

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.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif

- dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2017.
- Agus Dwiyanto. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2008.
- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance). Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Denhardt, dkk. 2007. *The New Public Service Serving Not Steering, Expanded Edition*. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Djumara, dkk. 2009. *Standar Pelayanan Publik Langkah - Langkah Penyusunan*. Jakarta: LAN.
- Ellitan Lena & dan LAnatan Lina. 2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.
- Hutagalung, Simon Sumanjyo. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Mindarti, Lely Indah. 2018. *Model Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gerakan Serentak Keluarga Siaga (Gertak Kasi) (Studi Pada Puskesmas Bades Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang*. Jurnal Dinamika Governance. Surabaya: FISIP UPN "Veteran" Jatim.
- Muluk Khairul, M.R. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Rahayu, Puji. 2016. *Inovasi Layanan Tujuh Menit (LANTUM) Sebagai Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Surabaya: Fisip Universitas Airlangga.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- UPT P2TK. 2018. *Proposal Inovasi Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu*. Provinsi Jawa Timur
- Undang – Undang nomor 18 tahun 2017
- Undang Dasar 1945 nomor 23 tahun 2014
- Undang – undang nomor 25 Tahun 2009
- Undang – Undang nomor 39 Tahun 2004
- Peraturan daerah no 4 tahun 2016 tentang pelayanan
- www.p3tki-jatim.go.id
- <http://www.ombudsman.go.id/produk>
- <https://disnakertrans.jatimprov.go.id/lanching-simpadu-pmi/>
- <http://kominformo.jatimprov.go.id/read/mum/simpadu-pmi-nominator-top-40-inovasi-pelayanan-publik-2018>