
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BAGI PEKERJA MIGRAN MELALUI LEMBAGA TERPADU SATU ATAP (LTSA) KABUPATEN LOMBOK TENGAH**Oleh****Siti Yulianah M. Yusuf¹⁾, Dhea Candra Dewi²⁾ Vidya Yanti Utami³⁾****^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, STIA Mataram****Jalan Bung Karno No. 60, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, 83127, Indonesia.****E-mail: ¹sitiyulianah84@gmail.com, ²dheacd@gmail.com, ³vidyautami88@gmail.com****Abstrak**

Layanan Terpadu Satu Atap atau yang disingkat LTSA di Kabupaten Lombok Tengah terdiri dari 7 (tujuh) instansi, melaksanakan kegiatan penyelenggaraan penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan atau pendaftaran sampai dengan tahap penempatan Pekerja Migran ke negara tujuan yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. LTSA bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya bagi Calon Pekerja Migran, sehingga pelayanan publik yang cepat murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau dapat terwujud.. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam menjawab pertanyaan penelitian. Obyek yang diteliti adalah sistem pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan daerah dalam hal ini yakni Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) Kabupaten Lombok Tengah dalam mendukung adanya pelayanan prima bagi Pekerja Migran Indonesia (PMI). Hasil penelitian menunjukkan dengan adanya LTSA dapat mengurangi jalur birokrasi dan menyederhanakan prosedur dalam pelayanan bagi Pekerja Migran Indonesia. Karena waktu dan biaya yang diperlukan untuk pengurusan perizinan penanaman modal di daerah akan lebih cepat dan murah. Keberadaan LTSA merupakan upaya pemerintah dalam rangka membenahi tata kelola pelayanan penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di luar negeri

Kata Kunci: Peningkatan, Layanan Terpadu, Satu Atap, Pekerja Migran Indonesia**PENDAHULUAN**

Negara hadir dan berkewajiban untuk melindungi dan melayani setiap warga negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Hal ini sejalan dengan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya Pembukaan Undang-Undang Dasar alenia ke IV yang secara gamblang menjelaskan tentang tujuan dari Negara Republik Indonesia itu sendiri, dalam hal ini Negara hadir sebagai pelayan masyarakat, yang dilaksanakan oleh pemerintah melalui peran aparatur Negara, adalah sebagai Abdi Negara dan sebagai Abdi Masyarakat, dimana peran sebagai abdi negara menjadi sangat dominan dibandingkan peran sebagai abdi masyarakat. Sementara menurut Thoha (1993), menyatakan bahwa siklus pelayanan lebih berakses ke kekuasaan

birokrasi ketimbang melayani masyarakat. Akibatnya aparatur cenderung melayani dirinya sendiri dan meminta layanan dari masyarakat. Tugas aparatur sebagai pelayan harus lebih diutamakan terutama yang berkaitan dengan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan publik Hal ini merupakan, 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.

Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan

penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan adanya peningkatan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan diharapkan untuk lebih dapat melindungi dan mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas pelayanan publik bagi masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang ingin bekerja ke luar negeri. Hal ini juga yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan publik melalui penyelenggaraan layanan terpadu satu atap (LTSA), khususnya di wilayah Kabupaten Lombok Tengah.

Layanan Terpadu Satu Atap atau yang disingkat LTSA di Kabupaten Lombok Tengah terdiri dari 7 (tujuh) instansi yaitu, Dinas Tenaga Kerja Lombok Tengah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Lombok Tengah, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Praya, Imigrasi Mataram, BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan, Bank Negara Indonesia (BNI), dan BP2MI (Badan Perlindungan Pekerja Imigran Indonesia), yang melayani seluruh kegiatan penyelenggaraan penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia.

Pelaksanaan Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) di Kabupaten Lombok Tengah berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan atau pendaftaran sampai dengan tahap penempatan Pekerja Migran ke negara tujuan yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Pelayanan yang diberikan ini membuat proses yang dijalani menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan secara maksimal. Keberadaan LTSA merupakan upaya pemerintah dalam

rangka membenahi tata kelola pelayanan penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di luar negeri sesuai dengan UU Nomor 18 tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia.

Berdasarkan penjelasan di atas, muncul pertanyaan sebagai berikut: “Bagaimana peningkatan pelayanan publik bagi Pekerja Migran melalui Lembaga Terpadu Satu Atap (LTSA) Kabupaten Lombok Tengah?”

LANDASAN TEORI

Adapun landasan teori dan konsep yang digunakan yaitu:

1. Teori Efektifitas Hukum (Lawrence M. Friedman)

Lawrence M. Friedman dalam bukunya yang berjudul *The Legal System A Social Science Perspective*, 1975 (dalam Utrecht, 1993), menyebutkan bahwa sistem hukum terdiri atas perangkat struktur hukum (berupa lembaga hukum), substansi hukum (peraturan perundang-undangan) dan kultur hukum atau budaya hukum. Ketiga komponen ini mendukung berjalannya sistem hukum di suatu negara. Secara realitas sosial, keberadaan sistem hukum yang terdapat dalam masyarakat mengalami perubahan-perubahan sebagai akibat pengaruh, apa yang disebut dengan modernisasi atau globalisasi baik itu secara evolusi maupun revolusi. Jika melihat permasalahan yang diangkat dalam tulisan ini, yaitu bagaimana upaya peningkatan pelayanan publik khususnya bagi pekerja migrant di wilayah Kabupaten Lombok Tengah melalui LTSA dan apakah ada hambatan atau kendala yang dialami bukan saja oleh calon pekerja migrant itu sendiri melainkan hambatan yang dihadapi oleh lembaga yang melaksanakan pelayanan publik tersebut.

2. Pelayanan

Menurut Moenir (1992), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sementara

Brata (2004), mengemukakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak yang dilayani, selain itu Brata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.

3. Publik

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Nampaknya kata "publik" diterjemahkan oleh beberapa kalangan berbeda-beda sebagaimana kepentingan mereka. Berikut beberapa defenisi menurut para ahli, antara lain Syafie dkk, mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

H. George Fredrickson (dalam Utrech, 1993), menjelaskan konsep "*public*" dalam lima perspektif, yaitu (1) publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat, (2) publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri, (3) publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui suara (4) publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya dianggap juga dianggap sebagai public, dan (5) publik sebagai warga Negara

dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

4. Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 butir 1 menjelaskan bahwa 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Tujuan Pelayanan Publik.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan public berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan dengan prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan diselenggarakan dengan prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan cepat dan pelayanan tidak berbelit-belit.
- b. Kejelasan dan kepastiam, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara,

- persyaratan pelayanan, pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas.
- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal keamanan pelayanan, kenyamanan, kemampuan petugas dan kepastian hukum.
 - d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum dalam hal: waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi sistem dan fasilitas dan peralatan.
 - e. Efisien dan ekonomis dalam arti persyaratan ringan, kedisiplinan petugas, kewajaran biaya pelayanan dan sesuai kemampuan ekonomis masyarakat.
 - f. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum di usahakan keadilanmendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat, kesediaan dan ketanggapan petugas membantu dan pendistribusian yan merata.
 - g. Ketepatan waktu dalam arti implementasi pelayanan umum dapat diselesaikan dalam hal informasi waktu, kecepatan pelayanan, realisasi waktu dan kepastian jadwal pelayanan.

Hardiansyah (2011), mengemukakan bahwa ada tiga dimensi kualitas pelayanan publik, terdiri atas:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara

penyelenggara dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berangkat dari konsep tersebut dan penjelasan publik tentang bagaimana pelayanan itu diberikan sesuai dengan haknya, maka dalam tatanan implementatif akan memunculkan tanggapan-tanggapan masyarakat terhadap stimulus terhadap kebijakan-kebijakan dalam pelayanan oleh pemerintah. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak.

