



Intisari

Pada penelitian ini berfokus pada proses inovasi yang dilakukan oleh PT. KCJ dengan membagi proses inovasi dengan 5 tahapan yaitu: Tahap Knowledge, Tahap *Idea Generations*, Tahap *Championing*, Tahap Implementasi dan Tahapan Evaluasi. Selanjutnya, penelitian ini juga membahas faktor – faktor pendorong dan penghambat dalam proses inovasi yang terjadi. Metode yang digunakan untuk menggambarkan penelitian melalui metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pada tahapan *Knowledge*, Inovasi yang dilakukan adalah dengan mengambil ide dasar dari negara – negara yang sudah melakukan inovasi dan melakukan adaptasi kebijakan. Selanjutnya, pada tahap *Idea Generations*, perencanaan inovasi dilakukan secara spontanitas untuk menyelesaikan permasalahan pada saat itu dan bersifat *trial & error*. Pada tahap *Championing*, PT. KCJ melakukan inovasi dengan menggandeng berbagai mitra. Selanjutnya, dalam melakukan implementasi, PT. KCJ melakukan berbagai pertimbangan sebelum dilakukannya implementasi. Tahapan terakhir, evaluasi tertulis kurang terlaksanakan dan penyampaianya hanya pada rapat bulanan. Faktor yang mendorong PT. KCJ dalam melakukan inovasi adalah kondisi demografis pegawai, adanya reward, target kementerian, demografis pengguna layanan dan adaptasi lingkungan sedangkan faktor penghambat inovasi adalah kondisi keuangan perusahaan, kurangnya riset, keterbatasan infrastruktur, kewenangan diluar organisasi serta birokrasi dan regulasi.

Kata Kunci: inovasi, proses inovasi, pelayanan publik, KRL, PT. KCJ

Abstract

This research focused on the innovation processes that was implemented by PT. KCJ, which could be divided into five stages: (1) knowledge stage, (2) idea generation stage, (3) championing stage, (4) implementation stage, and (5) evaluation stage. This research also discussed about the supporting and inhibiting factors in the innovation process. The method used in this research was qualitative method with case study.

The results of this research showed that in knowledge stage, the applied innovation was done by adopting the basic ideas from other countries that had already implemented innovation; and adapting the policies. Next, in the idea generations stage, the planning of the innovation was carried out spontaneously to resolve any problems that occurred that time; and it based on trial & error. In the championing stage, PT. KCJ made some innovations by involving other stakeholders as partners. Then, in implementing the innovation, PT. KCJ done some considerations before the implementation took place. On the last stage, written evaluation is rarely done, it was only delivered on monthly meeting. The factors which supported PT. KCJ in making the innovation were the demographic conditions of the employees, the availability of rewards, targets given by ministry of Transportation Republic of Indonesia, the demographic conditions of service users/customers, and environment adaptation. On the other hand, the inhibiting factors of the innovation were the company's financial condition, the lack of research, the limitations of infrastructure, the authority outside the organization, bureaucracy and regulation.

Keywords: innovation, innovation processes, public services, KRL, PT. KCJ