

**Efektivitas Program Poros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di
Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja
Indonesia Kabupaten Nunukan Bagi Calon Tenaga Kerja Indonesia
Dan Tenaga Kerja Wanita Pada Tahun 2018**

Nico Abdi Priohutomo

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
nicoabdi98@yahoo.com

Muhammad Eko Atmojo

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Unniversitas Muhammadiyah Yogyakarta
atmojoeko91@gmail.com

Abstract

In carrying out service activities it cannot be separated from human life, because services are needed in various aspects of life, the Government has an important role to provide excellent public services for all residents in accordance with the Law. The emergence of the axis program at BP3TKI aims to facilitate prospective migrant workers in handling documents before departure so that when working abroad they are not affected by document problems, because so far there are still many illegal migrant workers who depart through Nunukan without completing documentation such as KTP, KK and letters other important. The pivot program implemented in 2018 has been running well and has been said to be effective despite the constraints coming from the grid and power outages. The success of the program has been well implemented so that the labor migrants were helped in arranging the departure documents. This method uses qualitative which has natural characteristics as a source of data which is a direct manifestation of a social phenomenon within the community. Data collection techniques in this study were in the form of interviews and documentation, the authors conducted interviews with the Head of the Manpower and Transmigration Office, the Head of BP3TKI, the Head of the Penitentiary and Program and Indonesian Workers section who administered the pivot program as well as data through data documents through documents.

Keywords: Poros Program, Public Services, Migrant Workers, and Indonesian Workers

Abstrak

Dalam melakukan kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan di berbagai aspek kehidupan, Pemerintah mempunyai peranan yang penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai dengan Undang-Undang. 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. Program poros yang dilaksanakan pada tahun 2018 ini sudah berjalan dengan baik dan sudah dikatakan efektif meskipun mengalami kendala-kendala yang berasal dari jaringan dan pemadaman listrik. Keberhasilan program sudah terlaksana dengan baik sehingga para TKI terbantu dalam mengurus dokumen keberangkatan. Metode ini menggunakan kualitatif yang memiliki karekteristik alami sebagai sumber data yang langsung perwujudan dari sebuah gejala sosial yang berada di dalam masyarakat. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah berupa wawancara dan dokumentasi, yaitu penulis melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Trasmigrasi, Kepala Balai BP3TKI, Kepala seksi Permasalahan dan Program dan Tenaga Kerja Indonesia yang mengurus program poros tersebut serta data melalui dokumen data melalui dokumen.

Kata Kunci: Program Poros, Pelayanan Publik, Buruh Migran, dan Tenaga Kerja Indonesia

I. Pendahuluan

Sebagai imbas dari terlaksanakannya Otonomi Daerah terlebih sudah di terapkannya Undang-Undang Nomor 32 Thun 2004 tentang Pemerintah Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan sepenuh nya oleh Pemerintah pusat untuk mengatur Pemerintah Daerahnya sendiri, termasuk didalam nya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Fungsi dari peleyanan juga sudah di serahkan dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah. Tuntutan ini semakin berkembang karena kesadaran warga negara yang memiliki hak dan kewajiban untuk dilayanain dan kewajiban pemerintah daerah itu memberikan pelayanan yang terbaik.

Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah. Tuntutan ini semakin berkembang karena kesadaran warga negara yang memiliki hak dan kewajiban untuk dilayanain dan kewajiban pemerintah daerah itu memberikan pelayanan yang terbaik.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan efektif apabila sesuai dengan tujuan dan sasaran dalam pelaksanaan pelayanan publik yakni kepuasan masyarakat sebagaimana telah disebutkan di dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Tuntutan efektivitas dalam memberikan pelayanan menjadi begitu penting untuk diterapkan sesuai denga dimensi pelayanan yang begitu sederhana, jelas dan pasti, efisien, adiliterbukan dan ekonimis sebagai perwujudan pelayanan Program Poros yang sudah dilakukan BP3TKI Kabupaten Nunukan sejak tahun 2016 silam.

