2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**DIFUSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DERAH PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DALAM PROGRAM KOVABLIK**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 22 Desember 2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com.

NIP.196505061993031003

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:
**DIFUSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH BIRO ORGANISASI
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR DALAM PROGRAM
KOVABLIK**

Telah diujikan dan disahkan di hadapan penguji
Program studi: Administrasi Publik
Departemen: Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Hari/Tanggal : Kamis / 29 Desember 2022

Pukul : 08.00-10.00 WIB

Ruang : Zoom Online

Komisi Penguji Terdiri dari:

Ketua Penguji



Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA.

NIP: 196110311988101001

Penguji I

Penguji II



Agie Nugroho S, S.IAN., M.P.P

NIP: 199112242019031011



Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com.

NIP: 196505061993031003

HALAMAN MOTTO

“ NOTHING IMPOSSIBLE “

Tidak ada yang tidak mungkin: Semua ada waktunya, tetap berusaha dan hargailah setiap proses, pada akhirnya hasil tidak akan mengkhianati usaha.

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah puji syukur atas do'a, support, dan bantuan selama ini yang terus mengalir untuk tugas Skripsi saya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas ini. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Saya ucapkan segala puji dan syukur saya kepada Allah SWT atas ridho dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cintai ayah dan ibu, berkat dukungan dan do'a dari beliau saya dapat menyelesaikan tugas skripsi saya. Terimakasih yang tak terhingga untuk ayah dan ibu saya sampai detik ini yang selalu support Dilla dan mohon maaf atas segala kesalahan yang Dilla lakukan baik disengaja maupun tidak. Semoga ayah dan ibu selalu diberikan kesehatan oleh Allah SWT.
3. Untuk kakak dan adik saya Mbak Tata dan Bimo, terimakasih sudah menjadi kakak dan adik yang sudah mendukung saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini dan selalu membela saya jika sesuatu terjadi kepada saya. Dan semoga kelak kalian sehat selalu dan sukses dengan impian kalian masing-masing.
4. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan waktu, tenaga, dan kesabarannya dalam membimbing saya untuk mengerjakan skripsi ini hingga selesai. Terimakasih atas segala kebaikan Prof Jusuf karena sudah memberikan arahan secara akademis maupun percakapan yang lucu yang membuat saya tidak tegang saat bimbingan berlangsung. Semoga Prof Jusuf sehat selalu.
5. Kepada Bapak Philipus Keban, S.IP, MSi. selaku dosen wali saya yang selalu memberikan saya semangat dan arahan agar cepat menyelesaikan studi saya. Semoga Pak Keban sehat selalu.
6. Seluruh dosen program studi Administrasi Publik:

1. Bapak Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA.
2. Ibu Sulikah Asmorowati, S.Sos., MDevst., PhD.
3. Ibu Dr. Erna Setijaningrum, S.IP,M.Si
4. Ibu R Wahyuni Triana, Dra, M.Si
5. Bapak Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com.
6. Bapak Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si
7. Bapak Roestoto Hartojo Putro, Drs, SU
8. Bapak Dr. Eko Supeno, Drs, M.Si
9. Bapak Dr. Falih Suaedi, Drs, M.Si;
10. Bapak Sunaryo, Drs, M.Pst;
11. Bapak Philipus Keban, S.IP, MSi;
12. Bapak Nanang Haryono S.IP, M.Si;
13. Bapak Putu Aditya Ferdian Ariawantara S.IP., M.KP dan
14. Bapak Agie Nugroho Soegiono S.IAN, M.P.P

Terimakasih atas segala ajaran ilmu yang telah diberikan kepada mahasiswa Ilmu Administrasi Publik. Semoga ilmu yang Bapak dan Ibu telah berikan dapat pmenjadi manfaat dan berkah untuk saya dan teman-teman Ilmu Administrasi Publik.

7. Kepada Mbak Dwi Bintarti selaku Staf Departemen Administrasi yang selalu sabar menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari saya yang selalu saya ajukan dan memberikan informasi yang sangat membantu bagi mahasiswa Administrasi Publik. Semoga Mbak Dwi sehat selalu ya dan diberi kekuatan dalam menjalankan tugas.
8. Kepada pihak dari Biro Organisasi Pemprov Jatim terimakasih telah memberikan arahan di sela-sela kesibukannya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga sehat selalu.

