

# INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI BALAI PELAYANAN PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA (BP3TKI) SEMARANG

Oleh:

Herwinda Kurniasari, Dra. Susi Sulandari, M.Si

**Departemen Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos. 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRACT

*This research is to identify and describe the implementation of public service innovation in BP3TKI Semarang and the positive and negative factor that influence the implementation of public service in BP3TKI Semarang. This research is a qualitative descriptive study by collecting data through interview, library research, documentation and observation. Informants in this research was BP3TKI Semarang's staff and Indonesia's labor that comes from Central Java Province. This research uses the attributes of innovation theory to identify the implementation of public service innovation in BP3TKI Semarang and the factors that influence the implementation of that public service innovation. The results obtained that the implementation of public service in BP3TKI Semarang can be said quite good. It is known through the results of the implementation of public service in BP3TKI Semarang based on several indicators, pleasure/ satisfaction, important component, balance of the needs, is unsuitable from the innovative's attribut in a proper way, and there are several problems leave unsolved. Moreover, there also two obstacle that could obstruct the proceeding of innovation from public service in BP3TKI Semarang, such as the lack of management and the lack of Human resources and facilities or infrastructures. According to the result of this research, it can be concluded that the Innovation of public service in BP3TKI went well generally although, some indicators of research have to be fix and some obstacle factors have to be solved. The researcher proposed some suggestion such as recruiting employees, determining the institutional values, improve the management of facilities and infrastructure, providing technology at Ahmad Yani Airport in Semarang and Soemarmo Adi Airport in Surakarta, and increasing network capacity in BP3TKI Semarang.*

*Keywords : innovation of public service, BP3TKI Semarang, human resources, facilities and infrastructures*

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki jumlah penduduk terbesar keempat di dunia. Sebagian besar penduduk Indonesia berada di Pulau Jawa meskipun besarnya Pulau Jawa kurang dari tujuh persen dari luas total wilayah daratan Indonesia.

Peningkatan jumlah penduduk Indonesia sayangnya tidak diikuti dengan peningkatan kesejahteraan penduduknya akibatnya muncul kemiskinan. Kemiskinan dapat diartikan sebagai suatu kondisi serba kekurangan. Persentase penduduk miskin di Provinsi Jawa Tengah berfluktuatif dari 20,34 persen pada tahun 2007 dan mencapai 14,4 persen pada tahun

2014. Selama kurun waktu tersebut, tingkat kemiskinan penduduk Provinsi Jawa Tengah baik di perdesaan maupun perkotaan lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kemiskinan penduduk nasional. Salah satu faktor dominan yang menyebabkan terjadinya kemiskinan di Indonesia terutama di Provinsi Jawa Tengah yaitu pengangguran. Tingkat pengangguran terbuka di Provinsi Jawa Tengah berkurang sebesar 1,81 persen selama tahun 2008-2015. Hal tersebut menunjukkan pertumbuhan ekonomi yang relatif tinggi belum berhasil menekan tingkat pengangguran secara signifikan. Masalah pengangguran berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat sehingga perlu adanya penanganan yang tepat oleh pemerintah. Salah satu alternatif yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurangi jumlah pengangguran tersebut yaitu melakukan penempatan TKI di luar negeri. TKI adalah setiap warga negara Indonesia yang memenuhi syarat untuk bekerja di luar negeri dalam hubungan kerja untuk jangka waktu tertentu dengan menerima upah. Penempatan TKI adalah kegiatan pelayanan untuk mempertemukan TKI sesuai bakat, minat, dan kemampuannya dengan pemberi kerja di luar negeri yang meliputi keseluruhan proses perekrutan, pengurusan dokumen, pendidikan dan pelatihan, penampungan, persiapan pemberangkatan, pemberangkatan sampai ke negara tujuan, dan pemulangan dari negara tujuan. Pada pelaksanaannya, berbagai masalah muncul terkait dengan TKI antara lain TKI seringkali menjadi sasaran pungutan liar yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab baik pejabat maupun agen-agen penyalur TKI, oleh karena itu, pemerintah membentuk sebuah badan untuk mengatur kegiatan operasional penempatan dan perlindungan TKI di luar negeri yang saat ini dialihkan menjadi tanggung jawab Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia atau disebut BNP2TKI. Seluruh kegiatan operasional di bidang

penempatan dan perlindungan TKI di luar negeri dahulu dilaksanakan oleh Ditjen Pembinaan dan Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri Depnakertrans. BNP2TKI memiliki perangkat yang bertugas memberikan kemudahan pelayanan pemrosesan seluruh dokumen penempatan TKI yaitu Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI).

BP3TKI terdapat pada setiap provinsi di Indonesia, salah satunya ada di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Keberadaan BP3TKI tersebut berkantor di ibukota Jawa Tengah yaitu Kota Semarang. Sesuai dengan letaknya, kantor BP3TKI Jawa Tengah dikenal dengan nama BP3TKI Semarang.

BP3TKI Semarang sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik khususnya terkait dengan TKI harus dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan efektif dan efisien karena letak atau posisinya yang lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Keadaan masyarakat yang semakin berkembang dan tuntutan akan pelayanan semakin lama semakin berkembang pula. Harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan pada organisasi publik. Harapan peningkatan kualitas pelayanan publik dari masyarakat pun terus meningkat.

Jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BP3TKI Semarang yaitu penerbitan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN). Pelaksanaan penerbitan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri menjadi tugas pokok dan fungsi Bagian atau Seksi Penempatan pada BP3TKI Semarang. Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri merupakan suatu persyaratan yang harus dipenuhi oleh Tenaga Kerja Indonesia

sebagai bukti bahwa mereka bekerja melalui jalur yang legal dan sebagai bentuk perlindungan negara atau pemerintah kepada TKI yang bekerja di luar negeri. Pada kenyataannya, pelaksanaan penerbitan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri yang diselenggarakan oleh BP3TKI Semarang masih dapat dikatakan belum baik. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya berbagai permasalahan dalam pelaksanaan penerbitan KTKLN antara lain sistem komputerisasi yang digunakan oleh BP3TKI Semarang dalam pengintegrasian data sering *down*, jumlah sumber daya manusia atau pegawai BP3TKI Semarang masih terbatas, belum maksimalnya penggunaan *website* oleh masyarakat, beberapa calon TKI yang datang ke BP3TKI Semarang merasa bingung dan kesulitan dalam memahami alur atau prosedur pelayanan dan masih adanya kasus yang belum terselesaikan atau masih dalam proses hingga akhir tahun.

BP3TKI Semarang sebagai penyelenggara pelayanan publik terkait Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri yang masih memiliki berbagai permasalahan melakukan peningkatan pelayanan salah satunya yaitu dengan melakukan inovasi pelayanan publik. BP3TKI Semarang melakukan inovasi pelayanan publik pada penerbitan KTKLN, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI BALAI PELAYANAN PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA (BP3TKI) SEMARANG”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendorong dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang?
3. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan

inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu sebagai berikut.

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi pendorong dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang.
3. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang.

## **D. TEORI**

### **1. Manajemen Publik**

Manajemen publik adalah faktor utama dalam suatu administrasi publik untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia. Dengan demikian, manajemen publik, tidak lain adalah faktor upaya dalam suatu organisasi publik. Upaya tersebut diwujudkan dalam berbagai kegiatan pemerintah yang mencakup berbagai aspek kehidupan dan penghidupan warga negara dan masyarakatnya (Waluyo, 2007: 119).

Manajemen publik seringkali diidentikkan dengan manajemen instansi pemerintah. Menurut Overman, manajemen publik bukanlah *scientific management* meskipun sangat dipengaruhi olehnya. Manajemen publik bukan *policy analysis*, bukan juga “administrasi publik baru”, atau kerangka yang lebih baru, akan tetapi, manajemen publik merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi *rational-instrumental* pada satu pihak dan orientasi politik di pihak lain (Yeremias, 2014: 92).

### **2. Pelayanan Publik**

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, selanjutnya, dinyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah (Ladzi, 2012 : 49-50).

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pada konsumen atau pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat tergantung pada kebutuhan, kemampuan serta keinginan dari pihak penyedia layanan (Undang-undang No. 25, 2009).

### **3. Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratminto, 2013: 4).

### **4. Inovasi Pelayanan Publik**

Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan, dengan demikian, inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti

inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam Nugroho (2003:395) yaitu sebagai berikut:

#### **1. Inovasi Terus Menerus**

Inovasi terus menerus adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan.

#### **2. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis**

Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk.

#### **3. Inovasi Terputus**

Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka.

Menurut Muluk, dilihat dari segi proses, inovasi dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu: (Muluk, 2008:48)

1. *Subtaining innovation* (inovasi terusan) yang merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

2. *Discontinues innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Inovasi dalam pelaksanaannya memiliki atribut didalamnya. Menurut Rogers (2003: 219) atribut inovasi antara lain sebagai berikut :

1. *Relative advantage* atau keuntungan relatif

Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarinya inovasi.

2. *Compability* atau kesesuaian

Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru, selain itu, dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat, akan tetapi, inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

3. *Complexity* atau kerumitan

Kompleksitas adalah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi

penerima, dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, namun, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Kemampuan untuk diujicobakan atau kemungkinan dicoba maksudnya adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Kemudahan diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dengan atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu (Inovasi Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi, 2013: Vol. 1, No. 1)

Inovasi tidak hanya berurusan dengan pengetahuan baru dan cara-cara baru, tetapi juga dengan nilai-nilai, karena harus bisa membawa hasil yang lebih baik, jadi selain melibatkan iptek baru, inovasi juga melibatkan cara pandang dan perubahan sosial.

Inovasi dapat memberikan beberapa manfaat yaitu sebagai berikut (Everett M. Rogers (2003)):

1. Peningkatan kualitas hidup manusia melalui penemuan-penemuan baru yang membantu dalam proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia.
2. Memungkinkan suatu perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan yang dapat diperolehnya.
3. Adanya peningkatan dalam kemampuan mendistribusikan kreativitas kedalam wadah penciptaan sesuatu hal yang baru.
4. Adanya keanekaragaman produk dan jenisnya didalam pasar.

## E. METODE

Tipe penelitian yang akan digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci, mengidentifikasi masalah, membuat perbandingan atau evaluasi, dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

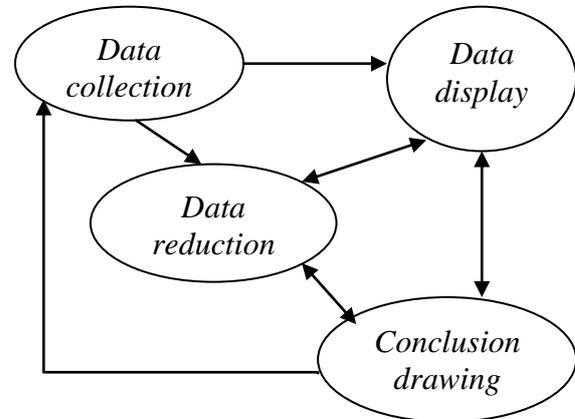
Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan TKI Semarang sebagai informan kunci dan calon TKI atau masyarakat sebagai pengguna pelayanan Teknik yang digunakan dalam memilih informan adalah teknik *snowball*.

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participation observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.

Pada penelitian ini penulis menggunakan analisis data menurut Miles

dan Huberman (1984) yaitu aktifitas dalam analisis data (Sugiyono, 2009: 246).

**Gambar 1.4**  
**Model Analisis Miles dan Huberman**



Sumber : Sugiyono, 2009: 246

Penjelasan model analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman pada gambar 1.4 yaitu sebagai berikut.

### 1. Proses 1: Reduksi data

Peringkasan data (reduksi data) merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

### 2. Proses 2: Penyajian data

Penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah bentuk teks naratif.

### 3. Proses 3: Pengolahan data

Proses pengolahan data merupakan proses menjabarkan dan menghubungkan proporsi-proporsi yang muncul dari data diatas dan kemudian menyusunnya kembali sehingga mampu menjelaskan fenomena yang terjadi.

### 4. Proses 4: Menarik kesimpulan

Menarik kesimpulan (verifikasi data) atau pola

keteraturan/ pola penyimpangan yang terjadi dalam fenomena-fenomena tersebut, membuat prediksi atas kemungkinan perkembangan selanjutnya.

## PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

#### 1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di BP3TKI Semarang

Inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan di BP3TKI Semarang adalah E-KTKLN. E-KTKLN atau KTKLN Elektronik merupakan suatu metode penerbitan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN) yang seluruhnya menggunakan sistem berbasis *online*. KTKLN digunakan sebagai suatu bentuk perlindungan kepada TKI yang bekerja di luar negeri dan bukti bahwa TKI bekerja di luar negeri secara legal atau sesuai dengan persyaratan dan peraturan yang ada. Inovasi pelayanan publik yang ada di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN dapat dilihat pelaksanaannya dari beberapa indikator yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

##### a. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif (*relative advantage*) adalah tingkat keuntungan yang diperoleh atau dihasilkan dari suatu inovasi yang dilakukan. Suatu inovasi dilakukan dengan tujuan yaitu untuk memberikan manfaat yang lebih besar daripada jenis pelayanan publik yang sebelumnya pada pengguna atau penerima pelayanan dan menghasilkan suatu cara atau metode baru yang dapat mengatasi permasalahan yang terjadi sebelum adanya inovasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan dalam hal ini BP3TKI Semarang. Tingkat keuntungan relatif suatu inovasi pelayanan publik dapat dilihat dari nilai

ekonomi, status sosial, kesenangan/kepuasan dan komponen yang penting.

##### 1) Nilai ekonomi

Adanya inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN dapat memberikan keuntungan atau manfaat dalam segi nilai ekonomi. Keuntungan tersebut dapat dirasakan oleh penyelenggara pelayanan yaitu BP3TKI Semarang maupun penerima pelayanan yaitu masyarakat atau calon TKI di Provinsi Jawa Tengah.

Adanya inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN memberikan keuntungan dalam segi ekonomi bagi negara atau lembaga yang terkait dengan pelayanan penempatan TKI yaitu BP3TKI Semarang. Keuntungan dalam segi ekonomi tersebut diperoleh karena adanya penurunan biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah terkait dengan penerbitan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN). Hal itu disebabkan perbedaan wujud Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN) yang dahulu dengan saat ini. Dahulu Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN) memiliki *output* berupa kartu seperti e-KTP tetapi setelah adanya inovasi Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN) berubah wujud menjadi lembaran kertas yang dapat dicetak melalui *website* oleh masing-masing calon TKI atau BP3TKI Semarang. Anggaran yang digunakan untuk penerbitan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN) berasal dari

pusat yaitu Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI). Penurunan jumlah anggaran yang dikeluarkan dapat dilihat pada Laporan Tahunan BNP2TKI yang diserahkan kepada BP3TKI Semarang maupun Laporan Tahunan BP3TKI Semarang sendiri.

Tidak adanya keuntungan dalam segi ekonomi yang diperoleh masyarakat atau calon TKI setelah adanya inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN. Hal tersebut dikarenakan masyarakat atau calon TKI tidak dipungut biaya dalam penerbitan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN) hanya saja mereka dipungut biaya untuk mendapatkan dokumen-dokumen persyaratan penerbitan E-KTKLN seperti *medical check up* dan asuransi. Masyarakat harus mengeluarkan biaya untuk itu karena kedua persyaratan tersebut tidak diselenggarakan oleh BP3TKI Semarang tetapi lembaga diluar BP3TKI Semarang yang telah ditunjuk oleh Kementerian yang bersangkutan seperti sarana kesehatan yang telah ditunjuk oleh Kementerian Kesehatan dan lembaga asuransi yang telah ditunjuk oleh Kementerian Ketenagakerjaan.

## 2) Status sosial

Keuntungan relatif dari adanya suatu inovasi pelayanan publik dapat dilihat dari status sosial yang akan berubah seiring dengan inovasi tersebut. Status sosial yang dimaksud dalam penelitian ini

adalah pemikiran atau penilaian negara lain terhadap status sosial TKI yang bekerja di negaranya setelah adanya inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN.

Tidak ada perubahan terhadap status sosial negara atau lembaga pemerintah terkait penempatan dan perlindungan TKI maupun TKI yang bekerja di luar negeri. Anggapan atau persepsi negara lain terkait status sosial negara Indonesia dan TKI sama saja. Negara yang menjadi tujuan TKI bekerja sebagian besar merupakan negara maju sehingga negara tersebut telah memiliki sistem yang hampir seluruhnya berbasis elektronik sehingga perubahan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN) menjadi E-KTKLN justru membawa dampak positif dari segi status sosial karena perubahan tersebut menunjukkan bahwa terjadi kemajuan teknologi pada sistem penempatan TKI di Provinsi Jawa Tengah. Selain itu, inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang yang disertai dengan perubahan wujud Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN) menjadi elektronik dengan *output* berupa lembaran kertas tidak merubah kegunaan atau fungsi dari kartu itu sendiri. Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN) yang saat ini berbasis elektronik memiliki tampilan dan berisikan data mengenai TKI yang sama kelengkapannya dengan KTKLN sebelum adanya inovasi.

## 3) Kesenangan/ kepuasan

Kesenangan atau kepuasan merupakan suatu keadaan atau perasaan puas/senang yang dirasakan oleh seseorang apabila mereka menerima atau mendapatkan sesuatu sesuai dengan apa yang diharapkan. Kesenangan atau kepuasan dalam pelayanan publik dapat dirasakan oleh masyarakat selaku penerima pelayanan. Masyarakat tentunya memiliki harapan terhadap pelayanan yang diterimanya, apabila harapan tersebut sesuai dengan pelayanan yang diterimanya pada kenyataan maka akan timbul rasa puas atau senang. Kepuasan atau kesenangan yang dirasakan oleh masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang dilaksanakan pada saat ini sudah berjalan dengan baik kemudian dapat memberikan keuntungan.

Masyarakat atau TKI sebagai penerima pelayanan merasa senang/ puas dengan adanya inovasi pelayanan publik berupa E-KTKLN yang dilaksanakan di BP3TKI Semarang. Kesenangan atau kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dapat diketahui dari jumlah keluhan dan pengaduan terkait pelayanan penerbitan E-KTKLN. BP3TKI Semarang memiliki layanan pengaduan yang bertujuan untuk menerima keluhan dan pengaduan dari TKI maupun keluarga dari TKI tersebut. Kesenangan atau kepuasan yang diperoleh masyarakat terhadap pelayanan penerbitan E-KTKLN dapat dilihat dari minimnya masyarakat yang mempunyai

keluhan terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN tersebut. Sebagian besar masyarakat hanya mengeluhkan terkait sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan penerbitan E-KTKLN di BP3TKI Semarang.

#### 4) Komponen yang penting

Inovasi pelayanan publik dapat memberikan keuntungan tentunya harus ditunjang dengan berbagai komponen yang penting. Komponen-komponen yang penting tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan suatu inovasi pelayanan publik. Apabila terdapat salah satu dari beberapa komponen tersebut belum dikelola dan berjalan dengan baik maka akan mempengaruhi tingkat keuntungan relatif dari adanya suatu inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan.

Komponen-komponen penting dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN adalah dokumen-dokumen yang menjadi persyaratan penerbitan E-KTKLN, sumber daya manusia atau pegawai BP3TKI Semarang, jaringan internet, dan sarana prasarana. Komponen-komponen penting tersebut dapat dikatakan telah dikelola dengan cukup baik. Hal itu dapat dilihat dari masing-masing komponen penting tersebut. Komponen penting yang pertama adalah dokumen-dokumen persyaratan penerbitan E-KTKLN. BP3TKI Semarang memiliki loket yang digunakan untuk memeriksa dokumen

yang telah dibawa oleh para calon TKI antara lain surat permohonan PAP, perjanjian penempatan, paspor, visa kerja, sertifikat pelatihan, keterangan uji kompetensi, surat keterangan sehat atau *medical check up*, perjanjian kerja, asuransi pra, dan rekening *bank*. Pada saat calon TKI telah memiliki seluruh dokumen persyaratan tersebut, kemudian pegawai BP3TKI Semarang akan memberikan surat keterangan kelengkapan dokumen dan melakukan verifikasi dengan mengecek keaslian dokumen tersebut. Komponen penting yang kedua adalah sumber daya manusia atau pegawai BP3TKI Semarang. Jumlah sumber daya manusia yang ada di BP3TKI Semarang dapat dikatakan kurang memadai apabila dibandingkan dengan calon TKI yang melakukan pengurusan penerbitan E-KTKLN tetapi BP3TKI Semarang memberikan pelatihan kepada para pegawainya dan membagi sumber daya manusia yang dimiliki dengan beban kerja yang sama sehingga pelaksanaan penerbitan E-KTKLN dapat berjalan dengan baik meskipun dengan terbatasnya sumber daya manusia yang dimiliki. Komponen penting yang ketiga adalah jaringan internet. Seluruh proses yang berkaitan dengan E-KTKLN membutuhkan jaringan internet baik masyarakat sebagai calon TKI dan BP3TKI Semarang sebagai penyelenggara. BP3TKI Semarang telah menggunakan jaringan internet

dengan *provider* yang dinilai paling baik di Indonesia. Komponen penting yang terakhir adalah sarana prasarana. Sarana prasarana yang terkait dengan E-KTKLN yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya seluruhnya sudah terdapat di BP3TKI Semarang tetapi pengelolaan sarana dan prasarana tersebut dapat dikatakan kurang baik misalnya dalam hal kebersihan dan kurangnya jumlah tempat duduk yang disediakan. Keadaan tersebut hanya terjadi pada suatu waktu tertentu terutama saat terjadi peningkatan jumlah TKI yang datang ke BP3TKI Semarang cukup banyak.

#### **b. *Compability* atau Kesesuaian**

Kesesuaian dibutuhkan dalam suatu inovasi pelayanan publik dimaksudkan agar inovasi atau jenis pelayanan yang sebelumnya tidak serta merta dihilangkan seluruhnya tetapi inovasi yang sebelumnya juga menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi yang baru secara lebih cepat. Tingkat kesesuaian inovasi pelayanan publik yang ada di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN dapat dilihat dari kesesuaiannya dengan nilai atau norma, pengalaman lalu dan kebutuhan dari penerima.

##### **1) Kesesuaian dengan nilai/norma**

Nilai merupakan segala sesuatu yang dianggap baik, diinginkan, dicita-citakan dan dianggap penting oleh masyarakat sedangkan norma merupakan peraturan atau landasan yang disepakati oleh

masyarakat dan menjadi pedoman dalam berperilaku untuk mengejar sesuatu yang dianggap baik atau diinginkan tersebut. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat dikatakan bahwa nilai dan norma merupakan dua hal yang saling berkaitan satu dengan lainnya. Inovasi pelayanan publik akan diterima oleh masyarakat apabila sesuai dengan nilai atau norma yang dianut masyarakat maupun yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN dapat dikatakan telah sesuai dengan nilai atau norma yang telah ditetapkan maupun yang berlaku dalam masyarakat. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN berdasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) Nomor 21 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penerbitan E-KTKLN kepada TKI. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik tersebut juga telah sesuai dengan nilai atau norma yang dianut oleh masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari pelaksanaan pelayanan penerbitan E-KTKLN yang telah memuat nilai atau norma seperti yang dianut oleh masyarakat yaitu keramahan, kesopanan, ketertiban dan kepedulian kepada masyarakat yang dilayani.

- 2) Kesesuaian dengan pengalaman lalu

Inovasi pelayanan publik tidak harus menghasilkan sesuatu yang baru sepenuhnya tetapi dapat berupa suatu pembaharuan atau penyempurnaan dari jenis pelayanan publik yang sebelumnya. Adanya suatu inovasi tentu memunculkan perbedaan antara pelayanan publik di BP3TKI Semarang yang sekarang dengan sebelumnya sehingga inovasi pelayanan publik tersebut harus melihat dan sesuai dengan pelayanan yang dahulu.

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN sesuai dengan pengalaman lalu atau inovasi yang sebelumnya. Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN tidak sepenuhnya baru melainkan modifikasi dari KTKLN yang sebelumnya. Terdapat perbedaan antara KTKLN dengan E-KTKLN yaitu perbedaan wujud atau bahan dari *output* KTKLN dimana dahulu KTKLN berupa kartu sedangkan sekarang *output* berupa lembaran kertas dan sistem yang digunakan E-KTKLN seluruhnya berbasis elektronik. Persamaan KTKLN yang dahulu dengan E-KTKLN adalah prosedur yang harus dilalui oleh calon TKI dan dokumen persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon TKI. Hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN merupakan penyempurnaan KTKLN yang dahulu dengan sedikit perubahan yang dilakukan.

3) Kesesuaian dengan kebutuhan dari penerima

Kebutuhan merupakan sesuatu yang harus dipenuhi oleh seseorang. Kebutuhan masyarakat semakin lama akan semakin berkembang dan bertambah seiring dengan perkembangan jaman. Inovasi dilakukan sebagai sebuah jawaban atas perkembangan kebutuhan masyarakat tersebut. Maka dari itu inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang harus dilihat kesesuaiannya dengan kebutuhan dari penerima pelayanan yaitu calon TKI.

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN dapat dikatakan telah sesuai dengan kebutuhan dari penerima pelayanan yaitu calon TKI. Hal tersebut dikarenakan perubahan KTKLN menjadi E-KTKLN dilatarbelakangi oleh adanya pernyataan yang dikemukakan oleh para TKI kepada Presiden Joko Widodo saat mengadakan *teleconference* dengan mereka kemudian Presiden sebagai Kepala Negara mengemukakan bahwa perlu dilakukan perubahan KTKLN agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Elektronik Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri atau E-KTKLN dapat diakses dimanapun TKI berada melalui ponsel atau perangkat komunikasi lainnya yang terhubung dengan jaringan internet. Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN yang telah sesuai dengan kebutuhan para TKI tersebut tidak terlepas dari kekurangan yang diungkapkan oleh

masyarakat bahwa perubahan wujud dari *output* E-KTKLN yang saat ini berupa kertas dinilai kurang baik karena resiko hilang atau rusak semakin besar meskipun hanya diperlukan saat pengecekan dokumen di bandara keberangkatan TKI.

c. **Complexity atau Kerumitan**

Inovasi merupakan suatu gagasan atau ide baru yang biasanya menggunakan cara baru sehingga memiliki tingkat kerumitan yang berbeda dengan sebelum adanya inovasi. Inovasi yang baru tersebut memunculkan kerumitan dengan tingkat yang lebih tinggi namun tidak akan menjadi masalah karena inovasi dilakukan dengan cara baru yang lebih baik dan telah disesuaikan dengan kendala atau kekurangan inovasi yang sebelumnya. Kerumitan yang ditimbulkan dari adanya suatu inovasi dapat dialami dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan pegawai BP3TKI Semarang sebagai penyelenggara pelayanan.

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN yang memiliki tingkat kerumitan lebih tinggi dibandingkan sebelumnya tidak menimbulkan permasalahan pada masyarakat atau calon TKI sebagai pengguna pelayanan. Hal tersebut terjadi karena masyarakat telah mengetahui terkait penerbitan E-KTKLN sebelum datang ke Kantor BP3TKI Semarang melalui *website* atau TKI lain yang telah melakukan pengurusan penerbitan E-KTKLN. Pihak BP3TKI Semarang juga menyediakan layanan informasi guna memberikan informasi terkait penerbitan E-KTKLN kepada calon TKI.

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN juga memiliki pengaruh yang dirasakan oleh pegawai BP3TKI Semarang. Inovasi tersebut tidak menimbulkan masalah atau kendala pada pegawai BP3TKI Semarang dalam pelaksanaannya namun hal tersebut memicu terjadinya permasalahan yang dialami oleh pegawai BP3TKI Semarang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang memunjungnya seperti jaringan internet yang lambat sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memverifikasi dokumen calon TKI dan sulitnya mendeteksi sidik jari calon TKI menggunakan alat *finger print*.

**d. Triability atau Kemungkinan Dicoba**

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan penerapan suatu metode atau cara baru yang berbeda dengan metode yang sebelumnya bertujuan untuk memperbaiki metode yang lama sehingga dapat memberikan keuntungan bagi penggunanya. Inovasi dalam pelayanan publik akan diterima oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan apabila memiliki keuntungan yang telah terbukti melalui fase uji coba dimana setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk mencobanya.

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN telah melalui fase uji coba publik. Inovasi yang ada di BP3TKI Semarang tersebut disosialisasikan kepada masyarakat melalui PPTKIS dan pegawai BP3TKI Semarang secara langsung. Beberapa masyarakat atau calon TKI sudah pernah melakukan pengurusan penerbitan E-KTKLN yang menggunakan

sistem berbasis elektronik di BP3TKI Semarang itu artinya masyarakat atau calon TKI sudah pernah mencoba melakukan penerbitan KTKLN secara elektronik atau E-KTKLN di BP3TKI Semarang. Masyarakat atau calon TKI yang sudah pernah mencoba inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang mengungkapkan bahwa mereka merasakan kemudahan dalam penerbitan E-KTKLN yang seluruhnya menggunakan sistem online. Hal tersebut membuktikan bahwa inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN telah melalui fase uji coba dan terbukti memiliki keuntungan sehingga dapat diterima oleh masyarakat.

**e. Observability atau Kemudahan Diamati**

Inovasi harus dapat diamati dengan mudah bagaimana inovasi tersebut bekerja dan bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik atau menguntungkan dibandingkan dengan sebelumnya.

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang dapat diamati dengan mudah bagaimana cara ia bekerja dan bagaimana inovasi dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik atau menguntungkan dibandingkan dengan sebelumnya. Cara bekerja penerbitan E-KTKLN dapat dengan mudah diamati karena cara penerbitan E-KTKLN tidak jauh berbeda dengan cara penerbitan KTKLN yang sebelumnya sehingga masyarakat atau calon TKI mudah untuk memahami prosedur maupun persyaratan penerbitan E-KTKLN dan pegawai BP3TKI Semarang sebagai penyelenggara pelayanan yang telah melayani penerbitan E-KTKLN sebanyak dua sampai tiga

kali akan memahami cara bekerjanya. Perbedaan KTKLN yang dahulu dengan sekarang setelah adanya inovasi hanya pada wujud atau *output* dan penggunaan sistem berbasis elektronik yang diterapkan dari awal hingga akhir proses penerbitan E-KTKLN. Keuntungan yang dihasilkan oleh inovasi pelayanan publik yang ada di BP3TKI Semarang juga dapat diamati dengan mudah yaitu dari adanya penurunan biaya yang dikeluarkan oleh BP3TKI Semarang dalam penerbitan E-KTKLN karena adanya perubahan wujud KTKLN berupa kartu menjadi lembaran kertas dan kemudahan untuk mengakses E-KTKLN bagi masyarakat yang dapat dilakukan dimana saja melalui *website* yang telah disediakan.

## 2. Faktor Pendorong dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di BP3TKI Semarang

Faktor pendorong merupakan faktor yang memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang yaitu sebagai berikut.

- a. Kualitas sumber daya manusia yang memadai

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling berpengaruh pada pelaksanaan suatu pelayanan publik karena mereka merupakan pemberi atau penyelenggara pelayanan yang berhadapan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh BP3TKI Semarang dibagi menjadi beberapa bagian, bagian yang menjadi pelaksana penerbitan E-KTKLN adalah Seksi Penyiapan Penempatan.

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN memunculkan suatu metode atau cara baru sehingga membutuhkan kemampuan dalam pelaksanaannya agar berjalan dengan baik. Pegawai BP3TKI Semarang sebagian besar memiliki tingkat pendidikan yang memadai. BP3TKI Semarang juga memberikan pelatihan pada pegawainya secara berkala agar dapat melayani masyarakat dengan optimal.

- b. Tersedianya teknologi yang memadai

Teknologi merupakan faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Teknologi memiliki peran dalam memudahkan pegawai maupun masyarakat dalam pelayanan publik. Saat ini BP3TKI Semarang memiliki teknologi yang dapat dikatakan memadai. Penerbitan E-KTKLN di BP3TKI Semarang menggunakan sistem berbasis elektronik seluruhnya mulai dari awal hingga akhir proses penerbitan E-KTKLN. Seluruh sistem penerbitan E-KTKLN di BP3TKI Semarang yang membutuhkan jaringan internet ditunjang dengan penggunaan *provider* yang telah terbukti paling baik kualitasnya sehingga sistem penerbitan E-KTKLN dapat berjalan dengan lancar. BP3TKI Semarang juga memiliki *website* yang memuat informasi terkait E-KTKLN dan dapat digunakan untuk mengakses E-KTKLN secara lebih mudah oleh TKI, keluarga atau kerabat TKI dan pihak yang berwenang apabila membutuhkan informasi terkait TKI.

## 3. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di BP3TKI Semarang

Faktor penghambat merupakan faktor yang memberikan dampak negatif terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang yaitu sebagai berikut.

a. Sarana prasarana yang kurang memadai

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penerbitan Elektronik Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (E-KTKLN) kepada Tenaga Kerja Indonesia sarana dan prasarana penerbitan E-KTKLN di BP3TKI Semarang antara lain:

- 1) Ruang yang terdiri dari loket pendaftaran, ruang pelayanan dan ruang petugas verifikasi dokumen
- 2) Ruang tunggu pelayanan dan ruang pengaduan pelayanan yang dilengkapi dengan tempat duduk dan toilet
- 3) Peralatan kantor seperti meja pelayanan, meja komputer dan kursi yang ditata sedemikian rupa sehingga petugas dapat menjalankan tugasnya dengan lancar dan nyaman
- 4) Peralatan pendukung lainnya seperti *PC client, webcam, finger print, printer, scanner, QR code reader, switch hub, wifi*, jaringan komunikasi data (*internet/ Virtual Private Network (VPN)* minimal 256 Kbps, *Local Area Network*, rak server dan UPS 2000 watt.
- 5) Software terdiri dari program-program aplikasi E-KTKLN dalam bentuk *web base* dan *desktop base*, anti virus, sistem operasi minimal Windows 7 menggunakan 32 bit, *patch* aplikasi, *browser* menggunakan firefox minimal

versi 36 atau google chrome dan pdf reader

- 6) Kain latar pengambilan pas foto warna merah
- 7) Mesin sistem antrian, kotak saran dan pengaduan
- 8) Media pengumuman dan informasi
- 9) Alat survei kepuasan pelayanan

BP3TKI Semarang memiliki seluruh sarana dan prasarana yang telah ditetapkan pada Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penerbitan Elektronik Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (E-KTKLN) kepada Tenaga Kerja Indonesia akan tetapi pada kenyataannya sarana dan prasarana yang ada belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan belum dikelola dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, sarana dan prasarana terkait ruang tunggu dengan kursi untuk menunggu belum memadai apabila dilihat dari jumlah kursi yang ada dibandingkan dengan jumlah calon TKI atau masyarakat yang datang ke BP3TKI Semarang. Selain itu, pengelolaan sarana dan prasarana di BP3TKI Semarang juga dapat dikatakan belum baik. Hal tersebut dapat dilihat dari sampah yang bertebaran di ruang tunggu sementara telah disediakan tempat sampah namun tidak cukup untuk menampung sampah-sampah tersebut.

b. Jumlah SDM yang kurang memadai

Sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting dalam pelayanan publik. Sumber daya yang ada di BP3TKI

Semarang secara keseluruhan sebanyak 74 orang. Pegawai yang melayani penerbitan E-KTKLN termasuk ke dalam Seksi Penyiapan Penempatan hanya berjumlah 11 orang. Jumlah tersebut dapat dikatakan kurang memadai apabila dibandingkan dengan jumlah calon TKI yang harus dilayani di wilayah Provinsi Jawa Tengah.

## **PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang telah berjalan dengan baik, namun pada beberapa indikator masih terdapat permasalahan. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan atribut-atribut inovasi yang digunakan peneliti dalam mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berikut ini.

1. *Relative advantages/* keuntungan relatif
  - a. Nilai ekonomi

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN memberikan keuntungan dari segi nilai ekonomi bagi negara atau pemerintah penyelenggara pelayanan penerbitan E-KTKLN yaitu BP3TKI Semarang namun tidak memberikan keuntungan dalam segi nilai ekonomi pada masyarakat atau calon TKI. .
  - b. Status sosial

Inovasi pelayanan publik berupa E-KTKLN tidak merubah status sosial TKI atau pemerintah dihadapan negara lain. Negara yang menjadi tujuan TKI sebagian besar merupakan negara yang lebih maju sehingga mereka menganggap inovasi pelayanan publik yang ada di BP3TKI Semarang menunjukkan adanya kemajuan teknologi.
  - c. Kesenangan/ kepuasan

Masyarakat merasa senang atau puas dengan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang terkait E-KTKLN.

- d. Komponen yang penting

Komponen-komponen penting yang menunjang pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN antara lain dokumen-dokumen yang menjadi persyaratan penerbitan E-KTKLN, sumber daya manusia atau pegawai BP3TKI Semarang, jaringan internet, dan sarana prasarana. Komponen-komponen tersebut telah dikelola dengan cukup baik.
2. *Compability/* kesesuaian
  - a. Kesesuaian dengan nilai/ norma

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang berupa E-KTKLN telah sesuai dengan nilai atau norma yang dianut masyarakat maupun norma yang telah ditetapkan.
  - b. Kesesuaian dengan pengalaman lalu

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang telah sesuai dengan pengalaman lalu atau pelayanan yang sebelumnya.
  - c. Kesesuaian dengan kebutuhan dari penerima

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang telah sesuai dengan kebutuhan dari penerima. Hal tersebut dibuktikan dengan perubahan E-KTKLN disesuaikan dengan keinginan TKI yang mereka ungkapkan kepada Presiden Joko Widodo terkait Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN).
3. *Complexity/* kerumitan

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi akan tetapi tidak menimbulkan permasalahan pada pengguna maupun penyelenggara pelayanan.
4. *Triability/* kemungkinan dicoba

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang telah melalui fase uji coba dan masyarakat juga merasakan kemudahan dengan adanya inovasi pelayanan publik terkait E-KTKLN tersebut.

5. *Observability*/kemudahan diamati

Inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang dapat diamati dengan mudah bagaimana cara ia bekerja dan bagaimana inovasi dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik atau menguntungkan dibandingkan dengan sebelumnya.

Faktor pendorong pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang yaitu kualitas sumber daya manusia yang memadai dan ketersediaan teknologi yang memadai, sedangkan faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang yaitu sarana prasarana dan jumlah sumber daya manusia yang kurang memadai.

## B. SARAN

1. Melakukan koordinasi dengan dinas dan lembaga yang terkait dengan penerbitan E-KTKLN yang belum memiliki unit pelayanan sendiri yang berada di Kantor BP3TKI Semarang antara lain Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah, pihak asuransi yang telah bekerjasama dengan BP3TKI Semarang dan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.
2. Meningkatkan kemampuan pegawai BP3TKI Semarang terkait penggunaan teknologi yang menunjang penerbitan E-KTKLN dengan mengadakan pelatihan secara rutin.
3. Melakukan evaluasi setiap bulannya untuk mengetahui hambatan dan kinerja dalam pelaksanaan penerbitan E-KTKLN serta membuat dan melaksanakan solusi sebagai jawaban atas

keluhan atau pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan penerbitan E-KTKLN.

4. Meningkatkan pengelolaan terkait sarana prasarana seperti ruang tunggu, perangkat teknologi (komputer, alat *finger print*, *printer*, *scanner*) yang telah dimiliki dengan melakukan pengecekan secara berkala pada sarana prasarana tersebut.
5. Menentukan nilai-nilai kelembagaan yang digunakan sebagai pedoman pegawai BP3TKI Semarang dalam melayani masyarakat.
6. Melakukan evaluasi terkait beban kerja masing-masing seksi atau bagian di BP3TKI Semarang kemudian melakukan perubahan pembagian jumlah pegawai agar seksi atau bagian yang memiliki beban kerja yang lebih besar, memiliki jumlah pegawai yang sesuai dengan beban kerja tersebut
7. Melakukan koordinasi dengan pihak Bandara Ahmad Yani Semarang dan Bandara Adi Soemarmo Surakarta yang menjadi bandara pemberangkatan TKI untuk menyediakan jaringan internet
8. Meningkatkan kemampuan pegawai dengan mengadakan pelatihan secara berkala agar pegawai dapat mengikuti perkembangan teknologi yang digunakan dalam penerbitan E-KTKLN dan dapat melayani masyarakat dengan cepat dan tanggap.
9. Mengadakan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan E-KTKLN dengan meningkatkan kinerja pegawai melalui pelatihan dan menambah kapasitas jaringan internet agar

sistem penerbitan E-KTKLN dapat diakses dengan lebih lancar.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asropi. (2008). Budaya Birokrasi dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 5 (3): 246-255
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Gava Media
- LAN. (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN
- Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: FIA UNIBRAW
- Nugroho, Ryan dan Ricky Siahaan (ed.). (2005). *BUMN Indonesia Isu, Kebijakan, dan Strategi*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Prastowo, Andi. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Robbins, Stephen P. (1994). *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan
- Rogers, Everett M. (2003). *Diffusion of Innovations 5th edition*. Free Pass: New York
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press
- Safrony, Ladzi. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sangadji, Etta Mamang, Sopiiah. (2010). *Metodologi Penelitian-Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- Sumber lainnya:**
- Asropi. (2008). Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 5 (3): 246-255
- Marom, Aufarul. (2015). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 1 (1): 45-63
- Prawira, Maulana Arief, dkk. Inovasi Layanan (Studi Kasus *Call Center* SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pad Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik*, 2 (4): 715-721

Samsara, Ladiatno. (2013). Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1 (1): 1-10

Suciningati, dkk. Analisis Kualitas Pelayanan di Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Publik*

Suwarno, Yogi. Inovasi di Sektor Publik.

Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penerbitan Elektronik Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (E-KTKLN) Kepada Tenaga Kerja Indonesia

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 22 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Di Luar Negeri

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Rencana Strategis Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Semarang Tahun 2015 – 2019