

INTISARI

Inovasi menjadi suatu kebutuhan publik karena inovasi telah menjadi salah satu instrumen untuk meningkatkan pelayanan publik. Inovasi di lingkungan pemerintah daerah Indonesia menjadi sebuah *trend* untuk memenuhi kebutuhan publik. Kota Yogyakarta merupakan pemerintah daerah yang berhasil dalam inovasi pelayanan publik, salah satunya adalah inovasi PSC 119 YES dari Dinas Kesehatan yang telah menjadi *good practice* dalam bidang pelayanan publik.. PSC 119 YES merupakan program pelayanan kegawatdaruratan yang menjamin *time response* kurang lebih 10 menit serta menjamin biaya perawatan gratis selama 24 jam pertama.

Inovasi PSC 119 YES penting untuk diungkap tentang bagaimana menginisiasi inovasi, mengembangkan, melaksanakan hingga menyebarkan inovasi sehingga dapat berhasil. Proses inovasi tersebut dianalisis menggunakan model dengan tiga tahapan yaitu tahap invensi, implementasi, dan difusi. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor pendorong dan penghambat yang terdapat dalam proses inovasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi tidak terjadi secara insidental akan tetapi dapat dilihat melalui proses yang terjadi sehingga terbentuk sebuah kerangka untuk melakukan inovasi. Dalam inovasi terdapat fase invensi, implementasi dan difusi yang masing-masing memiliki tahapan tersendiri. Berbagai faktor pendukung dan penghambat pun juga muncul sebagai bagian dari proses inovasi. Faktor pendorong inovasi terdiri dari kewenangan organisasi, kepemimpinan, dukungan pegawai senior, iklim internal organisasi, kerjasama dengan pihak eksternal, ketersediaan pegawai, serta kompetensi pegawai. Faktor penghambat inovasi terdiri dari tidak adanya riset, tidak adanya *reward* atau insentif bagi pegawai, kebijakan di luar kewenangan organisasi, serta kepemimpinan itu sendiri.

Kata Kunci: Inovasi, Proses Inovasi, Inovasi Pelayanan Publik, PSC 119 YES

ABSTRACT

Innovation is a form of public need because innovation has become an instrument to improve public services. Innovation in the Indonesian regional government is a trend for fulfilling public needs. The government of Yogyakarta city is one of the institutions that succeed in public service innovation, one of them is the PSC 119 YES innovation from the Public Health Department of Yogyakarta City, which has become a good practice in the field of public services. PSC 119 YES is an emergency service program that is guarantees approximately 10 minutes time response and guarantees free medical fees for first 24 hours.

PSC 119 YES innovation, it's important to see how to initiate innovation, develop, handle and integrate solutions that can succeed. This analysis uses a three-stage model, namely the invention, implementation and diffusion stages. This study also identifies the driving and inhibiting factors that exist in the innovation process. The method used in this study is qualitative with a case study approach.

The results of this research conclude that innovation does not occur incidentally but can be seen through the process that occurs so that a framework for innovation is formed. In innovation there are phases of invention, implementation and diffusion which each have their own stages. Various supporting and inhibiting factors are also part of the innovation process. The supporting factors consist of organizational authority, leadership, senior employee support, internal organizational climate, collaboration with external parties, employee availability, and employee competence. Inhibiting factors innovation consist of lack of research, lack of reward or incentives for employees, policies outside the authority of the organization, and leadership itself.

Keywords: Innovation, Innovation Process, Public Service Innovation, PSC 119 YES