

# **INOVASI LTSA PTKLN (LAYANAN TERPADU SATU ATAP PENEMPATAN TENAGA KERJA LUAR NEGERI) DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI (DISNAKERTRANS) KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**Rinda Paradista**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[rindaparadista4@gmail.com](mailto:rindaparadista4@gmail.com)

**Dra. Meirinawati, M.AP**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[meirinawati@yahoo.co.id](mailto:meirinawati@yahoo.co.id)

## **Abstrak**

Sebagai pelaku pelayan harus memberikan pelayanan yang baik bagi penerima layanan, karena pelayanan yang baik mampu memberikan citra yang baik bagi instansi dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Maka Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Tulungagung dituntut maksimal dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat. Akhirnya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi meluncurkan sebuah inovasi Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri (LTSA PTKLN) yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan dalam kepengurusan semua berkas yang diperlukan masyarakat Kabupaten Tulungagung terutama Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI). Inovasi ini muncul karena ada beberapa keluhan dari CPMI dan di Kabupaten Tulungagung itu sendiri mayoritas masyarakatnya bekerja di Luar Negeri. Pelaksanaan inovasi LTSA PTKLN ini dilaksanakan di wilayah Kantor Disnakertrans Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri (LTSA PTKLN) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DISNAKERTRANS) Kabupaten Tulungagung. Jenis penelitian yang digunakan ini adalah deskriptif yang menggunakan metode kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 16) meliputi Relative Advantage (Keuntungan Relatif), Compatibility (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Triability (Kemungkinan dicoba), dan Observability (Kemampuan diamati). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung berusaha keras dalam melaksanakan inovasi Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri (LTSA PTKLN) guna untuk mengatasi semua keluhan masyarakat Kabupaten Tulungagung khususnya Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI).serta terbentuknya kualitas pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya. Dari kelima indikator yang digunakan sebagai teori penelitian tersebut sudah menggambarkan dapat mengatasi semua keluhan masyarakat Kabupaten Tulungagung khususnya CPMI serta menunjukkan bahwa inovasi dapat dikatakan berhasil. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan yaitu yang pertama sosialisasi yang kurang merata, yang kedua fasilitas yang kurang serta yang terakhir letak kantor LTSA PTKLN yang kurang strategis. Sehingga peneliti memberikan saran yaitu petugas LTSA PTKLN terjun langsung ke masyarakat untuk mensosialisasikan inovasi tersebut, Penambahan fasilitas yang kurang, serta pemindahan letak kantor LTSA PTKLN di area tengah-tengah kota.

**Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, LTSA PTKLN**

## **Abstract**

Tulungagung Regency Manpower and Transmigration Office (Disnakertrans) is demanded maximally in providing services to the community. Finally, the Department of Manpower and Transmigration launched an innovative One-Stop Integrated Service for Placement of Overseas Workers (LTSA PTKLN) which aims to facilitate services in managing all files needed by the people of Tulungagung Regency, especially Prospective Indonesian Migrant Workers (CPMI). This innovation arose because there were a number of complaints from CPMI and in

Tulungagung District itself the majority of the community worked abroad. The implementation of PTSA's LTSA innovation was carried out in the area of the Tulungagung District Manpower Office. This study aims to describe the innovation of the One-Stop Integrated Service for Placement of Overseas Workers (LTSA PTKLN) in the Department of Manpower and Transmigration (DISNAKERTRANS) of Tulungagung Regency. This type of research used is descriptive which uses qualitative methods. While the focus of his research uses the theory of innovation attributes according to Rogers in Suwarno (2008: 16) including Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability. Data analysis techniques in this study used observation, interview and documentation techniques. The results of the study show that the Tulungagung District Manpower and Transmigration Office is striving to implement an innovative One-Stop Integrated Service for Foreign Workers Placement (LTSA PTKLN) in order to address all complaints from the people of Tulungagung Regency, especially Prospective Indonesian Migrant Workers (CPMI). better public service than before. Of the five indicators used as the research theory, it has been described to be able to overcome all the complaints of the people of Tulungagung Regency, especially CPMI, and show that innovation can be said to be successful. However, in its implementation there are still some shortcomings, namely the first is uneven socialization, the second is the lack of facilities and the last is the location of PTSA's LTSA office which is less strategic. So the researcher gave a suggestion that PTKLN LTSA officers went directly to the community to socialize the innovation, the addition of less facilities, and the relocation of the PTKLN LTSA office in the middle of the city.