Usaha dalam menciptakan lapangan pekerjaan sudah dilakukan pemerintah, tetapi hal ini tidak memungkinkan untuk menampung dan mempekerjakan mereka semua. Oleh

karena itu, pemerintah sudah berusaha dalam mengatasi masalah pengangguran yang sekaligus melaksanakan program pengetasan kemiskinan. Sebagai mana di amanatkan dalam UUD 194 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 menampung semua masyarakat Indonesia yang begitu banyak untuk bisa bekerja, maka banyak juga warga negara Indonesia yang memilih untuk bekerja di Luar Negeri dengan menjadi Tenaga Kerja Indonesia dengan harapan bisa memiliki pekerjaan yang tetap dan mendapatkan gaji yang cukup besar. Terhitung sebanyak tiga juta lebih WNI yang menjadi TKI diluar negeri. Begitu juga dengan masyarakat Kabupaten Nunukan lebih memilih untuk menjadi TKI di negeri seberang (Tawau, Malaysia) bahkan Kabupaten Nunukan menjadi penyebrangan bagi para TKI untuk bekerja diluar negeri sampai saat ini.

Pada hubungan kedua belah pihak seperti Indonesia dan Malaysia ataupun dengan Negara tetangga lainnya akan menimbulkan yang namanya imigrasi tenaga kerja. Dengan adanya fenomena ini mengara kepada Negara-Negara untuk membuat peraturan khusus yang dirancang guna menyelesaikan permasalahan yang berhubungan langsung dengan gerak perpindahan dari satu Negara ke Negara lain. 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. Bagi para TKI yang tidak bermasalah yang sudah bekerja di luar negeri sesuai dengan kontrak kerja yang sudah ditetapkan tidak perlu mendapatkan penanganan dari Pemerintah Kabupaten Nunukan.

Munculnya "Program Poros" di BP3TKI kabupaten nunukan ini bertujuan untuk memudahkan para calon TKI maupun TKI yang akan bekerja diluar Negeri dalam mengurus dokumen-dokumen yang akan dipersiapkan sebelum berangkat menuju Luar Negeri. Sehingga ketika para TKI bekerja di luar Negeri dokumen yang mereka miliki tidak bermasalah, dikarenakan selama ini yang masih menjadi permasalahan yang cukup besar adalah masalah dokumen yang non prosuderal. Mengakibatkan para TKI ini menjadi Ilegal dan berdampak deportasi yang akan di alamin para TKI ini dikarenakan tidak memiliki dokumen yang cukup lengkap.

Pada tanggal 16 Februari 2016 Program Poros ini resmi dibuka oleh Menteri Pemberdayaan Manusia dan Kebudayaan (PMK) Ibu Puan Maharani, program ini dibuat agar para TKI yang illegal yang berada di Malaysia dan sekitarnya bisa mengurus dengan mudah dan cepat dokumen yang dibutuhkan untuk menjadi TKI yang legal, ini merupakan program

Presiden Jokowi guna mewujudkan nawacita . Sepanjang tahun 2018 jumlah TKI yang terdata adalah 2.291 TKI (Antara, 2018).

Tabel 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 Tahun 2018

Pada tahun 2018 ada sekitar 2.194 TKI yang mengurus program poros sebelum keberangkatan, namun pada tahun 2018 target sasaran TKI tidak tercapai karena adanya program pemutihan yang dilakukan Pemerintah Malaysia sehingga menyebabkan pengurangan TKI yang bekerja di Malaysia. Dengan adanya program poros ini membantu dan memudahkan para TKI dalam mengurus dokumen keberangkatan sehingga para TKI ini bisa bekerja diluar negeri secara Legal tanpa khawatir dengan status mereka.

II. Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Menurut pandangan saya bahwa Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau usaha dalam membantu seseorang dalam melakukan kegiatan pekerjaannya sehingga pekerjaan tersebut selesai dengan tepat waktu. 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."

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar berupa barang, jasa dan pelayanan administrative yang dilakukan oleh suatu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta (Kholivah & Prabowo, 2018). Pelayanan merupakan kegiatan yang akan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok masyarakat dengan berlandaskan faktor metrik melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Paath, Liando, & Sampe, 2019).

1) Standar Pelayanan Publik

Dalam proses penyusunan melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya (termasuk para birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan yang membangun (Sinambela, 2010) dalam (Zamroni, Afifuddin, & Widodo, 2019) :

- a) **Transparan:** Pelayanan harus memiliki sifat yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua kalangan.
- b) **Akuntabilitas:** Pelayanan yang diberikan harus bisa dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c) **Kondisional:** Pelayanan yang sesuai dengan keadaan, kondisi dan kemampuan.
- d) **Partisipatif:** Pelayanan harus bisa mendorong peran masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- e) **Kesamaan Hak:** Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi kepada masyarakat dilihat dari beberapa aspek seperti suku, ras, agama dll.
- f) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Pelayanan yang mempertimbangkan aspek peradilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

2) Indikator Pelayanan Publik

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

- a) **Ketanggapan:** daya tangkap yang kuat dalam memberikan pelayanan terhadap harapan, keinginan aspirasi maupun tuntutan dalam penguasaan.
- b) **Responsibilitas:** Sebuah ukuran untuk menunjukkan seberapa proses pemberian pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan yang ada.
- c) **Akuntabilitas:** Untuk meninjau seberapa besar proses pada penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang di dalam masyarakat.

3) Asas-Asas Pelayanan Publik

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

- a) Empati dengan costumers : Para pegawai harus melayanin urusan dari instansi yang menyelenggarakan pelayanan dan bersikap empati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b) Pembatasan prosedur: prosedur yang dibuat harus dirancang sebaik mungkin dan mudah di pahami agar konsep on stop shop benar-benar bisa diteripakan.
- c) Efektivitas penanganan keluhan: Pelayanan yang baik seharusnya bisa terhindar dari namanya keluhan dari penikmat pelayanan pemerintahan.
- d) Kemudahan akses: Pelayanan yang baik seharusnya akses pelaksanaannya mudah dijangkau, sangat memadai, dan bisa memanfaatkan teknologi infomatika yang ada secara baik.
- e) Kedisiplinan: Ini merupakan point paling penting dalam melaksanakan pelayanan, pemberi layanan harus bisa bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah dalam memberikan pelayanan.

A. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yang artinya *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu hal yang dilakukan dengan cara yang baik dan berhasil. Didalam kamus Ilmiah populer, efektivitas di artikan 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 mecapai suatu tujuan atau sasaran yang ingin dicapai seperti yang ditentukan sebelumnya.

Menurut Bayangkara (2008) adalah sebagai tingkat dari sebuah keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan (Idris & Endang, 2015). Robbin (2008) menjelaskan efektivitas adalah sebagaitingkat pencapaian sebuah organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Artinya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat dari keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai sasaran yang sudah ditetapkan. Efektivitas juga harus dilakukan pada waktu bekerja dalam mencapai tujuan (Idris & Endang, 2015). Di dalam mengukur efektivitas dari sebuah organisasi perlu diperhatika beberapa dari indikator menurut Sutrisno (2007), yaitu: (Sari Febriantika,

Muchsin, & Sunariyanto, 2019): a) Pemahaman Program, b) Tepat Waktu, c) Tepat Sasaran, d) Tercapaiannya Tujuan dan, f) Perubahan Nyata

1) Indikator Efektivitas

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

- a) Keberhasilan program
- b) Keberhasilan sasaran
- c) Kepuasan terhadap program
- d) Tingkat input dan output
- e) Pencapaian tujuan menyeluruh

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

2) Aspek-Aspek Efektivitas

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

- a) Aspek tujuan: sebuah program dikatakan sangat efektif apabila dilihat dari sudut hasil jika sebuah tujuan program tersebut telah di capai. Penilaian aspek ini bisa dilihat dari prestasi yang sudah dicapai oleh peserta.
- b) Aspek tugas atau fungsi: lembaga atau organisasi bisa dikatakan efektivitas apabila sudah melaksanakan tugas serta fungsi, begitu juga suatu program pembelajaran akan lebih efektif jika tugas dan tujuannya dilaksanakan dengan baik.
- c) Aspek rencana atau program: yang dimaksud dengan rencana program ialah pembelajaran yang terprogram jika semua rencana ini dapat dilaksanakan maka rencana program bisa dikatakan sudah efektif.
- d) Aspek ketentuan dan peraturan: efektivitas suatu program juga bisa dilihat dari beberapa fungsi atau tidaknya aturan yang sudah dibuat dalam rangka menjaga sebuah proses keguatan.

III. Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang memiliki karakteristik alami sebagai sumber data yang langsung, deskriptif, dan lebih mengutamakan proses dari padahasil. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada keadaan obyek yang alamiah, dimana pada peneliti akan sebagai kunci instrument, pada teknik pengumpulan data akan dilakukan secara triangulasi atau gabungan (Wawancara dan Dokumentasi), data analisis akan bersifat induktif atau kualitatif (Sugiyono, 2014).

Dalam penelitian ini memiliki fokus yaitu: Menjelaskan tentang efektivitas program poros dalam meningkatkan pelayanan publik di BP3TKI Kabupaten Nunukan tahun 2018 melalui indikator efektivitas yang dikemukakan oleh (Mutiarin, 2014) : Keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Lokasi penelitian ini mengambil objek 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. Sumber data yang diperoleh dari data primer melalui wawancara dan dokumentasi kepada Kepala BP3TKI, Kepala Seksi Program dan Permasalahannya serta kepada Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Data Sekunder berupa Profil BP3TKI, Tupoksi, Jumlah TKI yang menggunakan program poros dari tahun 2016-2018.

IV. Pembahasan

Lima indikator menurut Champbel dalam (Mutiarin, 2014) dalam mengukur efektivitas program poros dalam meningkatkan pelayanan publik di BP3TKI Kabupaten Nunukan tahun 2018:

A. Keberhasilan Program

Keberhasilan program merupakan ukuran yang penting dalam menilai sebuah kebijakan pencapaian dari sebuah kebijakan dari sebuah instansi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat karena sebuah kebijakan pemerintah bisa dinilai mencapai target apabila program tersebut sudah berhasil dilaksanakan.

Pada tahun 2018 Bp3TKI Kabupaten Nunukan memiliki fokus besar yang dikerjakan selama sepanjang tahun 2018 Pertama BP3TKI menyiapkan penempatan bagi para tenaga kerja Indonesia yang akan berangkat ke luar negeri melalui Kabupaten Nunukan, Kedua

BP3TKI memberikan berupa perlindungan hukum kepada TKI yang di deportasi karena berbagai macam masalah, sakit atau bahkan TKI yang bermasalah akibat dokumen yang tidak resmi atau non prosuderal. Sedangkan program poros bisa diartikan fokus bagi para TKI untuk mempersiapkan diri sebelum berangkat menuju ke luar negeri dengan mempersiapkan beberapa dokumen penting yang sudah di selesaikan di BP3TKI atau sudah melaksanakan Pembekalan akhir keberangkatan (PAP).

Sedangkan target sasaran program poros tahun 2018 ini tidak mencapai target yang sudah di tetapkan setiap tahun nya atau sekitar 2.600 TKI, permasalahan yang membuat target tidak tercapai adalah karena Pemerintah Malaysia melakukan "program pemutihan" atau yang biasa di sebut oleh Pemerintah Indonesia ialah pengurangan TKI dan TKW yang terjadi sekitar bulan November-Desember. Program poros diartikan sebagai tujuan para TKI untuk mempersiapkan dokumen keberangkatan sebagai Tenaga Kerja di luar negeri, sehingga para TKI ketika sudah berada di luar negeri tidak akan di deportasi atau bermasalah karena sudah memiliki dokumen penting sebagai bekal dalam melindungi diri di luar negeri. Dengan adanya program poros ini memudahkan dan membantu para TKI dalam mengurus dokumen keberangkatan sehingga menjadikan mereka sebagai TKI yang legal dan resmi. Program poros ini sudah dilaksanakan sejak tahun 2016 sampai dengan 2018 sudah berjalan dengan baik, target dan sasaran yang diperoleh sudah tercapai. Meskipun di dalam pelaksanaan nya masih terdapat beberapa kendala yang di rasakan para TKI ini tetapi pelaksanaan nya di lapangan sudah berjalan dengan baik.

B. Keberhasilan Sasaran

Pelaksanaan program poros sepanjang tahun 2018 sudah tepat sasaran dimana para TKI ini bekerja sebagai TKI yang bermartabat, professional dan sejahterah sesuai dengan VISI dari BP3TKI. Artinya adalah para TKI sudah memiliki keahlian dan kemampuan yang di dapatkan selama melakukan kegiatan PAP (pembekalan akhir pemberangkatan) yang dilaksanakan di BP3TKI , selama pembekalan mereka mendapatkan bekal mengenai perjanjian kerja, peraturan kedua belah pihak Negara, mendapatkan informasi tentang hak dan kewajiban mereka selama menjadi TKI yang bekerja di negara tetangga.

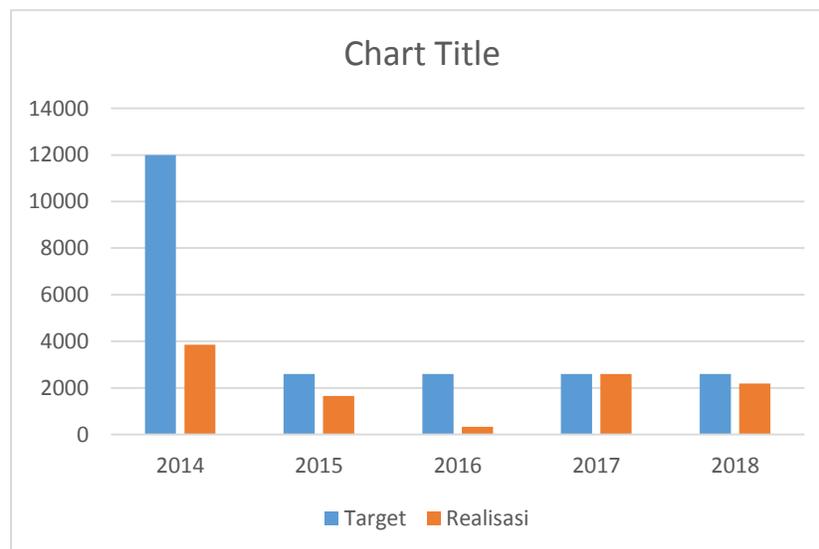
Perjanjian kerja antara negara harus bisa lebih dipahami oeh para TKI yang akan bekerja diluar Negeri sebagai bekal ketika para TKI ini tersandung masalah ketika bekerja sebagai buruh. Program poros perbatasan ini dilaksanakan agar para memabntu para TKI dalam mengurus dokumen yang prosuder sehingga menjadikan mereka TKI yang legal atau

resmi. BP3TKI sudah memberikan pembekalan sebelum keberangkatan agar lebih memahi tentang tugas dan apa yang akan dilakukan ketika sudah bekerja sebagai TKI diluar negeri.

Nunukan sebagai dari sumber TKI yang transit sebelum berangkat ke luar negeri untuk bekerja, keberhasilan sasaran ini juga sudah berhasil dengan adanya Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) yang memudahkan para TKI dalam melakukan penyiapan dokumen-dokumen keberangkatan. Serta mendapatkan Pembekalan akhir pemberangkatan (PAP) yang begitu penting bagi para TKI karena mendapatkan pelatihan dan pembekalan yang sangat penting. Sasara penempatan bagi para calon TKI sudah sesuai denan permintaan dari Perusahaan tempat bagi para TKI yang akan berangkat bekerja diluar negeri, sehingga ketika berada diluar negeri para TKI ini sudah mendapatkan tempat pekerjaan yang jelas dan pasti di karenakan mereka mengurus dokumen keberangkatan di LTSP BP3TKI.

Ada nya proses daur ulang TKI yang terjadi setiap di akhir tahun bagi para TKI yang sedang bekerja di luar negeri namun masa berlaku nya sebagai TKI sudah habis dan perlu diperpanjang lagi artinya kontrak sebagai TKI yang bekerja diluar negeri di perpanjang kontrak nya agar bisa bekerja lagi sebagai TKI di negara tetangga. Namun bagi para TKI yang tidak mendapatkan ijin untuk mengurus kontrak di BP3TKI bakaln di bantu oleh Konsulat Jendra Indonesia yang berada di Malaysia yang akan terjun ke perusahaan-perusahaan tempat TKI ini bekerja untuk mendata dan memproses dokumen-dokumen sehingga para TKI ini bisa bekerja secara tenang lagi.

Grafik 1. Jumlah data TKI yang mengurus dokumen di BP3TKI Kabupaten Nunukan dari tahun 2014-2018



Sumber : BP3TKI Kabupaten Nunukan

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.

Awal kemunculan program poros ini BP3TKI kalah cepat dengan para calo-calo yang memberangkatkan para TKI melalui jakur tikus atau jalur tidak resmi yang biasa disebut dengan TKI yang ilegal tidak resmi. Sehingga target yang sudah ditentukan tidak begitu mencapai sasaran. Namun pada tahun 2017 target sasaran TKI ini mencapai sasaran yaitu sekitar 2.600 TKI yang mengurus program poros ini sehingga bisa dibilang bahwa tahun kedua kemunculan program ini berhasil menarik simpatiik bagi para TKI ini. Namun pada tahun 2018 sendiri sasarannya tidak tercapai dikarenakan adanya program pemutihanyang dilakukan Pemerintah Malaysia.

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 diberikan BP3TKI kepada Tenaga Kerja Indonesia yang akan menggunakan program poros perbatasan. Tahun 2018 program poros yang dirasakan oleh TKI sudah cukup puas sebagai pelaksana program poros walaupun selama mengurus program poros ini mendapatkan kendala-kendala yang mengganggu proses program poros namun kendala tersebut bisa teratasi meskipun kendalanya berasal dari pusat yaitu kendala jaringan yang terputus dan pemadaman listrik yang masih sering terjadi di Nunukan menjadikan program ini terhambat.

Meskipun ada saja TKI yang merasa tidak puas terhadap program ini dikarenakan selama melakukan program ini selalu terkendala oleh jaringan dan pemadaman listrik, adapun masalah yang muncul dari para TKI itu sendiri misalnya kurang pahami nya terhadap persyaratan yang harus dilengkapi ketika mengurus program poros. Itu masih menjadi kendala yang masih sering di keluh kan oleh para TKI kepada BP3TKI meskipun pihak BP3TKI sudah berusaha untuk memperbaiki namun ini masalah teknis dari pusat BP2TKI.

D. Tingkat Input dan Output

Pada tahun 2018 masih terdapat TKI yang melakukan penyebrang ke Malaysia dengan cara jalur tidak resmi atau non prosuderal ini merupakan faktor penghambat dalam melaksanakan program poros yang dilaksanakan di BP3TKI. Serta adanya data ganda yang berasal dari TKI ketika mengurus program poros ini sehingga pelaksanaan program ini sedikit terganggu dan berdampak kepada jadwal keberangkatan yang seharusnya lebih awal mendapatkan Pembekalan Akhir Pemberangkatan (PAP) malah akan tertunda.

Input diberikan BP3TKI kepada TKI yang akan mengurus program poros adalah dengan adanya Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) memudahkan selama mengurus program poros, dikarenakan di dalam LTSp terdapat beberapa instansi pemerintahan yang bekerjasama dengan BP3TKI dalam memudahkan para TKI dalam mengurus program poros dan adapun instansi yang bekerjasama adalah Dinas kependudukan dan catatan sipil, Imigrasi kelas II, Dinas tenaga kerja dan transmigrasi, dan yang berada di luar LTSP adalah Rumah sakit umum daerah dan puskesmas. Output yang diberikan BP3TKI adalah pelayanan yang transparansi dalam biaya mengurus program poros, kejelasan syarat administrasi selama mengurus program poros, sehingga para TKI tidak perlu khawatir dengan biaya mengurus program poros ini.

Tabel 2. 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

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. 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

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 4. Biaya Administrasi Program Poros PMI Re-Entry

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

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.

E. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) sangat membantu dan memudahkan bagi para TKI yang akan mengurus program poros untuk melengkapi dokumen keberangkatannya, TKI tidak perlu ribet dalam mengurus program ini karena sudah transparansi dalam pelaksanaan dan biaya sehingga proses dokumen akan lebih mudah dilaksanakan. Pelayanan program poros di Kabupaten Nunukan ini sudah efektif dan efisien karena pelayanan pemerintahan sudah jadi satu di BP3TKI sehingga para TKI tidak perlu lagi mengeluarkan biaya yang banyak untuk mengurus program ini. Program poros perbatasan ini berada di LTSP karena semua instansi-intansi pemerintahan yang bekerjasama dengan BP3TKI berada satu lokasi kecuali Rumah sakit umum daerah dan puskesmas. Program poros perbatasan ini menyatukan semua pelayanan-pelayanan bagi TKI dalam mengurus dokumen nya sampai bekerja diluar negeri jadi program poros ini sudah efektif dan efisien. Di katakana sudah efektif karena di BP3TKI terdapat LTSP yang di dalamnya ada beberapa instansi pemerintah untuk memudahkan para TKI dalam mengurus dokumen nya dan program ini sudah efisien selama tahun 2018 karena biaya mengurus program poros sudah transparansi dan terang-terang dalam biaya dan waktu mengurus dokumen keberangkatan yang cepat dan tepat.

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 di inginkan.

Tabel 5. 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 transparan dalam memberikan pelayanan, sedangkan efisiennya 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.

V. Kesimpulan

Pada tahun 2018 target sasaran dari program poros tidak mencapai target yang sudah ditentukan oleh pusat setiap tahunnya. Di karenakan adanya program pemutihan yang dilakukan Pemerintah Malaysia akibatnya banyak pengurangan TKI pada bulan November-desember sehingga target sasaran tidak tercapai. Dan masih terdapatnya TKI yang bekerja di Malaysia menggunakan jalur non prosuderal yang mengakibatkan mereka ditangkap lalu di tahan oleh Kepolisian Malaysia. TKI yang berangkat melalui BP3TKI Nunukan harus sesuai dengan Visi dan Misi BP3TKI yang menginginkan TKI tersebut bermartabat, sejahtera dan profesional, karena ini merupakan modal utama mereka ketika berada diluar negeri terutama bermartabat dan profesional sehingga mereka ketika kembali dari luar negeri bisa sejahtera dan menikmati hasil jerih payah selama menjadi TKI. Namun nyata nya program ini cukup puas dirasakan oleh para TKI selama melaksanakan program poros untuk memudahkan mereka dalam mengurus dokumen prosuderal dan transparansi dalam mengurus administrasi program poros. Meskipun terdapat kendala-kendala yang menghambat dalam mengurus program ini.

Input yang diberikan kepada TKI selama melaksanakan program poros ini adalah dengan adanya Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) dimana di dalam LTSP terdapat beberapa Instansi pemerintahan seperti Imigrasi kelas II, Disdukcapil dan Disnaker kecuali RSUD yang berada di luar LTSP. Sehingga dengan adanya LTSP ini lebih memudahkan para TKI. Dan output yang diberikan adalah pelayanan yang mudah tidak bertele-tele dan transparansi biaya dalam mengurus program poros sehingga para TKI cukup menyiapkan biaya-biaya yang diperlukan. Program poros ini dikatakan sudah efektif karena di BP3TKI terdapat yang namanya LTSP sehingga memudahkan para TKI dalam mengurus dokumen-dokumen yang diperlukan sebelum keberangkatan sehingga tujuan pada program ini tercapai dan dikatakan sudah efisien karena waktu dan biaya selama mengurus program ini tidak lama dan transparan serta terang-terangan dalam biaya, waktu dalam mengurus program poros.

Saran

BP3TKI agar terus menjalankan Program Poros ini dengan lebih baik kedepannya serta peran perhatian dari Pemerintah yang sangat dibutuhkan oleh para TKI yang menggunakan Program Poros guna meningkatkan pelayanan dan memperbaiki kendala-kendala yang sering terjadi ketika para TKI melaksanakan Program Poros.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Mutiarin, D. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 1–12.

Harany, L. I., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2019). *Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Diyono (Sakdino) (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang)*. 13(5), 95–100.

Idris, H. A., & Endang, B. (2015). *Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Kecamatan*. 3(4), 1130–1144.

Kholivah, D., & Prabowo, S. (2018). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sragi Kabupaten Pekalongan*.

Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.

Paath, A., Liando, D., & Sampe, S. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado*. 3(3), 1–10.

Sari Febriantika, H. N., Muchsin, S., & Sunariyanto. (2019). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas*. 13(3), 113–121.

Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Keluran Dinoyo

Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 13(2), 75–82.

Data Internet

Antara. (2018, November 30). *15.463 TKI ke Malaysia Melalui Nunukan 2018*. Retrieved from <https://riau.antaranews.com/berita/105456/15463-tki-ke-malaysia-melalui-nunukan-2018>

Undang-undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri