

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

Submission date: 07-Jan-2020 02:20PM (UTC+0700)

Submission ID: 1239722406

File name: 13._INOVASI_PELAYANAN_simPADU-PMI_DALAM_MENINGKATKAN.pdf (518.58K)

Word count: 6538

Character count: 42655

by Erlin Rining Nawangsari

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

Ayu Khalishah Salsabila, Ertien R. Nawangsari

Pengutipan: Salsabila, A. K. & Nawangsari, E. R. (2019). Inovasi Pelayanan *Simpadu-Pmi* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Upt P2tk) Provinsi Jawa Timur), *Public Administration Journal*, 2(7), 163-178.

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email : aksalsabila1997@gmail.com

(Submitted: 16-01-2018, Revised: 18-02-2019, Accepted: 16-03-2019)

ABSTRAKSI

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.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, *simPADU-PMI*

**INNOVATION OF SERVICE *SIMPADU-PMI* IS AN INNOVATION TO
IMPROVE THE QUALITY SERVICE**

ABSTRACTION

*Innovation is a form of new breakthroughs or new creation in the service of creative and adaptable as well as modifications to provide benefits to the community. Service *simPADU-PMI* is an innovation to improve the quality of service for job seekers abroad.*

*The purpose of this study is to describe and analyse the Innovation of Service Means Integrated information and service-Indonesia migrant workers (*simPADU-PMI*) in improving the quality of service in Implementing Technical service and Indonesia's labor protection (UPT P2TK) of East Java using a qualitative research method with descriptive and technical type data collection by way of observation, interviews/interview, and documents.*

Results of research: (1) based on the study pertained in product innovation, with the presence of 3 changes of products, i.e. aspects of the method, and the aspects of the technology. (2) based on level of innovation innovation belongs to the *inkrumental* where there is a change in practice – small changes and modified from the previous service. (3) according to the category of innovation belongs in the category of *sustaining innovation* (innovation sign-on) with any change – change is good on these innovations and bring on the needs of the community, these innovations are worth to be continued its existence.

Keyword: Service Innovation, *simPADU-PMI*

1. PENDAHULUAN

Setiap negara dalam pelaksanaannya memiliki keinginan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik. Hal tersebut merupakan salah satu upaya agar dapat mengembangkan paradigma *New Public Service*, dimana dalam paradigma tersebut memandang bahwa warga Negara dipandang sebagai *citizens* bukan *customer*. Merujuk konsep yang diberikan Denhardt pelayanan publik dibentuk untuk saling terkait dengan tanggung jawab yang demokratis kepada warga negara. Sehingga saat melaksanakan tata pemerintahan perlu tersalurkannya berbagai aspirasi warga secara komprehensif baik melalui saran, tuntutan maupun kritik.

Negara Indonesia memiliki luas wilayah yang menjadikan kendala dalam menampung aspirasi warga berbagai ragam, perlu adanya pembagian kekuasaan dan kewenangan melalui desentralisasi dalam pemerintahannya. Desentralisasi menjelmakan otonomi masyarakat untuk memecahkan berbagai masalah dan pemberian layanan yang bersifat lokalitas demi kesejahteraan masyarakat yang bersangkutan. Pelaksanaan otonomi di Indonesia diselenggarakan untuk memperbaiki kesejahteraan rakyat, yang pada dasarnya penyelenggaraan tersebut ditujukan pada pengembangan suatu daerah yang disesuaikan oleh pemerintah daerah dengan cara memperhatikan potensi dan kekhasan suatu daerah masing – masing.

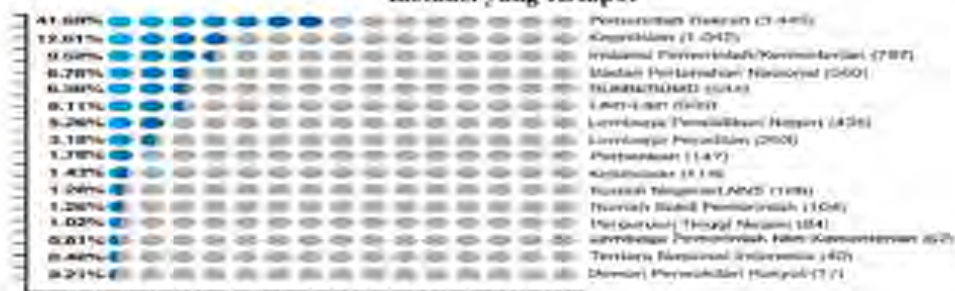
Otonomi daerah merupakan wewenang untuk mengatur urusan pemerintahan yang bersifat lokalitas menurut prakarsa sendiri yang berdasarkan aspirasi warga. Sesuai yang tercantum pada Undang – Undang Dasar 1945 nomor 23 tahun 2014 pasal 1 ayat 6 bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Kesatuan Republik Indonesia. Keberadaan otonomi daerah dapat memberikan dampak baik terhadap daerah masing-masing. Hal itu disebabkan adanya pemberian kekuasaan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dengan pedoman pada peraturan yang berlaku.

