



## INTISARI

Penelitian ini membahas proses inovasi pada salah satu pelayanan publik di bidang transportasi yaitu Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan DKI Jakarta. Proses inovasi dianalisis menggunakan model dengan tiga tahapan yaitu tahap pemunculan ide, penerimaan ide, dan implementasi. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor pendorong dan penghambat inovasi di setiap tahapan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap pertama, ide inovasi berasal dari pimpinan dan pegawai tinggi organisasi (*top-down innovation*). Inovasi dibuat berdasarkan kebutuhan untuk memecahkan suatu permasalahan (*need-led innovation*), serta untuk memenuhi tujuan organisasi. Pada tahap penerimaan ide, inovasi didukung oleh pihak internal maupun eksternal organisasi. Tahap terakhir ialah implementasi yang terdiri dari beberapa aktivitas seperti pengumpulan SDM, penempatan personel, serta pelaksanaan program. 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, pelayanan publik, UPAS



## **ABSTRACT**

*This research discusses innovation process on one of the public transportation services which is Unit Pengelola Angkutan Sekolah Dinas Perhubungan DKI Jakarta. The innovation process is analyzed using three steps model which consists of: idea development, idea acceptance, and implementation. This research also identified the supportive and the restraining factors in each stage of innovation process. The methods used in this research is qualitative research method with case study approach.*

*Research findings show that on the first stage, the idea of innovation comes from the top tier personnel of the organization (top-down innovation). Innovation is made based on the need of problem solving (need-led innovation), also to accomplish the organization's goal. On the second stage, innovation is well supported from both internal and external actors. The last stage is implementation that consist of several activities such as personnels gathering, personnels placement, and program implementation. The supporting factor of innovation are organization's authority, leadership, senior personnels support, internal condition of organization, partnership, personnel availability, and personnel competency. There are four restraining factor of innovation such as no available research, no reward for employee, policy out of authority, also the leadership itself.*

*Keywords : Innovation, Innovation Process, public services, UPAS*