

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam Pertama	ii
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	iii
Halaman Judul Dalam Kedua	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Motto	vi
Halaman Ucapan Terimakasih	vii
Halaman Persetujuan Pembimbing	x
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	xi
Abstrak	xii
<i>Abstract</i>	xiii
Kata Pengantar	xiv
Daftar Isi	xvi
Daftar Tabel	xxi
Daftar Gambar	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah.....	I-18
I.3 Tujuan Penelitian	I-19
I.4 Manfaat Penelitian	I-19
I.4.1 Manfaat Teoritis	I-19
I.4.2 Manfaat Praktis	I-20
I.5 Tinjauan Pustaka	I-20
1.5.1 Pelayanan Publik	I-20
1.5.1.1 Definisi Pelayanan Publik	I-20
1.5.1.2 Klasifikasi Pelayanan Publik	I-22
1.5.1.3 Asas – asas Pelayanan Publik	I-25
1.5.1.4 Prinsip – prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	I-25
I.5.2 Inovasi	I-27

I.5.2.1	Tipologi Inovasi	I-30
I.5.2.2	Level Inovasi	I-31
I.5.2.3	Kategori Inovasi	I-32
I.5.3	Difusi Inovasi	I-33
I.5.3.1	Definisi Difusi Inovasi	I-33
I.5.3.2	Elemen Difusi Inovasi	I-35
I.6	Definisi Konsep	I-50
I.6.1	Pelayanan Publik	I-50
I.6.2	Inovasi	I-50
I.6.3	Difusi Inovasi.....	I-51
I.6.3.1	Karakteristik Inovasi	I-51
I.6.3.2	Saluran Komunikasi	I-51
I.6.3.3	Tahapan Proses Keputusan Inovasi	I-51
I.7	Metode Penelitian	I-51
I.7.1	Tipe Penelitian	I-53
I.7.2	Lokasi Penelitian	I-53
I.7.3	Teknik Penentuan Informan.....	I-54
I.7.4	Instrumen Penelitian	I-54
I.7.5	Teknik Pengumpulan Data	I-55
I.7.5.1	Datar Primer.....	I-55
I.7.5.1.1	Wawancara.....	I-56
I.7.5.1.2	Observasi	I-57
I.7.5.1.3	Dokumentasi	I-57
I.7.5.2	Data Sekunder.....	I-57
I.7.5.2.1	Studi Dokumen	I-58
I.7.6	Teknis Analisis Data.....	I-58
I.7.7	Teknik Keabsahan Data	I-59
BAB II GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN		II-1
II.1	Gambaran Umum Kota Malang	II-1
II.1.1	Sejarah Kota Malang	II-3

II.1.2	Visi Misi Kota Malang	II-5
II.1.3	Gambaran Umum Kondisi Pariwisata di Kota Malang	II-6
II.1.3.1	Kampung Wisata atau Kampung Tematik	II-6
II.1.3.2	Wisata Perbelanjaan di Kota Malang	II-9
II.2	Gambaran Umum Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang	II-10
II.2.1	Visi dan Misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang	II-10
II.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pariwisata Kota Malang	II-11
II.2.3	Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang	II-11
II.3	Aplikasi Malang Menyapa	II-13
II.3.1	Tujuan Aplikasi Malang Menyapa	II-14
II.4	Gambaran Umum Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Malang	II-16
II.4.1	Visi dan Misi Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Malang	II-17
II.4.1.1	Visi	II-17
II.4.1.2	Misi	II-17

BAB III PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA DAN

	INTERPRETASI TEORITIK	III-1
III.1	Penyajian Data dan Analisis Data	III-3
III.1.1	Difusi Inovasi Program Aplikasi “Malang Menyapa”	III-3
III.1.1.1	Karakteristik Inovasi Program Program Aplikasi “ <i>Malang Menyapa</i> ”	III-4
III.1.1.1.1	Keuntungan Relatif	III-4
III.1.1.1.2	Kesesuaian Inovasi.....	III-9
III.1.1.1.3	Kompleksitas	III-14

III.1.1.2 Saluran Komunikasi Program	
Aplikasi “ <i>Malang Menyapa</i> ”	III-17
III.1.1.3 Tahapan Proses Keputusan Program Aplikasi	
“ <i>Malang Menyapa</i> ”	III-27
III.1.1.3.1 Tahap Pengetahuan	III-27
III.1.1.3.2 Tahap Persuasi	III-35
III.1.1.3.3 Tahap Keputusan	III-39
III.1.1.3.4 Tahap Pelaksanaan	III-42
III.1.1.3.5 Tahap Konfirmasi	III-48
III.2 Interpretasi Teoritik	III-52
III.2.1 Difusi Inovasi Program Aplikasi Malang Menyapa	III-52
III.2.1.1 Karakteristik Inovasi Program	
Aplikasi “ <i>Malang Menyapa</i> ”	III-54
III.2.1.1.1 Keuntungan Relatif Pada Program	
Aplikasi Malang Menyapa	III-54
III.2.1.1.2 Kesesuaian Pada Program Aplikasi	
Malang Menyapa	III-55
III.2.1.1.3 Kompleksitas Pada Program Aplikasi	
Malang Menyapa	III-56
III.2.1.2 Saluran Komunikasi Program Aplikasi	
Malang Menyapa	III-56
III.2.1.3 Tahapan Proses Keputusan Pada Program	
Aplikasi Malang Menyapa	III-58
III.2.1.3.1 Tahap Pengetahuan Pada Program	
Aplikasi Malang Menyapa	III-58
III.2.1.3.2 Tahap Persuasi Pada Program Aplikasi	
Malang Menyapa	III-59
III.2.1.3.3 Tahap Keputusan Pada Program Aplikasi	
Malang Menyapa	III-60
III.2.1.3.4 Tahap Pelaksanaan Pada Program	
Aplikasi Malang Menyapa	III-61

III.2.1.3.5 Tahap Konfirmasi Pada Program

Aplikasi Malang Menyapa III-61

BAB IV PENUTUPIV-1

IV.1 Kesimpulan IV-1

IV.1.1. Difusi Inovasi IV-1

IV.1.1.1 Karakteristik Inovasi Program Aplikasi Malang

Menyapa..... IV-2

IV.1.1.1.1 Keuntungan Relatif IV-2

IV.1.1.1.2 Kesesuaian Inovasi..... IV-2

IV.1.1.1.3 Kompleksitas Inovasi..... IV-3

IV.1.1.2 Saluan Komunikasi IV-3

IV.1.1.3 Tahapan Proses Keputusan Inovasi IV-4

IV.1.1.3.1 Tahap Pengetahuan Program Aplikasi

Malang Menyapa IV-4

IV.1.1.3.2 Tahap Persuasi Program Aplikasi

Malang Menyapa IV-4

IV.1.1.3.3 Tahap Keputusan IV-5

IV.1.1.3.4 Tahap Pelaksanaan..... IV-5

IV.1.1.3.5 Tahap Konfirmasi Program Aplikasi

Malang Menyapa IV-6

IV.2 Saran IV-6

Daftar Pustaka xxiv

Lampiran-lampiran :

- Surat Izin Penelitian
- Pedoman Wawancara
- Dokumentasi Penelitian