Pemerintah memiliki berbagai tugas dalam menyelenggarakan pemerintahannya, salah satunya yaitu dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik atau disebut *good governance*, agar dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik kepada warga, pemerintah memberikan janji dengan diberikannya kesetaraan perlakuan kegiatan pelayanan yang prima kepada warga. Seperti yang tercantum dalam Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Menurut Dwiyanto (2017:171) Pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik karena menjadi arena interaksi yang intensif antara pemerintah dan warganya serta memiliki potensi untuk secara langsung menyentuh pemertahan kebutuhan dan penanganan permasalahan publik. Terkait dengan permasalahan publik, pelayanan publik yang ada pada daerah – daerah di Indonesia ada sebagian yang masih memberikan kesan buruk, hal itu terjadi karena terselenggaranya pelayanan publik yang dimasa

kurang maksimal, sebagai hal contohnya pelayanan publik yang berbelit – belit dan tidak memudahkan masyarakatnya, biaya tinggi dan tidak transparan itu merupakan salah satu dari berbagai hal permasalahan yang ada pada pelayanan publik. Sehingga masyarakat memiliki hak untuk dapat melaporkan kepada instansi yang yang terkait mengenai pelayanan publik yang di rasa kurang baik tersebut. Terbukti Adanya pengaduan dari masyarakat tersebut merupakan salah satu bentuk ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Keadaan tersebut menjadikan persepsi buruk pada pelayanan yang dilakukan instansi pemerintahan / birokrasi. Berikut merupakan data berdasarkan klasifikasi terlapor, yang mana instansi yang menempati terbanyak yang dilaporkan adalah pemerintah daerah:

Gambar 1.1
Instansi yang terlapor



Sumber: Laporan Ombudsman, 2017

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan, jika dilihat data yang terlapor pada sebuah instansi Ombudsman tersebut pemerintah daerah merupakan peringkat tertinggi yaitu sebanyak 3.445 laporan atau 41,69%, disusul oleh kepolisian yaitu 1.042 laporan atau 12,61% dan Instansi pemerintah/Kementerian yaitu 787 laporan atau 9,52% . Hal itu sudah terbukti tingginya pelaporan yang diterima oleh pemerintah daerah dalam penyelenggaraan publik, belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap kualitas pelayanan, Maka perlu adanya upaya perbaikan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tersebut. Dalam upaya perbaikan penyelenggara pelayanan publik, tentu memerlukan kerjasama baik melalui aktor pemerintahan selaku penyelenggara pelayanan publik maupun juga dari partisipasi masyarakat selaku penerima pelayanan publik. Sehingga mulai terfikirkan langkah yang tepat untuk memperbaiki pelayanan tersebut agar menjadi pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat yaitu dengan cara melakukan reformasi pada pelayanan publik yang salah satunya adalah melalui inovasi.

Inovasi menjadi salah satu cara dalam sebuah organisasi atau lembaga maupun instansi agar tetap berjaya. Pada sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi pada pelayanan publik merupakan bentuk terobosan baru atau ciptaan baru pada pelayanan yang kreatif dan beradaptasi serta modifikasi untuk memberikan manfaat bagi masyarakat. Seperti yang dikatakan Yogi dalam LAN (2007:35), pengertian inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Berhasilnya sebuah inovasi publik, merupakan sebuah hasil kreasi dan implementasi dari suatu proses, produk layanan dan metode pelayanan yang baru dan sebagai bentuk pengembangan pelayanan publik yang nyata.

Salah satu instansi pemerintah daerah yang menerapkan sebuah inovasi pelayanan publik yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur melalui Unit Pelaksana

Teknis Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P3TKI) dan berganti nama menjadi Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P2TK). Inovasi tersebut dinamakan *simPADU-PMI* (Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu-Pekerja Migran Indonesia), layanan ini berisikan sarana ruang informasi, konsultasi dan pengaduan yang terintegrasi dengan layanan pelatihan/sertifikasi serta layanan Terpadu Satu Atap (LTSA). Tujuan dibentuknya dari layanan ini adalah menyebarkan dan mendorong peningkatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) asal Jawa Timur pada formal-jabatan formal. Terbentuknya layanan ini adalah untuk mengurangi angka pengangguran di Jawa Timur yang salah satunya dapat dikendalikan dengan cara penempatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) atau sekarang dalam Undang – Undang nomor 18 tahun 2017 disebut sebagai Pekerja Migran Indonesia (PMI) asal Jawa Timur yang ingin bekerja ke luar negeri. Selain itu ada peraturan daerah no 4 tahun 2016 tentang pelayanan penempatan dan perlindungan TKI ke luar negeri. Pada tahun 2017 penempatan pekerja migran asal Jawa Timur sebanyak 35.426 orang atau naik menjadi 4,75% namun yang mampu mengisi jabatan formal baru sebanyak 29,32. Padahal jika pekerja migran kita bekerja di jabatan formal, akan terlindung dan memiliki kepastian secara normatif ditinjau dari aspek hukum ketenagakerjaan, misalnya dari jam kerja, waktu istirahat atau libur dan lainnya. Distorsi lain tata kelola program penempatan Tenaga Kerja Indonesia ke luar negeri masih banyak ditemui banyak kendala.