**Keywords: Innovation, Public Services, LTSA PTKLN**

## **PENDAHULUAN**

Sejak reformasi bergulir di tanah Indonesia, berbagai aspek mengalami perubahan yang begitu besar, mulai dari hal kecil yang mendasar sampai hal yang besar. Reformasi di tuntut sebagai sistem yang mampu mengakomodir seluruh tuntutan masyarakat yang semakin cerdas melihat dinamika bangsa saat ini. Salah satu hal yang menjadi pusat perhatian di era reformasi sikap dan perilaku para aparat pemerintahan yang berada di dalam birokrasi, mereka di tuntut untuk lebih professional dan lebih transparan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab tanpa menyalah gunakan sistem yang berlaku demi tercapainya tujuan bersama, sebagaimana yang telah tercantum dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945.

Tuntutan dari masyarakat yang semakin tinggi maka, pemerintah membuat terobosan baru untuk memperbaiki pelayanan publik, terobosan tersebut berupa inovasi pelayanan. Saat ini berbagai terobosan inovasi pelayanan publik sedang marak di galakkan dari berbagai penjurur sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

Tidak ingin tertinggal dengan Kota atau Daerah lainnya yang meluncurkan berbagai inovasi sebagai sarana mempermudah pelayanan maka Daerah terpencil yaitu Kabupaten Tulungagung juga meluncurkan inovasi. Selain itu melihat fonomena yang terjadi Kabupaten Tulungagung berada di zona merah perkara kepatuhan penyelenggara terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009. Hal ini di dasari pada data

Ombudsman RI yaitu: Pemerintah Kabupaten Tulungagung yang memiliki nilai kepatuhan 41,92 dan berada di zona kepatuhan rendah (warna merah).

Ombudsman RI melakukan observasi dan penilaian tentang tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Tulungagung yang dilakukan terhadap 60 produk pelayanan yang tersebar di 10 (sepuluh) Unit Layanan, yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, (2) Dinas Kesehatan, (3) Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah, (4) Dinas Lingkungan Hidup, (5) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pelayanan Satu Pintu, (6) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga, (7) Dinas Perhubungan, (8) Dinas Pertanian, (9) Dinas Sosial, KB dan PPA, dan (10) Dinas Tenaga Kerja. Rincian hasil penilaian terhadap indikator dan variabel di tingkat Pemerintah Kabupaten Tulungagung.

Dari data Ombudsman RI dapat diketahui bahwa pemerintah Kabupaten Tulungagung dilihat dari segi kepatuhan terhadap pelayanan publik berada di zona merah yang artinya rendah. Maka pelayanan publik yang ada di Kabupaten Tulungagung masih perlu perbaikan yang lebih baik lagi. Jadi pemerintah harus lebih bekerja keras lagi agar terwujudnya pelayanan publik yang berstandar tinggi sehingga dapat memuaskan dan mensejahterkan masyarakat dalam hal pelayanan publik yang di perlukan.

Agar pelayanan publik dapat terwujud dengan optimal maka, masyarakat mempunyai hak dan kewajiban untuk mengawasi kegiatan pemerintah dalam penyelenggaraan tugas dan wewenang serta pada proses pengambilan keputusan.

Kabupaten Tulungagung mayoritas masyarakatnya adalah lulusan SD (Sekolah Dasar) yang paling banyak di Kabupaten Tulungagung. Berdasarkan data dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung dapat diketahui bahwa lulusan Sekolah Dasar (SD) paling tinggi di Kabupaten Tulungagung yaitu berjumlah 375.659 orang disbanding dengan lulusan SMP 220.871 orang, SMA 9.878 orang, SMK 60.772 orang, Diploma 6.662 orang, dan Universitas 42.003.

Oleh sebab itu Pemerintah Kabupaten Tulungagung meluncurkan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Banyak inovasi yang sudah diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Tulungagung. Salah satu inovasi yang diluncurkan oleh pemerintah Kabupaten Tulungagung yaitu inovasi LTSA PTKLN (layanan terpadu satu atap penempatan tenaga kerja luar negeri) oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung (Disnakertrans).