9. Untuk bestie bestie aku: Cece Silvi, Navyta, Unnie Leha, Ai, Intan, Pepi. Terutama Syndi Maharani Dwi Pitaloka yang selalu saya repotin disela-sela pekerjaannya terimakasih sekali sudah menemani saya hingga skripsi ini selesai, yang selalu saya repotin setiap malam. Dan Bimantara Nur Alim yang tiba-tiba datang dan memberikan pencerahan mengenai Difusi Inovasi. Terimakasih banyak dan untuk teman-teman AN 2015 yang tersayang terimakasih atas support dan kenangan yang telah kalian berikan. Semoga kita semua menjadi orang yang berguna bagi orang di sekitar kita semua dan semoga kalian sukses dengan jalan kalian masing-masing. Aamiiin. Maafin aku jika selama ini masih sering ngerepotin.
10. Dan teman-teman SMA ku: Nalmy, Igun, Shalma, Rumman, Icha, Bila, dan Ayak terimakasih selama ini memberikan semangat yang tak terhingga untuk segera menyelesaikan skripsi saya. Akhirnya kita bisa foto bareng-bareng pakai toga ya guys. Dan terimakasih untuk Benrais Younes yang selalu memberikan saya support disaat saya ada di titik terendah saya, yang tidak pernah lelah untuk memberi semangat agar saya bisa menyelesaikan kewajiban ini hingga akhir, semoga kamu sehat dan bahagia selalu ya.
11. Untuk temen-temen pejuang akhir: Silvi, Haris, Nusrotul, Tahiya, Halif, Robi. Terimakasih juga atas kekompakannya dalam detik-detik terakhir.
12. Terimakasih untuk iKon, Seventeen, Btob berkat lagu kalian saya bisa enjoy dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu menemukan ide apa saja yang harus ditulis.
13. Dan terimakasih kepada pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “DIFUSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR DALAM PROGRAM KOVABLIK”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata 1 (S1) di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga dan mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses difusi inovasi yang dilakukan oleh Biro Organisasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam program Kovablik, sebagai kompetisi inovasi pelayanan publik dari seluruh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang ada di Provinsi Jawa Timur.

Diharapkan penulisan skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang mejadi obyek penelitian atau penelitian selanjutnya. Penulis menyadari akan kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis sangat berharap adanya saran dan kritik yang membangun terkait hal ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dan membantu proses selama penulisan skripsi ini.

Surabaya, 22 Desember 2022

Penyusun,



RAHMADHANI
FADHILAH NURSUKMA

071511133084

**DIFUSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DALAM PROGRAM KOVABLIK**

Rahmadhani Fadhilah Nursukma

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Airlangga
Email: rahmadhanifadillah@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses difusi inovasi yang dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam program Kovablik. Jawa Timur merupakan provinsi yang mendapatkan penghargaan dari tahun ke tahun mengenai TOP 99 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) tingkat nasional atau yang biasa disebut Sinovik yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN-RB). Oleh sebab itu KEMENPAN-RB menunjuk Jawa Timur untuk mengusung Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) sebagai wadah bagi inovasi pelayanan publik yang ada di Jawa Timur. Jawa Timur dipilih karena Jawa Timur memiliki tingkat pelayanan publik dengan predikat bagus dibandingkan dengan daerah lainnya.

Metode penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah dengan observasi, dokumen dan wawancara. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu staf Biro Organisasi Pemerintahan Provinsi Jawa Timur bagian Kepala Tatalaksana Pelayanan Publik dan sub Koordinator Tatalaksana Pelayanan Publik.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi yang dilakukan oleh pihak Biro Organisasi sudah cukup bagus dikarenakan semakin banyaknya Organisasi Pemerinta Daerah (OPD) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang setiap tahunnya berinovasi lebih banyak dari sebelumnya dan banyak finalis yang telah mengikuti pogram Kovablik ini, juga mengikuti dan mendapatkan banyak penghargaan melalui kompetisi tingkat nasional maupun internasional. Sehingga pelayanan publik di Jawa Timur bisa mendapatkan predikat pelayanan prima sebagaimana yang harus dilakukan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan dan dapat menjadi contoh yang baik bagi wilayah lainnya.

Keyword: Difusi inovasi, pelayanan publik, kovablik

**THE DIFFUSION OF PUBLIC SERVICE INNOVATION BY THE
BUREAU OF THE REGIONAL SECRETARIAT OF THE GOVERNMENT
OF THE EAST JAVA PROGRAM IN THE KOVABLIK PROGRAM**

Rahmadhani Fadhilah Nursukma

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences,
Airlangga University
Email: rahmadhanifadillah@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out how the innovation diffusion process was carried out by the Regional Secretariat Organizational Bureau of the East Java Provincial Government in the Kovablik program. East Java is a province that receives awards from year to year regarding the TOP 99 National Public Service Innovation Competition (KIPP) or commonly called Sinovik which is organized by the Ministry of Administrative Reform (KEMENPAN-RB). Therefore KEMENPAN-RB appointed East Java to carry out the Public Service Innovation Competition (Kovablik) as a forum for public service innovation in East Java. East Java was chosen because East Java has a good level of public service compared to other regions.