Diantaranya adalah layanan dokumen pra penempatan yang masih dianggap rumit dan birokrasi, akses informasi sangat terbatas dan banyak dikuasai oleh calo dan biaya tinggi dan tidak transparan. Hal ini pula menyebabkan sebagian masyarakat menjadi alasan untuk memilih jalur bekerja sebagai pekerja migran non prosedural atau menggunakan calo. Internasional Labour Organization (ILO) mencatat rekomendasi perbaikan pengisian pasar kerja sektor jabatan formal merupakan peluang bagi pekerja migran Indonesia mengisi peluang pekerja internasional secara profesional. Oleh karena itu inovasi ini merupakan solusi yang tepat dalam memberikan pelayanan penempatan yang mudah, murah, cepat dan aman bagi kelompok sasaran dan termasuk fungsi perlindungan bagi tenaga kerja Indonesia. Dengan harapan pelayanan ini mampu mengurangi keterbatasan akses informasi kerja ke luar negeri, membantu adanya kepastian alur, waktu dan transparansi biaya layanan dokumen melalui sarana Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA), serta upaya-upaya pemberdayaan penuh tugas untuk pengelolaan remitansi dan aktivitas ekonomi secara produktif.

SimPADU-PMI merupakan pelayanan yang unik, kreatif, inovatif dan satu – satunya layanan di Indonesia yang memiliki layanan terpadu yang didalamnya terdapat layanan informasi kerja, sertifikasi kompetensi, layanan dokumen perijinan satu atap dengan 7 instansi utama dan 2 instansi pendukung. Selain itu, pelayanan ini juga menyediakan fasilitas akses informasi offline berupa ruangan informasi bursa tenaga kerja dan konsultasi pemberdayaan tenaga kerja Indonesia dan secara online terdapat aplikasi yang berisikan informasi kerja, konsultasi dan pengaduan yang berbasis digital, serta juga sosialisasi yang dilakukan melalui media massa atau mobil unit keliling yang digunakan untuk operasional pameran. Untuk mengakses layanan *simPADU-PMI* ini dapat dilakukan dengan cara membuka alamat link: <http://disnakertrans.jatimprov.go.id> ; www.p3tki-jatim.go.id dan www.infokerja-jatim.com. Serta fasilitas aplikasi di android dengan alamat : *simPADU-Pekerja Migran Indonesia*.

Inovasi Pelayanan *simPADU-PMI* yang telah dilaksanakan ini mendapat apresiasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Republik Indonesia pada ajang kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) 2018 yang berhasil menembus TOP 99 inovator pada bulan Agustus 2018 dan pada bulan November 2018 telah berhasil menembus penghargaan TOP 40 Inovasi Pelayanan Publik (IPP) dalam acara International Public Service Forum di Jakarta. Pentingnya untuk melakukan inovasi merupakan suatu jalan untuk mengatasi ketidakpuasan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan selain

itu dapat pula dijadikan sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan melalui inovasi *simPADU-PMI* yang mana proses pelayanan menjadi lebih baik. Berikut ini Tabel hasil dari proses pelayanan sebelum dan sesudah adanya inovasi *simPADU-PMI*:

Tabel 1.1
Hasil Proses Pelayanan Inovasi *simPADU-PMI* Tahun 2016 – 2017

No	Hasil Pelaksanaan Inovasi	Sebelum Tahun 2016	Setelah Tahun 2017	Nilai
1.	Jumlah pemenuhan layanan administrasi dokumen kependudukan/paspor	15.405 orang	24.331 orang	+ 57,94%
2.	Waktu dan Biaya Biaya Layanan Dokumen Kependudukan dan Paspor	3 bulan 2-7 minggu	1 hari 3-5 hari	Rp 0 Rp 75 ribu
3.	Jumlah Pekerja Migran yang bermasalah ditempatkan kerja	1.391 orang	1.111 orang	-20,13%
4.	Jumlah Pekerja Migran Non Prosedural	5.117 orang	4.249 orang	-16,69%
5.	Indeks Kepuasan Masyarakat	76,92	81,39	+4,47

Sumber: Proposal Inovasi *simPADU-PMI* di UPT P2TK Provinsi Jawa Timur, 2018

Dari tabel diatas merupakan hasil dari komitmen dan peran pemerintah yang manfaatnya langsung bisa dirasakan oleh masyarakat yaitu dengan meningkatnya jumlah pengunjung sebanyak 57,94% dan jumlah pekerja migran yang ditempatkan naik sebanyak 43,58%. Sehingga mampu memangkas birokrasi pelayanan panjang, yang memakan waktu lama, banyak syarat dokumen dan tidak ada standar pelayanan yang baku ke dalam satu atap layanan. Sebelumnya untuk mengurus dokumen butuh waktu selama 3 bulan, sekarang mampu dipangkas dalam 1 hari. Khusus pelayanan paspor dari 2 minggu, mampu diselesaikan dalam 3-5 hari kerja. Biaya pengurusan dokumen penempatan tarifnya pasti dan transparan. Mampu mengurangi penipuan dan perdagangan orang serta pengiriman Pekerja Migran Indonesia non prosedural sebesar 16,69% dan Pekerja Migran yang bermasalah ditempat kerja sebesar 20,13% diakhir tahun 2017. Meningkatkan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76,92 menjadi 81,39 (atau naik 4,47 point). Dilihat dari indeks kepuasan masyarakat mengalami peningkatan. Hal ini menandakan bahwa adanya inovasi *simPADU-PMI* dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di UPT P2TK Provinsi Jawa Timur yang sesuai harapan masyarakat.

Inovasi *simPADU-PMI* tidak lain yakni untuk menciptakan kualitas pelayanan yang prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah dan ramah). Langkah kunci untuk menjaga kualitas layanan inovasi *simPADU-PMI*, dilakukan melalui menerapkan pada motto budaya kerja (mudah, aman dan terlindungi), menjaga spirit dan komitmen untuk memberikan layanan sepenuh hati, terus memperbaiki diri untuk memenuhi harapan pelanggan. Selain itu langkah kunci lainnya dilakukan melalui pembangunan sarana prasarana gedung Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA), akses Informasi, konsultasi dan pengaduan melalui jaringan Online.

Inovasi memegang peran penting dalam suatu organisasi baik dalam sektor publik maupun swasta. Adanya reformasi pelayanan melalui inovasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas dan anggapan masyarakat yang mana peran inovasi layanan yang terbaik yakni dilakukan oleh sektor publik. Berdasarkan gambaran maupun latar belakang masalah diatas, maka penulis akan melakukan penelitian tentang 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.

2. **LANDASAN TEORI**

Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Hal ini sesuai dengan pendapat Supriyatna (1999:37) dalam Anggara (2012:567) bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian. Adapun menurut Daviddow dan Uttal dalam Wiryatni (1996:1) dalam Anggara (2012:568), pelayanan merupakan aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut customer (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.

Sementara itu, dalam Sisambela (2006:4) istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Itu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap jumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap negara dan penduduk atas barangnya, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah, baik pemerintah pusat / pemerintah daerah maupun BUMN/BUMD (LAN, 2009:16). Hakekat pelayanan publik menurut LAN (2009:17) adalah pemberian pemenuhan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma new public service sebagaimana yang didiskusikan yaitu pelayanan publik harus responsive terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan komunitas. Dengan demikian, karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Inovasi Pelayanan

Di era reformasi ini, sektor publik hidup dalam sistem terbuka yang lebih kompleks. Mengingat bahwa kebutuhan manusia bukanlah hal yang bersifat statis namun bersifat dapat berubah setiap saat dengan seiring berkembangnya waktu, sehingga adanya inovasi merupakan fungsi alternatif untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas. Selain itu inovasi juga merupakan instrument untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik. Serta inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang kurang menampakkan hasil yang memuaskan. Sebelum memahami pengembangan inovasi di sektor publik lebih jauh, alangkah baik memahami definisi inovasi terlebih dahulu.

a. Dalam kamus Oxford (2008:40) dijelaskan bahwa create adalah cause (something) to exist; make (something new or original); bring to existence. Sementara itu, innovate berarti make change; introduce new things atau dengan kata lain bring in novelties or bring changes.

Dengan demikian perbedaan antara kreasi dengan inovasi terletak pada makna kreasi yang berarti bahwa muncul sesuatu yang semula tidak ada menjadi ada sementara inovasi berate mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu baru. Inti dari inovasi adalah perubahan menuju hal - hal baru.

b. Konsep inovasi, secara singkat didefinisikan perubahan yang dilakukan organisasi yang didalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru (Ellitan&Anatan 2009:36).

c. Hampir sama dengan inovasi menurut Roger dalam Hutagulung (2018:24) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produk yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

d. Dalam Undang – Undang nomor 18 tahun 2002 pasal 1 ayat 9 inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau percekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Ditinjau secara lebih khusus menurut Yogi dalam Hutagulung (2018:35), pengertian inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang dari prosedur, melainkan sebagai upaya dalam mengisi menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat.

Maka dapat disimpulkan inovasi pelayanan publik merupakan sebagai terobosan jenis pelayanan baik merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat.

