

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan difusi inovasi pelayanan “*Berkas Mlaku Dewe*” di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Latar belakang dari penelitian ini yaitu adanya permasalahan pelayanan yang berbelit – belit, meminimalisir serta mewujudkan wilayah bebas korupsi sehingga memunculkan inovasi pelayanan *Berkas Mlaku Dewe* (BMW). Namun selama penerapan BMW masih terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat terkait pelayanan administrasi yang ada di Kecamatan Sukodono yang menunjukkan bahwa informasi mengenai adanya sebuah inovasi pelayanan publik yang bernama BMW di Kecamatan Sukodono belum tersampaikan kepada masyarakat sehingga nilai-nilai serta tujuan dari inovasi pelayanan publik BMW yang ingin dicapai belum dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Serta teknik analisis menggunakan cara kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi data.

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa difusi inovasi pelayanan *berkas mlaku dewe* berjalan kurang baik. Dari empat elemen dari difusi inovasi yaitu; 1) Inovasi; 2) Saluran Komunikasi; 3) Jangka Waktu dan 4) Sistem Sosial yang masih belum berjalan dengan baik seluruhnya, dapat dilihat dari inovasi BMW yang belum diketahui seluruhnya oleh masyarakat karena saluran komunikasi yang tidak sampai, selain itu masyarakat terkendala dengan ketidaksesuaian antara aplikasi dengan sistem sosial masyarakat sehingga masih terdapat masyarakat yang belum menggunakan BMW. Dan masih adanya pungli di lingkungan pelayanan Kecamatan Sukodono.

Abstract

This study aims to describe the diffusion of service innovation "Dewe Mlaku File" in Sukodono District, Sidoarjo Regency. The background of this research is that there are convoluted service problems, minimizing and creating a corruption free area so that it raises innovation in the Berkas Mlaku Dewe (BMW). However, during the implementation of BMW, there were complaints from the public regarding administrative services in Sukodono Sub-District which showed that information about the existence of a public service innovation named BMW in Sukodono Sub-District had not been conveyed to the public so that the values and objectives of the BMW public service innovation the benefits to be achieved have not been felt by the community.

The research using descriptive qualitative method. at the data collection techniques that are by observation, in-depth interviews and documentation. Data analysis uses data consideration method, data display and conclusions drawing. The data validity checking technique used is data triangulation.

The results of this study note that the diffusion of the innovation of berkas mlaku dewe service is not going well. From the four elements of diffusion innovation, that are; 1) Innovation; 2) Communication Channels; 3) Duration and 4) Social System which is still not running well in its entirety, can be seen from BMW innovations that are not yet fully known by the public because communication channels are not up to date, besides that the community is constrained by incompatibility with the social system of society so that there are still people who have not used BMW. And there are still extortion in the service environment of Sukodono District.