

ABSTRAK

Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online merupakan pelayanan publik berbasis IT di Polresta Sidoarjo. Pelayanan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan bukti telah diraihinya berbagai prestasi dan penghargaan bagi Polresta Sidoarjo. Oleh sebab itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan atau menggambarkan proses difusi inovasi pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online di Polresta Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, studi dokumen, dan wawancara mendalam dengan informan. Penentuan informan ditentukan dengan cara *purposive sampling*, yaitu pihak-pihak yang dianggap mengetahui lebih dalam mengenai inovasi pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi data. Selanjutnya, teknik analisis data, yaitu dengan cara kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses difusi inovasi pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online di Polresta Sidoarjo berlangsung dalam beberapa tahap, yaitu 1) Inovasi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online, 2) Saluran Komunikasi Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online, 3) Jangka Waktu Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online, dan 4) Sistem Sosial Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online. Pada elemen saluran komunikasi pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online masih belum terlaksana dengan maksimal. Polresta Sidoarjo telah menyalurkan informasi terkait adanya pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online kepada masyarakat, namun masyarakat tidak dapat menyerap informasi tersebut dengan baik.

Kata Kunci: Difusi Inovasi, Pelayanan Publik, Pelayanan SKCK Online dan SKCK Keliling Online

ABSTRACT

SKCK Online and SKCK Keliling Online service is public service based on IT at Polresta Sidoarjo. The service can improve the quality of public services with evidence of various achievements and awards for the Polresta Sidoarjo. Therefore, the purpose of this research is to describe or illustrate the process of innovation diffusion SKCK Online and SKCK Keliling Online service at Polresta Sidoarjo.

This research uses qualitative descriptive method. Data collecting method done by observation, documents study, and in-depth interview with informants. Informants are chosen by purposive sampling, that is the person who has knowledge more about the innovation of SKCK Online and SKCK Keliling Online service. This research uses data triangulation as data validation technique. The data then get analyzed by data condensation, data display and conclusion drawing.

The research results shows that process diffusion of innovation SKCK Online and SKCK Keliling Online service at Polresta Sidoarjo occur in several stages, that is 1) Innovation of SKCK Online and SKCK Keliling Online service, 2) Communication Channels of SKCK Online and SKCK Keliling Online service, 3) Time of SKCK Online and SKCK Keliling Online service, and 4) System Social of SKCK Online and SKCK Keliling Online service. In the element of communication channels of SKCK Online and SKCK Keliling Online service that have not yet done maximally implemented. Polresta Sidoarjo has distributed information related to the existence of SKCK Online and SKCK Keliling Online services to the public, but the public cannot absorb information properly.

Keywords: Diffusion of Innovation, Public Service, SKCK Online and SKCK Keliling Online Service