This research method uses a qualitative type with a descriptive approach. The technique for collecting data is by observing, documenting and interviewing. As for the informants in this study, namely the staff of the Bureau of Government Organizations in East Java Province, the Head of Public Service Administration and the Public Service Management Sub-Coordinator.

The results of the study show that the diffusion of innovations carried out by the Bureau of Organizations is quite good because there are more and more Regional Government Organizations (OPD) and Regional Owned Enterprises (BUMD) which innovate more every year than before and many finalists have participated in this Kovablik program. , also participated in and won many awards through national and international competitions. So that public services in East Java can get the title of excellent service as it should be done for people who receive services and can be a good example for other regions.

Keyword: *public service, diffusion of innovation, kovablik*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	3
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	5
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	6
HALAMAN MOTTO	7
UCAPAN TERIMA KASIH	8
KATA PENGANTAR.....	11
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vi
BAB I.....	7
PENDAHULUAN.....	7
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	22
1.4 Manfaat Penelitian.....	22
1.5 Landasan Teori	22
1.5.1 Pelayanan Publik	22
1.5.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	22
1.5.1.2 Standart Pelayanan Publik	24
1.5.1.3 Hakikat Pelayanan Publik	25
1.5.2 Inovasi Pelayanan Publik	25
1.5.2.1 Definisi Inovasi.....	26
1.5.2.2 Karakteristik Inovasi	27
1.5.2.3 Kategori Inovasi.....	28
1.5.3 Difusi Inovasi	28
1.5.3.1 Definisi Difusi Inovasi.....	28
1.5.3.2 Elemen Difusi Inovasi	30
1.5.3.2.1 Inovasi	30
1.5.3.2.2 Saluran komunikasi	32
1.5.3.2.3 Jangka waktu	33

1.5.3.2.4 Sistem sosial.....	37
1.5.4 Hubungan antara Difusi Inovasi dengan Inovasi Pelayanan Publik	39
1.6 Definisi Konsep	40
1.7 Metode Penelitian	42
1.7.1 Tipe Penelitian	42
1.7.2 Lokasi Penelitian.....	43
1.7.3 Teknik Penentuan Informan	43
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data	45
1.7.5 Teknik Pengesahan Keabsahan Data	47
1.7.6 Teknik Analisis Data.....	47
BAB II	49
GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	49
2.1 Gambaran Umum Provinsi Jawa Timur	49
2.2 Visi dan Misi Provinsi Jawa Timur	51
2.3 Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Timur	52
2.4 Visi dan Misi Biro Organisasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur	55
2.5 Tugas dan Fungsi Biro Organisasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur	55
2.6 Struktur Organisasi Biro Organisasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur	56
BAB III	1
PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA, DAN INTERPRETASI TEORITIK.....	1
3.1 Penyajian Data dan Analisis Data.....	2
3.1.1 Difusi Inovasi Pelayanan Publik Oleh Biro Organisasi Pemprov Jatim	2
3.1.1.1 Inovasi (Pelaksanaan Program Kovablik).....	2
3.1.2 Saluran Komunikasi	19
3.1.3 Jangka Waktu.....	23
3.1.4 Sistem Sosial.....	25
3.2 Interpretasi Teoritik.....	28
3.2.1 Difusi Inovasi Pelayanan Publik Oleh Biro Organisasi Pemprov Jatim	28
3.2.1.1 Inovasi	28
3.2.1.2 Saluran Komunikasi	30
3.2.1.3 Jangka Waktu	31
3.2.1.4 Sistem Sosial.....	32
BAB IV	34
PENUTUP	34

IV.1 Kesimpulan.....	34
IV.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	39
PEDOMAN WAWANCARA.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pemprov Jatim Sabet Dua Penghargaan	12
Gambar 1.2 OPD yang berpartisipasi dalam program Kovablik.....	17
Gambar 2.1 Peta Provinsi Jawa Timur.....	49
Gambar 2.2 Laman Website resmi Biro Organisasi Pemprov Jatim	53
Gambar 2.3 Laman platform <i>instagram</i> Biro Organisasi Pemprov Jatim	54
Gambar 2.4 Laman platform <i>youtube</i> Biro Organisasi Pemprov Jatim.....	54
Gambar 3.1 Sosialisasi Program Kovablik tahun 2020.....	20
Gambar 3. 2 Sosialisasi Program Kovablik tahun 2022	22

DAFTAR TABEL

Tabel Diagram 1.1 Diagram TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia menurut pulau dari tahun 2014-2021 (dalam skala persen)	12
Tabel 1.2 Pemenang penghargaan TOP 99 Provinsi Jatim 2017-2021	13
Tabel 2.1 Jumlah Kecamatan dan Desa/Kelurahan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur, tahun 2015.....	50