PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI SIMPADU-PMI DI UPT PELAYANAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA PROVINSI JAWA TIMUR

Aprilia Surya Triprastiwi

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
apriatriprastiwi16040674083@mhs.unesa.ac.id

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Laporan UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Tahun 2018 mengenai 10 permasalahan yang dialami oleh pekerja migran di Jawa Timur menunjukkan bahwa 41,36% didominasi oleh problematika pekerja migran nonprosedural. Di sisi lain diketahui bahwa Jawa Timur menjadi provinsi pertama sebagai penyumbang pekerja migran terbesar di Indonesia, dengan tingkat partisipasi angkatan kerja sebesar 68,78%. Hal ini dipicu karena anggapan bahwa bekerja ke luar negeri rumit serta birokratis sehingga menyebabkan masyarakat memanfaatkan jasa calo. Permasalahan inilah yang kemudian mendorong diterapkannya aplikasi simPADU-PMI. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *electronic government* melalui aplikasi simPADU-PMI di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur. Jenis penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis dilakukan menggunakan teori menurut Olusoyi Richard Ashayea dan Zahir Irani (2019) mengenai faktor eksternal dan internal yang memengaruhi penerapan *electronic government* dengan meliputi faktor organisasi, politik, ekonomi, hukum, tingkat kekritisan, kepemimpinan, kondisi keuangan, tujuan, sikap, serta faktor kolaborasi. Teknis analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan melalui wawancara serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi simPADU-PMI sudah cukup baik yang dipengaruhi oleh fungsi UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur sebagai organisasi penyedia layanan publik, komitmen politik dari jajaran pusat dalam menerapkan *electronic government*, proses pembiayaan yang memadai, adanya kerangka hukum sebagai landasan penerapan layanan *electronic government*, kegiatan pengembangan kapabilitas pegawai, komitmen dan dukungan penuh dari pimpinan instansi, proses penganggaran yang tepat, penjabaran dan pelaksanaan strategi dalam mencapai tujuan diterapkannya layanan, dukungan dari pegawai dalam menerapkan layanan *electronic government*, serta partisipasi dan kerja sama dari pihak eksternal maupun internal dalam membangun sistem layanan yang maksimal. Beberapa hal yang terjadi dalam proses penerapan seperti minimnya jumlah pengguna aplikasi dalam memanfaatkan fitur melamar pekerjaan secara daring yang tercatat masih menembus angka 643 orang, ketergantungan dengan pihak swasta dalam sistem pengelolaan dan pemeliharaan aplikasi, sistem keamanan yang masih standar, tidak adanya *follow-up* mengenai status pelamar kerja pada aplikasi menjadi alasan simPADU-PMI belum berjalan secara maksimal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *Electronic Government*, simPADU-PMI

Abstract

Based on The Unit of Service and Protection of Workers of East Java Province's Report on Services and Protection of Workers in 2018 regarding 10 problems experienced by migrant workers in East Java shows that 41.36% is dominated by the problems of non-procedural migrant workers. On the other hand it is known that East Java became the first province as the largest contributor of migrant workers in Indonesia, with a labor force participation rate of 68.78%. This was triggered because of the assumption that working abroad was considered complicated and bureaucratic, causing people to use the services of brokers. These problems then drive the application of simPADU-PMI. This study aims to describe the application of electronic government through the application of simPADU-PMI at the Service and Protection Unit for Workers in East Java Province. The type of the research used is a descriptive qualitative approach. The analysis was conducted using the theory according to Olusoyi Richard Ashayea and Zahir Irani (2019) regarding the external and internal factors that influence the implementation of electronic government by including

Organizational, Political, Economic, Legal, Critical Mass, Leadership, Financial, Goals, Attitude, and Collaboration. Technical data analysis is done by collecting data, reducing data, presenting data and drawing conclusions through interviews and documentation studies. The results showed that the application of simPADU-PMI was quite good, which was influenced by the function of The Unit of Service and Protection of Workers of East Java Province as a public service provider organization, political commitment from the central level in implementing electronic government, adequate financing processes, the existence of a legal framework as the foundation for the application of electronic government services, employee capability development activities, commitment and full support from the leadership of agencies, the appropriate budgeting process, elaboration, and implementation of strategies to achieve the vision of service implementation, support from employees in implementing electronic government services, as well as participation and cooperation from parties external in building a maximum service system. Some things that occur in the application process such as the minimal number of registered application users still penetrate the figure of 643, dependence with the private sector in the application management and maintenance system, security systems that are still standard the absence of follow-up regarding the status of job applicants in the application are the reasons simPADU-PMI is not running optimally.

Keywords: Public Services, Electronic Government, simPADU-PMI

PENDAHULUAN

Bekerja ke luar negeri masih menjadi pilihan sebagian besar Warga Negara Indonesia. Terbatasnya ketersediaan lapangan pekerjaan di Indonesia menyebabkan pekerja berketerampilan rendah harus mencari pekerjaan ke luar negeri (Bank Dunia, 2017). Data Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah pekerja migran selama tiga tahun terakhir, tepatnya dari tahun 2016 sampai 2018 yakni sebesar: 234.451; 262.899; 283.640 (Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia, 2018). Temuan lain dari Bank Dunia menunjukkan bahwa terjadinya migrasi pada pekerja migran Indonesia juga didorong karena adanya potensi upah yang lebih tinggi di luar negeri. Survei ini juga menunjukkan bahwa 70% purna pekerja migran mengalami perbaikan ekonomi setelah bermigrasi ke luar negeri (Bank Dunia, 2017). Pengertian Pekerja Migran Indonesia menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2017 adalah “Setiap warga negara Indonesia yang akan, sedang, atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah di luar wilayah Republik Indonesia.”

Adanya peningkatan jumlah Pekerja Migran Indonesia (PMI) juga berimbas terhadap penerimaan Negara. Dilansir melalui berita daring <http://Tirto.id/> diketahui bahwa Indonesia berada di peringkat sepuluh sebagai negara dengan remitansi tertinggi di dunia. Remitansi menurut Otoritas Jasa Keuangan (2019) merupakan layanan jasa pengiriman uang yang dilakukan oleh pengirim dari Indonesia ke penerima di luar negeri ataupun sebaliknya. Remitansi masuk (*Inward Remittance*) yang dikirim para pekerja migran menunjukkan bahwa terjadi peredaran uang yang positif di Indonesia. Pernyataan ini didukung oleh Data BP2MI pada Tabel 1.1 yang menunjukkan terjadinya peningkatan remitansi pada tiga tahun terakhir. Peningkatan ini tentu memberikan kontribusi positif untuk pembangunan perekonomian di Indonesia.

Tabel 1.1

Remitansi Pekerja Migran Indonesia Tahun 2011-2018

No.	Tahun	Remitansi (dalam USS milyar)
1	2011	6,73
2	2012	6,99
3	2013	7,40
4	2014	8,34
5	2015	9,42
6	2016	8,85
7	2017	8,76
8	2018	10,97

Sumber: Laporan Pengolahan Data BP2MI Tahun 2018

Sejalan dengan pertumbuhan nasional, pesatnya kenaikan angka pekerja migran juga terjadi di beberapa daerah di antaranya: (1) Jawa Barat, (2) Jawa Tengah, (3) Jawa Timur, (4) Lampung, (5) Sumatera Utara, dan beberapa daerah lain di Indonesia, dengan jumlah peningkatan mencapai puluhan ribu jiwa (BP2MI, 2018). Lebih lanjut, provinsi yang menempati peringkat pertama sebagai penyumbang pekerja migran tertinggi di Indonesia adalah Jawa Timur. Selama dua tahun terakhir Jawa Timur berturut-turut menduduki posisi pertama dengan jumlah pekerja migran sebesar 64.084 pada tahun 2017 kemudian bertambah menjadi 70.381 di tahun 2018. Relevan dengan besarnya jumlah pekerja migran, ditemukan beberapa problematika yang terjadi di provinsi Jawa Timur. Berdasarkan penuturan Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur, Dr. Himawan Estu Bagijo, SH, MH yang dikutip melalui radarsurabaya.jawapos.com pada 21 September 2018 diketahui bahwa masih ditemui kendala pada penerapan program penempatan pekerja migran Indonesia ke luar negeri di Jawa Timur.

