

ABSTRAK

Mohamad Wahyu Putra Cahyadi. NIM 220531100139. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Trunodjoyo Madura. Strategi Inovasi Disdukcapil Kota Malang Dalam Penguatan Zona Integritas Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani. Dosen Pembimbing: Rio Kurniawan, S.I.Kom., M.I.Kom.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi inovasi Disdukcapil Kota Malang dalam menguatkan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Penelitian ini difokuskan pada analisis proses dan saluran difusi inovasi pelayanan di sektor publik. Lokasi ini dipilih karena merupakan satu-satunya Disdukcapil di Jawa Timur yang berhasil meraih predikat WBBM pada tahun 2026.

Penelitian kualitatif ini menggunakan studi kasus eksplanatori dengan paradigma konstruktivistik. Metode pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data menggunakan metode triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi pada enam komponen pengungkit ZI di Disdukcapil Kota Malang sudah berjalan dengan sangat baik melalui pemenuhan karakteristik inovasi yang unggul dan sesuai kebutuhan masyarakat. Strategi komunikasi inovasi yang diterapkan terbukti berhasil mendorong penerimaan dan percepatan adopsi layanan oleh masyarakat melalui kesesuaian nilai, kemudahan akses, dan masifikasi inovasi digital. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat, yaitu adanya kendala teknis (kerumitan sistem/kompleksitas) pada aplikasi SIAPEL-TEGAS dan bias pada instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Kata Kunci : Strategi Inovasi, Zona Integritas (ZI), Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), Disdukcapil Kota Malang.

ABSTRACT

Mohamad Wahyu Putra Cahyadi. Student ID: 220531100139. Communication Studies Program, Faculty of Social and Cultural Sciences, Trunojoyo University of Madura. Innovation Strategy of the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Malang City in Strengthening the Integrity Zone Towards a Clean and Service-Oriented Bureaucracy (WBBM). Supervisor: Rio Kurniawan, S.I.Kom., M.I.Kom.

The objective of this research is to analyze the innovation strategies implemented by the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Malang City in strengthening the Integrity Zone (ZI) toward achieving the Clean and Serving Bureaucracy Zone (WBBM) status. This study focuses on analyzing the process and channels of public sector service innovation diffusion. This location was selected as it is the only Disdukcapil in East Java to successfully achieve the WBBM predicate in 2026.

This qualitative research employs an explanatory case study approach within a constructivist paradigm. Data collection methods include interviews, observation, and documentation. Informants in this study were selected using a purposive sampling method. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The trustworthiness of the data was ensured using source, technique, and time triangulation methods.

The results indicate that the diffusion of innovation across the six leverage components of the Integrity Zone at Disdukcapil Malang City has progressed remarkably well through the fulfillment of superior innovation characteristics that align with public needs. The implemented innovation communication strategy has proven successful in driving public acceptance and accelerating service adoption by ensuring value compatibility, ease of access, and the mass deployment of digital innovations. However, this study also identifies several hindering factors, namely technical constraints (system complexity) within the SIAPEL-TEGAS application and biases in the Community Satisfaction Survey (SKM) instrument.

Keywords: Innovation Strategy, Integrity Zone (ZI), Clean and Serving Bureaucracy Zone (WBBM), Disdukcapil Malang City.