

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan proses difusi inovasi program Aplikasi “*Malang Menyapa*” dan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi saat melakukan difusi inovasi. Latar belakang dari penelitian ini adalah terciptanya sebuah inovasi berupa program Aplikasi “*Malang Menyapa*” yang diluncurkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang ternyata tidak semudah itu diterima oleh masyarakat, penyebabnya adalah kurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat terkait peluncuran Aplikasi “*Malang Menyapa*”. Penelitian ini akan menggunakan perspektif dari Everett M Rogers (2003) mengenai difusi inovasi yang dapat dilihat dari beberapa indikator yakni: karakteristik inovasi, saluran komunikasi, serta tahapan proses keputusan inovasi. Data diperoleh melalui pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penentuan informan dengan teknik purposive sampling dan snow ball. Sedangkan pengambilan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses difusi inovasi pada program Aplikasi “*Malang Menyapa*” berjalan kurang baik atau masih belum sempurna. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang menyebabkan banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan Aplikasi “*Malang Menyapa*”. Padahal, menurut masyarakat aplikasi ini memiliki potensi yang cukup bagus dalam kemajuan pariwisata Kota Malang.

Kata kunci: pelayanan publik, difusi inovasi, aplikasi “*Malang Menyapa*”

ABSTRACT

This research aims to describe about process about diffusion of innovation from “Malang Menyapa” application. And also to find out the obstacles while did the diffusion of innovation. This research tells about the creation of innovation program that called “Malang Menyapa” who created by Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang not easily accepted by the society. The problem is, the information about this application who received by the society is very limited. This research used perspective from Everett M Rogers (2003) who tells about diffusion of innovation that can see from the a lot of perspective, like; characteristic innovation, communication channels of the diffusion of innovation, and the stage of the innovations decision process. All of this data obtained through qualitative research with the type of research is descriptive. Determination of informant with purposive sampling and snow ball technique. The data were collected by interview, observation, and documentation. The result of this study note that in the diffusion of innovation from “Malang Menyapa” application runs less well or still not perfect. The lack of socialization carried out by the Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang caused many people who did not know the existence of the "Malang Menyapa" Application. In fact, according to the community this application has a pretty good potential in the progress of tourism in Malang City.

Keywords: *Public service, diffusion of innovation, “Malang Menyapa” application.*