Penuturan ini ditunjang dengan data yang dihimpun oleh UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur dalam penelitian Firdausi (2019) yang menunjukkan bahwa setidaknya terdapat 10 jenis permasalahan pekerja migran provinsi Jawa Timur yang

terdata melalui *counter* kedatangan pekerja migran di bandara Juanda selama tahun 2018, di antaranya: Pulang atas kemauan sendiri (28,53%); Sakit (14,26%); Majikan meninggal (4,30%); Majikan bermasalah (13,59%); Tidak mampu/bekerja terlalu berat (8,47%); Bermasalah dengan keluarga (8,43%); Dokumen bermasalah (4,84%); Majikan meninggal/bermasalah dengan keluarga (3,13%); Deportasi di Bandara (2,96%); PMI nonprosedural (41,36%).

Tingginya angka pekerja migran nonprosedural di Jawa Timur menjadi masalah utama yang dialami oleh para pekerja migran. Berikutnya pengertian pekerja migran nonprosedural menurut Bank Dunia (2017) adalah pekerja migran Indonesia yang berpergian tanpa melalui jalur resmi. Pengertian lain pekerja migran nonprosedural merupakan pekerja yang tidak memenuhi persyaratan seperti yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017. Adapun persyaratan tersebut meliputi hal-hal berikut: berusia minimal 18 (delapan belas) tahun; memiliki kompetensi; sehat jasmani dan rohani; terdaftar dan memiliki nomor kepesertaan Jaminan Sosial; dan memiliki dokumen lengkap yang dipersyaratkan.

Banyaknya kasus mengenai pekerja migran nonprosedural di Jawa Timur disebabkan adanya anggapan bahwa jika bekerja ke luar negeri dinilai rumit dan bersifat birokratis, mahal serta jumlah biaya yang tidak transparan, ditambah lagi karena kurangnya pemahaman alur bekerja yang aman dan prosedural, sehingga menyebabkan masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo (Firdausi, 2019). Berdasarkan penelitian Rani (2019) diketahui bahwa dengan menggunakan jasa calo, segala proses pendaftaran menjadi pekerja migran Indonesia akan semakin mudah namun dikenai biaya yang tinggi.

Beberapa upaya telah dilakukan oleh UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur dalam menangani permasalahan tersebut, seperti dengan diadakannya sosialisasi ke daerah-daerah dan melalui bimbingan teknis petugas antar kerja antar daerah serta bimbingan teknis antar kerja antar negara. Dilansir melalui radarsurabaya.jawapos.com, diketahui bahwa perbaikan tata kelola pun telah dilakukan dengan melakukan perbaikan layanan dokumen prapenempatan. Namun demikian, upaya tersebut seperti belum memberikan dampak yang signifikan. Diperlukan cara lain yang lebih inovatif agar dapat mengentaskan permasalahan tersebut.

Sejalan dengan urgensi yang terjadi, dewasa ini masifnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan dalam sektor bisnis dan industri (Del Giudice, Garcia-Perez, Scuto, & Orlando, 2019), juga memberikan pengaruh serupa dalam lini pemerintah, melalui kemampuannya dalam memberikan berbagai manfaat termasuk untuk meningkatkan transparansi dan efektivitas pada pemberian pelayanan yang lebih baik (Santoro et al., 2019; Alsaad et al., 2018; García- Sánchez et al., 2012; Ahn and Bretschneider, 2011) dikutip dalam (Glyptis et al., 2020). Proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh organisasi sektor publik guna meningkatkan penyelenggaraan layanan publik dikenal dengan istilah *electronic government* (Mensah, 2019).

Kondisi pelaksanaan *electronic government* di Indonesia masih sangat bervariasi, meskipun dalam peraturan dijelaskan bahwa pelaksanaannya dapat dilakukan dengan berbagai bentuk kerjasama. Hal ini terlihat dari perhatian pemerintah dalam pengembangan *electronic government* masih terpusat pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah (Eprilianto, Sari, & Saputra, 2019). Adanya pembaruan pelayanan dalam bentuk *electronic government* dimanfaatkan oleh UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur dengan menciptakan aplikasi simPADU-PMI (Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia), yang diresmikan pada 19 Februari 2018. Dilansir melalui <http://p3tki-jatim.com>, simPADU-PMI merupakan layanan berupa sarana informasi, konsultasi dan pengaduan yang terintegrasi dengan layanan pelatihan/sertifikasi serta Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) pekerja migran Indonesia. Melalui simPADU-PMI diharapkan permasalahan mengenai pekerja migran nonprosedural di Jawa Timur dapat teratasi karena menggunakan prinsip keterbukaan informasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Dasar hukum pembentukan aplikasi simPADU-PMI adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2017 tentang perlindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI). Aplikasi ini dapat diakses menggunakan *smartphone* berbasis android atau juga melalui *website*: <http://p3tki-jatim.go.id/simpadupmi/>

Berjalan selama dua tahun, terdapat beberapa dampak positif yang ditimbulkan setelah aplikasi simPADU-PMI diterapkan, seperti adanya peningkatan pada kecepatan pelayanan, peningkatan kepercayaan dan transparansi publik, peningkatan akses dan perlindungan para pekerja migran, serta peningkatan terhadap pemahaman prosedur bekerja ke luar negeri yang aman (Rani, 2019). Melalui Surat Keputusan MenPAN & RB No. 25 Tahun 2018 tanggal 12 Juli 2018, program inipun telah ditetapkan sebagai Top 99 Inovasi Pelayanan Publik. Selain itu layanan ini juga mendapat pengakuan Internasional melalui United Nations Public Service Awards di tahun 2019.

Meskipun demikian masih didapati beberapa kendala pada proses penerapan aplikasi di antaranya minimnya jumlah pengguna aplikasi yang disebabkan karena kurang sesuai dengan sasaran. Hal ini dapat diketahui dari jumlah pengguna yang memanfaatkan fitur melamar kerja secara daring selama dua tahun terakhir yang tercatat masih menembus angka 643 orang dari seluruh Indonesia. Walaupun sebenarnya aplikasi ini hanya diperuntukkan kepada pekerja migran yang berasal dari provinsi Jawa Timur. Ketidaksiharian target sasaran yang terjadi disebabkan karena minimnya penguasaan teknologi dan rendahnya tingkat pendidikan pekerja migran di Jawa Timur yang rata-rata berada di pedesaan. Selain itu lingkungan asal pekerja migran yang masih didominasi oleh calo yang berasal dari purna pekerja migran hingga kepala desa setempat menjadi salah satu alasan kenapa aplikasi ini belum optimal dimanfaatkan. Berangkat dari pemaparan tersebut, peneliti kemudian mengambil judul **“Penerapan *Electronic Government* melalui Aplikasi simPADU-PMI di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur.”**

METODE

Jenis penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian merujuk pada faktor eksternal dan internal yang memengaruhi penerapan *electronic government* menurut Ashaye & Irani (2019) yakni *Organisational, Political, Economic, Legal, Critical Mass, Leadership, Financial Matters, Goals/Objectives, Attitude, dan Network Collaboration*. Proses pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara terstruktur, dan studi dokumen, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang dikutip dalam Sugiyono (2014:246).

