

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil temuan dilapangan yang telah peneliti sajikan, analisis dan interpretasi pada bab sebelumnya, maka pada bab ini akan disajikan uraian kesimpulan sebagai hasil akhir dari penelitian ini. Selain itu, peneliti juga akan merumuskan saran – saran dengan harapan dapat bermanfaat untuk mewujudkan pelayanan publik berbasis inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang terdapat pada Bab IV, maka kesimpulan yang diperoleh dari data yang diolah peneliti adalah sebagai berikut:

1. Inovasi Layanan *simPADU-PMI* berdasarkan tipologi inovasi: (1) Inovasi produk layanan, ada perubahan pada bentuk, desain produk dan layanan. Perubahan tersebut terlihat pada inovasi dari aspek produk, inovasi dari aspek metode dan inovasi dari aspek teknologi. (2) Inovasi proses layanan, dimana perubahan terletak pada pada prosedur dan kebijakan yang berlaku, yaitu yang sebelumnya UU nomor 39 Tahun 2004 berganti dengan UU nomor 18 Tahun. Ada kendala dari prosesnya pelayanan, dimana lowongan kerja dari PT yang diserahkan ke kantor terkadang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Sehingga terjadi *mis communication* dan kerugian diantara sebelah pihak. (3) Inovasi metode pelayanan, bahwa ada perubahan interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yaitu dengan cara modifikasi metode yang

diberikan melalui *internet* dan mobil keliling. Dengan kendala sistem yang ada pada *simPADU-PMI* maupun LTSA mengalami *error* (4) Inovasi kebijakan, bahwa ada perubahan pada strategi yang dilakukan, perubahan tersebut diantaranya adalah mereplikasi atau mensosialisasikan *simPADU-PMI* kepada daerah – daerah lain, Meningkatkan dan mencopy LTSA yaitu dengan cara memperbaiki dan memperbarui kualitas layanan dan Peningkatan kompetensi pelatihan.. (5) Inovasi sistem, bahwa ada perubahan dalam tata kelolaan pemerintahan dan sistem pemerintahan didalamnya, ada kejelasan dan kemanfaatan kerja didalam tata kelola pemerintahannya, sehingga pegawai UPT P2TK tahu apa yang menjadi tujuan dan manfaat kerja kepada masyarakat.

2. Inovasi Layanan *simPADU-PMI* berdasarkan Level Inovasi: (1) Inovasi Inkremental, bahwa ada perubahan – perubahan kecil yang terdapat pada *simPADU-PMI* hal itu dibuktikan dengan adanya perubahan informasi melalui online, layanan LTSA, layanan informasi mobil keliling dan yang terbaru saat ini adalah sos panic button. (2) Inovasi Radikal, bahwa tidak menemukan perubahan yang sama sekali baru melainkan perubahan terjadi dalam proses pelayanan yang sedang/proses dilakukan sehingga terjadi perubahan – perubahan kecil pada saat proses berlangsung. (3) Inovasi Transformatif dan Sistematis, tidak ditemukannya perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan menstransformasikan semua sektor (budaya maupun organisasi). Hanya saja perubahan terlihat pada hubungan sosial.

3. Inovasi Layanan *simPADU-PMI* berdasarkan Kategori inovasi: (1) *Sustaining Innovation* (inovasi terusan), dengan adanya produk dan layanan sebelumnya yang sudah ada, lalu dimodifikasi sehingga membawa perubahan baru untuk kebutuhan masyarakat. Dengan kenyataannya inovasi *simPADU-PMI* mendapat penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Republik dan Inovasi Pelayanan Publik (IPP). Maka dengan adanya perubahan – perubahan baik pada inovasi ini dan membawa pada kebutuhan masyarakat, inovasi ini patut untuk diteruskan keberadaannya. (2) *Discontinues Innovation* (inovasi terputus), layanan *simPADU-PMI* tidak termasuk dalam kategori ini, karena inovasi layanan ini termasuk modifikasi dari layanan yang sudah ada sebelumnya. dan bukan termasuk inovasi yang sama sekali baru.
4. Sehingga dari ketiga fokus diatas bahwasannya: (1) berdasarkan tipologinya Inovasi Layanan *simPADU-PMI* tergolong dalam inovasi produk, dengan adanya 3 perubahan yaitu dari aspek produk, aspek metode, dan aspek teknologi. (2) berdasarkan level inovasinya, Inovasi Layanan *simPADU-PMI* tergolong dalam inovasi inkremental dimana dalam pelaksanaannya terdapat perubahan – perubahan kecil dan termodifikasi dari layanan sebelumnya. (3) berdasarkan kategori inovasinya, Inovasi Layanan *simPADU-PMI* 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.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berkaitan dengan Inovasi pelayanan *simPADU-PMI* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P3TKI) Provinsi Jawa Timur, yaitu sebagai berikut:

1. Agar tidak adanya kendala dalam sistem layanan yang *error*, maka perlu adanya pengecekan/kontrol rutin terhadap sistem layanan yang ada pada UPT P2TK Provinsi Jawa Timur.
2. Agar tidak terjadi *mis communication* dan kerugian diantara sebelah pihak maka perlu adanya koordinasi untuk mengecek ulang terkait informasi kerja antara pengguna layanan dengan penyedia layanan.