Tipologi Inovasi

Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:44) menunjukkan bahwa "Successful innovation is the creation and implementation of new process, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality." Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Apa yang ditunjukkan tersebut membuktikan bahwa inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang mencakup inovasi dalam hal produk (product&service) dan proses semata. Berdasarkan tipologinya inovasi sektor publik dibagi menjadi lima bentuk, berikut adalah gambarnya:

Gambar 2.1
Tipologi Inovasi Sektor Publik



Sumber: Mulgan dan Albury (2003) dalam Muluk (2008:45)

Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibuat untuk berinovasi. Perkembangan baru yang mencakup inovasi dalam hal metode pelayanan ternyata juga masih berkembang lagi menjadi inovasi strategi atau kebijakan (Baker, 2002:45). Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Jenis lain yang kini berkembang adalah inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan data lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*change in governance*).

Level Inovasi

Aspek penting lain dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategorisasi level inovasi yang berlangsung ini dijelaskan oleh Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:46) berentang mulai dari inkremental, radikal, sampai transformatif.

Gambar 2.2
Level Inovasi



Sumber: Mulgan dan Albury (2003) dalam Muluk (2008:47)

Inovasi inkremental berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus, dan mendukung rujukan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*). Menurut Gilbert 2003 dalam Ellitan (2009:38) *incremental innovation* yaitu perluasan lini produk atau penambahan modifikasi dari produk yang telah ada.

Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki risiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

Sedangkan radical innovation menurut Gilbert 2003 dalam Ellitan (2009:38) yaitu pengembangan lini produk baru berdasarkan ide atau teknologi baru atau reduksi biaya yang substansial yang mentransformasikan "economic of a business" dan memerlukan kompetensi eksploitasi. Kegiatan eksploitasi berhubungan dengan kegiatan memperbaiki atau memperluas produk dan proses yang sudah ada. Radical innovation berdifat radikal, memiliki daya cipta,

dan memiliki karakteristik umum. Untuk melaksanakan inovasi ini memerlukan perencanaan dan usaha keras karena perusahaan akan menghadapi biaya tinggi dan resiko kegagalan produk. Tetapi jika produk berhasil, perusahaan akan memperoleh reward yang besar dan kinerja yang baik.

Inovasi transformatif atau sistemis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi jenis ini tentu bersifat lebih mendalam karena mencakup struktur sistemis keorganisasian. Namun demikian, ada leverage (pengungkit) yang membuat inovasi jenis ini bisa dengan mudah dijalankan. Dengan pengungkit tersebut maka dengan sedikit perubahan saja maka organisasi akan mampu membawa perubahan besar.

Kategori Inovasi

Dalam konsep yang berbeda, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yakni *sustaining innovation* dan *discontinuous (disruptive) innovation* (Christensen & Lægreid, 2001) dalam Muluk (2008:48). Berikut merupakan gambar dari kategori inovasi:



Sumber: Christense dan Lægreid (2001) dalam Muluk (2008:48)

Sustaining innovation (Inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Sementara itu *discontinuous innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya. Inovasi jenis kedua ini membawa pelayanan yang berbeda, pengguna layanan yang berbeda, dan bahkan membutuhkan sumber daya yang berbeda pula. Tentu dalam hal yang kedua ini kadar inovasinya jauh lebih tinggi daripada kategori yang pertama. Perbedaan inovasi berdasarkan hubungannya dengan sistem yang lama ini diperlukan untuk menghitung ketergantungan inovasi terhadap tatanan lamanya serta kebutuhan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan sistem baru. Banyak hal yang harus menjamin.

Kualitas Pelayanan

Goetsch dan Davis (2009:20) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam pandangan Albrecht dan Zemke (2008:141), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (customer), seperti yang terlibat pada gambar berikut ini:

Gambar 2.4
Segitiga Pelayanan Publik



Sumber: Albrecht and Zenke (1990: 41) dalam Dwiyanto (2008: 141)

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa keempat aspek tersebut memiliki hubungan saling terkait satu dengan yang lain. Dapat dijelaskan bahwa sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti, serta mekanisme kontrol di dalam dirinya (built in control) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia (SDM), dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Selain itu sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Dan organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategis yang tepat.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan maksud memberi gambaran komprehensif dan mendalam mengenai tentang Inovasi Pelayanan *simPADU-PMI* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P2TK) Provinsi Jawa Timur.

Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena – fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian – pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar – gambar, gaya – gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

Penentuan informan dalam penelitian ini terbagi dua kelompok, diantaranya kelompok pertama yaitu pihak pemerintah menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana menentukan dahulu subjek/ objek sesuai tujuan. Sebagai informan, dalam menjawab segala persoalan sebaiknya dapat memberikan informasi secara detail dalam penelitian, sehingga informan sebagai pihak yang paling mengetahui dan memahami proses inovasi pelayanan *simPADU-PMI* di UPT P2TK Provinsi Jawa Timur.

Sedangkan kelompok kedua, yaitu menggunakan teknik *accident random sampling*, dimana dalam teknik informan dipilih secara acak dan secara tidak langsung bertemu di UPT P2TK, sehingga sebagai penjunjang atas permasalahan yang terkait. Informan dari penelitian ini merupakan Calon Tenaga Kerja Indonesia yang akan menjadi Pekerja Migran Indonesia melalui UPT P2TK Provinsi Jawa Timur.

Fokus dalam penelitian ini adalah:

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 berdasarkan teori inovasi tipologi, level inovasi menurut Mulgan dan Albury dan kategori inovasi menurut Christense dan Laergreid sebagaimana dikutip oleh Muluk (2008:44-48), sebagai berikut:

1. Tipologi Inovasi dibedakan menjadi 5 yaitu:

a. Inovasi produk layanan yaitu bentuk inovasi berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan dari yang sudah ada sebelumnya. Dengan sasaran kajian:

- 1) Perubahan bentuk
- 2) Perbedaan dengan inovasi sebelumnya mengenai desain produk atau layanan.

b. Inovasi proses layanan yaitu inovasi yang berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk **berinovasi**. Dengan sasaran kajian:

- 1) Proses / tahapan layanan
- 2) Pembaharuan kualitas layanan
- 3) Perubahan organisasi, prosedur, kebijakan

c. Inovasi metode pelayanan yaitu bentuk perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Dengan sasaran kajian:

- 1) Perubahan baru metode layanan
- 2) Interaksi Layanan

d. Inovasi kebijakan yaitu jenis inovasi ini dapat pula disebut sebagai inovasi strategi, sebagaimana inovasi ini mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Dengan sasaran kajian:

- 1) Strategi layanan
- 2) Strategi baru untuk berkelanjutan

e. Inovasi sistem yaitu bentuk pembaharuan yang mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor lain. Atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Dengan sasaran kajian:

- 1) Perubahan tata kelola pemerintahan
- 2) Perubahan sistem

2. Level Inovasi dibedakan menjadi 3, yaitu:

a. Inovasi Inkremental yaitu jenis level inovasi yang dapat membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Dengan sasaran kajian:

- 1) Perubahan proses layanan
- 2) Modifikasi layanan

b. Inovasi Radikal yaitu perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara – cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Dengan sasaran kajian:

- 1) Perubahan cara baru layanan
- 2) Produk/ide/ teknologi baru

c. Inovasi Transformatif dan Sistematis yaitu level inovasi dapat membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan menransformasikan semua sektor dan secara dramatis dapat pula mengubah hubungan keorganisasian. Dengan sasaran kajian:

- 1) Transformasi hubungan organisasi
- 2) Dasar dari susunan sosial, budaya, dan organisasi

3. Kategori Inovasi Segi Proses dibedakan menjadi 2 yaitu:

a. *Sustaining Innovation* (Inovasi Terusan) yaitu proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Dengan sasaran Kajian:

- 1) Inovasi baru tetap berdasar inovasi sebelumnya
- 2) Melayakan inovasi untuk diteruskan

b. *Discontinues innovation* (inovasi terputus) yaitu proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya. Dengan sasaran kajian:

- 1) Inovasi baru tidak berdasar inovasi sebelumnya

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tipologi Inovasi

a. Produk Layanan

Perubahan yang dilakukan ada pada bentuk, desain produk dan layanan. Hal itu dibuktikan dengan adanya layanan dan produk baru yang telah terangkum menjadi 3 yaitu inovasi dari aspek produk, dimana sebelum adanya *simPADU-PMI* masih menggunakan manual atau kertas dan dengan adanya *simPADU-PMI* sudah menggunakan online atau *paperless*, inovasi dari aspek metode, dimana sebelum adanya *simPADU-PMI* harus bertemu langsung dan harus mengurus berkas berbeda tempat, dengan adanya *simPADU-PMI* bisa dengan melihat informasi yang sudah ada di *website* dan mengurus berkas sudah bisa langsung satu atap (LTSA) serta yang terakhir yaitu inovasi dari aspek teknologi dimana pada era ini informasi resmi sudah dapat dikonsumsi melalui aplikasi, *website* maupun sosial media. Adanya perubahan - perubahan tersebut dapat memberikan efek positif bagi inovasi *simPADU-PMI*.

b. Inovasi proses layanan

Perubahan yang dilakukan ada pada prosedur dan kebijakan. Dimana prosedur dan kebijakan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat agar lebih aman, murah dan mudah. Perubahan dari prosedur terbukti dengan adanya LTSA yang bertujuan untuk membantu pengurusan berkas atau dokumen yang teroganisir menjadi satu tempat. Perubahan dari kebijakan terbukti dengan adanya Undang - Undang yang berlaku saat ini. Sedangkan tidak adanya perubahan dalam organisasi, karena konsep dari inovator itu sendiri memberikan upaya kepada para pegawai agar lebih mengembangkan diri dan memperkaya ilmu yang ada. Sehingga para pegawai diajarkan dengan baik agar lebih produktif. Berikut merupakan gambar prosedur/alur kerja ke luar negeri menurut UU nomor 18 tahun 2017, sebagai berikut:

Gambar 4.1 Prosedur Alur Kerja ke Luar Negeri menurut UU nomor 18 tahun 2017



Sumber: UPT P2TK Provinsi Jawa Timur, 2018

Gambar 4.2 Prosedur Alur Penempatan TKI Ke Luar Negeri sesuai UU nomor 39 Tahun 2004



Sumber: UPT P2TK Provinsi Jawa Timur, 2018

Perbedaan yang ada pada alur yang berlaku saat ini dengan sebelumnya yaitu pada layanan informasi/bursa kerja yang dilakukan secara langsung melainkan harus datang ke tempat (UPT P2TK) dan proses dalam pengurusan berkas dilakukan pada lokasi yang berbeda, sehingga membuat waktu pelayanan semakin lama, dan pengurusna dapat dikerjakan kurang lebih tiga bulan dua minggu. Serta perjanjian kerja ada pada tahap akhir. Sedangkan UU yang berlaku pada pelayanan *sim-PADU* saat ini dapat lebih cepat dan efektif karena dalam prosesnya, informasi sudah didapat melalui online dan pengurusan berkas dapat dilakukan di satu tempat, waktu pelayanan kurang lebih enam hari.

c. Inovasi metode pelayanan

Metode layanan yang secara langsung diberikan penyedia layanan kepada pengguna layanan melalui datang ke tempat langsung atau dengan cara mobil keliling. Dan tidak langsung, yaitu dengan cara memberikan layanan informasi melalui online yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Sehingga masyarakat bisa dengan mudah untuk mengetahui informasi yang resmi. Tampilan website dari *simPADU-PMI* bisa diakses melalui <http://disnakertrans.jatimprov.go.id>; www.p3tki-jatim.go.id dan www.infokerja-jatim.com. Atau bisa juga download aplikasi melalui playstore.

d. Inovasi Kebijakan

Visi, misi, maupun tujuan dari UPT P2TK sama dengan yang dimiliki oleh DisnakerTrans. Tiga dari beberapa penerapan strategi diantaranya yaitu: (1) Mereplikasi atau mensosialisasikan *simPADU-PMI* kepada daerah – daerah lain, sehingga dapat memberikan manfaat kepada Dinas lain untuk meniru keberhasilan dari UPT P2TK itu sendiri. (2) Meningkatkan dan *mencopy* LTSA yaitu dengan cara memperbaiki dan memperbarui kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (3) Peningkatan kompetensi pelatihan, dimana petugas pengelola sarana informasi terpadu melakukan pelatihan singkat sesuai dengan SOP yang berlaku. Dan calon pekerja migran dilatih agar layak menjadi pekerja yang profesional, agar menjadi pekerja migran formal maupun informal yang berkompeten dan terampil.

e. Inovasi Sistem

Perubahan terlihat dari segi caranya, cara sistem didalamnya, cara komunikasi layanannya dan lain sebagainya. Ada kejelasan dan kemanfaatan kerja didalam tata kelola pemerintahannya, sehingga pegawai UPT P2TK tahu apa yang menjadi tujuan dan manfaat kerja kepada masyarakat. Jadi memandang pekerjaan tidak hanya sebagai kewajiban atau kerutinan saja melainkan ada aspek manfaat dan tujuan kepada masyarakat. Maka inovator mengkonsep bagaimana dapat memanfaatkan tata kelolaan pemerintahan yang ada menjadi lebih baik.

Seperti contohnya, dimana sebelum adanya *simPADU-PMI* pengurusan dokumen – dokumen dilakukan di tempat yang berbeda, sehingga TK/PMI enggan untuk mengurus sendiri dan timbul percaloan. Namun setelah adanya *simPADU-PMI* pengelola sistem jauh lebih baik, terbukti dengan adanya LTSA yang dapat memberikan kemudahan bagi calon pekerja migran atau tenaga kerja Indonesia tersebut dalam mengurus dokumen dengan istilah tujuh pelayanan menjadi satu (*seven in one*) dan pelayanan di *simPADU-PMI*, pelayanannya ada 2 menjadi satu lokasi.

Level Inovasi

a. Inovasi Inkremental

Perubahan – perubahan kecil yang artinya ada sebagian perubahan dan tidak secara keseluruhan. Dimana perubahan tersebut merupakan modifikasi dari layanan yang sudah ada sebelumnya. Contoh layanannya yaitu informasi melalui online, layanan LTSA, layanan informasi mobil keliling, sos paric button.

b. Inovasi Radikal

Perubahan terjadi dalam proses pelayanan yang sedang dilakukan namun juga melihat pada pelayanan yang sudah ada sebelumnya, inovator dari *simPADU-PMI* sedang mengamati pelayanan lain yang sudah berhasil lalu mencoba diterapkan dan dimodifikasi sendiri sesuai dengan porsi dari UPT P2TK tersebut. Dari modifikasi tersebut mendapatkan sebuah kebanggaan dan keberhasilan menembus top 40 inovasi terbaik se Indonesia.

d. Inovasi Transformatif dan Sistematis

Perubahan pada *simPADU-PMI* ini merupakan atas dasar untuk membantu mengurangi angka pengangguran, membantu perekonomian masyarakat, membantu perubahan birokrasi, meningkatkan image pelayanan, menerapkan pada prinsip – prinsip pelayanan publik yang mudah, aman, sederhana, dan transparan. Inovasi *simPADU-PMI* juga tidak termasuk dalam perubahan yang mendasar pada budaya, karena inovasi dalam jenis tersebut masih memerlukan waktu yang lama untuk memperoleh hasilnya sedangkan inovasi *simPADU-PMI* adalah inovasi yang baru.

Kategori Inovasi

a. Sustaining Innovation (Inovasi Terusan)

Inovasi layanan *simPADU-PMI* merupakan jenis inovasi yang membawa perubahan baru namun tetap mendasarkan pada kondisi pelayanan atau produk yang sudah ada sebelumnya dan sistem yang sedang berjalan. Sehingga dengan kondisi yang seperti itu, inovasi dari layanan *simPADU-PMI* bisa disebut sebagai inovasi terusan atau *sustaining innovation* dan Inovasi layanan *simPADU-PMI* bukan termasuk dalam *Discontinues Innovation (Inovasi Terputus)*

5 KESIMPULAN dan SARAN

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 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 menocopy LTSA yaitu dengan cara memperbaiki dan memperbarui kualitas layanan dan Peningkatan kompetensi pelatihan.. (5) Inovasi sistem, bahwa ada perubahan dalam tata kelola 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 terasah), 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 terasah) dengan adanya perubahan - perubahan baik pada inovasi ini dan membawa pada kebutuhan masyarakat, inovasi ini patut untuk diteruskan keberadaannya.

Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berkaitan dengan Inovasi Layanan *simPADU-PMI* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P2TK) 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.

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

ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

18%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.coursehero.com Internet Source	4%
2	media.neliti.com Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	2%
4	repository.usu.ac.id Internet Source	1%
5	jokotrinugraha.blogspot.com Internet Source	1%
6	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
7	pt.scribd.com Internet Source	1%
8	scribd.com Internet Source	1%

9	iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%
10	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%
11	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	1%
12	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	<1%
13	eprint.stieww.ac.id Internet Source	<1%
14	Submitted to Universitas International Batam Student Paper	<1%
15	herwanp.staff.fisip.uns.ac.id Internet Source	<1%
16	Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper	<1%
17	Submitted to iGroup Student Paper	<1%
18	Bobi Rizki Ananda, Roni Ekha Putera, Ria Ariany. "Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Di Polres Solok Kota", <i>Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi</i> , 2019 Publication	<1%

19	repository.unimal.ac.id Internet Source	<1%
20	repository.its.ac.id Internet Source	<1%
21	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1%
22	Ertien Rining Nawangsari, Abid Amirudin. "The Implementation of Tourism Object Development Policy of Pasir Putih Panceng, Gresik District", Prosiding Semnasfi, 2018 Publication	<1%
23	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	<1%
24	repo.apmd.ac.id Internet Source	<1%
25	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1%
26	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	<1%
27	mafiadoc.com Internet Source	<1%
28	kominfo.kepriprov.go.id Internet Source	<1%

www.infonusantara.net

29	Internet Source	<1%
30	uu.diva-portal.org Internet Source	<1%
31	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1%
32	trendindonesia.com Internet Source	<1%
33	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	<1%
34	vdocuments.site Internet Source	<1%
35	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1%
36	repository.unair.ac.id Internet Source	<1%
37	id.scribd.com Internet Source	<1%
38	www.jaringanburuhmigran.org Internet Source	<1%
39	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	<1%
40	wartatv.com Internet Source	<1%

41 **text-id.123dok.com** <1%
Internet Source

42 **Submitted to Universitas Islam Indonesia** <1%
Student Paper

43 **Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia** <1%
Student Paper

44 **Submitted to Universitas Sebelas Maret** <1%
Student Paper

45 **Submitted to Universitas Katolik Widya Mandala** <1%
Student Paper

46 **Submitted to Universitas Indonesia** <1%
Student Paper

47 **Submitted to Udayana University** <1%
Student Paper

48 **Submitted to Universitas Andalas** <1%
Student Paper

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On