Penelitian dilakukan di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur. Partisipan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* atas dasar kesesuaian serta keterlibatan dalam fokus yang diangkat. Adapun informan-informan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Budi Rahardjo, S.E., M.Si selaku Kepala UPT P2TK Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi provinsi Jawa Timur
2. Pak Sunikan selaku Kepala Seksi Penyiapan dan Penempatan dan Pemasarakatan UPT P2TK Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur
3. Cantika selaku staff UPT P2TK Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi provinsi Jawa Timur
4. Defrina selaku staff UPT P2TK Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi provinsi Jawa Timur
5. Ferdianto Wido Utomo selaku staff pengolah data di UPT P2TK Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur
6. I Made Teguh Arisudana selaku pihak ketiga yang membuat dan memelihara aplikasi simPADU-PMI
7. Razza Dehangga Shekti Pambela selaku pengguna aplikasi simPADU-PMI dan Calon Pekerja Migran
8. Nunggil Januari Yanti selaku pengguna aplikasi simPADU-PMI dan calon Pekerja Migran

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *electronic government* seperti pada penyediaan informasi yang sederhana dan data-data berbasis komputer tentang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan serta pembangunan merupakan salah satu wujud keterbukaan (*transparancy*) dalam pelaksanaan pelayanan publik (Syafriyani & Zaituna, 2019). Fenomena penerapan *electronic government* di Indonesia didasari oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 yang menyebutkan kebijakan dan strategi nasional pengembangan *electronic government* dan standarisasi Depkominfo (Muftikhali & Susanto, 2017). Kebijakan ini menjelaskan bahwa tujuan dari penerapan *electronic government* adalah melakukan perubahan dalam sistem manajemen sektor publik dari yang bersifat sektoral menjadi lebih modern (Eprilianto, Pradana, & Sari, 2019). Penerapan aplikasi simPADU-PMI di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur dimulai sejak tanggal 19 Februari 2018. Aplikasi ini ditujukan kepada calon ataupun pekerja migran hingga purna pekerja

migran Indonesia dari Jawa Timur dengan fitur sebagai berikut:

- a. Menu Informasi yang meliputi: (1) Lowongan Kerja Luar Negeri; (2) Biaya pengurusan dokumen; (3) Direktori Disnaker se-Jawa Timur; (4) Direktori P3MI (Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia) se-Jawa Timur; (5) Direktori (BLK) Balai Latihan Kerja se-Jawa Timur; (6) Syarat dan Skema untuk menjadi Pekerja Migran Indonesia secara prosedural; (7) Informasi Latihan Kerja dan Sertifikasi; (8) Informasi yang berkaitan dengan KBRI; (9) Asuransi Ketenagakerjaan;
- b. Menu Konsultasi yang diperuntukkan kepada pekerja migran dalam melakukan konsultasi secara online atau daring dengan petugas;
- c. Menu Pengaduan yang berfungsi untuk menerima atau menampung laporan dan aduan dari pekerja migran
- d. Laporan Pekerja Migran Indonesia yang memuat laporan penempatan pekerja migran Indonesia di Jawa Timur pada kurun waktu tertentu
- e. HelpDesk Juanda yang berisikan mengenai jadwal kedatangan pesawat pekerja migran serta petugas yang sedang bertugas di Juanda. Selain itu, juga terdapat tombol Panic Button yang berfungsi sebagai pertolongan pertama yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna ketika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Tombol Panic Button ini merekam informasi keberadaan pengguna untuk diberikan tindakan responsif dari petugas saat terjadi hal yang tidak diinginkan.

Semenjak diluncurkan secara resmi, simPADU-PMI telah meraih beberapa penghargaan seperti Top 40 Inovasi Pelayanan Publik 2018, penghargaan United Nations Public Service Awards di tahun 2019, hingga dalam ajang Indonesian Migrant Worker Tahun 2018 dan 2019. Pada penelitian ini pembahasan difokuskan pada menu informasi lowongan kerja dalam aplikasi simPADU-PMI. Lebih lanjut menu ini berisikan mengenai informasi lowongan pekerjaan luar negeri yang bersifat legal dan memungkinkan pengguna untuk dapat melamar pekerjaan secara daring dengan menentukan sendiri jabatan mana yang diminati. Untuk mengetahui sejauh mana penerapan aplikasi simPADU-PMI di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur, peneliti menggunakan teori faktor eksternal dan internal yang memengaruhi penerapan *electronic government* menurut (Ashaye & Irani (2019) yang meliputi *Organisational, Political, Economic, Legal, Critical Mass, Leadership, Financial Matters, Goals/Objectives, Attitude, dan Network Collaboration* dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Faktor Eksternal

1. Organisational / Faktor Organisasi

Faktor organisasi yang dimaksud berhubungan dengan pengaruh yang dialami organisasi sektor publik akibat tuntutan regulasi serta lingkungan yang kompetitif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun dampak yang ditimbulkan karena hal tersebut adalah munculnya perubahan atau reformasi pada layanan publik

yang diberikan, seperti mulai diterapkannya *electronic government* sebagai bentuk pelayanan yang lebih modern.

Penerapan aplikasi simPADU-PMI dipicu oleh permasalahan mengenai keterbatasan akses informasi bekerja ke luar negeri secara legal oleh masyarakat yang berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pekerja migran nonprosedural di Jawa Timur. Di sisi lain data yang ditemukan menunjukkan bahwa Jawa Timur merupakan provinsi yang menduduki peringkat pertama sebagai penyumbang pekerja migran terbesar di Indonesia dengan didominasi permasalahan mengenai pekerja migran nonprosedural sebesar 41,36%. Temuan lain dari Proposal Layanan Inovaasi Publik simPADU-PMI (2018) menunjukkan bahwa angka tingkat partisipasi angkatan kerja yang dimiliki Jawa Timur cukup tinggi yaitu sebesar 68,78% dengan tingkat pengangguran terbuka sebesar 4%. Dampak yang ditimbulkan karena keterbatasan akses informasi dengan besarnya jumlah angkatan kerja kemudian adalah pemanfaatan jasa calo karena keinginan masyarakat untuk memperoleh layanan yang cepat dan mudah tanpa mempertimbangkan risiko besar yang dihadapi serta biaya yang cukup tinggi.

Selain itu, perkembangan teknologi juga menjadi pemicu dalam peningkatan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari instansi pemerintah. Sesuai fungsi yang dimiliki seperti dalam Peraturan Gubernur Nomor 62 Tahun 2018 yakni untuk melakukan pemrosesan dokumen penempatan, perlindungan dan penyelesaian masalah Tenaga Kerja Luar Negeri secara terkoordinasi dan terintegrasi pada pra dan purna penempatan, kemudian UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur menyelenggarakan pelayanan publik berbasis elektronik dengan menerapkan aplikasi simPADU-PMI.

Tidak hanya berasal dari lingkungan, penerapan aplikasi simPADU-PMI juga dipengaruhi oleh tuntutan regulasi yang ada. Undang-Undang RI Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia merupakan salah satu regulasi yang dijadikan dasar dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis elektronik yang ditujukan kepada pekerja migran di Jawa Timur. SimPADU-PMI salah satunya memberikan perlindungan sebelum bekerja baik secara administratif maupun teknis kepada para pekerja migran dari Provinsi Jawa Timur. Pada penelitian ini temuan di lapangan menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang didapatkan dari Organisasi Perangkat Daerah lain dalam penyelenggaraan layanan simPADU-PMI.

2. *Political* / Faktor Politik

Faktor politik merupakan faktor kedua yang dianggap berpengaruh dalam proses penerapan *electronic government*. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa komitmen politik dari jajaran pusat diketahui dari adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) di Lingkungan IA/D dan BUMN/D Tahun 2018. Hal inilah yang menjadi salah satu pemicu diterapkannya aplikasi simPADU-PMI

di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur.

Melalui kebijakan *one agency one innovation* yang dimulai sejak tahun 2014 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kemudian ditindaklanjuti pihak instansi dalam hal ini adalah Pak Budi Rahardjo, SE. M.Si selaku Kepala Kantor dari UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur untuk menggagas dan meluncurkan aplikasi yang terintegrasi dengan Layanan Terpadu Satu Atap yakni simPADU-PMI pada 19 Februari 2018. Tidak dapat dipungkiri bahwa kebijakan tersebut membuat setiap organisasi publik terpacu untuk melakukan pembaruan terhadap layanan yang diberikan. Sama halnya dengan UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur, yang sebelumnya belum menyelenggarakan layanan berbasis elektronik dan menjadikan simPADU-PMI sebagai layanan pertama yang diterapkan. Selain dari Kementerian, komitmen politik juga ditunjukkan dari pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur yang melakukan evaluasi kinerja pegawai di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja melalui Tim Evaluasi SPP. Pada ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Layanan simPADU-PMI berhasil masuk dalam kategori Top 40 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018.

3. *Economic* / Faktor Ekonomi

Faktor berikutnya yang memengaruhi proses penerapan *electronic government* adalah dari segi ekonomi. Faktor ini mengidentifikasi sumber pendanaan eksternal atau kemitraan dengan pihak swasta yang dapat menunjang keberhasilan penerapan aplikasi simPADU-PMI. Pembiayaan aplikasi simPADU-PMI dilakukan melalui anggaran instansi yang berasal dari APBD Provinsi per tahun. Adapun kerja sama dilakukan oleh UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur dengan pihak-pihak yang terlibat dalam layanan, baik itu berasal dari segi instansi pemerintah ataupun Non Government Organization. Mengingat bahwa selain dalam bentuk aplikasi, simPADU-PMI juga merupakan layanan offline terintegrasi dengan Layanan Terpadu Satu Atap yang mempertemukan tujuh instansi lain yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur; Loka Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (LP3TKI); Dinas Kependudukan; Dinas Kesehatan; Kepolisian Daerah; BPJS Ketenagakerjaan; Imigrasi.

Bentuk kerja sama dilakukan antar instansi melalui pengadaan kegiatan yang menunjang penerapan pelayanan simPADU-PMI, seperti sosialisasi dan promosi bersama instansi-instansi terkait untuk memperkenalkan pelayanan yang terdapat pada UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur. Salah satu bentuk konkret kerja sama yang telah dilakukan adalah diselenggarakannya sosialisasi dari BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa berama UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur mengenai pentingnya asuransi ketenagakerjaan. Sosialisasi ini melibatkan Petugas Desa Migran Aktif (Desmigratif) dan Perkumpulan Pekerja Migran Indonesia dengan output

yang dihasilkan adalah pembentukan 50 peserta sebagai Agen Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (Perisai).

4. *Legal* / Faktor Hukum

Faktor hukum pada penelitian ini terkait dengan Kerangka Peraturan dan Standar Keamanan.

a. Kerangka Peraturan

Kerangka peraturan yang dijadikan sebagai dasar penerapan layanan aplikasi simPADU-PMI di antaranya:

- UU 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah
- UU 18 Tahun 2017 Tentang Pelindungan PMI
- UU 6 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Desa, Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Keluar Negeri
- Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Layanan Terpadu Satu Atap

Selain pada peraturan tersebut, penerapan aplikasi simPADU-PMI juga mengacu pada *Standard Operational Procedure* (SOP) layanan simPADU-PMI yang dibuat pada 3 April 2018 dan disahkan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Provinsi Jawa Timur. Dalam SOP tersebut menjelaskan mengenai prosedur pemberian layanan bagi pencari kerja yang sedang mencari informasi ataupun perusahaan yang akan mengiklankan informasi terkait lowongan kerja di luar negeri; pemberian layanan konsultasi kerja; serta penyelesaian permasalahan yang berkaitan dengan perlakuan diskriminasi, upah dan jenis pekerjaan yg tidak sesuai, PHK, Kehilangan Kontak, Keluarga dan Klim Asuransi. Pelaksanaan pemberian pelayanan simPADU-PMI juga dijamin dengan Standar Pelayanan Publik yang mengatur terkait prosedur hingga waktu penyelesaian yang dibutuhkan. Rincian mengenai Standar Pelayanan di antaranya memuat tentang pelayanan pengaduan; pelayanan konsultasi kerja; pelayanan layanan informasi/admin; serta pelayanan layanan petugas simPADU mobil keliling. Masing-masing layanan memiliki jaminan yang diberikan oleh instansi. Contohnya pada pemberian layanan konsultasi kerja yang tidak memperbolehkan petugas untuk mengarahkan pencari kerja ke P3MI tertentu dan berupaya untuk menjadi pihak netral. Adapun jika dimintai saran oleh pencari kerja, petugas diharapkan memberikan saran dengan pertimbangan Kedekatan Lokasi P3MI dengan Pencari Kerja, Laporan AN05, ketaatan terhadap aturan perundangan/ Cost Structure, Rekapitulasi Permasalahan/Tanggungjawab yang dihadapi P3MI dan ranking pilihan/respon PMI yang sudah bekerja (akan dibuatkan secara *online*).

Penunjukan pegawai dalam menjalankan layanan aplikasi simPADU-PMI didasari oleh Surat Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur Nomor 560/2738/108.1/2018. Adapun berdasarkan Standar Pelayanan Publik syarat dan kompetensi yang harus dimiliki pelaksana adalah: SDM yang memberikan pelayanan merupakan Fungsional

Pengantar Kerja / petugas Antar Kerja; Berpengalaman di bidang penempatan; Menguasai peraturan perundang-undangan yang berlaku; Klasifikasi pendidikan formal yang dibutuhkan minimal S1; Pendidikan dan Pelatihan yang dibutuhkan yaitu diklat fungsional maupun bimtek di Bidang penempatan (Antar Kerja)/ Wirausaha Mandiri.

b. Standar Keamanan

Jaminan mengenai perlindungan data dan privasi di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28G ayat (1). Senada dengan peraturan sebelumnya, Pasal 58 ayat (1) PP 40/2019 juga menerangkan bahwa kementerian atau lembaga yang memperoleh data kependudukan dilarang menggunakan data penduduk melampaui batas kewenangannya serta menjadikan data tersebut sebagai informasi publik sebelum mendapat izin dari menteri.

Pada aplikasi simPADU-PMI Perlindungan privasi diwujudkan dengan pemberian *password* pada akun yang hanya diketahui oleh masing-masing pengguna. Hal ini dikarenakan untuk dapat mengakses fitur pada aplikasi simPADU-PMI secara penuh, pengguna diwajibkan untuk melakukan registrasi dan mengisikan informasi pribadi agar data dapat dipertanggungjawabkan.

Penanggung jawab keamanan data dinaungi langsung oleh Kepala Kantor yaitu Pak Budi Rahardjo, S.E, M.Si sebagai *super user*. Pihak lain yang juga memiliki hak akses pada aplikasi adalah Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI) dan *programmer*. Namun, perbedaannya ada pada keterbatasan kemampuan pihak P3MI dalam mengakses data pengguna. Level akses P3MI terbatas mengenai informasi pengguna yang memiliki ketertarikan terhadap lowongan pekerjaan yang diterbitkan melalui email atau surat elektronik yang disampaikan oleh UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur. Hal ini menunjukkan bahwa P3MI tidak dapat mengakses informasi pribadi keseluruhan pengguna aplikasi simPADU-PMI.

Meskipun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa masih dapat ditemui permasalahan pada sistem yang dibangun. Aplikasi simPADU-PMI tidak lepas dari serangan hacker yang pernah merusak sistem, dengan mengacaukan halaman utama pada website simPADU-PMI. Walaupun demikian, database pengguna masih dapat diamankan oleh UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur.

5. *Critical Mass* / Faktor Tingkat Kekritisian

Faktor ini mengidentifikasi upaya yang dilakukan oleh UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur dalam mengembangkan kemampuan pengelolaan pada layanan, seperti melalui studi banding terhadap instansi lain yang juga menerapkan pelayanan *electronic government*. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pegawai dalam memberikan pelayanan *electronic government*.

Upaya peningkatan kemampuan dilakukan oleh instansi terkait melalui pengembangan kapasitas pegawai dalam beberapa bentuk kegiatan, seperti *outbond* dan pemberian pelatihan layanan (bimbingan teknis) yang dilakukan pada 12-13 April 2019 untuk petugas pelayanan. Kegiatan tersebut juga melibatkan perwakilan petugas Lembaga Terpadu Satu Atap dan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia, di antaranya seperti Dinas Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Perempuan, Dinas Kependudukan, dan BPJS Ketenagakerjaan. Selain *outbond*, ada pula kegiatan *Training of Trainee* yang ditujukan kepada pegawai tim layanan simPADU-PMI, dan pembinaan langsung oleh Kepala Kantor kepada staf UPT Pelayanan dan Penempatan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur yang bertujuan untuk memantau bagaimana kinerja pegawai.

Tidak hanya secara internal, pengembangan secara eksternal juga dilakukan dalam berbagai bentuk, di antaranya adalah koordinasi dengan sesama Dinas Tenaga Kerja Kabupaten atau Kota di Jawa Timur; Replikasi dengan Layanan Terpadu Satu Atap yang dimiliki Kabupaten atau Kota; serta Peninjauan langsung ke pihak P3MI. Hasil dari koordinasi yang telah dilakukan dengan berbagai dinas kabupaten atau kota di Jawa Timur kemudian ditindaklanjuti melalui kegiatan *peer group learning* yang merupakan salah satu bentuk komitmen dalam pendekatan monitoring P-D-C-A (*Plan, Do, Check, and Action*) dari UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur.

Sebagai instansi yang dijadikan percontohan untuk pemberian layanan kepada pekerja migran di Indonesia, UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur pun juga menjadi tujuan studi banding instansi lain yang serupa. Hal ini dapat diketahui dari kegiatan kunjungan yang dilaksanakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Depok pada 20 Juni 2019. Selain dari Kota Depok beberapa kunjungan lain juga dilakukan oleh Disnakertrans Provinsi Jawa Barat serta Sumatera Utara.

UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur termasuk instansi yang terbuka dalam menerima dan menangani pengaduan layanan. Penyediaan layanan pengaduan dan bentuk penanganan yang ditunjukkan menjadi salah satu wujud nyata kekritisan instansi dalam memperbaiki layanan. Pengaduan di instansi terkait disediakan baik secara daring ataupun luring dengan mensyaratkan identitas untuk memverifikasi data dalam memberikan respons pengaduan seperti fotokopi Kartu Tanda Penduduk, fotokopi KSK, hingga fotokopi paspor pengadu. Secara daring pengaduan dapat dilakukan melalui menu pengaduan *online* dalam aplikasi simPADU-PMI, kontak whatsapp resmi, ataupun surat elektronik. Pemrosesan pengaduan dilakukan sesegera mungkin apabila konteks yang dimaksud sesuai dengan sasaran dan memiliki informasi yang jelas. Sebaliknya, jika persyaratan administratif tidak terpenuhi maka pengaduan akan dibatalkan secara otomatis dalam durasi waktu 30 hari. Di sisi lain bentuk pengaduan secara luring dilakukan dengan mendatangi ruang pelayanan simPADU-PMI dan mengisikan informasi pada formulir yang disediakan resepsionis. Petugas atau pelaksana yang memberikan

respons terkait pengaduan dipastikan merupakan pegawai yang telah memenuhi kualifikasi dengan jumlah dua orang.

b. Faktor Internal

1. Leadership / Faktor Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan merujuk pada dukungan dan komitmen yang diberikan oleh pimpinan dalam menerapkan layanan simPADU-PMI. Pimpinan memegang pengaruh yang besar terhadap kelangsungan penyelenggaraan suatu program, karena fungsinya sebagai pembuat keputusan. Selain itu, motivasi dan dukungan secara moril juga menjadi faktor yang dipertimbangkan untuk membangun sebuah tim dalam menjalankan sebuah program.

Penerapan aplikasi simPADU-PMI bermula dari inisiasi Kepala Kantor yaitu Pak Budi Rahardjo, S.E, M.Si yang sebelumnya menjabat sebagai Kepala Bidang Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Peran Kepala Kantor UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur adalah sebagai *project leader* yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan proses pada penerapan layanan simPADU-PMI, termasuk dalam membuat rancangan proses bisnis pada aplikasi yang kemudian direalisasikan oleh *programmer*.

Bentuk komitmen lain dalam menerapkan simPADU-PMI juga ditujukan dari konsistensi serta pembaruan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi simPADU-PMI seperti penambahan *panic button* pada akhir Januari 2019. Tidak hanya secara teknis, dukungan juga diberikan secara moril oleh pimpinan melalui motivasi dan semangat untuk memperbaiki layanan. Hal tersebut memengaruhi peningkatan produktivitas pegawai di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur. Bentuk nyata dari peningkatan kinerja pegawai adalah dipergunakannya *QR Code* yang bertujuan untuk memudahkan proses pengunduhan dan akses aplikasi simPADU-PMI pada *smartphone* berbasis android. Konsep ini merupakan buah pemikiran yang diberikan oleh pegawai. *Monitoring website* dan evaluasi kinerja yang rutin dilakukan merupakan salah satu bentuk nyata keseriusan dukungan oleh pimpinan.

2. Financial Matters / Faktor Keuangan

Pada penerapan *electronic government*, kemampuan dalam pembiayaan suatu program menjadi hal yang krusial. Kondisi keuangan menjadi faktor terpenting setelah kepemimpinan, dikarenakan banyak ditemui kegagalan pada implementasi *electronic government* yang disebabkan ketidaktersediaan sumber dana. Hal ini salah satunya diakibatkan karena kesalahan penganggaran atau perencanaan serta tingginya angka yang dibutuhkan pada proses pemeliharaan.

Perencanaan anggaran pada aplikasi simPADU-PMI dilakukan oleh Kepala UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur melalui sumber pembiayaan APBD Provinsi. Adapun besar anggaran yang dipergunakan dalam pembiayaan aplikasi dari tahun 2018 hingga 2020 berturut-turut sebesar, Rp5.000.000,00; Rp25.000.000,00; dan Rp50.000.000,00. Jumlah anggaran

ini dipastikan akan terus meningkat setiap tahunnya relevan dengan semakin berkembangnya aplikasi simPADU-PMI. Pembiayaan tersebut diperuntukkan dalam proses pembuatan aplikasi hingga pemeliharaan dalam satu tahun.

Tidak dapat dipungkiri jika pada aspek teknologi biaya pemeliharaan akan lebih tinggi. Untuk meniasati tantangan tersebut dilakukan oleh UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur dengan menggabungkan beberapa *treatment* dalam satu waktu. Selain sumber dana, infrastruktur yang menunjang juga diperlukan dalam penerapan suatu layanan *electronic government*. Layanan simPADU-PMI di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur memiliki satu unit ruang pelayanan khusus simPADU-PMI, dengan dilengkapi beberapa fasilitas seperti 4 unit komputer pegawai; 1 unit printer; 1 unit fax; 1 komputer pengunjung; meja dan kursi tunggu; dan fasilitas lain sebagainya yang menunjang penerapan layanan simPADU-PMI.

3. Objectives / Faktor Tujuan

Faktor ini mengidentifikasi kesesuaian visi dan strategi yang dirumuskan agar dapat mencapai tujuan dalam penciptaan aplikasi atau layanan. Aplikasi simPADU-PMI dihadirkan guna menjawab tantangan mengenai keterbatasan akses informasi, pemberian edukasi tentang bagaimana bekerja ke luar negeri secara prosedural oleh UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur serta peningkatan angka pekerja pada jabatan formal di Jawa Timur.

Dalam mencapai tujuan tersebut kemudian UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur melaksanakan strategi yang meliputi: Membangun komitmen organisasi (internal dan eksternal); Membangun sarana, prasarana dan sistem layanan berbasis teknologi informasi; Melatih petugas pelayanan; Membuat Janji Pelayanan, sesuai dengan *Standar Operation Procedure* (SOP), Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Alur pelayanan; Sosialisasi, Promosi dan operasional mobil unit pemberdayaan simpadu-PMI keliling; Penerapan intervensi pemerintah melalui pelatihan dan sertifikasi di BLK Pemerintah atau BLK swasta terakreditasi; Replikasi program ke kab/kota terutama kantong-kantong PMI di Jawa Timur dan provinsi lainnya.

Terlepas dari strategi yang telah dirumuskan dan dijalankan, ditemui kendala pada penerapan aplikasi yang berkaitan dengan minimnya jumlah pengakses atau pengguna. Adapun jumlah tersebut sebesar 643 pengguna yang memanfaatkan fitur melamar pekerjaan secara daring dari seluruh Indonesia, dengan total 318 pengguna berasal dari provinsi Jawa Timur. Data ini terhitung mulai bulan Mei tahun 2018 hingga Maret 2020 dari keseluruhan lebih dari 5000 kali aplikasi diunduh. Angka ini tentu sangat jauh dari jumlah seluruh pekerja migran di Jawa Timur yang setiap tahunnya mengalami kenaikan hingga puluhan ribu jiwa. Untuk mengatasi hal tersebut dilakukan oleh UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur dengan meningkatkan beragam metode pada sosialisasi. Beberapa di antaranya seperti dengan

memanfaatkan beragam *platform* media sosial (facebook, instagram, youtube); menghubungkan tautan akses simPADU-PMI dengan website pemerintah kota atau kabupaten; mengikuti berbagai ajang perlombaan untuk meningkatkan *branding*; mengadakan sosialisasi pada kegiatan *job fair* yang diadakan Dinas Kabupaten atau Kota dan Provinsi yang berlangsung rutin setiap dua kali dalam satu tahun.

Meskipun berbagai bentuk promosi telah dilakukan, diketahui bahwa aplikasi simPADU-PMI dinilai kurang efektif dan kurang sesuai dengan sasaran. Hal ini dikarenakan tidak didapatkannya balasan atau *follow up* terkait status lowongan kerja yang telah dilamar secara daring oleh pengguna. Dari beberapa kasus yang ditemui, menyebabkan pelamar secara daring memutuskan untuk mencari pekerjaan lain hingga menggunakan jasa dari lembaga pelatihan yang diikuti, walaupun semestinya bisa diatasi dengan memanfaatkan aplikasi simPADU-PMI. Keterbatasan inilah yang turut menyebabkan peningkatan minat pengguna aplikasi tidak signifikan. Namun demikian, dalam sisi penyediaan keterbukaan informasi aplikasi ini dinilai telah berhasil didukung dari jumlah kunjungan *website* yang mencapai lebih dari 300.000 kunjungan.

4. Attitude / Faktor Sikap

Faktor sikap mengidentifikasi kecenderungan yang ditunjukkan oleh pegawai karena kehadiran teknologi dalam pelayanan. Dalam beberapa kasus ditemukan penolakan pegawai akan hadirnya inovasi teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang disebabkan karena ketakutan kehilangan pekerjaan yang dimiliki.

Kecenderungan sikap yang ditunjukkan oleh pegawai di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur adalah mendukung adanya layanan berbasis elektronik ini. Hal tersebut dikarenakan kebanggaan yang tumbuh seiring dengan prestasi yang diraih dengan adanya layanan simPADU-PMI.

Perubahan budaya kerja juga dialami oleh pegawai di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur yang menjadi semakin responsif, memahami perkembangan teknologi informasi, dan semakin peduli dengan sesama. Dari total keseluruhan pegawai yang ada di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur, diketahui bahwa hanya sebesar 50%-60% atau 17 pegawai yang menguasai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dengan baik. Tidak dapat dipungkiri bahwa hal ini dipengaruhi oleh perbedaan rentang usia pegawai.

Dalam menjalankan aplikasi simPADU-PMI dipilih 10 pegawai dengan kriteria mampu mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi untuk tergabung dalam tim pelaksana. Tim ini merupakan kolaborasi antara pegawai muda dan senior. Teknis penempatan dilakukan menyesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki, seperti penempatan pegawai senior pada bidang pelayanan secara offline di ruang simPADU-PMI, sedangkan untuk pegawai muda berfungsi sebagai admin di media sosial dan pemegang *database* pengguna aplikasi.

5. *Network Collaboration* / Faktor Kolaborasi

Faktor ini mengidentifikasi upaya yang dilakukan dalam meningkatkan partisipasi berbagai pihak yang membantu dalam proses penerapan aplikasi simPADU-PMI. Bentuk partisipasi yang dimaksud meliputi partisipasi eksternal dengan pihak dari luar instansi ataupun internal dengan setiap pihak dalam instansi. Pada penerapan aplikasi simPADU-PMI partisipasi eksternal didapatkan melalui kerja sama yang dilakukan dengan *programmer* yang merupakan 2 tenaga kerja lepas dalam membangun aplikasi yaitu I Made Teguh Arisudana dan Restu Gandhi Utama Noor. Penunjukan *programmer* ini berdasar pengalaman kerja pada proyek sebelumnya dengan Pak Budi Rahardjo, S.E, M.Si tepatnya dalam membangun layanan infokerja-jatim.com. Lebih lanjut, proyek ini dikerjakan ketika Pak Budi Rahardjo, S.E, M.S masih menjabat di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur.

Mekanisme pembangunan aplikasi dilakukan dengan penyerahan konsep dari pihak UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur yang kemudian dipresentasikan dan direalisasikan oleh pihak *programmer*. Pada penerapan aplikasi *programmer* memegang peran yang penting terhadap kelangsungan implementasi. Tugas yang dimilikipun mulai dari membangun hingga memelihara sistem, yang kemudian dijalankan atau dikelola oleh pihak admin dari UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur. Tidak hanya *programmer*, dalam penyelenggaraan layanan ini juga melibatkan tujuh instansi lain melalui Layanan Terpadu Satu Atap yang meliputi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur; Loka Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (LP3TKI); Dinas Kependudukan; Dinas Kesehatan; Kepolisian Daerah; BPJS Ketenagakerjaan; Imigrasi yang bertujuan memberikan kemudahan pelayanan pengurusan dokumen bagi pekerja migran asal Jawa Timur. Pengadaan sosialisasi rutin juga dilakukan dengan melibatkan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten atau Kota khususnya di daerah kantong-kantong PMI untuk memperkenalkan layanan simPADU-PMI ataupun dalam pelaksanaan replikasi.

Selain dari pihak eksternal, partisipasi dari pihak internal juga memegang peran yang tak kalah penting. Hal ini dikarenakan dalam menerapkan suatu proyek dalam jangka panjang dan bersifat berkelanjutan dibutuhkan kerja sama tim yang baik untuk menyukseskan program tersebut. Pemilihan tim layanan simPADU-PMI juga disesuaikan dengan kualifikasi sebagai berikut, pemberi layanan merupakan Fungsional Pengantar Kerja / petugas Antar Kerja; Berpengalaman di bidang penempatan; Menguasai peraturan perundang-undangan yang berlaku; pendidikan formal yang dibutuhkan minimal S1; Pendidikan dan Pelatihan yang dibutuhkan yakni diklat fungsional maupun bimtek di Bidang penempatan (Antar Kerja)/ Wirausaha Mandiri. Partisipasi yang diberikan oleh pegawai di antaranya pada saat pengadaan sosialisasi ke daerah-daerah dan berbagai bentuk promosi lain yang tidak hanya dilakukan secara daring, karena minimnya angka pengguna pada aplikasi.

Pola kerja sama baru juga mulai diterapkan oleh instansi terkait melalui pengadaan *public private partnership* yang mempertemukan layanan BLK milik pemerintah dan swasta. Kolaborasi ini dihadirkan guna mengatasi keterbatasan BLK yang dikelola Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur yang belum berorientasi melatih pekerja migran. Melalui kerja sama ini, masing-masing pihak diuntungkan dalam aspek yang berbeda. Bagi BLK Pemerintah diuntungkan pada aspek pengadaan instruktur, kurikulum, biaya latihan yang standar, kepastian penempatan ke luar negeri serta kesediaan pihak ke tiga membantu menempatkan PMI purna dijabatan formal untuk dipasarkan digrup-grup perusahaan Internasional (PMA) di Jawa Timur (Indonesia). Sedang pihak BLK swasta diuntungkan dari *goodwill* kualitas PMI asal Jatim, BLK dan Disnakertrans Prov. Jatim yang memiliki citra positif di mata masyarakat dan negara penempatan lainnya di luar negeri. Jadi baik partisipasi eksternal ataupun internal, keduanya memegang peran yang penting dalam penerapan aplikasi simPADU-PMI di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur.

PENUTUP

Simpulan

SimPADU-PMI merupakan salah satu pelayanan berbasis elektronik yang diterapkan oleh UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur dengan tujuan mengurangi angka pekerja migran nonprocedural melalui akses informasi yang diberikan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa penerapan layanan simPADU-PMI di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur berlangsung cukup baik. Hal ini dapat diketahui dari pengaruh faktor eksternal dan internal dalam penerapan aplikasi. Pada faktor pertama yakni organisasi menunjukkan bahwa hal yang memicu penerapan aplikasi simPADU-PMI dikarenakan tingginya permasalahan mengenai pekerja migran nonprosedural di Jawa Timur.

Indikator kedua adalah faktor politik yang ditunjukkan dari komitmen politik jajaran pusat dalam melaksanakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) di Lingkungan 1A/D dan BUMN/D Tahun 2018 yang bermula dari kebijakan *one agency one innovation*. Komitmen lain juga datang dari pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur yang melakukan evaluasi kinerja pegawai melalui Tim Evaluasi SPP dalam menerapkan layanan simPADU-PMI.

Indikator berikutnya yakni mengenai faktor ekonomi dalam pembiayaan aplikasi simPADU-PMI. Pada praktiknya pembiayaan dilakukan melalui anggaran instansi yang berasal dari APBD Provinsi. Tidak ada pembiayaan eksternal seperti *sponsorship* atau akses pasar modal, karena aplikasi ini berada di bawah naungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Adapun kerja sama dilakukan dengan instansi lain yang terlibat dalam bentuk pengadaan kegiatan yang menunjang penerapan layanan simPADU-PMI, seperti dalam kegiatan sosialisasi hingga promosi.

Indikator keempat yaitu mengenai faktor hukum yang berkaitan dengan penerapan aplikasi simPADU-PMI. Dalam hal ini berpijak pada beberapa aturan yang meliputi UU 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah; UU 18 Tahun 2017 Tentang Pelindungan PMI; UU 6 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Desa, Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Keluar Negeri; Peraturan Gubernur Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Layanan Terpadu Satu Atap; *Standard Operational Procedure* (SOP) layanan simPADU-PMI; Surat Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur Nomor 560/2738/108.1/2018. Di sisi lain jaminan mengenai perlindungan data dan privasi di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28G ayat dan Pasal 58 ayat (1) PP 40/2019. Perwujudan dari perlindungan privasi dan keamanan simPADU-PMI ditemui dalam bentuk pemberian *password* pada akun masing-masing pengguna. Namun demikian, terkait dengan keamanan pada layanan simPADU-PMI tidak terlepas dari serangan *hacker* yang pernah mengacaukan halaman utama aplikasi.

Indikator terakhir pada faktor eksternal adalah mengenai tingkat kekritisan. Pengembangan kapasitas sumber daya manusia di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur dalam menerapkan aplikasi ini, dilakukan melalui beragam kegiatan mulai dari *Outbond* dan Pelatihan yang juga melibatkan instansi lain dalam LTSA; Pembinaan langsung dari kepala kantor; dan berbagai kegiatan rutin ke daerah-daerah serta P3MI yang bersangkutan. Bentuk kekritisan instansi dalam memperbaiki layanan juga ditunjukkan dari keterbukaan dalam menerima pengaduan baik secara daring ataupun luring. Dalam memberikan pengaduan, dipersyaratkan identitas yang bertujuan untuk memverifikasi data dalam memberikan penanganan. Layanan pengaduan ditangani oleh dua pelaksana yang telah memenuhi kualifikasi dalam bidangnya.

Selain faktor eksternal adapula faktor internal yang memengaruhi penerapan aplikasi simPADU-PMI. Indikator pertama adalah faktor kepemimpinan yang ditunjukkan melalui dukungan dan komitmen dalam menerapkan layanan. Kepala UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur berperan sebagai *project leader* yang bertanggung jawab atas keseluruhan proses pada penerapan aplikasi. Keseriusan dalam penerapan simPADU-PMI diketahui dari adanya pembaruan pada fitur secara berkala, seperti menu *panic button* dan adanya *QR Code* yang memudahkan proses pengunduhan aplikasi. Dukungan morilpun diberikan kepada pegawai guna meningkatkan produktivitas pegawai di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur.

Indikator kedua yakni mengenai kondisi keuangan tepatnya proses penganggaran. Biaya pada simPADU-PMI ini dibebankan pada APBD Provinsi yang tiap tahun terus mengalami kenaikan sejalan dengan aplikasi yang terus berkembang. Besar anggaran dari tahun 2018 sampai 2020 adalah Rp5.000.000,00; Rp25.000.000,00; dan Rp50.000.000,00. Pembiayaan tersebut sudah termasuk pada biaya pembuatan dan pemeliharaan sistem. Selain

pada pembiayaan, infrastruktur juga merupakan faktor penting dalam menerapkan aplikasi.

Dilihat dari faktor tujuan, simPADU-PMI dirasa mampu menjawab tantangan dalam menyediakan akses informasi yang lebih luas mengenai prosedur bekerja ke luar negeri yang prosedural. Terbukti dari data kunjungan *website* yang berhasil mencapai angka lebih dari 300.000 pengunjung dengan total lebih dari 5000 kali aplikasi diunduh. Namun demikian, ketidakefektifan ditemui pada fitur lamar pekerjaan secara daring dimana tidak ada informasi atau kelanjutan status diterima atau tidaknya pengguna. Akibatnya, dalam beberapa kasus ditemui pengguna aplikasi yang memutuskan untuk kembali menggunakan jasa pelatihan walaupun sebenarnya dapat diselesaikan melalui aplikasi. Temuan lain menunjukkan bahwa jumlah pengguna yang memanfaatkan fitur ini tercatat hanya 643 orang dari seluruh Indonesia, dengan rincian 318 berasal dari Jawa Timur. Data tersebut terhitung mulai bulan Mei tahun 2018 hingga Maret 2020.

Indikator berikutnya adalah mengenai sikap pegawai. Kecenderungan sikap yang ditunjukkan pegawai UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur adalah mendukung adanya layanan ini. Tidak ditemukan ketakutan atau kekhawatiran terkait pengurangan pegawai karena kehadiran teknologi. Hal ini dikarenakan jumlah sumber daya manusia yang terbilang terbatas di UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur. Adapun penempatan pegawai pada tim simPADU-PMI ditentukan atas dasar kemampuan yang dimiliki menggunakan sistem *rolling*. Tujuannya yaitu untuk memaksimalkan potensi pegawai senior dan muda yang tergabung di dalamnya.

Indikator terakhir pada faktor internal adalah mengenai kolaborasi. UPT Pelayanan dan Perlindungan menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, baik eksternal atau internal dalam membangun aplikasi. Pada pihak eksternal didapati dua *programmer* sebagai pekerja lepas yang bertanggung jawab dalam membangun dan memelihara sistem. Sedangkan pihak internal adalah seluruh tim yang bertugas dalam menyukseskan penerapan aplikasi ini. Selain itu pada tahun 2020 mulai diadopsi pola kerja sama *public private partnership* yang mempertemukan BLK milik pemerintah dan swasta guna menjawab tantangan penempatan pekerja migran yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan pasar kerja Internasional.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap penerapan aplikasi simPADU-PMI sebagai berikut :

1. Untuk ke depannya diharapkan dilakukan pengembangan pada aplikasi simPADU-PMI yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dilakukan mengingat semakin dinamisnya perkembangan dalam masyarakat yang pasti relevan dengan perubahan yang kian cepat
2. Jika melihat pengalaman sebelumnya mengenai *hacker*, untuk menjamin keamanan dan keselamatan data, proses *backup* kiranya merupakan kegiatan yang wajib dilakukan

3. Menambah *update* atau keterangan mengenai proses penanganan pada fitur melamar kerja secara daring guna memberi kepastian status bagi pelamar kerja. Hal ini dikarenakan laporan hanya diberikan kepada UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur terkait pekerja yang telah diberangkatkan, dan akan lebih baik jika dilengkapi dengan penanganan tindak lanjut untuk pencari kerja yang tidak diterima.
4. Memberikan pelatihan mengenai peningkatan penguasaan teknologi informasi dan komunikasi kepada pegawai. Hal ini dimaksudkan agar instansi tidak terlalu bergantung kepada *programmer* jika ada permasalahan teknis yang harus segera diselesaikan. Mengingat bahwa *programmer* sifatnya sebagai pekerja lepas yang tidak berada di instansi
5. Berdasarkan kolaborasi yang dilakukan dalam menyukseskan penerapan layanan, diharapkan agar ke depannya semua instansi dapat lebih terbuka dalam kerja sama dan saling mendukung tanpa mementingkan ego sektoral guna tercapainya tujuan bersama yang lebih efisien.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih diucapkan kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,
- b. Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing,
- c. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., M.PA. selaku dosen penguji,
- d. Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. dan Dr. Suci Megawati, S.IP., M.Si yang telah membimbing dan menelaah jurnal
- e. dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Ashaye, O. R., & Irani, Z. (2019). The role of stakeholders in the effective use of e-government resources in public services. *International Journal of Information Management*, 49(May), 253–270. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.016>

Bank Dunia. (2017). Pekerja Global Indonesia Antara Peluang & Risiko.

BP2MI. (2018). *Data Penempatan dan Perlindungan PMI Periode Tahun 2018*.

Del Giudice, M., Garcia-Perez, A., Scuotto, V., & Orlando, B. (2019). Are social enterprises technological innovative? A quantitative analysis on social entrepreneurs in emerging countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 148(July), 119704. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.07.010>

Eprilianto, D. F., Pradana, G. W., & Sari, Y. E. K. (2019). Digital Inovasi Sektor Publik : Efektivitas Kolaborasi dalam Implementasi Inovasi Desa Digital. *Jurnal El-Riyasah*, 10, 127–145.

Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019).

Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>

Firdausi, N. (2019). “Pelayanan Pra Penempatan Pekerja Migran Indonesia dalam Perspektif Sound Governance.” *KKB KK-2 FIS AN 55/19 Fir p*, 1–14. Diambil dari <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/89734>

Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Giudice, M. Del, Dimitriou, S., & Michael, P. (2020). E-Government implementation challenges in small countries: The project manager’s perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 152(September 2019). <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119880>

Mensah, I. K. (2019). Factors Influencing the Intention of University Students to Adopt and Use E-Government Services: An Empirical Evidence in China. *SAGE Open*, 9(2). <https://doi.org/10.1177/2158244019855823>

Muftikhali, Q. E., & Susanto, T. D. (2017). Kumpulan Model Maturity E-Government: Sebuah Ulasan Sistematis. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(4), 311. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201744367>

Otoritas Jasa Keuangan. (2019). Layanan Jasa Pengiriman Uang (Remitansi). *Otoritas Jasa Keuangan*. Diambil dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Download/434>

p3tki-jatim. (2019). Dua Inovasi simPADU-PMI dan Ayo Kerja Hadir di UNPSA. Diambil dari <http://www.p3tki-jatim.go.id/portal/content/news/dua-inovasi-simpadu-pmi-dan-ayo-kerja-hadir-di-unpsa#.Xao64-YzbDe>

Rani, D. A. P. (2019). Dampak Implementasi Layanan Inovasi Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia (SIMPADU – PMI) di UPT P2TK Provinsi Jawa Timur. *Public Administration Journal of Research*, 01(01), 1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Satria, A. (2018). simPADU-PMI Raih Penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2018. Diambil 3 Desember 2019, dari <https://radarsurabaya.jawapos.com/read/2018/09/21/96161/simpadu-pmi-raih-penghargaan-top-99-inovasi-pelayanan-publik-2018>

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (21 ed.). Bandung: Alfabeta.

Syafina, D. C. (2018). Ke Mana Mengalirnya Guyuran Devisa Para Pekerja Migran? Diambil dari <https://tirto.id/ke-mana-mengalirnya-guyuran-devisa-para-pekerja-migran-cJNw>

Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 28. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p28-34>