

# Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Proses Penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di UPT Pelayanan dan Pelindungan Tenaga Kerja (P2TK) Disnakertrans Provinsi Jawa Timur

**<sup>1</sup>Epifani Dwi Agustin, <sup>2</sup>Widyawati, <sup>3</sup>Ika Devy Pramudiana**

**<sup>123</sup>Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia**

Korespondensi : ika.devy@unitomo.ac.id

## **Abstrak**

*Mobilitas tenaga kerja global telah menjadi fenomena penting dalam era globalisasi, mempengaruhi banyak negara termasuk Indonesia. Perhatian utama terus diberikan pada isu-isu yang berkaitan dengan pekerja migran Indonesia. Dalam menghadapi tantangan ini, pelayanan yang efektif dan protektif bagi calon pekerja migran menjadi sangat penting. UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur memiliki peran krusial dalam menyediakan pelayanan berdasarkan regulasi yang telah ditetapkan, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2020 oleh Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia dan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor 9 Tahun 2019, yang mengatur proses penempatan pekerja migran Indonesia. Meskipun regulasi telah ada, masih terdapat sejumlah masalah terutama dalam proses penempatan, yang mengakibatkan keluhan dari pengguna layanan dan kurangnya efisiensi dalam memenuhi kebutuhan mendesak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan fokus pada analisis kualitas layanan menggunakan teori 5 dimensi kualitas pelayanan Parasuraman. Tujuannya adalah untuk menganalisis sejauh mana peningkatan pelayanan telah dilakukan oleh UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian menemukan berbagai permasalahan terutama dalam sistem online yang belum banyak dipahami oleh calon pekerja migran, permasalahan terkait fasilitas dalam menunjang proses administrasi serta kenyamanan bagi calon pekerja migran, dan masalah terkait sistem penggajian dan lambatnya proses penempatan. Dalam mengatasi permasalahan ini, dilakukan berbagai bentuk peningkatan seperti pembaruan inovasi, peningkatan transparansi, peningkatan aksesibilitas, dan peningkatan efisiensi. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan untuk mengatasi masalah yang terkait dengan penempatan pekerja migran Indonesia. Hal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi perlindungan dan kesejahteraan pekerja migran serta memperkuat posisi Indonesia dalam konteks mobilitas tenaga kerja global.*

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, UPT P2TK Disnakertrans Jatim, PMI

## **Abstract**

*Global labor mobility has become a significant phenomenon in the era of globalization, affecting many countries including Indonesia. Primary attention continues to be given to issues related to Indonesian migrant workers. In facing these challenges, effective and protective services for prospective migrant workers are crucial. The UPT P2TK Disnakertrans of East Java Province plays a crucial role in providing services based on established regulations, such as Government Regulation Number 10 of 2020 by the Indonesian Migrant Worker Protection Agency and Minister of Manpower Regulation Number 9 of 2019, which regulate the placement process of Indonesian migrant workers. Despite the existence of regulations, there are still several issues, particularly in the placement process, resulting in complaints from service users and a lack of efficiency in meeting urgent needs. This study employs a qualitative descriptive method with a focus on service quality analysis using Parasuraman's 5-dimensional service quality theory. The aim is to analyze the extent of service improvement carried out by UPT P2TK Disnakertrans of East Java Province. The research findings identify various issues, especially in the online system which is not well understood by prospective migrant workers, issues related to facilities supporting the administrative process and the comfort of prospective migrant workers, and problems related to the salary system and the slow placement process. To address these issues, various improvements such as innovation updates, increased transparency, enhanced accessibility, and improved efficiency are implemented. Through this research, it is hoped that a better understanding of how to improve the effectiveness and efficiency of services to address issues related to*

*the placement of Indonesian migrant workers can be obtained. This is expected to contribute positively to the protection and welfare of migrant workers and strengthen Indonesia's position in the context of global labor mobility.*

**Keyword:** Service Quality, UPT P2TK Disnakertrans East Java, Migrant Workers (PMI)

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik (public service) yang dilakukan oleh birokrasi publik memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakat dari satu negara. Pelayanan publik yang ada di Jawa Timur salah satunya adalah Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Jawa Timur memiliki peran penting dalam penyelenggaraan penyediaan pemberian jaminan pelayanan publik ke pada masyarakat hal ini sesuai dengan manajemen pelayanan dalam sektor publik merujuk pada keseluruhan rangkaian kegiatan pengelolaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah dan dijalankan secara operasional oleh lembaga-lembaga pemerintah atau badan hukum lain yang dimiliki oleh pemerintah, sesuai dengan wewenang yang dimilikinya. Layanan ini dapat berbentuk langsung, yaitu diberikan secara langsung kepada masyarakat, atau berbentuk tidak langsung melalui berbagai kebijakan tertentu. Tidak ada entitas yang beroperasi secara independen atau menganggap dirinya sebagai satu-satunya aktor yang dominan dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, konsep "governance" mencakup berbagai pihak di luar pemerintah (*non state actor*) dan memiliki cakupan yang lebih luas daripada hanya pemerintah.

Saat ini, dalam era globalisasi, pergerakan tenaga kerja di seluruh dunia telah menjadi fenomena yang sangat berpengaruh, berdampak pada banyak negara termasuk Indonesia. Isu terkait dengan pekerja migran Indonesia terus menjadi perhatian utama. Berbagai faktor seperti situasi ketenagakerjaan, demografi, aspek sosial dan ekonomi, serta tuntutan globalisasi telah menciptakan gelombang migrasi pekerja yang kuat dari Indonesia ke negara-negara lain. Tingginya tingkat migrasi ini memiliki potensi positif, terutama dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia melalui aliran uang yang diterima dari pekerja migran, sehingga sering kali mereka disebut sebagai "pahlawan devisa".

Namun, perlu diingat bahwa pekerja migran Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan dan kerentanan. Mereka sering menjadi target berbagai bentuk diskriminasi, kekerasan fisik, bahkan perdagangan manusia, dan bisa terjerat dalam tindak kriminal yang mungkin tidak berhubungan dengan pelanggaran hukum yang mereka lakukan. Selain itu, masalah seperti rendahnya tingkat pendidikan dan bias gender dalam dunia kerja seringkali membatasi pilihan mereka, sehingga banyak dari mereka terpaksa bekerja di sektor informal, terutama di pekerjaan domestik. Oleh karena itu, meskipun pekerja migran Indonesia memberikan kontribusi signifikan terhadap ekonomi negara, diperlukan perhatian serius terhadap berbagai tantangan dan kerentanan mereka untuk melindungi dan meningkatkan kesejahteraan mereka.

Pekerja Migran Indonesia adalah setiap warga negara Indonesia yang melakukan pekerjaan dengan upah di luar wilayah Indonesia, dan jumlah mereka terus meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan ini disebabkan oleh kurangnya lapangan kerja di Indonesia, yang mendorong banyak pekerja di Indonesia untuk melakukan migrasi. Pada tahun 2019, jumlah pekerja migran Indonesia yang ditempatkan di luar negeri mencapai 276.553 orang. Sebagian besar dari mereka berasal dari Jawa Timur. Data dari Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam jumlah pekerja migran asal provinsi tersebut. Peran pemerintah daerah, khususnya UPT P2TK Disnakertrans Jatim, memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan dan layanan kepada pekerja migran Indonesia.

Berbagai peraturan dan undang-undang menjadi dasar pelayanan penempatan dan perlindungan pekerja migran ke luar negeri, terutama di Jawa Timur. Tingkat pengangguran terbuka (TPT) juga menjadi indikator penting dalam mengukur penawaran tenaga kerja yang tidak terserap oleh pasar kerja. Di Jawa Timur, Tingkat pengangguran terbuka (TPT) pada tahun 2022 adalah 5,49%, menunjukkan penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah pengangguran terbuka berkurang, yang merupakan hasil positif setelah menghadapi pandemi COVID-19.

Terdapat beberapa permasalahan pada aspek pelayanan yang dinilai belum optimal oleh pengguna layanan, khususnya dalam hal penyiapan calon tenaga kerja yang akan berangkat ke luar negeri, terutama pada tahap penempatan. Proses penempatan dianggap belum mampu memenuhi dengan cepat kebutuhan akan pelaksanaan proses penempatan itu sendiri. Hal ini menjadi perhatian penting karena calon Pekerja Migran Indonesia (PMI) di negara penempatan tidak bisa menunggu terlalu lama sebelum mereka bisa mulai bekerja. Keterlambatan dalam proses penempatan dapat berpotensi mengakibatkan hilangnya peluang kerja di luar negeri. Meskipun Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja di UPT P2TK telah mencapai banyak kesuksesan, masih ada beberapa masalah dan tantangan yang mempengaruhi kualitas layanan mereka. Beberapa permasalahan yang mungkin dihadapi termasuk:

1. Terdapat laporan mengenai kasus pelanggaran hak asasi manusia dan perlakuan tidak adil terhadap Pekerja Migran Indonesia (PMI) di negara-negara tujuan.
2. Kualitas pelatihan yang diberikan kepada calon Pekerja Migran Indonesia (PMI) perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup sebelum berangkat ke luar negeri.
3. Proses administrasi terkait penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI), seperti pengurusan dokumen dan izin kerja, seringkali kompleks dan memakan waktu.
4. Diperlukan pengawasan yang lebih ketat terhadap perusahaan pemberi kerja di luar negeri untuk memastikan bahwa mereka mematuhi aturan dan perlindungan hak Pekerja Migran Indonesia (PMI).
5. Pemanfaatan teknologi dalam manajemen data dan pelaporan dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional UPT P2TK Disnakertrans Jawa Timur.

Untuk mengatasi permasalahan yang ada, menurut peneliti dibutuhkan peningkatan dalam penyediaan layanan penempatan bagi calon Pekerja Migran Indonesia (PMI) tanpa mengurangi fungsi dari proses penempatan itu sendiri. Peningkatan yang diperlukan adalah akselerasi atau percepatan dalam layanan dengan beberapa tambahan nilai, seperti jangkauan yang lebih luas, aksesibilitas yang lebih mudah, materi yang lebih dapat dipahami oleh calon Pekerja Migran Indonesia (PMI) dengan beragam latar belakang pendidikan, kemungkinan akses berulang (repetisi), efisiensi biaya, dan mekanisme evaluasi melalui *pre-post-test*. Terobosan ini diarahkan untuk mengatasi permasalahan yang ada dalam proses penempatan yang masih bersifat klasikal. Sesuai ketentuan Pasal 10 dan Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri pelaksanaan penempatan Tenaga Kerja Indoensia (TKI) di luar negeri terdiri dari Pemerintah, Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indoensia (TKI) swasta dan Perusahaan untuk kepentingan perusahaan sendiri. Pelaksanaan penempatan Tenaga Kerja Indoensia (TKI) dari pemerintah dilaksanakan oleh Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans).

Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi yang signifikan dengan menilai peningkatan pelayanan di UPT P2TK Disnakertrans Jatim, sehingga dapat mengukur sejauh mana kesejahteraan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI), serta mendukung peran strategis pemerintah daerah dalam proses penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di Indonesia dan memberikan wawasan berharga bagi berbagai pihak terkait, termasuk

pemerintah, agen penyalur tenaga kerja, dan calon Pekerja Migran Indonesia (PMI) sendiri, untuk terus meningkatkan upaya dalam menjaga keselamatan dan kesejahteraan mereka selama migrasi.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2016 : 9), penelitian deskriptif kualitatif ialah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang diamati, diarahkan dari latar belakang individu secara keseluruhan (*holistic*) tanpa mengisolasikan individu dan organisasinya dalam variabel tetapi memandangnya sebagai bagian dari keseluruhannya. Metode penelitian deskriptif berusaha mendeskripsikan suatu kondisi dan peristiwa yang sedang terjadi sekarang, yang artinya peneliti dapat mendeskripsikan apa yang terjadi mengenai peningkatan pelayanan kualitas layanan dalam proses penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di UPT P2TK Disnakertrans Jatim. Sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan data yang diperoleh secara alamiah.

Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif digunakan agar peneliti mendapatkan informasi yang berhubungan dengan kondisi dan keadaan yang sedang terjadi. Peneliti bermaksud untuk menggambarkan dan menganalisis serta mengambil kesimpulan mengenai peningkatan pelayanan kualitas layanan dalam proses penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di UPT P2TK Disnakertrans Jatim, dengan begitu peneliti dapat memahami bagaimana prosedur, keamanan, serta fasilitas yang diberikan Kantor UPT P2TK Disnakertrans Jawa Timur.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Proses Penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) Di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja (P2TK) Disnakertrans Provinsi Jawa Timur**

Berdasarkan Pasal 1 ayat kedua dari Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri, Calon Tenaga Kerja Indonesia adalah individu warga negara Indonesia yang memenuhi persyaratan sebagai pencari kerja yang berencana untuk bekerja di luar negeri dan telah terdaftar di instansi pemerintah tingkat kabupaten atau kota yang memiliki tanggung jawab dalam urusan ketenagakerjaan.

Menurut Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri bahwa setiap calon Tenaga Kerja Indoensia (TKI) yang akan mendaftarkan diri untuk bekerja di luar negeri harus memenuhi prosedur yang telah ditentukan. Perekutan calon Tenaga Kerja Indoensia (TKI) oleh pelaksana penempatan Tenaga Kerja Indoensia (TKI) dilakukan terhadap calon Tenaga Kerja Indoensia (TKI) yang telah memenuhi persyaratan:

- 1) Berusia sekurang-kurangnya 18 (delapan belas) tahun kecuali bagi calon Tenaga Kerja Indoensia (TKI) yang akan dipekerjakan pada Pengguna perseorangan sekurang-kurangnya berusia 21 ( dua puluh satu) tahun;
- 2) Sehat jasmani dan rohani;
- 3) Tidak dalam keadaan hamil bagi calon tenaga kerja perempuan; dan
- 4) Berpendidikan sekurang-kurangnya lulus Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) atau yang sederajat.

Peningkatan kualitas layanan dalam proses penempatan pekerja migran indonesia (PMI) di UPT pelayanan dan perlindungan tenaga kerja (P2TK) Disnakertrans Provinsi Jawa Timur merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman menjelaskan kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan

tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak (Pasuraman, 1990) (Saputra, T. 2016). Teori pelayanan Parasuraman didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yang dikenal dengan singkatan SERQUAL sebagai berikut:

a. **Bukti Fisik (Tangibles)**

Pihak staf UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur telah mematuhi aturan berpakaian rapi. Agar pelayanan dapat berjalan secara optimal, serta memberikan kesan yang positif kepada pengguna layanan, keberlanjutan dan konsistensi dalam menjaga tampilan fisik yang profesional dan rapi menjadi krusial. Pakaian yang rapi mencerminkan keteraturan dan komitmen terhadap etika kerja, yang dapat memberikan kepercayaan dan kenyamanan kepada para pelanggan.

Fasilitas seperti ruang tunggu, ruang pendaftaran, dan area layanan di UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur sudah cukup bagus, menciptakan lingkungan yang mendukung dan profesional bagi para PMI. Namun, seiring dengan itu, terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, terutama terkait dengan kebutuhan fasilitas tambahan seperti foto copy atau print. Fasilitas internal telah dianggap memadai dan diharapkan dapat efektif menopang kinerja staf UPT P2TK Disnakertrans Jawa Timur. Fasilitas yang memadai di internal, seperti ruang kerja, fasilitas pendukung seperti laptop, print dan ruangan yang terdapat AC, dan disediakan pula Masjid bagi staff yang beragama muslim agar dapat menjalankan ibadahnya, terdapat ruang parkir khusus staff, ruang istirahat serta ruangan khusus untuk menjalankan rapat atau meeting bulanan, dengan adanya fasilitas tersebut memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang optimal.

Pelayanan yang diberikan dianggap sudah cukup bagus dan memadai, terutama terkait dengan fasilitas dan pelayanan. Respon positif ini mencerminkan kepuasan pengguna layanan, dan menunjukkan bahwa UPT P2TK Disnakertrans Jatim telah berhasil memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Namun System online yang disediakan oleh UPT P2TK Disnakertrans Jatim masih kurang dipahami oleh pihak calon pekerja migran Indonesia, sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan pemahaman terkait penggunaan sistem tersebut.

b. **Kendalan (Reliability)**

UPT P2TK Disnakertrans berupaya memberikan dukungan visual yang praktis bagi calon PMI, sehingga mereka dapat memahami dan mengikuti prosedur penempatan dengan lebih baik melalui adanya brosur. Adanya Helpdesk PMI Jawa Timur juga dapat mendukung kesejahteraan dan perlindungan PMI selama persiapan, penempatan, dan purna penempatan mereka di luar negeri. Lembaga UPT P2TK Disnakertrans Jatim bangga memperkenalkan inovasi layanan yang revolusioner, yaitu simPADU-PMI atau Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia (2017).

Pada sistem online, ditemukan bahwa telah berjalan cukup baik meskipun sempat mengalami kendala. Namun, pihak terkait berhasil mengatasinya dan melakukan pembaruan dengan mereplikasi SIMPADU-PMI menjadi SIAP KERJA. Inisiatif ini menghasilkan penghargaan atas aplikasi SIMPADU-PMI yang memberikan kontribusi signifikan terhadap efektivitas dan kemudahan bagi calon pekerja migran Indonesia (PMI). Lembaga UPT P2TK Disnakertrans Jatim memperkenalkan evolusi inovasi dari tahun 2020 hingga 2021 yang telah berkembang menjadi Jatim Migrant Care. Inovasi ini mewujudkan dua core layanan Pekerja Migran Indonesia (PMI) yang terintegrasi dan mengusung konsep "ekstensifikasi" layanan.

Keterampilan berkomunikasi yang baik akan membuka jalur dialog yang lebih efisien antara karyawan dan calon PMI. Dengan saling pemahaman yang baik, potensi kesalahpahaman dapat diminimalkan, sehingga setiap informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh penerima salah satunya adanya PodCast UPT P2TK Jatim. Keberadaan podcast tidak hanya sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana pengembangan keterampilan komunikasi dan empati. Untuk mendengarkan podcast, dapat diakses melalui akun YouTube [@disnakertransjatim](https://www.youtube.com/@disnakertransjatim).

Dalam proses, pegawai tidak mampu mengukur sejauh mana calo dapat diidentifikasi secara langsung. Namun, UPT P2TK Disnakertrans yakin bahwa melalui sistem online, dapat mengurangi adanya calo dalam proses penempatan pekerja migran Indonesia (PMI). Sistem online memberikan kejelasan dan transparansi dalam setiap langkah prosedur pendaftaran, sehingga calon PMI lebih cenderung memilih jalur yang legal dan resmi. Sebagian dari calon pekerja migran Indonesia (PMI) berpendapat bahwa pelayanan terhadap prosedur penempatan sudah cukup baik. Namun, mereka menyoroti bahwa beberapa kendala terkait lamanya proses penempatan oleh beberapa perusahaan. Kendala ini bisa merujuk pada proses administratif yang kompleks, verifikasi dokumen, atau ketersediaan lowongan pekerjaan di perusahaan tujuan.

Banyak calon pekerja migran Indonesia (PMI) berpendapat bahwa tidak perlu adanya perubahan pada pelayanan dari UPT P2TK Disnakertrans Jatim. Namun demikian, tetap penting untuk terus mendengarkan berbagai masukan dan evaluasi dari para calon PMI. Perubahan kebijakan atau penyempurnaan dalam sistem pelayanan bisa diperlukan untuk menjawab dinamika dan tantangan yang mungkin muncul di masa depan.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Permasalahan yang sering dihadapi oleh Pekerja Migran Indonesia (PMI) umumnya terkait dengan masalah kesehatan, masalah internal di tempat kerja, serta masalah terkait penggajian. Masalah kesehatan mencakup sejumlah kasus yang berkisar pada sakit, kecelakaan kerja, dan kesehatan umum PMI di tempat penempatan. Dan adanya permasalahan internal di tempat kerja menunjukkan adanya konflik atau ketidaknyamanan yang mungkin dialami oleh PMI dalam lingkungan kerja mereka. Dalam menanggapi temuan ini, adanya monitor counter atau pengawasan yang diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa PMI mendapatkan perlindungan yang memadai terkait dengan aspek kesehatan dan hak-hak pekerja mereka.

Adanya Layanan Terpadu Satu Atap Pekerja Migran Indonesia (LTSA-PMI), ini menjadi bentuk nyata bagaimana UPT P2TK Disnakertrans Jatim berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada calon pekerja migran. LTSA-PMI menjadi pusat integrasi layanan yang menyediakan berbagai fasilitas dan informasi yang dibutuhkan oleh calon pekerja migran. Di sini, calon PMI dapat memperoleh berbagai layanan, mulai dari pelatihan kompetensi, proses administrasi, hingga penanganan keluhan atau masalah yang mungkin timbul. Terkait permasalahan tanggap darurat, UPT P2TK tidak secara langsung menyediakan bantuan darurat. Namun, UPT P2TK bekerja sama dengan Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) untuk menangani situasi darurat atau kendala yang mungkin dialami oleh calon pekerja migran Indonesia (PMI) selama penempatan di luar negeri. UPT P2TK telah berjalan dengan sangat baik dan efektif dalam memberikan bantuan. Tidak ada kendala yang diidentifikasi atau dilaporkan oleh calon PMI terkait efektivitas pelayanan UPT P2TK. Pegawai UPT P2TK telah menegaskan bahwa mereka berkomitmen untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu kepada calon PMI.

d. Kemananannya (Assurance)

UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur menjunjung tinggi aspek keamanan dalam proses penempatan calon pekerja migran Indonesia (PMI). Dalam upayanya menjaga dan melindungi kepercayaan calon PMI, UPT P2TK Disnakertrans melakukan serangkaian tindakan untuk memastikan keamanan selama seluruh proses penempatan. Langkah-langkah tersebut melibatkan pengelolaan dokumen dan informasi dengan cermat untuk mencegah risiko kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi calon PMI. Proses ini mencakup pengamanan dokumen penting seperti KTP dan akte kelahiran agar tidak jatuh ke tangan yang tidak berwenang.

Pakta integritas dan maklumat pelayanan yang diterapkan oleh UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur menjadi dasar moral dan pedoman operasional yang mengikat seluruh anggota tim. Pakta integritas mencakup komitmen untuk menjalankan tugas dengan jujur, adil, dan profesional. Dengan

mengikrarkan pakta ini, setiap anggota tim berjanji untuk menjaga kepercayaan masyarakat, menghindari konflik kepentingan, serta tetap berintegritas dalam semua aspek pelayanan.

Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) di UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur membawa manfaat signifikan dalam menjaga standar pelayanan. SOP menjadi pedoman yang terukur untuk setiap tahapan dalam memberikan pelayanan kepada calon pekerja migran Indonesia (PMI). Kompetensi dan keahlian yang dimiliki pegawai UPT P2TK Disnakertrans telah membantu dalam membimbing calon PMI. Keberadaan pegawai yang memiliki keahlian dan pengetahuan yang memadai menjadi faktor penentu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

e. Empati (Emphaty)

UPT P2TK Disnakertrans menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap isu kemanusiaan yang mungkin dihadapi oleh PMI, termasuk isu keberlanjutan, hak asasi manusia, dan perlindungan terhadap pekerja migran. Mereka mengintegrasikan prinsip-prinsip tersebut dalam kebijakan dan program mereka, serta secara aktif terlibat dalam advokasi dan edukasi terkait hak-hak PMI. Pemahaman terhadap karakter individu memungkinkan pegawai di UPT P2TK Disnakertrans untuk berinteraksi dengan empati, mempertimbangkan kebutuhan dan keunikan setiap calon PMI. Hal ini tidak hanya mencakup aspek teknis terkait penempatan, tetapi juga melibatkan aspek psikologis dan sosial.

UPT P2TK Disnakertrans mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan dan kesejahteraan PMI selama dan setelah proses penempatan melalui survei, pemantauan, dan evaluasi rutin. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Reza, sebagai pengolah data di UPT P2TK Disnakertrans, memiliki pandangan penting terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Menurutnya, kepuasan masyarakat bukan hanya sekadar angka atau data statistik, tetapi juga mencerminkan kualitas interaksi dan pengalaman yang diberikan oleh UPT P2TK Disnakertrans. Dalam pandangan Bapak Reza, kualitas data yang dihasilkan dari survei kepuasan masyarakat menjadi cerminan penting dalam evaluasi dan perbaikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sumali sebagai Kepala UPT P2T Disnakertrans Jatim menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada calon pekerja migran Indonesia (PMI). Dari hasil wawancara, tergambar bahwa beliau menjalankan tugasnya dengan tulus dan ikhlas, serta selalu siaga untuk membantu calon PMI yang membutuhkan bimbingan atau informasi terkait proses penempatan.

Adanya perusahaan yang menyediakan pelatihan, diharapkan calon pekerja migran Indonesia (PMI) dapat mempersiapkan diri dengan lebih baik untuk meningkatkan kemampuan mereka sebelum bekerja di luar negeri. Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) dalam kedudukannya sebagai pelaksana penempatan Tenaga Kerja Indoensia (TKI) di luar melakukan hubungan kerjasama dengan Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri, PJTKI sebagai pelaksana penempatan Tenaga Kerja Indoensia (TKI) swasta memiliki tugas diantaranya sebagai pengawas, pembina, pelindung dan bertanggungjawab atas masa pra penempatan, penempatan dan purna penempatan. Terkait hal tersebut Dinsosnakertrans bertugas sebagai pengawas dalam pelaksanaan penempatan Tenaga Kerja Indoensia (TKI) yang dilakukan oleh PPTKIS. Adanya PPTKIS memudahkan Dinsosnakertrans dalam mengawasi calon Tenaga Kerja Indoensia (TKI) yang akan diberangkatkan baik pada masa pra penempatan, penempatan dan purna penempatan. Selain itu, pemerintah juga memiliki peran kunci dalam mendukung persiapan calon PMI melalui program pelatihan secara gratis. Program ini dapat mencakup berbagai aspek, termasuk keterampilan teknis, bahasa, dan pengetahuan terkait kehidupan di negara tujuan.

Pak Ilham adalah salah satu calon pekerja migran Indonesia yang siap berangkat ke Korea Selatan. Beliau merasa sangat terbantu dengan informasi yang diberikan oleh UPT P2TK Disnakertrans, terutama informasi terkait program Pelatihan Berbasis Kompetensi Calon Pekerja Migran Indonesia

(CPMI). Pak Ilham merasa terbantu dan bersyukur atas adanya UPT P2TK. Berikut hasil wawancaranya.

*“Sudah baik, melayaninya juga cepat, kelihatan teratur dan disiplin dalam melayani, jadi semua beres mbak”* (wawancara, 9 Januari 2024 dengan Mas Ilham sebagai narasumber 10 (sepuluh) merupakan Calon Pekerja Migran Indonesia (PMI)

Pelayanan kepada calon PMI tidak hanya bersifat formalitas, melainkan juga mencakup aspek kemanusiaan. Para pegawai berusaha untuk memahami kondisi dan kebutuhan masing-masing calon PMI, termasuk mempertimbangkan aspek-aspek sosial dan budaya yang mungkin mempengaruhi proses penempatan mereka di luar negeri. Selain itu, para pegawai UPT P2TK Disnakertrans secara konsisten menjalankan prosedur dan standar operasional yang telah ditetapkan. Keberhasilan ini juga dapat dilihat dari hasil survei kepuasan masyarakat yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT P2TK Disnakertrans.

Faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik dapat berasal dari berbagai aspek dan memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas serta efisiensi pelayanan tersebut. Faktor penghambat pelayanan di UPT P2TK Disnakertrans Jatim antara lain :

- a. Saat pandemi COVID-19, semua sektor mengalami dampak yang cukup besar, termasuk penurunan pelayanan. Hal ini juga berpengaruh pada UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur. Sebagai respons terhadap situasi tersebut, UPT P2TK Disnakertrans melakukan evaluasi terhadap kekurangan-kekurangan mereka dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik.
- b. Area layanan di UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur sudah cukup bagus, menciptakan lingkungan yang mendukung dan profesional bagi para PMI. Namun, seiring dengan itu, terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, terutama terkait dengan kebutuhan fasilitas tambahan seperti foto copy atau print. Penambahan fasilitas ini menjadi penting mengingat kebutuhan calon pekerja migran Indonesia yang datang dari luar kota dan mungkin memerlukan salinan dokumen administrasi.
- c. UPT P2TK belum menyiapkan langkah darurat untuk menangani masalah yang dihadapi oleh pekerja migran Indonesia, tetapi calon pekerja migran masih bisa melaporkan semua masalah mereka kepada BP2MI yang bertanggung jawab atas penanganan semua permasalahan saat proses penempatan.
- d. Sistem online yang disediakan oleh UPT P2TK Disnakertrans Jatim masih kurang dipahami oleh pihak calon pekerja migran Indonesia, sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan pemahaman terkait penggunaan sistem tersebut. Langkah-langkah edukasi dan sosialisasi dapat diimplementasikan untuk memastikan bahwa calon pekerja migran dapat memanfaatkan sistem online tersebut dengan optimal.
- e. Pada sistem online, sempat terjadi masalah selama 7 bulan. Namun, pihak terkait berhasil mengatasinya dan melakukan pembaruan dengan mereplikasi SIMPADU-PMI menjadi SIAP KERJA. Inisiatif ini menghasilkan penghargaan atas aplikasi SIMPADU-PMI yang memberikan kontribusi signifikan terhadap efektivitas dan kemudahan bagi calon pekerja migran Indonesia (PMI).
- f. Sebagian dari calon pekerja migran Indonesia (PMI) berpendapat bahwa pelayanan terhadap prosedur penempatan sudah cukup baik. Namun, mereka menyoroti bahwa beberapa kendala terkait lamanya proses penempatan oleh beberapa perusahaan. Kendala ini bisa merujuk pada proses administratif yang kompleks, verifikasi dokumen, atau ketersediaan lowongan pekerjaan di perusahaan tujuan.
- g. Permasalahan yang sering dihadapi oleh Pekerja Migran Indonesia (PMI) umumnya terkait dengan masalah kesehatan, masalah internal di tempat kerja, serta masalah terkait pengajian.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa terdapat peningkatan kualitas layanan dalam proses penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di UPT Pelayanan Dan Perlindungan Tenaga Kerja (P2TK) Disnakertrans Provinsi Jawa Timur. Faktor-faktor seperti pematuhan aturan berpakaian rapi oleh staf, kolaborasi antara swasta dan pemerintah, penggunaan sistem online, fasilitas yang memadai, respon positif dari calon PMI, serta inovasi dalam layanan menjadi kontributor penting dalam peningkatan tersebut.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang masih menjadi penghambat optimalisasi kualitas layanan. Faktor-faktor seperti kebutuhan akan peningkatan fasilitas tambahan, perhatian terhadap kebersihan, pemahaman yang lebih baik terhadap sistem online, serta kendala terkait proses penempatan oleh beberapa perusahaan masih perlu diperhatikan dan diperbaiki. Dengan demikian, meskipun telah terjadi peningkatan kualitas layanan, terdapat ruang untuk perbaikan lebih lanjut guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses penempatan PMI di Provinsi Jawa Timur.

#### 5. SARAN

Saran yang diberikan dalam meningkatkan dan mengevaluasi kualitas pelayanan di UPT P2TK Disnakertrans Jatim pada proses penempatan meliputi:

- a. Penguatan Sosialisasi dan Edukasi. Meningkatkan sosialisasi kepada calon PMI mengenai prosedur penempatan dan penggunaan sistem online yang ada dan mengimplementasikan program edukasi yang lebih intensif terkait hak dan kewajiban PMI, serta informasi terkini terkait regulasi dan kebijakan terkait penempatan.
- b. Peningkatan Fasilitas Pendukung. Menyediakan fasilitas tambahan seperti fotokopi dan print untuk memudahkan calon PMI dalam pengurusan administrasi dan memperhatikan aspek kebersihan dan kenyamanan fasilitas, termasuk kamar mandi, guna meningkatkan pengalaman para PMI.
- c. Pengembangan Sistem Online. Terus melakukan evaluasi dan pembaruan terhadap sistem online, serta memberikan pelatihan kepada calon PMI untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap penggunaan sistem tersebut dan memastikan kehandalan dan keamanan sistem online untuk menghindari potensi masalah teknis dan kerahasiaan data.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Marwansyah, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Bandung: Alfabeta, 2010),h.3.
- [2] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- [3] Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- [4] Sugiyono. (2013). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- [5] Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 Tentang Perlindungan Terhadap Tenaga Kerja.
- [6] Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia
- [7] Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 Tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri.
- [8] Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.