

INTISARI

Inovasi menjadi harapan publik ketika reformasi birokrasi tidak optimal sebab inovasi menjadi instrumen untuk meningkatkan pelayanan publik. Inovasi di lingkungan pemerintah daerah Indonesia menjadi sebuah *trend* untuk mencukupi kebutuhan publik. Kota Yogyakarta merupakan pemerintah daerah yang berhasil dalam inovasi seperti cerita dari Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang menjadi *good practices* dalam pelayanan publik. Hal tersebut terbukti melalui inovasi Klinik Pelayanan Perizinan (KLIPPER) Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang berhasil baik dalam membantu tugas organisasi ataupun memberikan manfaat kepada publik. KLIPPER merupakan program pelayanan konsultasi perizinan bagi para investor yang akan membangun bangunan gedung yang kompleks agar proses izin dapat menjadi lebih cepat, hemat biaya dan tidak melanggar aturan.

Inovasi KLIPPER penting untuk diungkap tentang bagaimana menginisiasi inovasi, mengembangkan, melaksanakan hingga menyebarkan inovasi sehingga dapat berhasil. Selain itu inovasi yang berhasil merupakan sebagian kecil dari keseluruhan inovasi yang kebanyakan mengalami kegagalan sehingga harus diketahui proses yang terjadi dibalik inovasi. Persoalan tersebut dapat dijelaskan melalui teori proses yang membagi proses inovasi menjadi inisiasi, implementasi dan difusi. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengungkap pengalaman aktor-aktor yang terlibat dalam proses inovasi.

Hasil studi ini menyimpulkan bahwa inovasi tidak terjadi secara insidental akan tetapi dapat dirunut melalui proses yang terjadi sehingga dapat menjadi sebuah kerangka kerja untuk melakukan inovasi. Dalam inovasi terdapat fase inisiasi, implementasi dan difusi yang masing-masing memiliki episode tersendiri. Selain itu dalam masing-masing fase dilakukan berbagai strategi baik formal maupun informal. Berbagai faktor juga muncul baik mendukung ataupun menghambat proses inovasi yang menjadi momen kritical untuk melakukan inovasi. Studi ini merekomendasikan bagi para inovator atau manajer sektor publik agar dapat belajar dari kerangka kerja proses inovasi mulai dari mengikuti fase dan episode, menerapkan berbagai strategi hingga memperhitungkan berbagai faktor yang mendukung dan menghambat inovasi.

Kata Kunci: Inovasi, Proses Inovasi, Inovasi Pelayanan Publik, Inovasi Perizinan

ABSTRACT

Innovation becomes public hope when bureaucracy reformation does not successful. It happens because innovation can be an instrument to improve public service. Innovations in the scope of local government in Indonesia today become a trend for fulfilling public needs. Yogyakarta City is one of the best local governments that success in innovation such as a story from Yogyakarta City Licensing Service Office which is as good practice in public service. That point can be proven through Licensing Service Clinic (KLIPPER) that is successful to assist daily organizational task and give benefit for public. KLIPPER is a licensing consultation program for investor who will make complex building in order to make license process faster, cheaper and not broke regulation.

KLIPPER innovation is important to be revealed at several questions how to initiate, develop, implement and diffuse innovation so that can be successful. In addition, successful innovation is only a few parts from the total innovations which have a great failure ratio in most cases. That is important to know what process happened behind the innovation. That problem can be explained with process theory which separated innovation process to be initiation, implementation and diffusion. This study uses qualitative approach to interpret involved actor's experiences in innovation process.

This study concludes that innovation is not accidental action but it can be traced through the process so that can become a framework to carry out innovation. There are several phases like initiation, implementation and diffusion on innovation process. On that phase also contains several episodes which is different each other. Furthermore on each phase is executed by several formal and informal strategies. Many factors emerge neither driving nor inhibiting innovation process which become critical moment for processing innovation. This study recommends for innovators and public managers to learn innovation process framework starts with following phases and episodes, executing several strategy and calculating factors that can drive and inhibit innovation.

Keywords: Innovation, Innovation Process, Public Service Innovation, Licensing Innovation