

BAB III

PEMBAHASAN

Penelitian ini mengamati tentang efektivitas program poros dalam meningkatkan pelayanan publik di BP3TKI Kabupaten Nunukan bagi calon TKI&TKW Tahun 2018 yang di laksanakan oleh satuan kerja intansi pemerintah daerah. Sehingga pada peneliti Dalam Pembahasannya menggunakan teori indikator evektifitas menurut Champbel dalam Mutiarin (2014). Lima indikator dari teori tersebut dapat menjadikan panduan dalam menjalankan sebuah kegiatan efektivitas dalam meningkatkan pelayanan publik agar hasil yang dikerjakan dapat memberikan nilai yang sangat berguna untuk pelaksanaan selanjutnya. Serta hasil dari temuan di lapangan pada penelitian ini akan dipadukan dengan 5 indikator tersebut.

A. Keberhasilan Program

Keberhasilan program merupakan dimensi yang sangat penting untuk menilai sebuah kebijakan pencapaian dari sebuah instansi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat karena sebuah kebijakan pemerintah bisa dinilai mencapai target apabila program tersebut sudah berhasil serta permasalahan dalam menjalankan program dapat diselesaikan dengan baik. Hotma Victor selaku Kepala BP3TKI Kbaupaten Nunukan mengatakan :

“BP3TKI Nunukan setiap tahun nya memiliki fokus besar dalam menjalankan program poros perbatasan untuk para TKI/PMI, adapun 2 fokus besar pada tahun 2018 adalah Menyiapkan penempatan bagi TKI ke luar negeri dan memberikan perlindungan kepada TKI, sebelum keberangkatan ataupun kepulangan mereka. Kelengkapan dokumen harus di lengkapi sebelum keberangkatan agar menjadi tenaga kerja yang prosedur bukan illegal atau non prosedural kemudian BP3TKI juga membekali kemampuan-kemampuan sehingga mereka bisa bekerja sebagai TKI yang bermartabat, profesional dan sejahtera.” (19 November 2019, di Kantor BP3TKI Kabupaten Nunukan)

Seperti yang dijelaskan pada wawancara di atas, Pada tahun 2018 BP3TKI Kabupaten Nunukan memiliki 2 faktor atau fokus terbesar yang akan dikerjakan selama sepanjang tahun 2018, yang pertama adalah BP3TKI menyiapkan penempatan bagi para tenaga kerja Indonesia atau yang sekarang di Sebut dengan Pekerja Migran Indonesia (PMI) yang akan berangkat kerja di luar negeri, bukan hanya di siapkan untuk ke Negara tetangga seperti Tawau, Serawak, Kinabalu Dll. Tetapi di persiapkan juga untuk ke Negara lainnya dan Kabupaten Nunukan menjadi daerah penyerbangan TKI paling banyak. Yang kedua BP3TKI memberika berupa perlindungan hukum kepada TKI/PMI yang di deportasi akibat dari berbagai macam masalah atau yang sedang sakit, hampir yang sering di tangkap oleh kepolisian Malaysia adalah para TKI yang bekerja secara non Prosedural.

Sedangkan program poros dapat di artikan sebagai fokus para TKI untuk mempersiapkan diri mereka sebelum berangkat menuju Tawau, Malaysia. Sebelum keberangkatan para TKI ini harus mempersiapkan beberapa dokumen penting yang harus di selesaikan terlebih di BP3TKI ataupun di instansi pemerintahan yang bekerjasama dengan BP3TKI Kabupaten Nunukan. Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Asriansyah selaku Kepala Seksi Permasyarakatan dan Program BP3TKI Kabupaten Nunukan :

“Target tahun 2018 tidak bisa mencapai target yang sudah ditetapkan BP3TKI untuk keberangkatan para tenaga kerja Indonesia, di karenakan adanya program pemutihan yang sedang dilaksanakan pemerintah Malaysia (Pengurangan Tenaga kerja) tetapi bagi para TKI kita yang tidak memiliki dokumen masih bisa dikerjakan atau bekerja di Malaysia. Artinya para tenaga kerja ini masih mendapatkan pengampunan meskipun tidak emiliki kelenhkapan dokuemn, masih bisa dikerjakan lagi di Malaysia sehingga para tenaga kerja ini tidak perlu kembali ke Indonesia untuk mengurus berkas dokumen nya, dikarenakan pihak Malaysia masih memberlakukannya program pemutihan sehingga ini membuat program poros perbatasan tidak berhasil dilaksanakan” (19 November 2019, di Kantor BP3TKI Kabupaten Nunukan)

Pada tahun 2018 target sasaran dari program poros perbatasan ini tidak mencapai target yang sudah di tentukan setiap tahun nya, akibat dari program pemutihan yang dilaksanakan Pemerintah Malaysia pada sekitar bulan November-Desember di lakukan program pemutihan oleh pemerintah Malaysia. Program pemutihan menurut pemerintah Indonesia adalah pengurangan TKI&TKW untuk bekerja diluar negeri tetapi bagi para pekerja migran Indonesia yang tidak memiliki dokumen masih tetap bisa bekerja atau dikerjakan di daerah Malaysia. Pada tahun 2018 target keberangkatan TKI sekitar 2.600 Orang, namun yang menggunakan program poros pada tahun 2018 adalah 2.100 jiwa. Ini sangat jauh dari harapan BP3TKI untuk keberhasilan program artinya BP3TKI kurang dalam melaksanakan program poros perbatasan dalam mentargetkan para tenaga kerja ke luar negeri, adapun penyebab kedua yang membuat target dari program ini tidak tercapai ialah masalah teknis dari jaringan online yang masih sering terganggu akibat adanya perbaikan yang dilakukan BNP2TKI yang berada di pusat sehingga menyebabkan semua jaringan untuk mnegurus program poros ini terganggu terkecuali untuk mengurus KTP ataupun surat pindah yang berhubungan langsung dengan Disdukcapil.

Sepanjang tahun 2018 ada sejumlah 500 calon TKI yang berangkat secara non prosedural ataupun melalui pengurus calo TKI dengan cara melewati jalan-jalan tikus yang dimana ini sangat berbahaya bagipara calon TKI yang ingin berangkat ke luar negeri, tidak memiliki bekal yang cukup banyak untuk bekerja di luar negeri namun target di LTSP (Layanan Terpadu Satu Pintu) sudah mencapia target yang di tentukan. Muhammad Nur seorang Tenaga Kerja Indonesia (TKI) mengatakan :

“Sebetulnya kalau untuk saya program ini sudah berhasil mas, karena saya sendiri yang merasakannya. Saya tidak perlu repot-repot harus mengurus ke Capil, Imigrasi kecuai ke RSUD untuk Check up baru diluar dari BP3TKI beradanya” (Wawancara 20 November, di kantor BP3TKI Kabupaten Nunukan)

Dari wawancara kepada salah satu TKI yang menggunakan program poros di BP3TKI bahwa dia mengungkapkan bahwasannya program poros ini sudah cukup berjalan dengan baik, program yang dilaksanakan selama ini juga berhasil karena memudahkan para TKI dalam mengurus dokumen keberangkatan, sehingga urusan dokemn pun lebih mudah yang dirasakan meskipun ada kendala selama mengurus program ini tetapi kendala tersebut bukan dari pihak TKI ataupun dari BP3TKI melainkan dari jaringan telekomunikasi yang memang sering gangguan di Kabupaten Nunukan

Menurut pandangan saya ketika melakukan penelitian terhadap program poros ini adalah bahwa Program yang dilaksanakan dari tahun 2016 sampai dengan 2018 ini sudah berjalan dengan baik, target serta sasaran yang di peroleh pun sudah sesuai dengan apa yang di inginkan oleh pihak BP3TKI. Misalnya saja Bp3TKI mengharapkan para TKI ini bisa profesionalisme, sejahterah dan bermartabat sesuai dengan Visi. Sehingga ketika bekerja di Luar Negeri para TKI ini bisa bekerja dengan baik dan patuh terhadap peraturan yang ada, ketika pulang ke kampung halamannya para TKI ini hidupnya lebih baik dari sebelumnya sehingga bisa meningkatkan perekonomian keluarganya.

Tabel 3.1 Jumlah target dan tercapai TKI tahun 2015-2018

Tahun	Target	Tercapai
2015	2.600	1.654
2016	2.600	338
2017	2.600	2.600
2018	2.600	2.194

Sumber : BP3TKI Kabupaten Nunukan

B. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran yang di tunjukan di dalam suatu program pemerintahan merupakan salah satu dimensi yang perlu dideteksi dalam mengukur sebuah efektivitas program pemerintahan, karena sebuah keberhasilan sasaran program yang tepat dalam sebuah program sangat penting bagi Tenaga Kerja Indonesia yang membutuhkan program yang bentuknya positif bagi TKI dan juga bisa dirasakan manfaatnya bagi masyarakat banyak. Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Hotma Victo selaku Kepala BP3TKI Kabupaten Nunukan mengatakan :

“Sasaran yang kita tuju kepadaTKI sudah sesuai sasaran karena apa? Karena kita sudah tepat sesuai VISI kita selama ini. Bermartabatnya para TKI dalam menuju keberangkatan ke luar negeri sebelum bekerja yang artinya ketika akan bekerja diluar negeri mereka sudah memiliki bekal yang sangat banyak dan memiliki skill keahlian walaupun mereka bekerja sebagai buruh tetapi mereka memiliki keahlian yang lain, dari segi sejahterah sendiri mereka sudah di katakana sangat sejahterah karena mendapatkan gaji yang lumayan besar sekitar 1.100 (Ringgit Malaysia) jika di kurs kan ke rupiah maka akan mendapatkan Rp 3.700.000 dalam sebulan yang mereka dapatkanketika bekerja diluar negeri. Serta mereka berhak mendapatkan hak dan kewajiban mereka sebagai Calon tenaga kerja Indonesia yang prosuderal yang memiliki kelengkapan dokumen-dokumen pribadi yang sangat kuat sehingga itu yang menjadikan satu pegangan ketika mereka bermasalahan atau endapatkan masalah ketika sedang bekerja di luar negeri” (19 November 2019, di kantor BP3TKI Kabupaten Nunukan)

Dalam melaksanakan program poros di BP3TKI Kabupaten Nunukan selama ini sudah tepat sasaran yang sesuai dengan Visi dan Misi yang ada di BP3TKI Nunukan selaku instansi pemerintah yang bertanggung jawab program poros perbatasan. Adapun sasaran yang harus disiapkan ketika TKI akan bekerja di luar Negeri, TKI harus bekerja sebagai tenaga kerja yang profesional, bermartabat serta sejahtera. Karena itu merupakan hal paling penting ketika calon tenaga kerja akan bekerja keluar negeri, artinya jika di lihat dari sisi martabatnya para calon TKI ini sudah memiliki keahlian dan kemampuan yang professional serta sudah mengikutin PAP (Pelatihan Akhir Keberangkatan) dimana ini di

laksanakan oleh BP3TKI Nunukan jika setaip bulan nya ada TKI yang akan berangkat bekerja di Luar Negeri menggunakan program poros, selanjutnya sejahtera jika para calon TKI ini berangkat secara prosedural dan sudah mengikutin program yang di tentukan oleh BP3TKI serta sudah melengkapi dokumen-dokumen yang selama ini di urus sebelum keberangkatan. Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi bapak Abdul Munir mengatakan :

“Sasaran sudah sangat jelas di dalam perjanjian antara kedua belah pihak negara dan TKI, mulai dari hak dan kewajiban dan upah minimum yang diterima para TKI ini ketika bekerja sebagai seorang buruh sawati. Karena hampir semua para TKI ini bekerja di bidang Perkebunan milik Negara Malaysia. Para TKI ini juga sudah dibekalin dengan pelatihan yang diberikan dimana pelatihan ini sangat penting bagi mereka semua sebelum keberangkatan sehingga ketika sudah bekerja mereka akan lebih paham jika ada masalah yang terjadi pada diri mereka, dan program poros perbatasan yang sudah kita berikan kepada TKI ini sudah tepat sasaran dan sesuai dengan Visi kita yang bermartabat profesional dan sejahtera. Jika program yang kami berikan ini sangat baik namun sifat bawaan mereka yang begitu tidak sesuai dengan apa yang di harapkan agensi di Malaysia sangat tidak sesuai maka mereka akan mendapatkan teguran atau pemecatan bahkan ketika ada TKI yang Ilegal maka akan di deportasi ke negeri asalnya.” (20 November 2019, di kantor Disnaker Kabupaten Nunukan)

Dari petikan wawancara diatas dapat dikatakan bahwasannya Perjanjian kerja antara negara yang harus lebih di pahami para calon TKI yang akan bekerja diluar negeri karena jika para TKI ini mengalami masalah di tempatnya bekerja bisa membela diri dengan bekal yang sudah diberikan oleh BP3TKI salah satunya yaitu pemahaman tentang Undang-undang tenaga kerja dan Undang-undang negara Tujuan untuk bekerja. Dan di perjanjian kerja juga sudah di jelaskan *Feedback* yang akan di dapat oleh TKI ketika bekerja serta hak dan kewajiban mereka sebagai TKI/PMI. Program poros perbatasan yang di laksanakan BP3TKI ini sangat membantu dalam hal melakukan dokumen prosuderal sebelum keberangkatan bagi para calon TKI agar mereka bermartabat, profesional dan sejahtera, namun itu semua kembali lagi pada para TKI lagi sebab program poros ini sudah

baik pelaksanaannya namun jika para TKI ini sendiri yang memiliki sifat yang sangat tidak baik dan melanggar peraturan yang ada maka akan membuat mereka terjerat hukum atau bahkan di deportasi dari negara asalnya dan semua itu kembali lagi ke perseorangan. Dan Pak Asriasyah selaku Kepala Seksi Permasalahannya dan Program mengatakan :

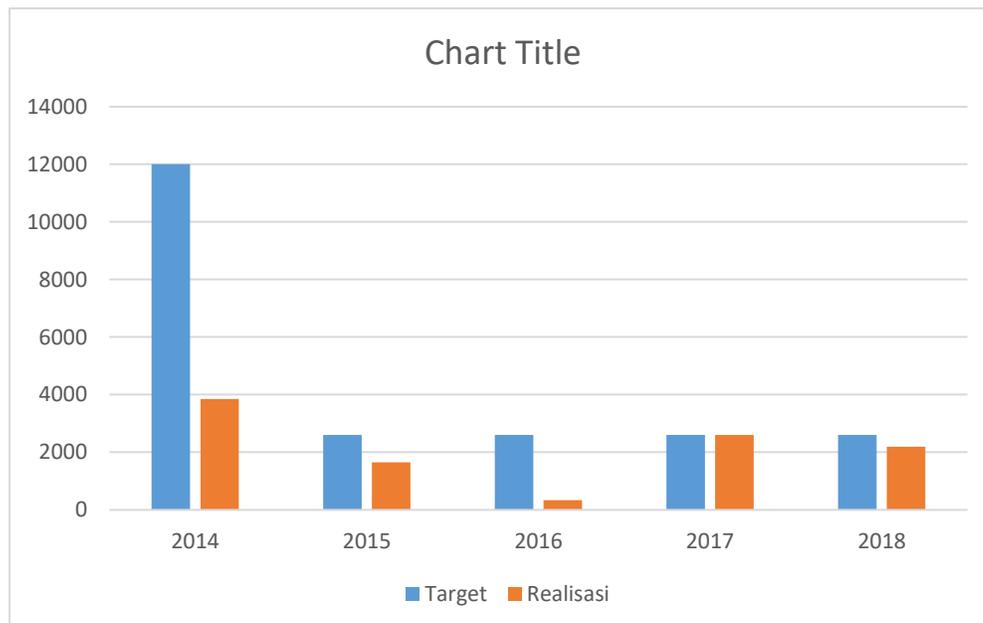
“Jika ditanya tentang tujuan sasaran sebenarnya sudah tepat tujuan selama ini karena kita kan di Kabupaten Nunukan sebagai tempat transit bagi para TKI sehingga kita membentuk LTSP pada tahun 2016 untuk mempermudah dan mempercepat proses program poros perbatasan. Dan agar lebih mudah dalam membantu para TKI yang bermasalah atau di deportasi ke Nunukan dan kita juga bantu para TKI tersebut untuk di pulangkan lagi ke daerah asalnya atau bekerja lagi di Malaysia namun kelengkapan berkas mereka harus lengkap dan sesuai dengan prosedural yang ada serta harus mengikuti PAP sebelum keberangkatan. Job order yang sesuai dengan perusahaan tempat para TKI ini akan bekerja selama berada di luar negeri serta kemudahan para TKI dalam mengurus dan memperpanjang kontrak tinggal di Negara tujuan mereka karena di bantu oleh konsulat jendral Indonesia yang berada disana” (Wawancara 19 November 2019, di Kantor BP3TKI Kabupaten Nunukan)

Melihat cuplikan wawancara diatas bahwasannya Nunukan yang merupakan daerah sumber TKI untuk transit sebelum keberangkatan ke Luar Negeri bekerja sebagai TKI, sasaran ini juga sudah tepat dengan adanya LTSP yang membantu para TKI yang awalnya tidak memiliki dokumen yang begitu lengkap kemudian di BP3TKI akan di bantu kelengkapannya sehingga bisa kembali lagi bekerja di Luar Negeri ataupun sudah bisa bekerja sebagai TKI di Luar Negeri. Pembekalan akhir keberangkatan yang begitu sangat penting yang harus diikuti para TKI karena ketika pelatihan itu dilaksanakan maka ada banyak hal-hal penting yang harus di pahami dan di pelajari sebelum dan sesudah keberangkatan. Sasaran penempatan sudah sangat sesuai dengan permintaan perusahaan tempat para TKI ini akan bekerja selama berada di Luar Negeri, Sehingga para TKI ini sudah mendapatkan tempat pekerjaan yang begitu jelas karena mereka mengurus

keberangkatan dengan menggunakan program poros bukan melalui calo-calo yang bertebaran tanpa jelas dan kepastian para TKI tersebut.

Terkadang proses daur ulang TKI yang sering terjadi ataupun yang di kerjakan BP3TKI Nunukan artinya para TKI yang sudah bekerja di Luar Negeri namun masa berlakunya sudah habis dan perlu di perpanjang lagi istilahnya perpanjang kontrak agar bisa bekerja lagi di Malaysia dan sudah mendapatkan ijin dari panitia perusahaan tempat mereka bekerja, sehingga perusahaan tempat mereka bekerja tidak perlu lagi memberikan sanksi atau denda kepada TKI yang memiliki masa aktif yang sudah habis. Para TKI ini juga tidak perlu lagi kembali ke Negara asal untuk mengurus berkasnya Karena sudah ada Konsulat Jendral Indonesia yang berada disana yang akan membantu bahkan para pegawai konsulat Indonesia ini yang akan datang langsung ketempat TKI ini bekerja untuk mendata agar lebih mudah dan cepat tanpa harus kembali ke Indonesia memperpanjang dokumen.

Grafik 3.1 Jumlah data TKI yang mengurus dokumen di BP3TKI Kabupaten Nunukan dari tahun 2014-2018



Jika dilihat pada grafik jumlah data TKI yang mengurus dokumen di BP3TKI Kabupaten Nunukan dari tahun 2014-2018 :

2014 : Pada tahun 2014 jumlah target TKI yang mengurus dokumen keberangkatan adalah sekitar 12.000 TKI namun target tersebut tidak tepat sasaran karena pada tahun tersebut masih banyak TKI yang berangkat melalui jalur tidak resmi.

2015 : Target TKI pada tahun tersebut masih tidak tepat sasaran karena masih ada calon TKI yang menggunakan jalur tidak resmi, pada tahun 2015 target TKI berjumlah 2.600 tetapi tidak sesuai target yang diharapkan.

2016 : Pada awal mula kemunculan “Program Poros” ini minim sekali TKI yang menggunakan program ini sekitar 338 TKI. Target yang ditetapkan pada awal kemunculan program ini sekitar 2.600 tetapi tidak mencapai target sasaran.

2017 : Pada tahun ini tepat sasaran dan sesuai dengan target yang sudah ditentukan dan,

2018 : BP3TKI mengalami penurunan jumlah TKI sekitar 20% atau sekitar 2.194 TKI yang menggunakan program poros untuk bekerja di luar negeri.

Pada awal kemunculan program poros ini pihak BP3TKI juga kalah cepat dengan para calo yang memberangkatkan TKI melalui jalur tidak resmi sehingga sasaran TKI yang menggunakan program ini jauh dari harapan, jauh dari target sasaran yang sudah ditetapkan, sampai dengan tahun 2018 target sasaran yang sesuai tepat yaitu pada tahun 2017. Tahun 2018 saja TKI yang menggunakan program ini tidak mencapai target sasaran, namun dengan adanya program ini membantu para TKI dalam mengurus dokumen keberangkatan mereka lebih mudah dan menjadikan para TKI yang legal melalui jalur yang resmi.

C. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan masyarakat terhadap program pemerintah adalah hal yang perlu diperhatikan dalam rangka untuk mengukur sebuah efektivitas program pemerintah yang sedang berjalan. Salah satu hal yang perlu diperhatikan ialah kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan BP3TKI kepada Tenaga Kerja Indonesia yang akan menggunakan program poros perbatasan. Nurul yang merupakan salah satu Tenaga Kerja Indonesia yang menggunakan program poros perbatasan mengatakan :

“Saya rasa pelaksanaan dari program poros ini sudah berhasil yang saya rasakan atapun dari teman-teman yang akan berangkat ini, karena selama kami melakukan program ini cukup mudah dan tidak ribet dalam membantu mengurus dokumentasi keberangkatan kami semua dan program poros ini sangat membantu terutama seperti saya ini yang dokumen nya sangat kurang dan sempat bermasalah ketika saya bekerja ke luar negeri dan ini kedua kalinya saya berangkat untuk bekerja di Malaysia lagi” (20 November 2019, di kantor BP3TKI Kabupaten Nunukan)

Melihat cuplikan dari wawancara di atas bahwa selama tahun 2018 program poros perbatasan yang dilakukan oleh BP3TKI Kabupaten Nunukan sudah cukup puas yang dirasakan oleh para TKI sebagai pengguna program meskipun di dalam melaksanakan program ini masih ada saja beberapa kendala yang di rasakan oleh para calon TKI ini dikarenakan para calon TKI ini ada yang mengurus berkas nya secara sendiri dan ada yang di uruskan oleh Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia (PJTKI). Program poros ini juga sudah cukup membantu bagi mereka yang awal nya tidak memiliki kelengkapan berkas namun ingin bekerja sebagai TKI ataupun bagi TKI yang bermasalah pemberkasan ketika sedang bekerja di luar negeri. Pihak BP3TKI Nunukan siap membantu serta menolong para TKI ini lagi untuk membuat berkas atau melengkapi sehingga para TKI ini bisa bekerja dengan tenang. Sedangkan menurut Asmawi yang merupakan salah satu Tenaga Kerja Indonesia yang menggunakan program poros perbatasan mengatakan :

“Ketika saya mengurus program ini saya kurang puas, karena da saja kendala yang saya rasakan mungkin berbeda dengan teman-teman lainnya kalua yang saya rasakan adalah kurang baik nya jaringan dari sistem dalam melaksanakan program poros serta yang notaben nya kami semua ini hanya lulus SD-SMP itu kurang paham dan mengerti dari persyaratan apa saja yang kami urus. Meskipun dari pihak BP3TKI sudah sangat membantu kami tetapi masih ada saja yang saya rasakan kurang puas terdapa program poros ini” (20 November 2019, di kantor BP3TKI Kabupaten Nunukan)

Melihat hasil wawancara diatas, Meskipun ada pun yang merasa jika puas terhadap program poros ini tetapi adapun seorang TKI yang tidak merasakan nya dikarenakan kendala-kendala yang dia rasakan ketika mengurus program poros tersebut seperti halnya dari gangguan jaringan yang berasal dari pusat, ketidak pahaman akan persyaratan apa saja yang akan dibawa dan dilengkapi ketika akan melakukan program poros perbatasan ini. Itu merupakan kendala yang sering terjadi sehingga para calon TKI merasa tidak puas terhadap program poros perbatasan ini, meskipun para pegawai BP3TKI sudah melaksanakan program poros tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku namun kendala seperti itu bukan dibuat oleh manusia namun memang terkadang jaringan yang sering kurang baik sehingga membuat terkedala dalam melaksanakan program poros ini. Wawancara dari salah seorang TKI yang kurang puas terhadap Program Poros. Sedangkan menurut Muhammad Nur seorang Tenaga Kerja Indonesia mengatakan :

“Tanggapan saya terhadap program ini semoga jaringan yang sering terputus itu tidak menjadi kendala bagi kami yang ingin mengurus program ini mas, karena kalau jaringan terganggu otomatis kami harus menunggu lagi mengurus dokumen. Tapi saya puas dengan program ini jadi saya tidak takut jika kedepannya ada kendala” (20 November 2019, di kantor BP3TKI Kabupaten Nunukan)

Melihat cuplikan wawancara dengan seorang TKI tersebut bahwa Jaringan masih menjadi kendala terbesar bagi mereka ketika mengurus program poros ini dan mereka beranggapan bahwa program ini sangat membantu sehingga mereka merasa puas dan jika selama berada di luar negeri mengalami masalah mereka sudah mengetahui bagaimana cara

menyelesaikannya, karena mereka sudah mengikuti Pembekalan akhir pemberangkatan yang dimana dalam pelatihan itu terdapat beberapa pembekalan seperti : Perjanjian kerja, UU perlindungan TKI, UU Negara Malaysia, apa yang akan menjadi hak dan kewajiban seorang TKI ketika bekerja di luar negeri.

Tabel 3.2 Survei kepuasan pelayanan Program Poros di LTSP Nunukan pada PT. Bumi Mas Citra Mandiri (Perusahaan jasa TKI) tahun 2018

No	Deskripsi	Sangat tdk baik	Tdk baik	Cukup	Baik	Sangat Baik
1.	Tingkat Layanan Personil LTSP					
	Kualitas Tenaga Kerja Pegawai					18 org
	Keramahan dan kesopanan dalam pelayanan				16 org	2 org
	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai LTSP			4 org	10 org	4 org
2.	Saranan dan Prasarana Yg di Gunakan LTSP					
	Kualitas teknologi ruang kerja di LTSP			2 org	15 org	1 org
	Kenyamanan ruang kerja di LTSP			4 org	4 org	10 org
	Kelengkapan prasarana kerja				18 org	
3.	Proses dan Layanan					
	Kualitas proses dan layanan		1 org	4 org	10 org	3 org
	Layanan kecepatan dalam memenuhi kebutuhan anda		1 org	10 org	5 org	2 org
	Ketepatan dalam memenuhi kebutuhaa anda			12 org	4 org	2 org

Sumber PT. Bumi Mas Mandiri

Pada tahun 2018 BP3TKI melakukan survey kepuasan program pada Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia (PJTKI) selaku agensi penyaluran TKI di Kabupaten Nunukan, namun saat melakukan survey ke 4 PJTKI yang ada, BP3TKI hanya mendapatkan hasil survey program dari PT. Bumi Mas Mandiri dan perusahaan yang lainnya tidak mengisi survey kepuasan program tersebut.

D. Tingkat Input dan Output

Dengan adanya program poros perbatasan di BP3TKI ini bisa terus berjalan karena Kabupaten Nunukan sebagai tempat penyebrangan TKI untuk bekerja di Luar Negeri sehingga dengan adanya program ini para TKI sedikit terbantu dalam mengurus dokumen keberangkatannya. Wawan cara saya dengan Bapak Hotma Victor selaku Kepala BP3TKI Kabupaten Nunukan mengatakan :

“Dari input dan output yang dirasakan BP3TKI ini adalah TKI yang sudah dibekali surat-suratdokumen untuk masuk ke LTSP namun akibat dari para TKI yang berangkat melalui jalur yang tidak resmi atau melalui calo itu yang menjadi penghambat paling besar serta jaringan yang masih sering gangguan sehingga semua pengerjaan program poros perbatasan terganggu juga” (19 November 2019, di kantor BP3TKI Kabupaten Nunukan)”

Di dalam melaksanakan program poros perbatasan masih ada saja para TKI yang melakukan perjalanan ke Malaysia dengan jalur-jalur yang tidak resmi sehingga ini yang menjadikan faktor penghambat paling besar ketika para TKI akan berangkat bekerja di Luar Negeri. Adanya data dari para TKI yang ganda mengakibatkan para pelaksana program poros ini sedikit terganggu sehingga seharusnya jadwal keberangkatan mereka lebih awal serta mendapatkan Pembekalan Akhir Pemberangkatan (PAP) malah tertunda sampai semua penghambat yang di rasakan BP3TKI Nunukan selesai dikerjakan. Menurut wawancara kepada Kepala Disnaker Abdul Munir Kabupaten Nunukan mengatakan :

“Input output yang selama ini kita berika ya dengan adanya Layanan Terpadu Satu pintu agar para TKI lebih mudah dalam mengurus dokemen nya”

Dari cuplikan wawancara diatas sudah cukup menjelaskan bagaimana proses ketika para TKI menggunakan program poros sebelum bekerja di Luar Negeri. *Input* yang diberikan BP3TKI kepada TKI yang mengurus program poros ini adalah dengan adanya

Layanan Terpadu Satu Pintu dapat memudahkan proses pelaksanaan program poros, karena di dalam LTSP ini ada beberapa instansi yang bekerja sama dengan BP3TKI agar mempermudah para TKI dalam mengurus program poros, adapun instansi Pemerintahan yang bekerja sama : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Imigrasi Kelas II dan Dinas Tenaga Kerja dan Trasmigrasi, namun hanya RSUD saja yang berada diluar LTSP. Selain itu *Output* yang diberikan BP3TKI adalah pelayanan yang transparansi artinya biaya selama mengurus program poros cukup jelas jumlah dan kegunaan biaya tersebut, sehingga para TKI hanya perlu mempersiapkan biaya-biaya yang sudah di tentukan oleh BP3TKI ketika TKI akan mengurus program poros.

Tabel 3.3 Biaya Administrasi Program Poros PMI P to P

Syarat	Administrasi	Lamanya
1. KTP, KK & Akte Lahir	1. Denda Akte Kelahiran Rp. 100.000	6 Hari
2. Paspor	2. Medical Check Up Rp. 764.000 (Laki-laki) Rp. 792.400 (Perempuan)	
3. Visa	3. Asuransi BPJS Rp. 37.500	
4. BPJS Ketenagakerjaan	4. Asuransi masa dan purna Rp. 332.500	
5. Sertifikat Kesehatan		
6. Perjanjian Kerja		

Sumber : BP3TKI Kabupaten Nunukan

Gambar 3.1 Skema Penempatan PMI P to P



Sumber : BP3TKI Kabupaten Nunukan

Program P to P (private to private) adalah penempatan dengan menggunakan pihak agensi bagi masyarakat yang akan bekerja sebagai TKI untuk pertama kalinya diluar Negeri. Alur P to P : P3MI (Job Order) Bp3TKI (Interview), Disdukcapil (KTP, Akte, KK), Disnaker (Registrasi ID, rekomendasi paspor), RSUD (Sertifikat kesehatan) BPJS Kesehatan, Imigrasi (Paspor), BP3TKI (PAP,EKTLN), PMI keberangkatan ke negara penempatan)

Tabel 3.4 Biaya Administrasi Program Poros PMI Mandiri

Syarat	Administrasi	Lamanya
1. KTP 2. Paspor 3. Perjanjian Kerja 4. Visa 5. Surat Keterangan Sehat 6. Asuransi Ketenagakerjaan	1. Medical Check Up Rp. 25.000 (puskesmas) 2. Asuransi masa dan purna Rp. 332.500	1 Hari

Sumber : BP3TKI Kabupaten Nunukan

Gambar 3.2 Skema Penempatan Mandiri



Sumber : BP3TKI Kabupaten Nunukan

Program mandiri professional adalah penempatan dengan menggunakan pihak dari BP3TKI tanpa melalui agensi sehingga BP3TKI yang bertanggung jawab. Adapun alur pendaftaran mandiri profesioan : CTKI mendaftar melalui SISKOTLN (memiliki KTP, Paspor, Visa , perjanjian kerja dan surat Keterangan sehat), BPJS Ketenagakerjaan (asuransi masa depan dan purna), BP3TKI (Validasi, Capute foto dan sidik jari, PAP dan EKTLN) dan TKI siap untuk berangkat

Tabel 3.5 Biaya Administrasi Program Poros PMI Re-Entry

Syarat	Administrasi	Lamanya
1. Paspor	6. Medical Check Up Rp.	1 Hari
2. Perjanjian Kerja	25.000 (puskesmas)	
3. Visa	7. Asuransi masa dan purna Rp.	
4. Surat Keterangan Sehat	332.500	
5. Asuransi Ketenagakerjaan		

Sumber : BP3TKI Kabupaten Nunukan

Gambar 3.3 Skema Penempatan Re Entry/Cuti



Sumber : BP3TKI Kabupaten Nunukan

Program penempatan bagi para TKI yang cuti atau masa berlaku bekerja diluar negeri sebagai TKI selama 5 tahun sekali, sehingga para TKI harus memperpanjang dokumen sebagai TKI yang bekerja di luar negeri. Alur pendaftaran Re Entry : CTKI memiliki KTP, Paspor, Visa, Perjanjian Kerja dan surat keterangan sehat, BPJS Ketenagakerjaan, Registrasi BP3TKI, Capture photo dan sidik jari, PAP Ektln dan TKI siap untuk berangkat.

Bapak Asriansyah selaku Kepala Seksi Permasalahatan dan Program BP3TKI Kabupaten Nunukan mengatakan :

“Masih banyak TKI yang menggunakan calo dan para TKI yang tidak memperpanjang dokumentasi membuat Pemerintah Malaysia memberikan sanksi dan hukuman bagi mereka sehingga ini membuat mereka yang masih saja melanggar peraturan takut akan saksi dan denda tersebut, dan kita sebagai pelaksana program poros ini bekerja sama dengan bebetapa intansi pemerintah seperti Disdukcapil, RSUD, Imigrasi Kelas II dan Dinas Transmigrasi dan TenagaKerjaan Kabupaten Nunukan” (19 November 2019, di Kantor BP3TKI Kabupaten Nunukan)

Mengutip hasil wawancara di atas bahwa dengan Adanya denda yang diberikan Pemerintahan Negara Malaysia kepada TKI yang melakukan pelanggaran terutama pelanggaran dokumen serta pelanggaran TKI yang berangkat melalui jalur yang tidak resmi sehingga Pemerintah Malaysia memberikan sanksi berupa denda sekitar RM30 perhari atau di rupiah kan sekitar Rp 105.000 dan di kurung penjara paling lama sekitar 3-6 bulan paling lama. Dengan adanya sanksi ini bisa membuat para TKI jera untuk melanggar peraturan yang ada di Malaysia meskipun sebelum pemberangkatan sudah di beritahukan tentang peraturan-peraturan serta poerjanjian selama berada atau bekerja di Malaysia. Input yang diberikan dari BP3TKI adalah bekerjasama dengan disdukcapil untuk mengurus dokumen seperti KK, KTP serta surat pemindahan kependudukan, akte kelahiran dan SK PLN (Surat keterangan pindah luar negeri), RSUD Kabupaten Nunukan merupakan tempat untuk melakukan cek kesehatan sebelum berangkat, Kantor Imigrasi Kelas II sebagai tempat pembuatan paspor keberangkatan. Itu semua merupakan instansi atau pemerintahan yang bekerjasama membantu serta memudahkan para TKI sebelum bekerja di Luar Negeri.

E. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Tercapaian suatu tujuan secara menyeluruh adalah bentuk dari keberhasilan sebuah program yang di jalankan. Di dalam suatu instansii tujuan merupakan hal yang paling utama dalam suatu instansi. Seperti pengertiannya bahwa suatu wadah yang menampung tempat orang berkumpul dan bekerja sama untuk mencapai sesuatu, dari situ kita bisa mengambil intisari yang utama adalah pencapaian tujuan. Hotma Victor selaku Kepala BP3TKI mengatakan :

“Kami BP3TKI sudah melaksanakan program poros perbatasan yang cukup efektif dan efisien karena di BP3TKI ini ada yang namanya Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) sehingga pelayanan yang kami berikan tidak lagi ribet tetapi mudah serta transparan dalam pelaksanaannya. Contoh saja disini juga ada Kantor Disnaker,

Disdukcapil Kecuali RSUD dan Imigrasi yang berada diluar dari LTSP ini”
(Wawancara 20 November 2019, di BP3TKI Kabupaten Nunukan”

Mengutip dari hasil wawancara di atas bahwa di dalam program poros ini ada yang namanya Layanan Terpadu Satu Pintu dimana bagi TKI yang mengurus dokemen-dokemen nya tidak ribet serta layanan ini bersifat transparan baik dalam pelaksanaan dan biaya sehingga segala sesuatu urusan tentang dokumen lebih mudah dalam pelaksanaannya. Pelayanan program poros perbatasan Kabupaten ini sudah efektif serta efisien karena pelayanan yang ada semua sudah ada di BP3TKI sehingga para TKI tersebut tidak perlu mengeluarkan biaya yang cukup banyak. Program poros perbatasan ini untuk menyatukan seluruh pelayanan-pelayanan bagi TKI untuk mengurus dokemen nya sampai bekerja di luar negeri jadi tujuan program ini sudah cukup efektif dan efisien. Di kata kan sudah efektif karena di BP3TKI terdapat beberapa instansi Pemerintah guna memudahkan para TKI dalam mengurus dokumen nya sedangkan efisien karena dalam biaya mengurus program ini sudah transparan dan terang-terangan dalam biaya dan waktu dalam mengurus dokumen ini terbilang cukup cepat dan tepat waktu. Sedangkan menurut Abdul Munir Kepala Dinas Ketenagaan Kerja dan Trasmigrasi Kabupaten Nunukan mengatakan :

“Sebetulnya permasalahan yang di rasa kan Pemerintah terhadap TKI ini adalah kurang nya dana yang kai dapatkan untuk memulangkan para TKI ke kampung halamnya sehingga mereka harus menunggu giliran dan kendala kedua adalah jaringan dan aliran listrik yang masih sering terjadi di Kabupaten Nunukan sehingga menghambat proses dokemen yang mereka buat. (Wawancara 20 November 2019, di kantor Disnaker Kabupate Nunukan)

Mengutip wawancara Bapak Munir di adas bahwa Tujuan pelaksanaan program poros yang di laksanakan dari tahun 2016 ini sudah efektif para TKI tidak perlu lagi susah dalam mengurus dokumen keberangkatan mereka sebelum ke Luar Negeri karena di

BP3TKI sudah ada yang namanya LTSP dengan adanya ini dapat memudahkan bahkan lebih cepat dari perkiraan mereka karena tidak perlu lagi harus jauh-jauh mengurus berkas dokumen serta biaya yang murah dan transparan dalam memberikan pelayanan, sedangkan efisien nya kami juga sebelum keberangkatan melakukan pelatihan untuk para TKI ini sehingga ketika sudah berangkat mereka memiliki bekal yang cukup ketika terjadi hal yang tidak diinginkan. Dan menurut bapak Asriansyah Kepala Seksi Permasalahatan dan Program mengatakan :

“Menurut saya bahwa tujuan program ini belum efektif karena target kita tidak tercapai pada tahun 2018 ini karena target TKI kita sekitar 2600 jumlah tapi data di lapangan menunjukkan kurang dan ini bukan masalah dari pihak BP3TKI. efisien dalam melakukan tujuan program karena adanya LTSP ini sangat membantu sekali saya juga merasakan nya, para TKI ini tidak perlu ribet serta mondar-mandir kesana kemari untuk mengurus dokemnya namun kendala besar yang di raskan yaitu kendala jaringan dari pusat yang masih terganggu sehingga amrnghambat semuanya” (Wawancara 19 November 2019, di kantor BP3TKI Kabupaten Nunukan”

Mengutip dari wawancara di atas bahwa 2018 tujuan program ini tidak efektif dikarenakan target TKI yang tidak mencapai target itu disebabkan oleh kurang nya TKI yang berangkat atau mengurus program poros di BP3TKI Kabupaten Nunukan, padahal setiap tahun BP3TKI memiliki target terhadap TKI yaitu sekitar 2600 orang tetapi pada 2018 tidak tercapai.

Tabel 3.6 Jumlah TKI dan Jumlah Target TKI dalam mengurus program poros

Tahun	Jumlah	Target
2016	338	2600
2017	2600	2600
2018	2194	2600

Sumber : BP3TKI Kabupaten Nunukan

Namun jika dilihat dari tujuan pelaksanaan program poros yang di laksanakan dari tahun 2016 ini sudah efektif para TKI tidak perlu lagi susah dalam mengurus dokumen keberangkatan mereka sebelum ke Luar Negeri karena di BP3TKI sudah ada yang namanya LTSP dengan adanya ini dapat memudahkan, bahkan lebih cepat dari perkiraan mereka karena tidak perlu lagi harus jauh-jauh mengurus berkas dokumen serta biaya yang murah dan trasnparan dalam memberikan pelayanan, sedangkan efisien nya kami juga sebelu keberangkatan melakukan pelatihan untuk para TKI ini sehingga ketiak sudah berangkat mereka memiliki bekal yang cukup ketika terjadi hal yang tidak di inginkan.