

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai Kabupaten yang berada di kawasan perbatasan negara arah Indonesia dan Malaysia maka Kabupaten Nunukan memiliki dua kewajiban moral yaitu kewajiban dalam mengemban tugas sebagai daerah otonom dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran dan pelayanan kepada masyarakat juga kewajiban dalam menjaga keutuhan dan integrasi bangsa sebagai konsekuensi Kabupaten yang berada di perbatasan dan menjadi halaman depan Negara Republik Indonesia. Tujuh dari sembilan kecamatan yang ada di Kabupaten Nunukan berbatasan langsung dengan negara Malaysia maka Kecamatan yang berbatasan langsung dengan besar dalam menyelenggarakan pemerintahan di kecamatan tersebut.

Sebagai konsekuensinya dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah diterapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Fungsi dari pelayanan pun sudah di serah kan dari pemerintah pusat ke daerah. Perubahan di atas telah menuntut pemerintah daerah untuk melaksanakan serta membuktikan pelaksanaan pelayanan publik tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah tersebut. Tuntutan ini semakin berkembang dengan tumbuhnya kesadaran warga Negara memiliki hak dan kewajiban untuk di layanin dan kewajiban pemerintah daerah yaitu dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

Menurut Drucker (2008) Efektivitas adalah kegiatan dalam melakukan serta mengerjakan sesuatu sesuai dengan tepat sasaran dan tujuannya. Bagi para Pemimpin, sangatlah penting menemukan cara yang tepat untuk dilakukan dan fokus terhadap daya dan usaha untuk melakukan pekerjaan tersebut agar terciptanya tujuan yang kita inginkan. Dengan pengertian lain, efektivitas adalah sebagai suatu ukuran untuk menciptakan tingkatan pencapaian sasaran dan tujuan yang dapat di ukur dengan : kualitas, kuantitas dan waktu.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif bila sesuai dengan sasaran dan tujuan pelaksana pelayanan publik tersebut yakni kepuasan masyarakat sebagaimana telah diamatkan di dalam Undang-Undang republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Tuntutan efektivitas pelayanan menjadi begitu penting untuk bisa diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sangat sederhana, jelas dan pasti, efisien, terbuka, adil dan ekonomis sebagai perwujudan pelayanan program poros yang sudah dilakukan BP3TKI Kabupaten Nunukan sejak tahun 2016 lalu.

Dalam melakukan kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan di berbagai aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan yang penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai dengan Undang-Undang. Dalam Pasal 1 Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dalam konteks era desentralisasi ini, pelayanan publik seharusnya bisa menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari sebuah pelayanan yang sifatnya sentralistik serta memberikan fokus kepada pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan ciri-ciri (Mohammad, 2003) :

- a. Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat,
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama,
- c. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat,
- d. Pada hal tertentu pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapat dari masyarakat dari pelayanan yang dilaksanakan,
- e. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan.

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintah, birokrasi sebagai ujung tombak dari pelaksanaan pelayanan publik harus mencapai berbagai macam program pembangunan dan kebijakan Pemerintah, salah satunya yang di lakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan, saat ini di tuntut untuk melakukan transparansi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat terutama bagi masyarakat yang ingin berkerja di Tawau, Malaysia. Bukannya hanya melayanin masyarakat Kabupaten Nunukan yang berdomisili maupun masyarakat yang melakukan transit sebelum pergi ke Luar Negeri.

Usaha untuk menciptakan lapangan pekerjaan telah dilakukan, tetapi hal tersebut tidak memungkinkan untuk menampung dan mempekerjakan mereka semua. Oleh karena itu,

pemerintah sudah berusaha untuk mengatasi masalah pengangguran yang sekaligus melaksanakan program pengetasan kemiskinan. Sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945 pasal 28 ayat 2 yang menyebutkan “Setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”. Melihat kondisi sekarang ini, dimana lapangan pekerjaan tidaklah mungkin untuk menampung semua masyarakat Indonesia yang begitu banyaknya untuk bekerja, maka banyak juga warga Negara Indonesia yang memilih untuk menjadi Tenaga Kerja diluar negeri dengan harapan bisa memiliki pekerjaan yang tetap dan mendapatkan gaji yang cukup besar. Terhitung sebanyak lebih dari tiga juta jiwa yang menjadi TKI diluar negeri. Begitu juga banyak masyarakat Kabupaten Nunukan lebih memilih untuk menjadi TKI/TKW di negeri sebrang (Tawau, Malaysia).

Pada tataran hubungan dari kedua Negara ini seperti Indonesia-Malaysia maupun dengan Negara tetangga lainnya akan menimbulkan yang namanya migrasi tenaga kerja. Adanya fenomena ini mengarah Negara-negara untuk membuat peraturan khusus yang di rancang untuk menyediakan penyelesaian bagi permasalahan yang berkaitan langsung dengan gerak perpindahan penduduk dari satu Negara ke negara lain. Maka dengan demikian Negara seharusnya sudah siap untuk menerima kedatangan Tenaga Kerja Indonesia & Tenaga Kerja Wanita atau WNI yang di deportasi dari Negara tetangga. Dalam Keputusan Bupati Nunukan Nomor 81 Tahun 2009 yaitu membentuk tim penanggulangan Tenaga Kerja Indonesia dan Warga Negara Indonesia bermasalah di Kabupaten Nunukan. Dengan mengikutsertakan instansi-instansi pemerintah daerah terkait dengan tugas menangani Tenaga Kerja Indonesia yang bermasalah. Menurut dari peraturan tersebut yang ditanganin hanya TKI yang bermasalah saja. Untuk TKI yang tidak bermasalah yang telah bekerja sesuai dengan kontrak kerja yang telah ditetapkan tidak perlu mendapatkan penanganan dari Pemerintah Kabupaten Nunukan.

Kasus yang terjadi pada TKI di Provinsi Nusa Tenggara Barat mengenai penyumbang *trafficking* terbesar selama ini kepada TKI yang bekerja di luar negeri, kelebihan tenaga kerja dan nonprosedural masih menjadi kasus yang sangat hangat di bahas oleh BNP2TKI. Selama ini para TKI asal NTB sangat kesulitan dalam mengurus dokumentasi mereka sebelum berpergian untuk bekerja di Luar Negeri, bahkan untuk bisa berangkat ke luar negeri saja mereka harus memasuki 24 pintu, harus adanya izin kepada kepala desa dan belum lagi ongkos resmi dan tidak resmi yang harus dibayar oleh mereka. Dengan adanya program poros yang sedang diberikan oleh BNP2TKI terhadap BP3TKI yang ada di daerah-daerah dapat membantu serta memudahkan para calon TKI ini untuk kerja di luar negeri.

“Menurut Nusron, tindak pidana perdagangan orang (TPPO) masih terjadi. Padahal pemerintah telah memberlakukan moratorium TKI, Dia menyebutkan, modusnya bermacam-macam, mulai dari menjadi *cleaning service* di negara tujuan setelah sebelumnya melancong, mengaku sebagai jemaah umrah tetapi tidak pulang-pulang, kemudian pergi berziarah tetapi tidak pulang (Himawan & Adhitya, 2016).

Munculnya program poros di BP3TKI ini bertujuan untuk memudahkan para calon TKI dalam mengurus dokumen sebelum keberangkatan sehingga ketika bekerja diluar negeri mereka tidak terkena masalah dokumen, karena selama ini masih banyak buruh migran yang illegal yang berangkat melalui Nunukan tanpa melengkapi dokumentasi seperti KTP, KK dan surat penting lainnya.

”Menko PMK Puan menyebut program ini adalah program *one stop service* karena terintegrasi antara imigrasi, dukcapil, dan instansi lainnya. Di kantor BP3TKI itu juga ada 75 kamar tempat penginapan TKI gratis dan disediakan makan. Selama 5 hari para TKI mengurus dokumen, dan diberikan pelatihan kerja serta wawasan kebangsaan (Medistiara, 2016).

Menurut pandangan saya dengan adanya program poros BP3TKI Kabupaten Nunukan tidak kecolongan lagi dengan TKI yang illegal yang tidak memiliki dokumen yang lengkap tetapi

ingin bekerja diluar negeri dengan gampang dalam program Poros Perbatasan itu di dalamnya ada pelayanan peningkatan kualitas TKI melalui pelatihan keterampilan, pendidikan wawasan kebangsaan dengan materi yang diberikan oleh TNI, peraturan perundangan Malaysia, pemahaman terhadap bahaya narkoba, miras dan judi, serta kesehatan juga literasi keuangan.

Berdasarkan data yang dipperoleh dari Kantor Imigrasi Kelas II Nunukan melalui Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pelabuhan Tunon Taka Kabupaten Nunukan. Bahwa ada puluhan ribu TKI yang terdata melakukan perjalanan ke luar negeri yaitu tujuan Negeri Sabah dengan paspor sejumlah 24 halaman. Paspor yang berjumlah 24 halaman ini sudah dipastikan untuk bekerja bagi para calon TKI yang akan berangkat keluar negeri melalui Kabupaten Nunukan. Sepanjang tahun 2018 jumlah TKI yang terdata berjumlah 2192 orang (Antara, 2018). Namun tidak dipungkiri lagi, ada beberapa TKI yang berangkat melalui Pelabuhan Tunon Taka dengan menggunakan paspor 48 halaman atau dokumen perjalanan kunjungan biasa. Dari 2192 TKI yang berangkat keluar negeri hingga bulan Oktober 2018 (Antara, 2018).

Tabel 1.1
Jumlah TKI di Kabupaten Nunukan tahun 2018

Bulan	Jumlah
Januari	226 orang
Februari	191 orang
Maret	255 orang
April	317 orang
Mei	262 orang
Juni	63 orang
Juli	91 orang
Agustus	218 orang
September	28 orang
Oktober	221 orang
November	121 orang
Desember	159 orang

Sumber : BP3TKI Kabupaten Nunukan

Menko Pemberdayaan Manusia dan Kebudayaan (PMK) Puan Maharani meresmikan Program Poros Sentra Pelatihan dan Pemberdayaan Daerah Perbatasan di Kabupaten Nunukan, Kalimantan Utara (16 Februari 2016). Program ini dibuat agar TKI ilegal yang ada di Sabah, Malaysia bisa mengurus dengan mudah dan cepat dokumen yang dibutuhkan untuk menjadi TKI legal, ini merupakan program Presiden Jokowi guna mewujudkan nawacita yang di rancang Jokowi-JK. Sekitar 60% persen TKI yang bekerja diluar negeri secara illegal terutama Di Malaysia menimbulkan berbagai macam masalah, sehingga pemerintah Indonesia dan Malaysia bekerjasama merapikan TKI (Medistiara, 2016). *Dengan adanya program ini para TKI lebih cepat mengurus dokumennya. Di sini mengurus KTP (ambil melalui data internet) dan KK bisa langsung jadi sehari karena ada dukcapilnya di kantor sini. Selain itu ada juga bagian imigrasi, lengkap sehingga one stop service," ungkap Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) Nusron Wahid (Medistiara, 2016)*

B. Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas program poros dalam meningkatkan pelayanan publik di BP3TKI terhadap calon TKI&TKW tahun 2018?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

Untuk mengetahui efektivitas program poros dalam meningkatkan pelayanan yang di berikan BP3TKI Kabupaten Nunukan bagi calon TKI&TKW Tahun 2018

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberi manfaat bagi beberapa pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat tersebut yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan kontribusi pemahaman kepada pengembang studi Pelayanan Publik di perbatasan. Serta dapat memberikan wawasan yang lebih banyak tentang Pelayanan Publik di Perbatasan Kabupaten Nunukan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang program poros dalam meningkatkan Pelayanan Publik di perbatasan serta untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhamadiyah Yogyakarta

b) Bagi Pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki program poros dalam meningkatkan Pelayanan yang ada di BP3TKI terutama kepada TKI&TKW yang membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

c) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan Pelayanan Publik di Perbatasan sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberikan kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat

E. Tinjauan Pustaka

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil Pembahasan
1.	Anang Sugeng (2015)	EVALUASI PERMASALAHAN SOSIAL TENAGA KERJA INDONESIA (TKI) DI DAERAH ASAL KABUPATEN TULUNGAGUNG	Pemerintah Indonesia sudah memberikan berbagai upaya untuk mengurangi pengangguran yang ada, karena tingkat pengangguran yang semakin hari semakin meningkat tinggi, sehingga Pemerintah Indonesia menetapkan pasar ke luar negeri salah satunya yaitu melalui program penempatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) diluar negeri. Sehingga ini menjadikan salah satu alternative yang sangat strategis dalam mengurangi tingkat pengangguran dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indoensia.
2.	Doris Febriyanti & Isabella (2016)	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA (TKI) DI LUAR NEGERI PADA TAHAP PRA PENEMPATAN (Studi Kasus TKI Kota Palembang)	Pemerintah seharusnya memiliki standard an sasaran untuk melaksanakan suatu kebijakan dalam hal menjamin serta melindungi kepentingan bagi Calon tenaga kerja Indonesia/Tenaga kerja Indonesia dalam mewujudkan terjaminnya pemenuhan hak-haknya melalui peraturan undang-undangan pada tahap penempatan yang berupa perlindungan. Penempatan para Tenaga Kerja Indonesia

			<p>yang berada diluar negeri telah diterapkan, namun tidak optimal. Kendala dalam melakukan implementasi adalah komunaki dan kondisi sosial yang kurang mendukung perlindungan kepada Tenaga Kerja Indonesia.</p>
3.	<p>Aprilia Restuning Tunggal (2017)</p>	<p>PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA DI QATAR: TINJAUAN PERAN PEMERINTAH DALAM MELINDUNGI TKI DI QATAR</p>	<p>Kebijakan pemerintah Indonesia untuk melindungi pekerja Indonesia di Qatar adalah dengan bantuan pelayanan hokum bagi WNI yang membutuhkannya. Sistem pelayanan untuk warga yang diberikan adalah dengan pelayanan terpadu yang diberikan pemeritah Indonesia kepada WNI maupun TKI yang berada di Qatar. Sedangkan bantuan pelayanan hokum adalah dengan memberikan perlindungan bagi WNI dan TKI di Qatar yang sedang mendapatkan masalah dan harus diselesaikan dengan langkah hokum, bantuan ini duberikan untuk membela WNI dan TKI dalam perkara di persidangan di Negara Qatar.</p>

4.	Sabar (2015)	PERAN DINAS SOSIAL TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN NUNUKAN DALAM MENANANGANI TENAGA KERJA INDONESIA (STUDI KASUSU TKI YANG DIDEPORTASI DARI MALAYSIA)	Peran Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Nunukan sudah cukup baik terhadap TKI yang di deportasi dari Malaysia karena ini merupakan peran yang sangat penting karena Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Trasmigrasi akan melakukan pendataan serta menampung bagi para TKI yang di deportasi. Selama di penampungan para TKI ini akan di lindungi serta dijaga oleh para petugas sehingga para TKI ini tidak akan di tipu oleh para calo. Saati dipenampungan para TKI akan diberikan pelayanan yang mungkin tidak di dapat kan mereka ketika sedang bekerja di Negara tetangga. Bagi para TKI yang ingin pulang dan TKI yang tidak bisa lalgi bekerja diluar negeri kan dipulangkan secara gratis dengan menggunakan anggaran APBD dan APBN. Namun bagi TKI yang ingin bekerja lagi diluarn negeri, pemerintah akan menempatkan mereka kembali bekerja diluar negeri secara legal.
5.	Dian Ferricha (2016)	TANGGUNG JAWAB PEMERINTAH DAERAH PADA PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA	Tanggung jawab pemeritahan daerah dalam rangka menjalankan kewajibannya untuk menghormati, memenuhi hak-hak dan melindungi tenaga kerja Indonesia (TKI) yang berada di batas-batas yang tidak dapat di

		INDONESIA MENUJU NEGARA KESEJAHTERAAN	hindari. Batasan tersebut di antaranya adalah urusan otonomi yang diberikan kepada daerah saat ini adalah untuk kemandirian bukan untuk kemerdekaan. Meskipun, bagaimana daerah dapat menjadi ujung tombak bagi Pelayanan Publik, Administrasi, demokratisasi dan kesejahteraan rakyat. Maka seharusnya peraturan yang sudah dibuat harus dapat diformulasikan sedemikian rupa yaitu menampung serta menerima aspirasi dari masyarakat terutama yang ingin bekerja diluar negeri, sehingga produk hukum yang dihasilkan dapat diterima oleh masyarakat luas.
6.	Nikmatul Nur Jannah (2018)	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENEMPATAN TENAGA KERJA INDONESIA DI LUAR NEGERI DI KABUPATEN PATI	Pelaksanaan implementasi kebijakan penempatan TKI di Kabupaten Pati ini belum di anggap optimal, meskipun dalam beberapa aspek sudah berjalan dengan baik dan benar. Dan adapun aspek-aspek yang masih dianggap kurang dan masih berakibat pada kurangnya optimal implementasi kebijakan penempatan TKI di luar negeri di Kabupaten Pati yaitu mengenai proses seleksi, pendaftaran dan layanan data informasi TKI. Dengan adanya pelaksanaan kebijakan penempatan TKI diluar negeri adalah salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Pati untuk mengatasi masalah yang

			berhubungan dengan penempatan TKI asal kabupaten Pati yang sedang bekerja diluar negeri. Ada beberapa faktor yang masih di anggap sebagai penghambat pelaksanaa kebijakan penempatan, tenaga kerja Indonesia di luar negeri asal Kabupaten Pati adalah mengenai sasaran kebijakan, kondisi sosial TKI kabupaten Pati dan sumber daya.
7.	Ajeng Ria Ayu Wulandari (2016)	KERJASAMA BNP2TKI DENGAN IOM DALAMMENANGANI HUMAN TRAFFICKING TENAGA KERJA INDONESIA DI MALAYSIA PERIODE 2011-2015	Pada fase awal permulaan sebelum menjadi TKI, para calon TKI ini mendapatkkan pendidika dan biasanya disini yang banyak terjadi kasus penerbitan dokumen aspal (asli tapi palsu), terdapatnya informasi prosedur kerja yang salah (janji palsu) penampungan yang tidak layak, pelecehan seksual pada saat medical check up dan di penampungan, serta berbagai macam pungutan liar yang di alami bagi para calon TKI. Berdasarkan kasus trafficking yang biasanya terjadi para TKI yang telah di palsukan dokumennya harus membayar ketika masuk penampungan dinegara tujua. Ketiadaan dokumen dan hutang ini kemudian menjerumuskan para TKI dalam tidakan kejahatan sehingga mereka pun harus menerima konsekuensi nya yaitu pemulangan secara paksa kepada TKI-TKI ini. Dengan adanya kerja sama antara BNP2TKI

			dengan IOM yang merupakan organisasi internasional untuk migrasi telah berhasil untuk mencegah agar tidak terjadi lagi human trafficking dan telah memberdayakan para korban human trafficking. Pemberdayaan yang dilakukan dengan cara memberikan berupa bantuan uang dan hewan ternak.
8.	Chandra Kusuma Wijaya (2018)	Upaya BNP2TKI Dalam Menaggulangi Human Trafficking TKI di Malaysia Tahun 2010-2013	BNP2TKI sudah melakukan pencegahan terjadinya human trafficking tenaga kerja Indonesia yang berada di Malaysia ada beberapa kelebihan dan peluang namun juga masih ada terdapat kelemahan ehingga menimbulkan hambatan di dalam upaya pencegahannya. Kelebihan dan peluang tersebut adalah berkejasama yang telah dilakukan oleh BNP2TKI dengan instansi dalam negeri akan mengurangi penempatan illegal dan pemindahan TKI dengan jalur resmi. Disamping kelebihan pasti ada kelemahan yaitu BNP2TKI ditugaskan untuk menyelesaikan masalah, namun hukum yang ada tidak sedikit pun menerangkan tentang apa yang dimaksud dengan hal tersebut sehingga akibatnya terjadi tumpang tindih wewenang dan fungsi yang dijalankan.

9.	Bayu Prasetyo Basuki (2017)	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENEMPATAN TENAGA KERJA MIGRAN/TENAGA KERJA INDONESIA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 39 TAHUN 2004	Pelaksanaan dan prosedur penempatan TKI ke luar negeri sudah di atur di dalam UU no.39 Tahun 2004. Dengan melibatkan beberapa pihak yang terkait, antara lain calon tki, pelaksanaan penempatan tki, mitra usaha, penggunaan jasa dan badan nasional penempatan dan perlindungan tki yang memiliki tanggung jawab dan tugas. Pemenuhan hak Negara atas memperoleh pekerjaan dalam UUD 1945, sudah dilakukan oleh setiap warga Negara secara perseorangan.
10	Kurnia Giawa (2017)	Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Ke luar Negeri Tahun 2013-2015	Fenomena pebagian pekerja migran di Indonesia di bagi atas pekerja migran laki-laki yang lebih banyak bekerja disektor formal di bandingkan perempuan yang jumlahnya lebih kecil. Begitu juga sebaliknya pekerja migran perempuan lebih banyak di sektor informal dibandingkan laki-laki. Pekerja Indonesia saat ini lebih banyak yang bekerja disektor formal dibandingkan sektor informal. Adapun pekerja migran yang sedang bekerja di sektor lapangan seperti usaha pertanian, perkebunan, perikanan, pengelolaan industri dan peternakan.

Dari beberapa penelitian yang telah dipaparkan di atas pada dasarnya semua berfokus pada suatu masalah yaitu tentang perlindungan TKI ketika kerja diluar negeri dan Penempatan kerja bagi para calon TKI dan TKW yang ingin bekerja diluar negeri. Dari semua penelitian di atas tidak ada yang sama dengan apa yang sedang saya teliti untuk skripsi ini. Maka dari itu penelitian ini akan menjadi penelitian baru yang data pemikiran peneliti sendiri.

Berdasarkan penelitian di atas, bahwa penelitian ini sangat menarik dan berbeda jauh dengan penelitian lainnya, karena peneliti-peneliti terdahulu yang telah dipaparkan di atas kebanyakan berfokus kepada Penempatan Kerja dan Perlindungan TKI. Sedangkan yang akan saya teliti ini merupakan Program Poros dalam meningkatkan Pelayanan Publik terhadap TKI dan TKW, maka dalam hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini akan menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang Program Poros yang dilaksanakan di BP3TKI Kabupaten Nunukan sejak tahun 2016.

F. KERANGKA DASAR TEORI

1. Pelayanan Publik

Menurut pandangan saya dalam (Zamroni, Afifuddin, & Widodo, 2019) bahwa Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau usaha dalam membantu seseorang dalam melakukan kegiatan pekerjaannya sehingga pekerjaan tersebut selesai dengan tepat waktu. Pemerintah pada umumnya merupakan pelayan kepada masyarakat yang membutuhkannya, tidak untuk melayani kepentingan diri sendiri, tetapi harus melayani masyarakat secara kondusif menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat bisa mengembangkan kemampuan dan kemauan kreativitas yang mewujudkan tujuan bersama.

Pelayanan publik bisa diartikan merupakan pemberian pelayanan untuk keperluan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada sebuah sebagaimana yang tertulis dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik “bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.” organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Namun pada dasarnya, masih ada beberapa keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media masa sehingga menimbulkan citra yang sangat tidak baik terhadap pegawai pemerintahan. Mengingat bahwa fungsi utama dari pemerintah ialah melayani masyarakat dan pemerintah harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan nya (Kholivah & Prabowo, 2018). Dinas Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang sedang terjadi secara langsung maupun tidak langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesian secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan, Lumkan. S, (2000) (Irwansyah, 2013). Sementara itu istilah *public* berasal dari bahasa inggris *public* yang artinya adalah umum, Negara, masyarakat. Sebetulnya kata publik sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi *public* yang berarti umum, orang banyak dan ramai.

Oleh sebab itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang sedang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan., dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.

Lijan Poltak Sinambela (2007) menjelaskan bahwa pelayanan publik sebagai layanan (melayanin) keperluan seseorang atau masyarakat yang memiliki keperluan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok sudah ditetapkan (Levania dkk, 2013). Pelayanan Publik pemenuhan dalam keinginan dan keutuhan masyarakat pada penyelenggara Negara. Menurut Moenir (2010) pelayanan merupakan kegiatan yang sedang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan berlandaskan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (Paath, Liando, & Sampe, 2019). Menurut Ratminto (2010) Pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata tidak bisa diraba yang mengikut sertakan usaha manusia dan menggunakan peralatan (Paath et al, 2019) . Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang sangat menguntungkan didalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk fisik (Paath et al, 2019).

Dengan hal ini menjelaskan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Surjadi (2009) menjelaskan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan wujud kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh sebab itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyakut tiga aspek unsur pokok pelayanan publik , yaitu: Unsur kelembagaan pelayanannya, serta sumber daya manusia pemberi layanan(Paath et al, 2019). Menurut Agung Kurniawan (2013) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada

sebuah organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan (Paath et al, 2019). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar yang sudah ditetapkan ketika sedang menjalankan pelayanan tersebut sehingga memberikan kepastian bagi pemberi di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

a. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik diakibatkan adanya kepentingan dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

1. Pelayanan Administratif

Merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai macam bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, contohnya saja jaringan telpon, air bersih, penyediaan tenaga listrik dan lain-lainnya.

3. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai macam bentuk jasa yang sangat dibutuhkan oleh publik, misalnya kesehatan, pendidikan, transportasi, pos dan lain-lainnya.

b. Standar Pelayanan Publik

Di dalam proses perumusan dan penyusunan melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya (termasuk para birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan yang membangun kepedulian dan komitmen (Sinambela, 2010) (Zamroni et al., 2019). Secara teoritis tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya untuk memuaskan para masyarakat serta membantu masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang terdiri dari :

1) Transparan

Pelayanan harus memiliki sifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua kalangan yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti di semua kalangan tanpa terkecuali,

2) Akuntabilitas

Pelayanan yang diberikan harus bisa dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

3) Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi, keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.

4) Partisipatif

Pelayanan harus dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi kepada masyarakat dilihat di beberapa aspek seperti suku, ras, agama, golongan dan status sosial lainnya.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek peradilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri sudah ditetapkan standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur Pelayanan

- 1) Waktu Penyelesaian
- 2) Biaya Pelayanan
- 3) Produk Pelayanan
- 4) Sarana dan Prasarana
- 5) Kompetensi petugas Pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan publik di atas maka di tambahkan beberapa materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadikan materi ini sebagai muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Prosedur Pelayanan
- 4) Waktu Penyelesaian

- 5) Biaya Pelayanan
- 6) Produk Pelayanan
- 7) Sarana dan Prasarana
- 8) Kompetensi petugas pelayanan
- 9) Pengawasan Extern
- 10) Pengawasan Intern
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
- 12) Jaminan Pelayanan

Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuha dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

c. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Agus Dwiyanto (2008), ada beberapa produk dari pelayanan publik di dalam melaksanakan Negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni : (Harany, Muchsin, & Abidin, 2019) :

- 1) Responsiveness atau ketanggapan

Daya tangkap dalam memberikan pelayanan terhadap harapan, keinginan aspirasi maupun tuntutan dalam penggunalayanan.

- 2) Responbility atau responbilitas

Suatu ukuran untuk menunjukan seberapa proses pemberian pelayanan yang sesuia dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan yang ada.

3) Accountability atau akuntabilitas

Untuk melihat seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang di dalam masyarakat.

Sedangkan Zeinhaml, Parasuruaman & Beery menggunakan ukuran sebagai berikut : (Harany et al., 2019)

- 1) Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan yang sudah dijanjikan secara tepat dan terpercaya
- 2) Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kemampuan guna membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (Confidence) yaitu pengetahuan dan *attitude* pegawai serta kemampuan mereka untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan
- 4) Empati (Emphaty) yaitu kepedulian dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 5) Berwujud (Tangible) yaitu penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

d. Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006) ada beberapa asas di dalam menyelenggarakan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu : (Maryam, 2016) :

- 1) Empati dengan costumers . Pegawai harus melayanin urusan perizinan dari instansi yang menyelenggarakan perizinan dan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan

- 2) Pembatasan prosedur, Prosedur yang dibuat harus dirancang sependek mungkin, agar demikian konsep on stop shop benar-benar diterapkan.
- 3) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik seharusnya bisa menghindarkan keluhan dari penikmat pelayanan pemerintahan. Oleh sebab itu harus bisa merancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut dilaksanakan secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.
- 4) Kemudahan Akses, bahwa tempat dan lokasi serta pelayanan yang ada sangat memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan bisa memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika yang baik.
- 5) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan seharusnya bisa bersikap disiplin, sopan serta santun, ramah dalam memberikan pelayanan.

2. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yang artinya *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu hal yang dilakukan dengan cara yang baik dan berhasil. Dalam kamus ilmiah populer, efektivitas diartikan sebagai suatu ketepatan penggunaan, menunjang tujuan atau hasil guna. Efektivitas merupakan suatu unsur pokok dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kelompok atau individu bahkan program. Kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut mampu mencapai suatu tujuan atau sasaran yang ingin dicapai seperti yang ditentukan sebelumnya.

Menurut Paslong (2007) efektivitas pada hakikatnya berasal dari kata “efek: dan digunakan dengan istilah ini sebagai penghubung sebab akibat. Efektivitas juga

bisa dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain (Idris & Endang, 2015). Efektivitas berarti bahwa tujuan yang sudah direncanakan yang sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran harus tercapai dengan adanya proses kegiatan. Pembicaraan sekitar efektivitas kerja pegawai adalah sesuatu yang begitu menarik untuk dilakukan dan pasti akan berkaitan dengan banyak faktor. Pengertian efektivitas menurut Bayangkara (2008) adalah sebagai tingkat dari keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya (Idris & Endang, 2015)

Robbin (2008) mendefinisikan efektivitas adalah sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat dari keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas juga harus dilakukan pada waktu yang bekerja dalam mencapai tujuan (Idris & Endang, 2015). Lebih lanjut menurut Agung menjelaskan tentang efektivitas adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program dan misi) dari pada sebuah organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya (Idris & Endang, 2015).

Menurut Handoko (2000) efektivitas merupakan gabungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi dari output kepada pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Arif & Ap, 2018). Kurniawan (2005) menekankan bahwa sangat pentingnya efektivitas dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas merupakan kunci dari kesuksesan sebuah organisasi (Arif & Ap, 2018). Menurut Rukman (2006) efektif

itu harus berkaitan dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas dan pekerjaan yang berkaitan juga dengan kinerja dan proses pelaksanaan suatu pekerjaan (Sari Febriantika, Muchsin, & Sunariyanto, 2019). Di dalam mengukur efektivitas dari sebuah organisasi perlu diperlihatkan beberapa dari indikator menurut Sutrisno (2007), yaitu : (Sari Febriantika et al., 2019).

- 1) Pemahaman program
- 2) Tepat waktu
- 3) Tepat sasaran
- 4) Tercapaiannya tujuan dan
- 5) Perubahan nyata.

a. Indikator Efektivitas

Indikator dalam mengukur efektivitas kerja menurut Zuliyanti (2005) meliputi : (Idris & Endang, 2015)

- 1) Prestasi kerja
- 2) Kepuasan kerja
- 3) Kemampuan dalam menyesuaikan diri

Menurut pendapat Danim (2004), menjelaskan bahwa ukuran efektivitas sebagai berikut : (Idris & Endang, 2015)

1. Produk kreatif
2. Jumlah hasil yang didapatkan dan dikeluarkan
3. Tingkat kepuasan yang diperoleh
4. Intensitas yang akan dicapai

Menurut Gibson (1997) adapun hal yang harus diperhatikan agar dapat mencapai efektivitas organisasi, baik untuk jangka pendek , menengah, dan jangka panjang adalah dengan indicator-indikator sebagai berikut : (Wance, 2017)

1) Produksi

Produksi sebagai indikator efektivitas yang mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran dalam produksi yang mencakup penjualan, pangsa pasar, keuntungan, hitungan yang dilayanin, dokumen yang di proses dan lain-lainya

2) Efisien

Efisien sebagai indikator efektivitas yang mengacu pada ukuran pemanfaatan sumber daya yang langkah oleh organisasi. Ukuran dari ini adalah biaya per unit, waktu terulang, modal serta keuntungan, biaya perorangan, pemborosan dan sebagainya.

3) Keadaptasian

Keadaptasian sebagai kriteria yang mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya.

4) Kepuasan

Kepuasan sebagai kriteria yang mengacu kepada keberhasilan di dalam organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran ini meliputi sikap karyawan, pergantian karyawan, absensi dll.

5) Kelangsungan hidup

Kelangsungan hidup ini mengacu kepada tanggung jawab terhadap organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Efektivitas pun berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang telah dikehendaki dalam sesuatu perbuatan. Adapun indikator-indikator efektivitas pelayanan adalah sebagai berikut : (Tumiwa & Pangemanan, 2018)

1) Optimasi tujuan :

Efektivitas pelayanan dapat diukur dengan indikator optimis yang memiliki tujuan yaitu bagaimana kita melihat pada pencapaian target kerja, apakah sesuai dengan yang telah direncanakan atau tidak .

2) Perilaku pegawai dalam organisasi

Indikator ini digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah perilaku pegawai di dalam organisasi yaitu bagaimana cara meningkatkan telitian pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

3) Perspektif sistematika

Di dalam indikator ini untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah perspektif sistematika yaitu melihat pada kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut.

Menurut Campbel dalam (Mutiarin, 2014) di dalam melakukan pengukuran tingkat efektivitas suatu program, kegiatan ataupun organisasi terdapat beberapa pengukuran yang paling menonjol diantaranya sebagai berikut :

- 1) Keberhasilan program
- 2) Keberhasilan sasaran
- 3) Kepuasan terhadap program
- 4) Tingkat input dan output
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh

Berdasarkan uraian diatas, bahwa ukuran daripada efektivitas ini harus adanya sebuah perbandingan anantara input dengan output, ukuran dari pada efektivitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intesitas yang sangat tinggi, artinya adalah ukuran dari pada efektivitas ini dengan adanya rasa yang saling memiliki dengan tingkatan yang begitu tinggi.

b. Aspek-Aspek Efektivitas

Menurut pendapat Muasaroh (2010), efektivitas bisa dijelaskan bahwa efektivitas sebuah program dapat dilihat dari beberapa aspek yang telah dicapai anatar lain: (Ali, Awaluddin, & Salam, 2019).

- 1) Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program dikatakan sangat efektif apabila dilihat dari sudut hasil jika sebuah tujuan atau kondisi ideal program yang telah dicapai. Penilaian aspek ini bisa dilihat dari prestasi yang sudah dicapai oleh peserta didik.
- 2) Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga bisa dikatakan efektivitas apabila jika melaksanakan tugas serta fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan tujuanya bisa dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik.

- 3) Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program ialah rencana pembelajaran yang sangat terprogram jika seluruh rencana ini dapat dilaksanakan maka rencana atau program tersebut dikatakan efektif.
- 4) Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga bisa dilihat dari beberapa fungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya sebuah proses kegiatannya. Aspek ini mencakup cukup banyak aturan-aturan yang baik serta berhubungan dengan pelayanan maupun yang berhubungan dengan masyarakat, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik maka ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif.

3. TKI dan TKW

Pengertian pekerja menurut pasal 1 angka 3 Undang-Undang No 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Pekerja/buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain. Sedangkan pengertian tenaga kerja menurut pasal 1 angka 2 adalah Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

Pengertian tenaga kerja dalam Undang-Undang tersebut menyempurnakan pengertian tenaga kerja dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1969 Tentang Pokok-Pokok Tenaga Kerja yang memberikan pengertian “Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan baik di dalam maupun di luar hubungan kerja guna menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat”.

Tenaga Kerja Indonesia adalah setiap warga Negara Indonesia yang sudah memenuhi syarat untuk bekerja diluar negeri dalam waktu yang cukup lama dan bersedia menerima upah dari hasil kerjanya (Restuning, 2017). Tenaga kerja Indonesia baik laki-laki maupun perempuan yang siap bekerja diluar negeri cukup lama dan mendapatkan upah untuk memenuhi kehidupannya sendiri maupun keluarganya (Adib & Hidayah, 2016). Tenaga kerja Indonesia juga sering disebut sebagai salah satu penyumbang dalam meningkatkan devisa Negara (Marisa, 2018). Tenaga kerja merupakan seseorang warga Negara yang sudah memiliki pekerjaan, sedang dalam mencari pekerjaan dan yang melakukan kegiatan pekerjaan misalnya bersekolah dan mengurus rumah tangga (Hafidz, 2019)

Menurut Undang-Undang No. 39 Tahun 2004 Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri dalam Pasal 1 Tenaga Kerja Indonesia (TKI) adalah setiap Warga Negara Indonesia baik laki-laki atau perempuan yang memenuhi syarat untuk bekerja di luar negeri dalam hubungan kerja untuk jangka waktu tertentu dengan menerima upah. Sedangkan Menurut Pasal 1 yang bagian (2) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri, Calon Tenaga Kerja Indonesia adalah setiap warga negara Indonesia yang memenuhi syarat sebagai pencari kerja yang akan bekerja di luar negeri dan terdaftar di instansi pemerintah kabupaten/kota yang bertanggungjawab di bidang ketenagakerjaan.

Sedangkan menurut Pasal 1 Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor KEP.104A/MEN/2002 tentang Penempatan Tenaga Kerja di luar negeri, “Tenaga Kerja Indonesia adalah warga

negara Indonesia baik laki-laki maupun perempuan yang bekerja di luar negeri dalam jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian kerja melalui prosedur penempatan Tenaga Kerja Indonesia”.

a. Hak dan Kewajiban calon TKI

Hak dan kewajiban Tenaga Kerja Indonesia menurut pasal 8 dan 9 UU No. 39 Tahun 2005

Setiap calon TKI mempunyai hak dan kesempatan untuk : (Pasal 8 UU No. 39 Tahun 2005)

- 1) Bekerja diluar negeri
- 2) Memperoleh informasi yang benar mengenai pasar kerja luar negeri dan prosedur penempatan TKI diluar negeri
- 3) Memperoleh pelayanan dan perlakuan yang sama dalam penempatan di luar negeri
- 4) Memperoleh upah sesuai dengan standar upah yang telah berlaku di Negara tujuan
- 5) Memperoleh kebebasan dalam menganut agama dan keyakinannya serta kesempatan untuk menjalankan ibadah sesuai dengan agam dan keyakinan yang di anutnya.
- 6) Mendapatkan hak dan kesempatan serta perlakuan yang sama diperoleh tenaga kerja asing lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dinegara tujuan
- 7) Mendapatkan jaminan perlindungan kesehatan dan keamanan kepulangan TKI ke tempat asal

- 8) Mendapatkan jaminan perlindungan sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan atas tindakan yang dapat merendahkan harkat dan martabatnya serta pelanggaran atas hak-hak yang ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan selama penempatan di luar negeri.
- 9) Memperoleh naskah asli atas perjanjian kerja yang asli

Kewajiban TKI Pasal 9 UU No. 39 Tahun 2005 :

- 1) Mentaati peraturan perundang-undangan baik di dalam negeri maupun di Negara tujuan
- 2) Mentaati dan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat
- 3) Memberitahukan atau melaporkan keberadaan dan kepulangan TKI kepada Perwakilan Republik Indonesia di Negara tujuan
- 4) Membayara biaya pelayanan penempatan TKI di luar negeri sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

b. Perjanjian Kerja TKI

Berdasarkan perjanjian kerja menurut Undang-undang No. 39 Tahun 2004 Pasal 1 angka 10 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri, “Perjanjian kerja adalah perjanjian tertulis antara Tenaga Kerja Indonesia dengan pengguna yang memuat syarat- syarat kerja, hak dan kewajiban masing-masing pihak”.

Sedangkan menurut Pasal 1 angka 14 Undang-undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Perjanjian kerja adalah perjanjian antara pekerja dengan pengusaha atau pemberi kerja yang memuat syarat-syarat kerja, hak dan kewajiban

para pihak ”Menurut Pasal 1601a KUHPerduta, yang dimaksudkan dengan perjanjian kerja adalah perjanjian kerja perburuhan, “Perjanjian perburuhan adalah suatu perjanjian dimana pihak yang satu mengikatkan diri untuk di bawah perintah pihak yang lain, untuk sesuatu waktu tertentu, melakukan pekerjaan dengan menerima upah”.

Pasal 38 ayat (1) mengharuskan kepada Pelaksana Penempatan TKI swasta untuk membuat dan mendatangi perjanjian penempatan dengan pencari kerja yang telah dinyatakan memenuhi persyaratan administrasi dalam proses perekrutan. Dalam hal ini peran Pemerintah daerah Kabupaten/ Kota, melalui instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan, adalah untuk a) mengetahui perjanjian penempatan kerja itu (ayat (2); b) menerima laporan perjanjian penempatan dari pelaksana penempatan TKI swasta (Pasal 54 ayat (1); c) menyaksikan penandatanganan perjanjian kerja (Pasal 55 (3)).

Ketentuan yang menyangkut dengan perjanjian kerja tki sangat perlu konsekuensi nya dalam pelaksanaan. Hal ini sangat berkaitan dengan sebuah fenomena bahwa para calon tki masih banyak yang belum memiliki perjanjian kerja yang harus mereka pahami terlebih dahulu ketika pra penempatan. Bahkan, diantara mereka masih ada yang baru memperoleh naskah perjanjian kerja ketika akan berangkat ke Negara tempat mereka bekerja dan tidak sedikit pula yang sama sekali tidak memahami perjanjian tersebut (Ferricha, 2016).

Pada perjanjian kerja harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana yang sudah di atur dalam pasal 1320 KUHPerduta yaitu :

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- 3) Suatu hal tertentu
- 4) Suatu sebab yang halal

Perjanjian kerja ini untuk waktu tertentu dibuat sekurang-kurangnya 2 (dua) dan masing-masing untuk buruh dan penyalur Tenaga Kerja Indonesia. Sedangkan perjanjian kerja untuk waktu tidak tertentu bentuknya adalah bebas yang berarti dibuat secara tulisan maupun lisan. Bahasa yang digunakan dan tulisan yang digunakan juga bebas. Di dalam perjanjian ini tidak ditentukan jumlah yang harus dibuat oleh kedua belah pihak (Restuning, 2017).

Perjanjian kerja yang dimaksud adalah suatu perjanjian yang telah dibuat secara tertulis antara Tenaga kerja Indonesia dengan perusahaan penyalur TKI dan telah memenuhi persyaratan yang kerja, hak dan kewajiban masing-masing pihak agar Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri memperoleh perlindungan hukum ketika pada saat pra penempatan, masa penempatan dan purna penempatan (Anita, 2018).

c. Perlindungan Hukum terhadap TKI

Dengan mempertimbangkan pentingnya masalah di atas maka perlu kiranya dilakukan penelitian tentang rekonstruksi perlindungan hukum bagi TKI menurut UU No. 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri, sehingga penulis tertarik untuk mengkajinya secara lebih mendalam dengan judul “Rekonstruksi Perlindungan Hukum Tenaga Kerja Indonesia (TKI) Dalam Perspektif UU No. 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan

Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri yang Berbasis Nilai Keadilan”.

Pasal 1 Ayat (4) Undang-Undang No. 39 Tahun 2004 menjelaskan bahwa Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia adalah segala upaya melindungi kepentingan calon Tenaga Kerja Indonesia maupun Tenaga Kerja Indonesia dalam mewujudkan terjadinya pemenuhan hak-hak sesuai dengan peraturan perundang-undangan, baik sebelum, selama, maupun sesudah bekerja.

Adapun beberapa kendala yang dihadapi para calon TKI saat ini sebagai berikut :
(Susilo, Hukum, & Wahid, 2016)

1) Kurangnya tingkat kesadaran hukum calon TKI/TKI

Kesadarann hukum seharusnya menjadi kesadaran masyarakat juga untuk menerima atau menjalankan hukum sesuai dengan tujuan dari pembentukan hukum yang bersangkutan. Kesadaran hukum masyarakat bukanlah suatu hal yang statis, melaikan berkembang sesuai dengan zaman bagi sebagian orang sehingga akibatnya terjadi berbagai perubahan di berbagai bidang. Oleh karena itu pembentuk hukum haruslah tanggap terhadap perkembangan hukum yang ada. Kesadaran hukum sendiri bisa dimulai dari program pendidikan tertentu, yang dimana memberikan bimbingan kemampuan dalam memberikan penilaian pada hukum.

2) Penegakan Hukum (*law Enfrocrment*) yang lemah

Di dalam hukum ketanagakerjaan, penegak hukum bisa dilakukan secara administratif ataupun pidana. Demikian juga dengan halnya dengan Undang-undang Nomor 39 tahun 2004 tentang Penempatan dan

Perlindungan TKI di Luar Negeri, dalam Pasal 100 menyebutkan bahwa Menteri menjatuhkan sanksi administratif atas pelanggaran terhadap beberapa ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1), Pasal 20, Pasal 30, Pasal 32 ayat (1), Pasal 33, Pasal 34 ayat (3), Pasal 38 ayat (2), Pasal 54 ayat (1), Pasal 55 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 58 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 62 ayat (1), Pasal 67 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 69 ayat (1), Pasal 71, Pasal 72, Pasal 73 ayat (2), Pasal 74, Pasal 76 ayat (1), Pasal 82, Pasal 83, atau Pasal 105. Saksi administratif bisa berupa peringatan tertulis, penghentian sementarasebagian atau seluruh kegiatan usaha penempatan TKI, pencabutan izin atau memulangkan TKI dari luar negeri dengan biaya yang ditanggung oleh sendiri (pasal 101).

3) Lemahnya Sistem Pengawasan TKI di Luar Negeri Dalam.

Dalam Pasal 92 ayat (1) Undang-undang No. 39 tahun 2004 disebutkan bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan penempatan dan perlindungan setiap tenaga kerja Indonesia di dalam negeri dilaksanakan oleh instansi yang bertanggungjawab di bidang ketenagakerjaan pada Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Selama ini, pengawasan perwakilan pemerintah Indonesia yang berada di luar negeri cenderung hanya melaksanakan perlindungan ketika sedang terjadi masalah terhadap pekerja yang laporannya masuk ke petugas pengawas KJRI/KBRI. Langkah-langkah preventif yang diamanahkan dalam Undang-undang No.39 tahun 2004 masih kurang dilaksanakan.

G. Definisi Konseptual

1. Pelayanan Publik

Dari beberapa pendapat di atas tentang Pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah atau daerah, BUMN dan BUMD dalam melaksanakan pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk pelayanan jasa serta barang publik. Dengan hal ini masyarakat bisa mendapatkan hasil dari pelayanan yang di dapatkan.

2. Tenaga Kerja Indonesia

Menurut beberapa pendapat ahli di atas, bahwa Tenaga Kerja Indonesia adalah suatu kegiatan masyarakat untuk melakukan pekerja untuk memenuhi kehidupan sehari-hari dengan cara menjadi pekerja rumah tangga, buruh dan kerja lainnya diluar negeri. Serta mendapatkan perlindungan yang sama dari Pemerintah dan mendapatkan upah yang sesuai dengan perjanjian kerja antara calon TKI dan Calon majikan/Bos.

3. Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu proses kepada sasaran pada program poros yang dilaksanakan oleh BP3TKI Kabupaten Nunukan sesuai dengan tujuan yang telah di terapkan sebelumnya dengan benar, dengan memanfaatkan sumber daya TKI yang ada serta sarana dan pra sarana yang dapat di tinjau dari input, proses serta output dari program tersebut.

H. Definisi Operasional

Tabel 1.3
Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Efektivitas	A. Keberhasilan program B. Keberhasilan Sasaran C. Kepuasan terhadap program D. Tingkat Output dan Input E. Pencapaian tujuan menyeluruh

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, yang memiliki karakteristik alami sebagai sumber data yang langsung, deskriptif, proses lebih diutamakan dari pada hasil, analisis yang dilakukan dalam penelitian kualitatif cenderung dilakukan secara analisa induktif dan makna merupakan esensial (Indramayu, Machmud, & Yusup, 2018). Penelitian kualitatif merupakan sebuah prosedur di dalam penelitian yang menghasilkan data diskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang sedang di amati (Sugiyono, 2014) Jenis penelitian ini akan menggunakan metode pendekatan studi kasus.

Menurut (Sugiyono, 2014) Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana pada peneliti akan sebagai kunci instrument, teknik pengumpulan data akan dilakukan secara triangulasi atau gabungan, data analisis akan bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan (Zamroni et al., 2019). Bungin (2006: 63) pendekatan kualitatif memfokuskan kepada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan makna dari

sebuah gejala sosial yang berada di dalam masyarakat (Nurjannah & Saleh, 2018). Sedangkan deskriptif yaitu merupakan sebuah gambaran realitas yang terdapat pada masyarakat (Nurjannah & Saleh, 2018).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil objek Penelitian di kantor Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Kabupaten Nunukan yang beralamat di Jl. Tien Soeharto No.21, Nunukan Timur, Kec. Nunukan, Kabupaten Nunukan, Kalimantan Utara 77482 Telepon: (0556) 21018 .

3. Unit Analisis Data

Adapun unit analisis data pada penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 1.4
Unit Analisis Data

No	Instansi	Jumlah	Narasumber
1.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Nunukan	1	Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Nunukan
2.	Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Nunukan	2	a) Kepala Balai BP3TKI b) Kepala Seksi Kelembagaan dan Permasyarakatan Program
3.	Tenaga Kerja Indonesia dan Tenaga Kerja Wanita	5	Calon Tenaga Kerja yang akan berangkat ke luar Negeri melalui Kabupaten Nunukan
Jumlah		8	

Tehnik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* yaitu pemilihan sampling dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki oleh peneliti, sehingga sampel mewakili karakteristik dari populasi yang telah dikenal sebelumnya (Astuti, 2010).

4. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh penelitian tanpa adanya perantara. Data yang diperoleh melalui wawancara dan pengamatan langsung di lapangan. Data atau informasi juga diperoleh melalui pertanyaan tertulis atau biasa disebut dengan kuesioner lisan dengan wawancara (Moelong, 2010). Sumber data di dalam melakukan penelitian ini adalah para calon TKI dan TKW yang di Kabupaten Nunukan.

Tabel 1.5
Data Primer

No	Data Primer	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1.	Proses Pelaksanaan Program Poros	1. Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transigrasi 2. Kepala Balai BP3TKI Nunukan	Wawancara Dokumentasi
2.	Manajemen Peningkatan Pelaksanaan Program Poros	Kepala Seksi Kelembagaan dan Permasalahan Program	Wawancara Dokumentasi
3.	Calon Tenaga Kerja Yang akan Berangkat ke Luar Negeri	TKI/TKW	Wawancara Dokumentasi

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah ada di dalam berbagai bentuk. Biasanya sumber dari data ini lebih banyak menggunakan data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa. Data primer juga digunakan untuk mendukung informasi primer yang sudah diperoleh melalui literatur, bahan pustaka, buku, penelitian terdahulu, dan lain-lainnya (Moelong, 2010).

Tabel 1.6
Data Sekunder

NO	DATA SEKUNDER	SUMBER DATA	TEKNIK PENGUMPULAN DATA
1.	Profil BP3TKI	BP3TKI	Dokumentasi
2.	Sejarah Program Poros	1. BP3TKI 2. DISNAKER	Dokumentasi
3.	Tugas Pokok dan Fungsi BP3TKI	BP3TKI	Dokumentasi
4.	Jumlah TKI yang berangkat ke Luar Negeri 2018	1. BP3TKI 2. DISNAKER	Dokumentasi
5.	Jumlah TKI yang bermasalah 2018	1. BP3TKI 2. DISNAKER	Dokumentasi

5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Moelong, 2010) teknik pengumpulan data dalam cara atau strategi dalam mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan. Teknik pengumpulan data ini bertujuan untuk memperoleh data dengan cara sesuai dengan penelitian sehingga peneliti akan memperoleh data yang lengkap baik itu secara lisan maupun tulisan.

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik di dalam mengumpulkan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden (Sugiyono, 2014). Sedangkan menurut (Moelong, 2010) mengemukakan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud yang tertentu, percakapan ini akan dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu wawancara yang mengajukan sebuah pertanyaan dan seorang narasumber yang memberikan jawaban. Di dalam wawancara ini akan dilakukan dengan metode *semi-structure*, yang artinya adalah bahwa pihak pewawancara akan mengajukan pertanyaan yang

sudah disiapkan lalu akan diperdalam agar bisa mendapatkan informasi yang lebih lengkap.

b. Dokumentasi

Menurut (Widoyoko, 2012) dokumentasi dapat di bedakan menjadi 2 arti yaitu, arti luas dan arti sempit. Dalam arti luas adalah dokumen yang bukan hanya berwujud tulisan saja namun dapat berupa benda-benda peninggalan seperti prasasti dan symbol-simbol lainnya, sedangkan dalam artian sempit adalah barang-barang atau benda-beda yang tertulis. Untuk memperoleh data ini dengan cara melakukan suatu pengamatan kepada berkas dari Kantor BPN3TKI.

6. Teknik Analisis Data

Analisi data merupakan upaya didalam mencari dan menata data secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap kasus yang sedang diteliti dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain. Menurut Bogdan dan Biken dalam (Moelong, 2010) bahawasannya analisis data merupakan sebagai upaya dalam menyusun data secara sistematis yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi secara lengkap dan dapat dipahami. Adapun teknis di dalam melakukan penelitian kualitatif ini dapat dijelaskan ke dalam beberapa langkah berikut :

a. Reduksi data

Reduksi data adalah suatu proses dimana pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan serta tranformasi data awal yang muncul dari catatan tertulis yang di dapatkan dilapangan. Pada reduksi ada ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian ini berlangsung dengan metode kualitatif.

b. Penyajian data

Menjelaskan dan mengembangkan data ataupun informasi yang telah di dapat dalam bentuk tulisan yang sebelumnya sudah di analisis. Pada penyajian data yang dilakukan berdasarkan reduksi data yang sudah dilakukan.

c. Penarikan Kesimpulan

Pada pembentukan kesimpulan ini peneliti dari hasil analisis dalam penyajian data. Pembentukan kesimpulan yang sudah dilakukan dalam penelitian ini dengan cara melakukan verifikasi dan penarikan inti dari hasil penyajian data dan analisis.