Latar belakang munculnya inovasi ini yaitu Kabupaten Tulungagung tergolong pemasok Pekerja Migran Indonesia (selanjutnya disebut PMI) yang cukup banyak dibandingkan dengan Kabupaten lainnya, yaitu di urutan no. 5 berdasarkan Kabupaten – Kota di Jawa Timur karena mayoritas masyarakatnya bekerja di luar negeri. Di tambah, para calon PMI khususnya, menjadi ‘pahlawan devisa negara’ atau dengan kata lain telah ikut berkontribusi besarnya pengiriman uang dari luar negeri untuk Negara. Data di peroleh dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung. Kabupaten Tulungagung sendiri terbagi atas empat bagian wilayah, yaitu Kabupaten Tulungagung bagian timur, bagian utara, bagian selatan, dan bagian barat. Perlu diketahui, keberadaan lokasi tempat atau dinas terkait kepengurusan dokumen atau berkas para calon PMI terpisah – pisah, dan bahkan tidak ada dinas yang berdiri atau beroperasi di dua bagian daerah tersebut, yaitu di daerah Kabupaten Tulungagung bagian barat serta bagian selatan.

Misalkan, Dinas Kesehatan berada di Kabupaten Tulungagung bagian utara, sedangkan di daerah bagian timur adalah kantor Polres. Otomatis, para calon PMI yang berdomisili di Kabupaten Tulungagung bagian selatan dan barat harus tetap menuju ke Dinas Kesehatan dan Polres yang tempatnya berada di wilayah bagian utara dan timur. Tentunya hal ini juga akan menguras tenaga maupun hal materiil yang harus dikeluarkan oleh para calon PMI karena jarak antar keduanya cukup jauh. Dapat dikatakan hal tersebut tidak mencerminkan prinsip

efektivitas dan efisiensi. Situasi yang seperti itu juga memberikan kesempatan bagi calo nakal untuk melakukan aksinya yaitu melakukan penipuan terhadap Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI).

Berangkat dari permasalahan tersebut maka, pemerintah Kabupaten Tulungagung melakukan terobosan baru agar permasalahan dapat diatasi yaitu dalam hal mempermudah pelayanan. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Tulungagung merupakan instansi pemerintah memeberikan pelayanan administrasi untuk ketenagakerjaan (dalam negeri maupun luar negeri) lebih mudah, aman serta melindungi para calon PMI dan pekerja migran. Inovasi yang digalakkan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung adalah Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri (LTSA PTKLN), sehingga inovasi ini diharapkan akan mempermudah melayani masyarakat khususnya calon Pekerja Migran Indonesia (selanjutnya disebut PMI) dalam kepengurusan berkas yang dibutuhkan dapat diurus dalam satu tempat saja dan mencegah para calon PMI non prosedural di Kabupaten Tulungagung.

LTSA PTKLN ini adalah upaya pemerintah daerah melalui dinasnya mengaktualisasikan bentuk kepeduliannya terhadap para pekerja migran dan para calon PMI. Inovasi LTSA PTKLN ini bekerjasama dengan pihak terkait yaitu Dispendukcapil, Dinkes, Polres, BPJS serta pihak-pihak yang terkait, karena LTSA PTKLN ini terdiri dari 7 loket pelayanan, yaitu: (1) loket Disnakertrans; (2) loket Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI); (3) loket Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil); (4) loket Dinas Kesehatan (Dinkes); (5) loket Polres; (6) loket Badan Penyelenggara Jaminan Soal Kesehatan (BPJS); dan (7) loket imigrasi, yang dimana tempatnya berada di area wilayah kantor Disnakertrans. Sehingga dalam LTSA PTKLN ini baik para calon PMI maupun pekerja migran dapat mengurus semua surat dengan mudah.

Sehingga dengan adanya inovasi LTSA PTKLN sangat bisa untuk dijadikan percontohan bagi daerah – daerah lainnya terutama daerah yang mayoritas masyarakatnya bekerja di luar negeri. Begitu juga manfaatnya untuk memperkecil praktek percaloan dan dalam hal efisiensi waktu, tenaga dan biaya yang awalnya lama, jarak tempuh yang jauh dan mengeluarkan biaya banyak untuk mengurus berkas-berkas yang dibutuhkan tersebut.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian inovasi LTSA PTKLN

ini. Adapun judul penelitian ini adalah “Inovasi LTSA PTKLN (Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Tulungagung.”

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 16). Subjek penelitian ini di tentuka oleh purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman dalam Usman (2009:85), yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di paparkan, maka dapat dilakukan analisis Inovasi LTSA PTKLN (Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Tulungagung menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 16). Teori tersebut meliputi Relative Advantage atau Keuntungan Relatif, Compatibility atau Kesesuaian, Complexity atau Kerumitan, Triability atau Kemungkinan dicoba dan Observability atau Kemampuan diamati. Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

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

Dapat dikatakan juga Relative Advantage memperlihatkan nilai keunggulan tertentu yang dimiliki dari sebuah inovasi tersebut dan memiliki keunggulan.

Dalam inovasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung Relative Advantage diantara beberapa keunggulan yang dimiliki, yaitu mudahnya dalam kepengurusan semua berkas yang diperlukan CPMI (Calon Pekerja Migran Indonesia). Pelayanan ini bersifat satu atap seperti pelayanan lainnya tetapi yang berbeda yaitu pelayanan ini khusus untuk CPMI yang akan bekerja disana. Dan masih Kabupaten Tulungagung yang menerapkan inovasi ini tetapi sekarang Kabupaten lainnya sudah mau menerapkan inovasi yang sama, karena dengan

adanya inovasi ini dapat mempermudah masyarakat khususnya CPMI. Sebelum adanya inovasi ini CPMI harus kesana kemari dalam pemenuhan semua berkas yang dibutuhkan, kantor yang bersangkutan tersebut jaraknya berjauhan bahkan sampai luar kota. Semenjak munculnya inovasi ini lebih mempermudah, murah, terhindar dari calo, efektif serta efisien.

Selain mempermudah dalam hal pelayanan kepengurusan berkas CPMI maka, Inovasi LTSA PTKLN ini memberikan beberapa pelatihan untuk CPMI agar memiliki keahlian sendiri dalam beberapa bidang, tetapi pelatihan ini dibuka untuk masyarakat pada umumnya tidak untuk CPMI saja melainkan masyarakat yang bukan dari CPMI dapat mendaftar dan mengikuti pelatihan sesuai bakat dan minat yang dimiliki masing-masing masyarakat .

### **2. *Compatibility* atau Kesesuaian**

Kabupaten Tulungagung membuat serta meluncurkan inovasi Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri (LTSA PTKLN) dan sejauh mana inovasi ini dapat dinilai keberadaannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya calon pekerja migran Indonesia.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung dalam membentuk serta meluncurkan inovasi LTSA PTKLN sesuai dengan kebutuhan dan fakta saat ini terjadi yaitu mayoritas masyarakat Kabupaten Tulungagung bekerja di Luar Negeri dan mempertimbangkan semua keluhan masyarakat Kabupaten Tulungagung khususnya calon pekerja migran Indonesia serta melihat informasi dari berita yang menginformasikan banyak penipuan dalam hal kepengurusan dan pemberangkatan calon pekerja migran Indonesia. Keluhan yang selama ini banyak dikeluhkan Compatibility atau kesesuaian menyangkut keputusan dan sebab apa saja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi misalnya jarak rumah sama instansi terkait yang cukup jauh, dalam kepengurusannya merasa ribet, lama dan mahal karena ada salah satu instansi yang harus ke luar kota dan membutuhkan biaya untuk transportasinya serta kurang terlindungi karena merasa kurang aman. Berangkat dari situ maka, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung membuat dan meluncurkan Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri (LTSA PTKLN).

Munculnya inovasi LTSA PTKLN ini dapat membantu masyarakat lebih mudah dari sebelumnya, aman, murah serta efektif dan efisien sesuai tujuan di luncurkannya inovasi tersebut. Walaupun ada beberapa yang mengeluh soal tempatnya karena kursi atau tempat duduk antrian yang kurang dan tempat kantor yang kurang di tengah-tengah kota. Selain hal itu sudah baik dan bagus, sehingga dapat dikatakan bahwa hadirnya Inovasi LTSA PTKLN ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Tulungagung khususnya calon pekerja migran Indonesia (CPMI).

### 3. **Complexity atau Kerumitan**

*Complexity* atau kerumitan adalah tingkatan seberapa jauh seseorang dalam memahami sesuatu hal yang baru, yang belum pernah melakukan sebelumnya dan harus beradaptasi untuk memahami hal yang baru tersebut.

Inovasi Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri (LTSA PTKLN) oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Tulungagung, indikator atribut *complexity* atau kerumitan membahas tentang mekanisme, prosedur, tata cara barangkali didalam pelaksanaan inovasi LTSA PTKLN tersebut terdapat perbedaan antara sekarang dan sebelum ada inovasi tersebut dan proses adaptasi keberadaannya diterima masyarakat. Proses inovasi LTSA PTKLN, karena dapat di ketahui bahwa tidak banyak perubahan yang terjadi pada prosedur, mekanisme dan tata cara dalam kepengurusan semua berkas yang diperlukan calon pekerja migran Indonesia. Dari segi prosedur tetap sama tetapi yang membedakan adalah sekarang berada di satu atap. Dalam kepengurusan semua berkas calon pekerja migran Indonesia ini berada di satu tempat saja dan dapat diselesaikan dalam waktu sehari tidak memakan waktu lama serta prosedur yang tidak berbelit ini dengan tujuan agar calon Pekerja migran Indonesia dengan mudah dalam mengurus semua berkas yang diperlukan.

Hal ini dapat menunjukkan sifat efektif dan efisien karena hemat biaya dan waktu. Didalam kantor LTSA PTKLN terdapat 7 loket setiap loket estimasi waktunya sekitar kurang lebih 6 menit. LTSA PTKLN ini melayani setiap hari Senin-Jum'at mulai pukul 08.00-15.30 tetapi jam 12.00-13.00 waktunya istirahat bagi petugas LTSA PTKLN.

Cara memperkenalkan inovasi LTSA PTKLN di masyarakat Kabupaten Tulungagung secara meluas petugas LTSA PTKLN menggunakan mobil Sarkeling/ mobil info kerja secara terjadwal di semua Kecamatan setiap harinya sesuai dengan rute lokasi yang searah. Walaupun seperti itu masih terjadi kendala sosialisasi yang belum merata, dan fasilitas ruangan pada loket Dinas Kesehatan yang belum ada fasilitas buat check up, Jadi check up masih dirumah sakit.

LTSA PTKLN juga bekerjasama dengan Kementerian Ketenagakerjaan, Dinas Tenaga Kerja daerah lain serta Agen PT pemberangkatan PMI bertujuan agar memiliki banyak informasi lowongan pekerjaan dalam maupun luar negeri. Dalam kepengawasan atau mengontrol ketika PMI sudah di tempat tujuan, LTSA PTKLN tidak memiliki kewenangan karena itu adalah wewenang Kementerian luar negeri. Petugas LTSA PTKLN agar bergerak jika ada laporan dari Kementerian Luar Negeri.

### 4. **Triability atau Kemungkinan Dicoba**

*Triability* atau kemungkinan dicoba adalah suatu keadaan dimana suatu inovasi tersebut dapat di uji dan di coba kan, karena semua orang memiliki kesempatan yang sama untuk mencobanya sehingga dapat diketahui nilai-nilai keunggulan serta kelemahan inovasi tersebut.

Dalam inovasi Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri (LTSA PTKLN) oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung, atribut inovasi indikator *triability* membahas kemungkinan inovasi LTSA PTKLN oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung untuk selalu melaksanakan uji coba yang berkaitan dengan pelayanan serta yang telah di rasakan masyarakat setelah atau sebelum adanya inovasi ini, yang didapat setiap harinya. Sehingga dapat diketahui nilai-nilai kelebihan dan kekurangan pada inovasi LTSA PTKLN tersebut. Nilai yang diperoleh tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan apakah inovasi ini dapat diadopsi dengan instansi lain atau tidak, karena dapat dilihat inovasi LTSA PTKLN dari segi keuntungan lebih tinggi daripada kelemahannya. Hal tersebut sudah melalui tahap uji coba dari pihak LTSA PTKLN kurang lebihnya telah menguji cobakan selama satu tahun dan sekarang sudah disahkan bukan tahap uji coba lagi.

## 5. *Observability* atau Kemampuan diamati

*Observability* atau kemudahan diamati adalah proses pengamatan dalam menggambarkan seberapa jauh inovasi berdampak bagi masyarakat dan bagaimana suatu inovasi tersebut dapat menghasilkan output yang lebih baik lagi dari sebelumnya serta berjalan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Inovasi Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri (LTSA PTKLN) oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung, indikator atribut inovasi *observability* mencakup bagaimana kehadiran inovasi layanan ini dapat dilihat dari sisi dampaknya bagi kepuasan para calon pekerja migran Indonesia yang dalam pengurusan semua berkasnya di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam optimalisasi pelayanan publik. Dilihat sejak munculnya LTSA PTKLN sampai sekarang pelaksanaannya sejauh ini dapat diterima baik oleh masyarakat secara luas terutama Calon Pekerja Migran Indonesia. Bahkan pengunjung yang datang ke kantor LTSA PTKLN meningkat karena banyak Calon Pekerja Migran Indonesia merasa mudah, aman, hemat, lebih terpercaya, efektif dan efisien terhadap inovasi LTSA PTKLN tersebut oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Walaupun pernah ada masalah yang terjadi, maka Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tulungagung dapat menjalankan tugas dan fungsinya sudah cukup baik sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dilihat sebelum dan sesudah adanya inovasi LTSA PTKLN ini ditemui banyak perubahan yang signifikan dari tahun ke tahun.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Inovasi LTSA PTKLN di Disnakertrans Kabupaten Tulungagung sudah baik dan sesuai apa yang telah dikeluhkan oleh masyarakat Kabupaten Tulungagung khususnya CPMI, meskipun di beberapa hal ditemukan sedikit kendala yang terjadi.

Hal tersebut dapat di ketahui dari teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 16), yaitu: *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, *Compatibility* atau Kesesuaian, *Complexity* atau Kerumitan, *Triability* atau Kemungkinan dicoba dan *Observability* atau Kemampuan diamati.

Walaupun ada kendala di indikator kedua yaitu *Compatibility* atau Kesesuaian meskipun kursi atau tempat duduk antrian yang kurang dan tempat kantor yang kurang di tengah-tengah kota dan indikator *Complexity* atau Kerumitan di loket Dinas Tenaga Kesehatan yaitu fasilitas ruangan pada loket Dinas Kesehatan yang belum ada fasilitas buat *check up*, Jadi *check up* masih dirumah sakit serta sosialisasi yang belum merata. Hal tersebut dapat digunakan bahan evaluasi oleh semua petugas LTSA PTKLN.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikn saran

1. Berdasarkan hasil penelitian inovasi LTSA PTKLN, beberapa masyarakat di Kabupaten Tulungagung belum mengetahui secara merata dan detail tentang LTSA PTKLN tersebut karena sosialisasi yang kurang merata, Sebaiknya petugas dari LTSA PTKLN terjun langsung ke masyarakat untuk menginformasikan hadirnya inovasi LTSA PTKLN secara jelas, agar masyarakat Kabupaten Tulungagung dapat dengan mudah mengerti dan tidak menimbulkan informasi yang simpang siur.
2. Melihat banyaknya pengunjung yang datang ke kantor LTSA PTKLN yang membuat antrian panjang, sebaiknya pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi serta semua instansi yang terkait memeberikan fasilitas kursi untuk antrian agar tidak banyak yang berdiri atau bahkan dapat meluncurkan inovasi baru sebuah aplikasi atau web untuk antrian secara *online*.
3. Agar lebih efektif dan efisien lagi, sebaiknya tempat kantor LTSA PTKLN tersebut memiliki beberapa cabang agar yang jauh menjadi dekat.
4. Sebaiknya penambahan fasilitas ruangan untuk check up di loket Dinas Kesehatan, agar Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) dapat langsung periksa kesehatan di kantor LTSA PTKLN.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.

4. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. dan Deby Febrian Epriliyanto, S.Sos, M.PA. Yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adani. Afida Hasna. 2018. "Inovasi Pelayanan Program Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (Lesehan) Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk". *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*. Vol. 6 (3)
- Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ansari, Muhammad Insa. 2016. "Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinan Usaha di Aceh Besar dan Aceh Barat Daya". *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol.18(1): hal. 17-35
- Lintang, Nabilla. 2014. "Inovasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Studi Pada Kantor Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Probolinggo)". *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 2 (8)
- Miles, Mathew B. dan Huberman, A. Michael. 2007. *Analisis data Kualitatif*, Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia
- Rogers, Everett M. (1983). *Diffusions of innovations*. 3rd Edition. New York: The Free Press A Division of Macmillan Publishing Co, Inc.
- Salsabila, Ayu Khalishah dan Ertien Rining Nawangsari. 2019. "Inovasi Pelayanan simPADU-PMI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan". *Journal Public Administration Journal of Research*. Vol. 1 (2): hal. 164-180
- Sari, Dewi Puspita, dkk. 2013. "Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar". *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 6 (2): hal. 101-110
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press. Tatiek, Suryani. 2008. *Perilaku Konsumen: Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Warsono, Hardi, dkk. 2018. "Inovasi Layanan Mpospay dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Pos Semarang 500000)". *Journal Of Public Sector Innovations*. Vol 2(2): hal. 44-50
- Peraturan Bupati Tulungagung No. 44 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia.