

**INOVASI PELAYANAN *simPADU-PMI* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN**
(Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia
(UPT P2TK) Provinsi Jawa Timur)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Program
Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

AYU KHALISHAH SALSABILA
NPM. 1541010098

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

2019


**INOVASI PELAYANAN *simPADU-PMI* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN**
(Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia
(UPT P2TK) Provinsi Jawa Timur)

Disusun Oleh :

AYU KHALISHAH SALSABILA
NPM. 1541010098

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

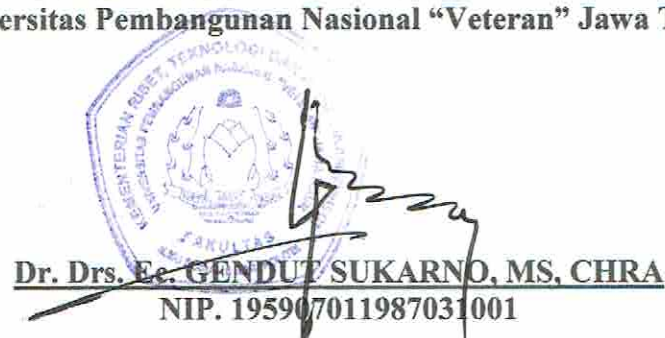
**Menyetujui
PEMBIMBING**



Dr. ERTIEN RINING N., M.Si
NIP. 196801161994032001

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Drs. Ee. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**INOVASI PELAYANAN *simPADU-PMI* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN**
(Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia
(UPT P2TK) Provinsi Jawa Timur)

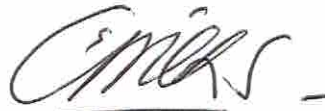
Disusun Oleh :

AYU KHALISHAH SALSABILA
NPM. 1541010098

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 11 April 2019

Menyetujui

PEMBIMBING



Dr. ERTIEN RINING N., M.Si
NIP. 196801161994032001

TIM PENGUJI

1. Ketua



Dra. SRI WIBAWANI, M.Si
NIP. 19670461994032001

2. Sekretaris





Dr. ERTIEN RINING N., M.Si
NIP. 196801161994032001

3. Anggota



TUKIMAN, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Dr. Drs. Ec. GENDIT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

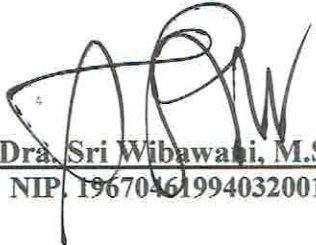
**INOVASI PELAYANAN *simPADU-PMI* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN**
(Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia
(UPT P2TK) Provinsi Jawa Timur)

Disusun Oleh :
AYU KHALISHAH SALSABILA
NPM. 1541010098


Telah Direvisi dan Disahkan pada Tanggal 22 April 2019

Tim Penguji

Penguji 1


Dra. Sri Wibawati, M.Si
NIP. 19670461994032001

Penguji 2


Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP. 196801161994032001

Penguji 3


T u k i m a n, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia – Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“Inovasi Pelayanan Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu-Pekerja Migran Indonesia (*simPADU-PMI*) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P2TK) Provinsi Jawa Timur.** Tak lupa sholawat dan salam penulis sanjungkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah meletakkan kerangka peradapan *“khoiru ummah”* serta menerangi perjalanan hanif manusia.

Penelitian ini diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Hal tersebut menjadi suatu kewajiban bagi penulis untuk menulis skripsi.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Ertien Rining N., M.Si yang dengan segala perhatian, bimbingan, arahan yang bermanfaat dan meluangkan waktunya untuk penulis, terimakasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. DR. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining N, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ibu dosen Proram Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Budi Raharjo selaku Kepala Unit Pelaksanan Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Keja Indonesia Provinsi Jawa Timur.
6. Bapak Sunikan selaku Kepala Seksi Unit Pelaksanan Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Keja Indonesia Provinsi Jawa Timur.
7. Bapak Noor Djatmiko, S H selaku Pengelola Bantuan Hukum seksi Perlindungan Pemberdayaan dan Kelembagaan Penempatan.
8. Mbak Defrina S. S selaku Staf Pelayanan Penempatan Perlindungan Permayarakatan Program,
9. Mbak Cantika Bella selaku Staf Pelayanan Penempatan Perlindungan Permayarakatan Program.
10. Orangtua penulis Ibu Nur Sutjiati dan KakakCu, Pratika Ayu Larasati serta keluarga yang senantiasa mengiringi dengan doa yang tiada hentinya, dukungan dan dorongan semangat.
11. Buat *kamu* yang tidak lupa memberikan doa dan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Sahabat-sahabat penulis, Saadatur Rofiah, Ernawati, Vironica Adekus Suwandy, Roszinta Trirahmawati dan Tischa Jurisa Ramadhanty yang telah memberikan bantuan dan semangat di dalam pembuatan skripsi ini.
13. Teman-teman Organisasi, Patria Masjid Istikmal yang tidak lupa memberikan semangat serta doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015 yang telah membantu penulis baik moril maupun materil.

Segala saran dan kritik yang telah diberikan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan ini, penulis ucapkan terimakasih. Akhir kata penulis berharap semoga dengan penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	14
2.2. Landasan Teori.....	19
2.2.1. Pelayanan Publik.....	19
2.2.2. Jenis Pelayanan.....	22
2.2.3. Inovasi Pelayanan.....	24
2.2.3.1. Tipologi Inovasi	28

2.2.3.2. Level Inovasi	29
2.2.3.3. Kategori Inovasi.....	32
2.2.4. Kualitas Pelayanan.....	33
2.2.4.1. Indikator Kualitas Pelayanan	35
2.3. Kerangka Berfikir.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	40
3.2. Lokasi Penelitian	42
3.3. Teknik Penentuan Informan	43
3.4. Fokus Penelitian	45
3.5. Jenis Data	49
3.6. Teknik Pengumpulan Data	50
3.7. Teknis Analisis Data	53
3.8. Keabsahan Data.....	56

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Paparan Mengenai Objek Penelitian	60
4.1.1. Gambaran Umum UPT P2TK Provinsi Jawa Timur	60
4.1.2. Visi dan Misi.....	60
4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi UPT P2TK Provinsi Jawa Timur.....	61
4.1.4. Struktur Organisasi UPT P2TK Provinsi Jawa Timur	62
4.1.5. Komposisi Aparatur UPT P2TK Provinsi Jawa Timur.....	68
4.2. Hasil Penelitian	71
4.2.1. Inovasi Layanan <i>simPADU-PMI</i> di Kantor UPT P2TK Provinsi	

Jawa Timur.....	71
4.2.1.1. Tipologi Inovasi	75
4.2.1.2. Level Inovasi.....	98
4.2.1.3. Kategori Inovasi	103
4.3. Pembahasan.....	105
4.3.1. Inovasi <i>simPADU-PMI</i> berdasarkan Tipologi Inovasi	106
4.3.2. Inovasi <i>simPADU-PMI</i> berdasarkan Level Inovasi	115
4.3.3. Inovasi <i>simPADU-PMI</i> berdasarkan Kategori Inovasi	118

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	121
5.2. Saran	124

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Model Instansi yang terlapor.....	5
Gambar 2.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik	28
Gambar 2.2 Level Inovasi	30
Gambar 2.3 Kategori Inovasi dari Segi Proses	32
Gambar 2.4 Segitiga Pelayanan Publik.....	35
Gambar 2.5 Kerangka Berfikir.....	39
Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data (<i>interactive model</i>)	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPT P2TK Provinsi Jawa Timur	63
Gambar 4.2 Prosedur Alur Kerja Ke Luar Negeri menurut UU nomor 18 tahun 2017.....	81
Gambar 4.3 Prosedur Alur Penempatan TKI Ke Luar Negeri sesuai UU nomor 39 Tahun 2004.....	84
Gambar 4.4 Tampilan Website/Aplikasi <i>simPADU-PMI</i>	89
Gambar 4.5 Mobil Keliling	90
Gambar 4.6 Poster tentang Help Desk Juanda dan SOS Panick Button	99

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Laporan / Pengaduan Masyarakat	4
Tabel 1.2 Hasil Proses Pelayanan Inovasi <i>simPADU-PMI</i> Tahun 2016-2017	10
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	17
Tabel 4.1 Komposisi Aparatur Pemerintah UPT P2TK Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Tingkat Pendidikan	68
Tabel 4.2 Komposisi Aparatur Pemerintah UPT P2TK Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.3 Komposisi Aparatur Pemerintah UPT P2TK Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Statusnya	69
Tabel 4.4 Komposisi Aparatur Pemerintah UPT P2TK Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Pangkat dan Golongan Ruang	70
Tabel 4.5 Tahapan Capaian Target Penerapan Strategi Layanan Inovasi <i>simPADU-PMI</i>	94

ABSTRAKSI

AYU KHALISHAH SALSABILA, INOVASI PELAYANAN *SIMPADU-PMI* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA PROVINSI JAWA TIMUR

Inovasi merupakan bentuk terobosan baru atau ciptaan baru pada pelayanan yang kreatif dan beradaptasi serta modifikasi untuk memberikan manfaat bagi masyarakat. Pelayanan *simPADU-PMI* merupakan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pencari kerja ke luar negeri.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa Inovasi Pelayanan Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu-Pekerja Migran Indonesia (*simPADU-PMI*) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P2TK) Provinsi Jawa Timur menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif dan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara/interview, dan dokumen.

Hasil penelitian: (1) berdasarkan tipologinya tergolong dalam inovasi produk, dengan adanya 3 perubahan yaitu dari aspek produk, aspek metode, dan aspek teknologi. (2) berdasarkan level inovasinya tergolong dalam inovasi inkremental dimana dalam pelaksanaannya terdapat perubahan – perubahan kecil dan termodifikasi dari layanan sebelumnya. (3) berdasarkan kategori inovasinya tergolong dalam kategori *sustaining innovation* (inovasi terusan) dengan adanya perubahan – perubahan baik pada inovasi ini dan membawa pada kebutuhan masyarakat, inovasi ini patut untuk diteruskan keberadaannya.

Keyword : Inovasi Pelayanan, simPADU-PMI