6. Layanan Terpadu Satu Atap

Penyelenggaraan Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan terkait dengan Pekerja Migran Indonesia yang merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 18 tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia, dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap pemberangkatan atau penempatan ke nagara tujuan, yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

LTSA pada dasarnya ditujukan untuk mempermudah para calon pekerja migrant Indonesia dalam mengurus permohonan dan kelengkapan administrasi lainnya dalam bentuk: Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan pelayanan; pengurangan tahapan dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam menjawab pertanyaan penelitian. Obyek yang diteliti adalah bentuk re-modeling dari sistem pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan daerah dalam hal ini yakni Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) Kabupaten Lombok Tengah dalam mendukung adanya pelayanan prima bagi Pekerja Migran Indonesia (PMI). Tahapan penelitian dimulai dengan merumuskan masalah, mengumpulkan data, menentukan obyek dan subjek penelitian, menentukan jenis dan metode penelitian yang akan digunakan, menyusun jadwal penelitian dan mencari literatur yang dapat membantu menjelaskan dan memberikan jawaban dari rumusan masalah.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan (1) observasi pada Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) Kabupaten Lombok Tengah dengan melihat pelayanan yang diberikan (2) wawancara yang dilakukan sebagai aktivitas untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan dari awal hingga proses akhir penempatan PMI. Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pegawai LTSA dan masyarakat dalam hal ini PMI sebagai pengguna layanan publik, dan data sekunder berupa dokumentasi dan studi kepustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menyelenggarakan fungsi berupa perlindungan kepada masyarakat baik dari segi hukum maupun dari segi sosial, adalah bagaimana negara memberikan jaminan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat mulai dari perorangan dan kelompok orang yang merupakan salah satu bentuk perwujudan dari adanya pemerintahan yang demokrasi. Menurut Ilmar (2016) konsep demokrasi modern mengandung

minimal tiga prinsip dasar yang harus menjadi ukuran dalam menilai sistem politik pemerintahan yang demokratis, yaitu: 1) Ditegakkannya etika dan integritas serta moralitas dalam politik pemerintahan sehingga menjadi landasan kerja bagi sistem politik, ekonomi, dan sosial di dalam penyelenggaraan pemerintahan, 2) Digunakannya prinsip konstitusionalisme dengan tegas dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan dan kepatuhan terhadap supremasi hukum yang berlaku, 3) Diberlakukannya akuntabilitas publik, di mana orang-orang yang memegang atau menduduki jabatan publik pemerintahan harus dapat dimintakan pertanggungjawaban oleh rakyat

Lebih lanjut Burkens, *et al* (dalam Ilmar, 2016) memperjelas konsep demokrasi dengan mengemukakan syarat minimum demokrasi, sebagai berikut: Pada dasarnya setiap orang mempunyai hak yang sama dalam pemilihan yang bebas dan rahasia, Pada dasarnya setiap orang mempunyai hak untuk dipilih, Setiap orang mempunyai hak-hak politik berupa hak kebebasan berpendapat dan berkumpul, Badan perwakilan mempengaruhi pengambilan keputusan melalui sarana hak untuk ikut memutuskan (*mede beslissing recht*) dan/ atau melalui wewenang petugas, Asas keterbukaan dalam pengambilan keputusan dan sifat keputusan yang terbuka, Dihormatinya hak-hak kaum minoritas.

Untuk mewujudkan Pemerintahan yang demokratis tersebut tidaklah mudah, banyaknya tuntutan masyarakat akan kualitas demokrasi serta perlindungan, penghormatan, dan pemenuhan hak-hak dasar warga negara atau dengan kata lain bagaimana pemerintah mewujudkan hal tersebut, sebagai bentuk awal perwujudan pelaksanaan pemerintahan yang berdasarkan asas umum pemerintahan yang baik. Sebagai bentuk perwujudan pemerintahan yang demokratis terbitlah

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat sendi-sendi demokrasi dan pemenuhan hak-hak dasar warga negara, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan publik atau masyarakat pada pemerintahan khususnya dalam bidang administrasi publik.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang juga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan publik atau masyarakat pada pemerintahan khususnya dalam bidang administrasi publik, maka diterbitkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Kementerian Ketenagakerjaan sebagai cikal bakal pelaksanaan LTSA di daerah. Pelaksanaan LTSA di daerah khususnya di Kabupaten Lombok Tengah yang dilaksanakan berdasarkan Keputusan Bupati Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Layanan Terpadu Satu Pintu Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia dalam kurun waktu 4 tahun semenjak diresmikan tahun 2017, pelaksanaan LTSA di Kabupaten Lombok Tengah sangat membantu masyarakat khususnya Pekerja Migran Indonesia (PMI).

Di mana sebelumnya proses pengurusan untuk masyarakat yang ingin bekerja sebagai PMI memerlukan waktu yang panjang karena untuk mengurus hal tersebut mendatangi instansi-instansi terkait. Dengan adanya LTSA ini maka masyarakat/ PMI dapat mengurus segala keperluannya di satu tempat saja sehingga dapat mempersingkat atau menghemat waktu, biaya dan tenaga. Peningkatan pengguna layanan di LTSA di Kabupaten Lombok Tengah dapat kita lihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah PMI yang Melakukan Registrasi Pada LTSA Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2019.

9/28/2021 BADAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA - SISKOTKLN

**REKAPITULASI REGISTRASI BERDASAR NEGARA PENEMPATAN
KABUPATEN/KOTA LOMBOK TENGAH
01 Januari 2019 s.d. 31 Desember 2019**

NO.	NEGARA	INFORMAL						FORMAL						TOTAL		GRAND TOTAL
		REGISTRASI			SELESAH			REGISTRASI			SELESAH			REGISTRASI	SELESAH	
		P	L	JML	P	L	JML	P	L	JML	P	L	JML			
1	BRUNAI DARUSSALAM	26	1	27	56	1	57	3	43	46	3	21	24	73	81	154
2	GUINEA	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1
3	HONGKONG	68	0	68	231	0	231	0	1	1	0	0	0	69	231	300
4	KUWAIT	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
5	MALAYSIA	28	2	30	32	0	32	60	2123	2183	85	5769	5854	2213	5886	8099
6	PAPUANEW GUINEA	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	4	0	4
7	POLAND	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	6	6
8	SINGAPURA	74	0	74	95	0	95	0	0	0	0	0	0	74	95	169
9	TAIWAN	49	0	49	177	0	177	0	34	34	3	30	33	83	210	293
	JUMLAH	245	3	248	591	1	592	64	2206	2270	91	5826	5917	2510	6509	9027

Sumber: Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) Kabupaten Lombok Tengah

Tabel 2. Jumlah PMI yang Melakukan Registrasi Pada LTSA Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2020.

9/28/2021 BADAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA - SISKOTKLN

**REKAPITULASI REGISTRASI BERDASAR NEGARA PENEMPATAN
KABUPATEN/KOTA LOMBOK TENGAH
01 Januari 2020 s.d. 31 Desember 2020**

NO.	NEGARA	INFORMAL						FORMAL						TOTAL		GRAND TOTAL
		REGISTRASI			SELESAH			REGISTRASI			SELESAH			REGISTRASI	SELESAH	
		P	L	JML	P	L	JML	P	L	JML	P	L	JML			
1	BRUNAI DARUSSALAM	14	3	17	5	0	5	0	1	1	0	0	0	18	5	23
2	HONGKONG	91	0	91	32	0	32	1	0	1	0	0	0	92	32	124
3	KUWAIT	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
4	MALAYSIA	27	0	27	0	0	0	17	1543	1560	7	247	254	1587	254	1841
5	SINGAPURA	30	0	30	4	0	4	0	0	0	0	0	0	30	4	34
6	TAIWAN	43	0	43	12	0	12	1	31	32	0	1	1	75	13	88
	JUMLAH	205	3	208	53	0	53	20	1575	1595	7	248	255	1803	308	2111

Sumber: Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) Kabupaten Lombok Tengah

Tabel 3. Jumlah PMI yang Melakukan Registrasi Pada LTSA Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2021.

9/28/2021

BADAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA - SISKOTKLN

**REKAPITULASI REGISTRASI BERDASAR NEGERA PENEMPATAN
KABUPATEN/KOTA LOMBOK TENGAH
01 Januari 2021 s.d. 28 September 2021**

NO.	NEGERA	INFORMAL						FORMAL						TOTAL		GRAND TOTAL	
		REGISTRASI			SELESAH			REGISTRASI			SELESAH			REGISTRASI	SELESAH		
		P	L	JML	P	L	JML	P	L	JML	P	L	JML				
1	HONG KONG	182	0	182	21	0	21	0	0	0	0	0	0	0	182	21	203
2	POLAND	0	0	0	0	0	0	7	60	67	0	1	1	67	1	68	
3	SAUDI ARABIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	SINGAPURA	36	0	36	5	0	5	0	0	0	0	0	0	36	5	41	
	JUMLAH	218	0	218	26	0	26	7	60	75	0	1	1	293	27	320	

Sumber: Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) Kabupaten Lombok Tengah

Dari data pada Tabel 1.1 – Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa antusiasme calon Pekerja Migran Indonesia (PMI) cukup tinggi untuk melakukan registrasi pada LTSA di Kabupaten Lombok Tengah. Hal ini terjadi karena kemudahan yang dirasakan oleh PMI untuk mengurus segala keperluan administrasi untuk keberangkatan ke luar negeri dapat dilakukan dalam satu atap.

Pelaksanaan layanan LTSA di Kabupaten Lombok Tengah dalam kurun waktu 4-5 tahun sudah dilaksanakan, akan tetapi bagaimana langkah atau strategi untuk meningkatkan pelayanannya sehingga masyarakat yang ingin menggunakan layanan tersebut khususnya PMI dapat dilayani dengan lebih maksimal adalah melalui langkah atau strategi sebagai berikut.

Peningkatan pelayanan LTSA Kabupaten Lombok Tengah menurut Hardiansyah (2011), dapat diukur dengan ,melihat tiga dimensi kualitas pelayanan publik, yang terdiri atas:

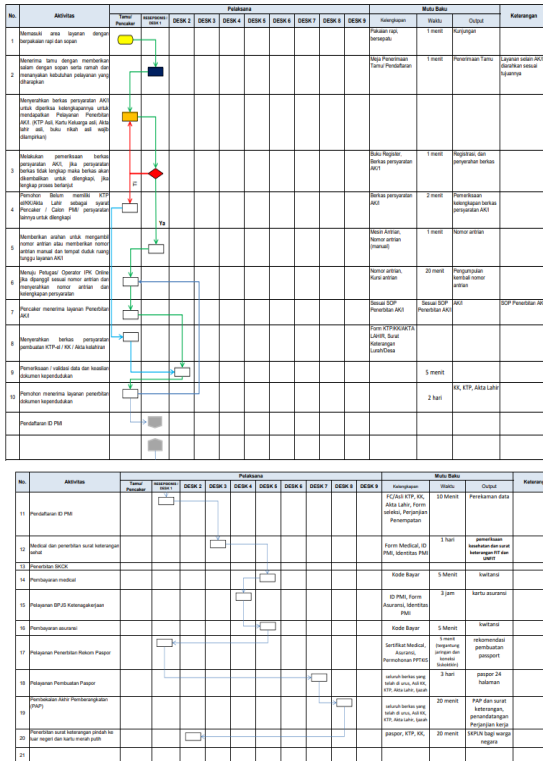
- a. **Responsiveness** atau **responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.**

Proses penyelenggaraan Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) di Kabupaten Lombok Tengah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya bagi Calon Pekerja Migran, sehingga pelayanan publik yang cepat murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau dapat terwujud. Keberadaan LTSA merupakan upaya pemerintah dalam rangka membenahi tata kelola pelayanan penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di luar negeri sesuai dengan UU Nomor 18 tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.

Dalam rangka pembenahan tata kelola pelayanan penempatan Pekerja Imigran, LTSA diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam keseluruhan proses bekerja di luar negeri. Dalam LTSA, instansi terkait yang melayani urusan TK secara terpadu dalam satu atap terdiri tujuh instansi diantaranya; dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Lombok Tengah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Tengah, Dinas Kesehatan Praya, Ditjen Imigrasi, BPJS Ketenagakerjaan, BNI, dan BP2MI. Dengan adanya pelayanan dalam satu atap ini, memudahkan pekerja imigran untuk melakukan peengurusan kebutuhan administratif untuk menjadi TKI. Karena pemrosesan penyelenggaraan LTSA melibatkan tenaga ahli dan instansi terkait yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan dalam satu atap.

Adapun Proses penyelenggaraan Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) di Kabupaten Lombok Tengah dari awal hingga akhir, dapat dilihat dalam gambar berikut:

Gambar 1. Alur Proses penyelenggaraan Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) di Kabupaten Lombok Tengah



Sumber: Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) Kabupaten Lombok Tengah

Berdasarkan gambar diatas, alur SOP atau Proses pelayanan dalam Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) di Kabupaten Lombok Tengah dimulai dari pemohon menyerahkan berkas persyaratan pembuatan KTP-el/ KK/ Akta kelahiran, kemudian pendaftaran ID PMI (Pekerja Migran Indonesia), kemudian pemohon melakukan *medical check-up*, lalu penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pengurusan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, pelayanan pembuatan Paspor, pembekalan akhir pemberangkatan (PAP), kemudian terakhir penerbitan surat keterangan pindah ke luar negeri dan Kartu Merah Putih (KMP). Dimana, seluruh tahap permohonan sampai ke tahap

pemberangkatan atau penempatan ke negara tujuan dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

b. Responsibility atau **responsibilitas** adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Dalam penyelenggaraan LTSA, tentunya harus berdasarkan atas adanya asas-asas yang menunjang pelaksanaannya sebagai pelayanan publik. Adapun asas tersebut meliputi:

- 1) **Transparan**, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh Calon Pekerja Migran atau Perusahaan Penyaluran Tenaga Kerja Migran.
- 2) **Akuntabel**, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Partisipatif**, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan LTSA dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, khususnya bagi para calon Pekerja Migran.
- 4) **Kesamaan hak**, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi para calon pekerja migran, yang terpenting memenuhi syarat.
- 5) **Efisien**, yaitu proses pelayanan LTSA hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah di tetapkan.
- 6) **Keseimbangan** antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

7) Profesional, pemrosesan penyelenggaraan LTSA melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan

Jadi, dapat dikatakan bahwa LTSA Kabupaten Lombok Tengah telah melaksanakan seluruh proses pelayanan bagi Pekerja Imigran dari awal hingga keberangkatan ke negara tujuan itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan SOP berdasarkan peraturan yang berlaku.

c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Penyelenggaraan Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan.

Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui

peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, di samping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

PENUTUP

Kesimpulan

h. Kebijakan sistem Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) di Kabupaten Lombok Tengah, merupakan upaya Pemerintah Daerah dalam peningkatan pelayanan yang bertujuan untuk mewujudkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI) serta memberikan efisiensi dan transparansi dalam pengurusan dokumen penempatan dan perlindungan bagi calon Pekerja Migran Indonesia (PMI). Sistem baru ini memberikan perubahan yang diharapkan khususnya oleh Calon Pekerja Migran Indonesia, dalam peningkatan pelayanan, dimana melalui LTSA dimensi pelayanan telah dilaksanakan dengan baik karena seluruh pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan.

Saran

i. Dalam mewujudkan suatu pelayanan publik yang prima dari pemerintah, dari sisi regulasi Peraturan Pemerintah Daerah sebagai dasar dibentuknya Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) harus diikuti dengan dukungan operasionalnya secara optimal, mulai dari gedung, sarana dan prasarana serta sumber daya manusianya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Miftah, Thoha., 1993. *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*, Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.
- [2] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [3] E. Utrecht, 1993. *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia Cet VI*. Jakarta: Penerbit dan Balai Buku Ichtar.
- [4] A.S Moenir., 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [5] Atep, Adya, Brata., 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- [6] Inu Kencana Syafie. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [7] Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik.
- [8] Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Jakarta: Penerbit Gava Media.
- [9] Undang - Undang Nomor 18 tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
- [10] Aminuddin Ilmar. 2016. *Hukum Tata Pemerintahan*, Cetakan ke-2. Jakarta: Prenadamedia Group.
- [11] Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Kementerian Ketenagakerjaan
- [12] Keputusan Bupati Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Layanan Terpadu Satu Pintu Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia