

**The Women's Services Workforce Study Abroad In Field Training and Productivity
Transmigration Department of Labor Employment and Population in East Java Province**

Nazilah Hidayati

Dian Arlupi Utami

ABSTRACT

The issue of unemployment is growing every year, an issue which is becoming the main job of government. Therefore, through disnakertransduk jatim provide services for the community, especially in the field of employment is through service to women workers abroad. It is held because the more the number of jobs available memungkikann women seek work abroad This study aims to determine the services to women workers abroad by sections on training and manpower productivity trasmigrasi and population of East Java Province .

This type of research is a descriptive study using a qualitative approach . Location of research in the Department of Labor, Transmigration and Population of East Java Province. The technique of collecting data using interviews, documentation. Using analysis techniques of data, data reduction, data presentation, inference or verification.

The results were obtained employment services to women to study abroad in the field of training and manpower productivity transmigration and population of East Java province, namely through Decree No. Men Pan . 63 Year 2003 on General Guidelines Penyelenggaraan Public Service is already implemented properly and in accordance with the existing legislation, but still needed innovations for better in the future. Advice can be given by the researchers is to increase the number of employees that are not balanced by the number of participants, both participants competency test or any other language which is around 80 to 100 people and dealt only with 8 employees only.

Similarly, the authors describe suggestions that can hopefully be an improvement and organizational development , particularly in improving the quality of public services in order to better and perfect .

Keywords : public service, good governance

PELAYANAN KEPADA TENAGA KERJA WANITA KE LUAR NEGERI
(Studi Pada Bidang Pelatihan dan Produktivitas Kerja Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi
dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur)

Nazilah Hidayati

Dian Arlupi Utami

ABSTRAK

Persoalan pengangguran yang semakin bertambah setiap tahunnya merupakan persoalan yang menjadi kerja utama pemerintah. Oleh sebab itu, melalui disnakertransduk jatim memberikan layanan bagi masyarakat terutama dalam bidang ketenagakerjaan yaitu melalui pelayanan kepada tenaga kerja wanita ke luar negeri. Hal tersebut diadakan karena semakin banyak jumlah lapangan kerja yang tersedia memungkinkann para wanita mencari kerja keluar negeri Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui pelayanan tenaga kerja wanita ke luar negeri oleh bagian pelatihan dan produktifitas pada dinas tenaga kerja trasmigrasi dan kependudukan Provinsi Jawa Timur.

Jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian di Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, . Teknik analisa data menggunakan.pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian diperoleh pelayanan kepada tenaga kerja wanita ke luar negeri studi pada bidang pelatihan dan produktifitas kerja dinas tenaga kerja transmigrasi dan kependudukan provinsi Jawa Timur yaitu melalui Surat Keputusan Men Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan perundang-undangan yang ada, namun masih diperlukan inovasi-inovasi untuk lebih baik lagi kedepannya. saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu untuk menambah jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan banyaknya peserta, baik peserta uji kompetensi bahasa maupun yang lainnya yang jumlahnya sekitar 80 sampai dengan 100 orang dan ditangani hanya dengan 8 orang pegawai saja.

Demikian saran yang bisa penulis paparkan semoga bisa menjadi perbaikan dan pengembangan organisasi, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik agar lebih baik lagi dan sempurna.

Kata kunci : pelayanan publik, pemerintahan yang baik

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Persoalan pengangguran hampir terjadi di seluruh wilayah di Indonesia, salah satunya adalah di Jawa Timur yang merupakan salah satu wilayah padat penduduk. Kepadatan penduduk di Jawa Timur ini tidak diimbangi dengan lapangan kerja yang memadai sehingga tingkat pengangguran juga semakin meningkat. Pengangguran terjadi disebabkan antara lain, yaitu karena jumlah lapangan kerja yang tersedia lebih kecil dari jumlah pencari kerja. Juga kompetensi pencari kerja tidak sesuai dengan pasar kerja. Selain itu juga kurang efektifnya informasi pasar kerja bagi para pencari kerja. Masalah pengangguran tersebut berpotensi menimbulkan berbagai macam persoalan yang mempengaruhi kehidupan masyarakat, baik dari segi sosial maupun ekonomi. Pengangguran dapat menjadi masalah dalam perekonomian karena dengan adanya pengangguran, pendapatan masyarakat akan berkurang sehingga dapat menyebabkan timbulnya kemiskinan. Jika masalah pengangguran ini dibiarkan berlarut-larut maka akan terjadi banyaknya pengangguran yang mulai turun kejalan menjadi pengamen, pedagang asongan maupun pelaku tindak kriminalitas (Soekarno, 2004).

Pengangguran di Jawa Timur dalam beberapa tahun ini masih cukup tinggi. Hal ini membuktikan bahwa pemerintah dalam hal ini khususnya Pemerintah Provinsi Jawa Timur masih meningkatkan upaya dalam mengatasi masalah tentang ketenagakerjaan. UUD 1945 pasal 27 ayat 2 berbunyi bahwa tiap Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak, kehidupan rumah tangga yang belum hidup layak dan yang masih kurang mampu dalam segi ekonominya para wanita ingin bekerja membantu membantu suami meningkatkan penghasilan karena tuntutan kebutuhan ekonomi keluarga. Wanita memiliki

beberapa potensi yang juga tidak kalah dibanding dengan kaum pria, baik dari segi intelektual, kemampuan, maupun keterampilan, Oleh sebab itu dengan alasan untuk memperbaiki kehidupan keluarganya, tenaga kerja wanita rela melakukan perubahan dari kemiskinan untuk lebih baik dengan jalan salah satunya bekerja di luar negeri (Prayetno, 2003).

Tenaga kerja wanita bekerja sebagai pembantu rumah tangga (PRT) di luar negeri. Keberadaan tenaga kerja wanita ini bukan lagi sekedar pelengkap dalam keluarga, melainkan mereka diperlukan sebagai pembantu rumah tangga yang menawarkan jasa untuk melakukan pekerjaan rumah tangga. (Sumber: Buku Profil Disnakertransduk-Tenaga Kerja Wanita tahun 2011). Setiap Calon Tenaga Kerja Jawa Timur warga harus memenuhi syarat sebagai pencari kerja yang akan bekerja di luar negeri dan terdaftar di instansi pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan.

penempatan tenaga kerja Indonesia di luar negeri merupakan suatu upaya untuk mewujudkan hak dan kesempatan yang sama bagi tenaga kerja untuk memperoleh pekerjaan dan penghasilan tambahan dan layak. mengikuti per undang-undangan yang berlaku dan mengikuti tahap-tahap pelayanan pemerintah disnakertransduk yang sudah ditetapkan. Pelayanan tenaga kerja lebih aman lebih terjaga dan lebih mudah untuk pemberangkatan ke luar negeri, dan pelayanan publik tersebut bisa dilakukan oleh tenaga kerja untuk pemberangkatan keluar negeri dengan tahap-tahap yang sudah di terapkan oleh pemerintah yaitu dari pendalaman bahasa, uji kompetensi dan pembekalan sebelum berangkat ke luar negeri. Selain memiliki kelebihan dalam memberikan manfaat dan kemudahan bagi calon tenaga kerja wanita, namun layanan kepada tenaga kerja wanita yang ada di disnakertransduk Surabaya Jawa

Timur juga tidak terlepas dari adanya kelemahan atau kendala yang dapat ditemukan didalam proses pelaksanaan pelayanannya. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai “Pelayanan Kepada Tenaga Kerja Wanita Ke Luar Negeri Studi Pada Bidang Pelatihan Dan Produktifitas Kerja Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan fakta tersebut akhirnya memunculkan ketertarikan bagi penulis, sehingga diperlukan pengkajian secara mendalam dan ilmiah. Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini yaitu Bagaimana pelayanan kepada tenaga kerja wanita ke luar negeri (studi bidang pelatihan dan produktifitas kerja di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur)?.

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitiannya ialah untuk mendeskripsikan “pelayanan tenaga kerja wanita ke luar negeri oleh bagian pelatihan dan produktifitas pada dinas tenaga kerja transmigrasi dan kependudukan Provinsi Jawa Timur.”

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian tentang konsep pelayanan tenaga kerja wanita ke luar negeri.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat menjadi masukan dalam pelayanan terhadap tenaga kerja wanita baik di Disnakertransduk Provinsi Jatim dan masyarakat umum yang ingin bekerja di luar negeri.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. KONSEP PELAYANAN PUBLIK

1. Pengertian Pelayanan Publik

Suatu pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta untuk menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pelayanan menurut Hardiansyah (2012) adalah sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu serupa barang dan jasa dari satu pihak lain. Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut surat keputusan Men Pan no. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan

2. Kejelasan

Meliputi persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan

- pelayanan publik serta tata cara pembayaran pelayanan publik
3. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
 4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
 5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberi rasa aman dan kepastian hukum
 6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelaksana dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
 7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya. Yang memadai termasuk penyediaan sasaran teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika)
 8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informatika
 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Penyediaan pelayanan harus bersikap

disiplin, sopan dan santun, ramah dan memberikan pelayanan dengan ikhlas

10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelaksanaan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya

B. Tenaga Kerja

1. Pengertian Tenaga Kerja

Tenaga kerja adalah tiap orang yang mampu melaksanakan pekerjaan baik didalam maupun diluar hubungan kerja guna menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai Undang-undang nomor 14 tahun 1969) pasal 1 tentang ketentuan pokok mengenai tenaga kerja. GBHN 1988 dalam bidang peranan wanita dalam pembangunan bangsa, wanita baik sebagai warga Negara maupun sebagai sumber instansi bagi pembangun mempunyai hak, kewajiban dan kesempatan yang sama dengan pria disegala bidang kehidupan bangsa dalam segenap kegiatan pembangunan. Menurut undang – undang no 13 tahun 2003 bab I pasal 1 dan 2 disebutkan tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat

2. Pengertian Tenaga Kerja

Tenaga kerja wanita adalah sebutan bagi warga negara Indonesia yang bekerja di luar negeri (seperti Malaysia, Timur Tengah, Taiwan) dalam hubungan

kerja untuk jangka waktu tertentu dengan menerima upah. Namun demikian, istilah TKI seringkali dikonotasikan dengan pekerja kasar. TKI perempuan seringkali disebut Tenaga Kerja Wanita (TKW). Tenaga kerja wanita yang bekerja di perusahaan atau pabrik ataupun yang menjual jasa dari tenaganya, harus mendapatkan perlindungan yang baikatas keselamatan, kesehatan, serta kesusilaan, pemeliharaan moril kerja serta perilaku yang sesuai dengan martabat manusia dan moral agama, hal ini telah diterpkan dalam pasar 10 UU 1969

III. Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

Pelaksana penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Idrus (2007:35) Penelitian deskriptif adalah "penggambaran secara mendalam tentang situasi, atau proses yang diteliti". Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk mengamati dan mendeskripsikan suatu keadaan pelayanan tenaga kerja wanita ke luar negeri (studi pada bidang pelatihan dan produktivitas kerja dinas tenaga kerja, transmigrasi dan kependudukan provinsi Jawa Timur). Penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran serta penjelasan mengenai hasil pelayanan kepada tenaga kerja wanita ke luar negeri. sehingga diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk perbaikan pelayanan kepada tenaga kerja wanita ke luar negeri. untuk waktu yang akan datang.

B. Lokasi Penelitian

penelitian merupakan tempat dimana peneliti menggambarkan kejadian yang sebenarnya dari obyek dan fenomena yang diteliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyelesaian penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas

Tenaga Kerja, Transmigrasi Dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur (Disnakertranduk) Jl. Dukuh Menanggal 124-126 - Surabaya. Peneliti memilih lokasi ini karena Disnakertransduk ini merupakan Dinas Pemerintah yang memberi pelayanan kepada calon tenaga kerja wanita di Jawa Timur.

Lokasi ke dua dalam penelitian ini juga dilakukan di pelayanan penempatan dan perlindungan tenaga kerja Indonesia (UPT.P3TKI) ke luar negeri jl. Jagir Wonokromo no. 358 Surabaya. Peneliti memilih lokasi ini karena UPT. P3TKI adalah UPT dalam naungan disnakertransduk untuk pelayanan terhadap calon tenaga kerja wanita di Jawa Timur dalam pelayanan pembekalan untuk para calon tenaga kerja wanita ke luar negeri.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah untuk informan, yang mana informan di pilih karena mereka memiliki kompeten pada bidang pelatihan dan produktifitas kerja yang mempunyai tugas dan wewenang lebih dibanding pegawai lainnya, pada penelitian kali ini antara lain:

1. Pengelola pelatihan dan produktifitas kerja (LATPRO) Surabaya, meliputi:

- a. Sumali, S.Sos., MH selaku kepala seksi pelatihan dan produktifitas kerja
- b. Totok, selaku wakil kasi kepala seksi pelatihan dan produktifitas kerja
- c. Ludvi selaku Seketariatan bidang pelatihan dan produktivitas kerja
- d. Lelly , selaku bendahara pengeluaran pelatihan dan produktifitas kerja.

Pengelola pelayanan penempatan dan perlindungan tenaga kerja Indonesia UPT P3TKI Surabaya meliputi :

- a. Arif, selaku kepala tata usaha upt p3tki
- b. Indah, selaku staf tata usaha upt p3tki

c. Romli, kepala dokumen dibimbing dan disiapkan

d. Endang, staf dokumen dibimbing dan disiapkan

2. Peserta TKW yang ikut pelatihan di Disnakertrasduk, Surabaya. Sejumlah 6 calon TKW yakni :

a. Liya dari Bojonegoro

b. Ina dari Banyuwangi

c. Desi dari Bojonegoro

d. Retno dari Madiun

e. Rahman asal Nganjuk

f. Eni dari Madiun

D. Fokus Penelitian

penelitian ini menekankan pada diskripsi atau gambaran umum tentang pelayanan kepada tenaga kerja wanita ke luar negeri (studi kasus pada bidang pelatihan dan produktifitas kerja dinas tenaga kerja, transmigrasi dan kependudukan provinsi jawa timur. Adapun indikator yang digunakan dalam menganalisis pelayanan kepada tenaga kerja di pelatihan dan produktifitas yaitu pelayanan publik, Menurut surat keputusan Men Pan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi : Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Kenyamanan

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai *human instrument* yang berfungsi untuk menetapkan focus penelitian agar diperoleh data yang sesuai dengan masalah penelitian.

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan adalah

pedoman wawancara, telepon seluler, kamera, dan lembar catatan data. Penggunaan perangkat tersebut dimaksudkan untuk mempertahankan kelengkapan dan keutuhan informasi yang diperoleh dari lapangan.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan kependudukan Provinsi Jawa Timur beralamt jalan Dukuh Menanggal NO 126-128 Surabaya. Berikut sejarah tentang Dinas Tenaga kerja Trasmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur (Disnakertrasduk Jatim). Pembentukan DISNAKERTRASDUK Provinsi Jawa Timur bersifat responsive dan proaktif yang dilandasi oleh beberapa pertimbangan, antara lain sebagai bentuk penjabaran dari UUD 2009 nomor 29 tentang ketentuan-ketentuan Pokok Ketenagakerjaan, Undang-Undang nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah serta berbagai Peraturan pelaksanaannya. Dinas Tenaga kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur merupakan instansi pemerintahan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas pemerintah dalam penyelenggaraan Perlindungan hak Kesejahteraan Tenaga kerja, Upaya pengentasan pengangguran dan permasalahan trasmigrasi kependudukan. Dalam menjalani fungsinya Disnakertransduk memiliki visi dan misi. Visi Disnakertransduk adalah "Sebagai unsur pelaksana tugas-tugas pembangunan daerah di bidang ketenagakerjaan, ketransmigrasian dan kependudukan, ditetapkan visi Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur yaitu : "Terwujudnya ketenagakerjaan, ketransmigrasian dan kependudukan yang maju, berdaya saing, produktif, kompetitif dan sejahtera. Misi yang dimiliki Disnakertransduk adalah "Makmur bersama Wong Cilik" melalui "APBD untuk Rakyat" bertujuan untuk meningkatkan

kesejahteraan seluruh rakyat Jawa Timur. Kemakmuran Jawa Timur yang ingin diwujudkan adalah kemakmuran bersama, terutama *wong cilik*.

Pelayanan yang disediakan adalah pelayanan untuk terwujudnya tenaga kerja yang dimiliki kompetensi untuk mengisi kesempatan bekerja ke luar negeri. Pelayanan kepada calon tenaga kerja wanita ini dilakukan di Disnakertransduk Surabaya. pelayanan uji kompetensi bahasa dilakukan setiap hari Senin dan Kamis pada pukul 08.00 hingga selesai. Dan setelah lulus dari uji kompetensi bahasa calon tenaga kerja wanita mendapatkan pembekalan akhir pemberangkatan

B. Pelaksanaan pelayanan menurut Men Pan no.63 tahun 2003

Penelitian ini dilakukan dengan mengunjungi lokasi Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur (Disnakertransduk) dan lokasi ke dua yaitu Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga kerja Indonesia (Upt P3tki) dan melakukan wawancara terhadap empat orang narasumber di Disnakertransduk, yaitu : Sumali, S.Sos., MH selaku kepala seksi pelatihan dan produktifitas kerja (Narasumber A), Totok, selaku wakil kepala bidang pelatihan dan produktifitas kerja (Narasumber B), Ludvi selaku Seketariat bidang pelatihan dan produktivitas kerja (Narasumber C). wawancara ke dua terhadap empat orang narasumber di Upt P3tki, yaitu : Arif, selaku kepala tata usaha upt p3tki (narasumber A), Indah, selaku staf tata usaha upt p3tki (narasumber B), Romli, kepala dokumen dibimbingan dan penyiapan (narasumber C), Endang, staf dokumen dibimbingan dan penyiapan (narasumber D). wawancara ke tiga terhadap enam narasumber calon tenaga kerja wanita yaitu : Liya dari Bojonegoro (narasumber A), Ina dari Banyuwangi (narasumber B), Desi dari Bojonegoro (narasumber

C), Retno dari Madiun (narasumber D), Rahma dari Nganjuk (narasumber E), Eni dari Madiun (narasumber F). sesuai hasil pengamatan dan wawancara dengan narasumber tersebut, diperoleh hasil yang berkaitan dengan pelayanan kepada tenaga kerja wanita ke luar negeri (studi pada bidang pelatihan dan produktivitas kerja dinas tenaga kerja, transmigrasi dan kependudukan provinsi jawa timur). Yang menjadi fokus dalam penelitian. Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian yang terdiri atas 10 indikator yaitu Men Pan No. 63 Tahun 2003 :

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan terkait dengan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Pelayanan terhadap calon tenaga kerja wanita ini dilakukan di Disnakertransduk dilakukan dengan pelayanan tes uji kompetensi dan bahasa, dan setelah itu pembekalan sebelum berangkat keluar negeri. Sehingga pelayanan tersebut yang diberikan oleh Disnakertransduk dapat mudah untuk dilaksanakan oleh calon tenaga kerja wanita yang ingin bekerja ke luar negeri. pelayanan ini yang diberikan cepat, mudah dan efisien. semua pekerjaan dalam urusan penyelesaian pelayanan terhadap calon tenaga kerja wanita keluar negeri cukup sederhana hanya melakukan beberapa tahap saja yaitu mengurus administrasi kelengkapan seperti surat-surat di desa / lurah, uji kompetensi dan pembekalan sebelum berangkat ke luar negeri.

2. Kejelasan

Kesesuaian prosedur operasional juga menjadi salah satu kunci dalam menjalankan suatu pelayanan publik yang berkualitas. Prosedur yang diberlakukan di UPT P3TKI tersebut memang sudah cukup jelas dan tergolong persyaratan yang mudah. Pelayanan pada umumnya memberikan apresiasi positif terhadap kemudahan prosedur yang diberikan pada calon tenaga kerja wanita.

Meliputi persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik serta tata cara pembayaran pelayanan publik.

3. Kepastian waktu

Menurut C.L Littlefield dan kawan-kawan yang garis besarnya bahwa standar waktu dapat ditetapkan pada waktu dilakukan kerja, karena memang dalam pengukuran waktu yang diperlukan untuk penyelesaian tahap pekerjaan. Waktu pelayanan terhadap calon tenaga kerja wanita dilakukan di Disnakertransduk Surabaya yaitu uji kompetensi bahasa di hari senin dan kamis pada pukul 08.00 sampai selesai.

4. Akurasi

Keakurasian ini mengenai keakuratan produk layanan, yang dalam hal ini adalah pelayanan terhadap calon tenaga kerja wanita Indonesia, kepada siapa pelayanan tersebut diberikan. Pelayanan terhadap calon tenaga kerja wanita Indonesia ini adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh pemerintah kepada calon tenaga wanita yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, dan berniat sungguh-sungguh untuk bekerja diluar negeri.

calon tenaga kerja wanita Indonesia itu sendiri sudah akurat yaitu dilindungi oleh Negara dan terdapat Undang-undang yang mengaturnya yaitu UU. No 39 Tahun 2004 pasal 1 tentang perlindungan dan penempatan tenaga kerja Indonesia diluar negeri.

5. Keamanan

Keamanan ini menyangkut apakah hasil pelayanan terhadap tenaga kerja dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi

masyarakat. Keamanan yaitu bagaimana Dinas Tenaga Kerja (disnakertransduk jatim) dan keamanan ini mengangkut apakah hasil pelayanan terhadap tenaga kerja wanita tersebut dapat memberikan keamanan. Keamanan yang diberikan oleh dinas tenaga kerja mewakili Indonesia, perlindungan pengawasan dan disetiap Negara disediakan KBRI tujuan yaitu untuk mengontrol tenaga kerja wanita Indonesia yang berada diluar negeri.

6. Tanggung jawab

Tanggung jawab berisi tentang kerangka hukum yang berisi dasar hukum atau aturan untuk mengikat komitmen bersama dalam penyelenggaraan pelayanan, siapa yang ikut turut bertanggung jawab, serta mengenai kelembagaan yang dilakukan dengan mengkoordinasi pelaksanaa pelayanan terhadap calon tenaga kerja wanita. calon tenaga kerja memilih jalur pemerintah karena bertanggung jawab dan aman. Untuk melindungi calon tenaga kerja disaat bekerja ke luar negeri.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Indikator yang terkait adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung meliputi penyediaan fasilitas fisik, mengembangkkn model-model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan terhadap calon tenaga kerja wanita Indonesia.

Sarana Jumlah SDM 65 orang, lebih dari cukup untuk proses pelayanan terhadap tenaga kerja, bantuan dukung, komputer, spdey, sisco TKLN. Dan dukungan yang lain fasilitas gedung, parkir, tempat ibadah, ruang pembelajaran, dan loket. Prasarana sudah termasuk standar pelayanan ada forum komunikasi, papan komunasikasi terdiri empat papan. Kendaraan ada ambulan, mobil penyuluhan, untuk orang dinas ada 3 mobil. 12 motor, telepon dua jaringan aktif semua. Fax satu jaringan. Untuk

pengaduan tenaga kerja memiliki telepon kusus dan di Jawa Timur belum gratis tetapi di Jakarta sudah gratis. Dari jam 07.00-22.00 untuk telepon pengaduan. Kelas untuk PAP pembekalan akhir pemberangkatan di UPT P3TKI memiliki lima kelas, satu kelas berisi sekitar 40 orang.

8. Kemudahan akses

Indikator yang terkait adalah mengenai lokasi pemilihan pelayanan terhadap calon tenaga kerja wanita Indonesia keluar negeri, serta sarana pelayanan yang memadai. Tujuan pelayanan tenaga kerja wanita ini pada mulanya yaitu untuk mendapatkan pekerjaan keluar negeri. Pelayanan terhadap tenaga kerja wanita Indonesia keluar negeri ditempatkan di Disnakertransduk.

Langkah-langkah mudah untuk bekerja ke luar negeri : informasi, pendaftaran, seleksi, pelatihan, perjanjian kerja, persiapan pemberangkatan, berangkat ke Negara tujuan, bekerja di Negara tujuan, persiapan pulang ke tanah air, tiba di tanah air.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Indikator yang terkait yaitu mengenai budaya organisasi, kemampuan, ketrampilan, karakter atau sikap pegawai dalam melayani pelayanan terhadap tenaga kerja Indonesia yang ingin bekerja keluar negeri, hal ini permohonan pelayanan dilaksanakan di Disnakertransduk dan pelayanan penempatan dan perlindungan tenaga kerja (UPT P3TKI).

Kedisiplinan yang diterapkan di Disnakertransduk pelatihan dan produktivitas kerja (latpro) dan pelayanan penempatan dan perlindungan tenaga kerja (UPT P3TKI) Surabaya ini seperti para calon tenaga kerja wanita memakai pakai seragam yang rapi dan bersepatu, dan harus mematuhi peraturan yang sudah diterapkan. Selain kedisiplinan, harus membiasakan 4S yaitu santun, senyum, sapa dan salam.

10. Kenyamanan

Indikator yang terkait adalah bagaimana menciptakan kenyamanan bagi calon tenaga kerja wanita agar tidak jenuh menunggu pelayanan, yang meliputi penyediaan ruang tunggu, kondisi ruang ber AC, bersih, dan lain-lain.

C. Pembahasan

Pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dinyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah, instansi pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan milik daerah.

Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik kepada pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Pelayanan kepada calon tenaga kerja wanita ke luar negeri ini yaitu diambil dari teori KepMenpan No. 63 tahun 2003 sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Mengenai bagaimana prosedur, tata cara pelayanan kepada calon tenaga kerja wanita yang dilaksanakan di Disnakertransduk bidang pelatihan dan produktivitas kerja dan UPT P3TKI, agar mudah dilaksanakan secara cepat, tidak berbelit belit dan efisien.

Dari segi prosedur dan tata cara pengurusan pelayanan kepada calon tenaga kerja wanita di disnakertransduk ini dianggap praktis karena semua urusan terletak dalam satu tempat saja.

2. Kejelasan

Indikator terkait adalah mengenai prosedur atau cara pelayanan kepada calon tenaga wanita, persyaratan teknis maupun persyaratan administrative yang harus di penuhi oleh calon tenaga kerja wanita, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tariff pelayanan.

Kejelasan ini juga cukup jelas bahwa calon tenaga kerja wanita cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Disnakertransduk. Kejelasan ini juga diungkapkan oleh salah seorang tenaga kerja wanita yang merasa sudah cukup jelas dan kepengurusan yang sederhana untuk bekerja ke luar negeri melalui jalur pemerintah.

3. Kepastian waktu

Kepastian waktu mengenai jadwal waktu penyelesaian mengikuti uji kompetensi bahasa di Disnakertransduk. Prosedur yang diberikan di Disnakertransduk Surabaya ini memang sudah cukup jelas karena dilakukan setiap hari senin dan kamis dari pukul 08.00 hingga selesai. Pelayanan kepada tenaga kerja ini memberikan apresiasi positif terhadap kemudahan prosedur yang diberikan oleh Disnakertransduk untuk calon tenaga kerja wanita ke luar negeri.

4. Akurasi

Keakuratan produk layanan yang dalam hal ini, adalah pelayanan kepada tenaga kerja wanita. Pelayanan Disnakertransduk ini merupakan produk hukum yang dilindungi dengan undang-undang. Jadi keakuratan pelayanan ini sendiri sudah akurat yaitu dilindungi oleh Negara dan terdapat undang-undang yang mengatur yaitu peraturan perlindungan dan penempatan tenaga kerja

Indonesia di luar negeri undang-undang no 39 tahun 2004.

5. Keamanan

Apakah hasil pelayanan kepada calon tenaga kerja wanita tersebut dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi calon tenaga kerja wanita. Itu sendiri terlihat cukup aman, karena pemerintah sudah menyiapkan KBRI di setiap Negara misalkan Negara Hongkong, Malaysia dan Singapore.

6. Tanggung jawab

Indikator yang terkait mengenai kerangka hukum yang berisi dasar hukum atau aturan untuk mengikat komitmen bersama dalam penyelenggaraan pelayanan, siapa yang ikut bertanggung jawab, serta mengenai kelembagaan yang dilakukan dengan mengkoordinasi pelaksanaan pelayanan kepada calon tenaga kerja wanita ke luar negeri di disnakertransduk jatim.

Sistem pengawasan dinegara masing-masing di luar negeri seperti Hongkong, Thailand memiliki KBRI di setiap Negara. Jadi tanggung jawab dari pemerintah juga bisa sampai dikontrol di luar negeri ketika tenaga kerja Indonesia terjadi masalah di Negara tempat tenaga kerja wanita bekerja.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Penyediaan sarana di Disnakertransduk dan pelayanan penempatan dan perlindungan tenaga kerja Indonesia ini sudah sangat mendukung dan lengkap karena sudah terdapat gedung yang telah disediakan untuk calon tenaga kerja wanita, ruang pembelajaran komputer dan sebagainya.

Penyediaan prasarana di disnakertransduk dan pelayanan penempatan dan perlindungan tenaga kerja Indonesia (upt p3tki) ini juga sudah mendukung dan lengkap karena sudah terdapat forum komunikasi, papan komunikasi (empat informasi), ambulan, dan telepon untuk pengaduan tenaga kerja Indonesia.

8. Kemudahan akses

Kemudahan akses ditunjukkan oleh calon tenaga kerja wanita yaitu dengan memperoleh informasi tentang bekerja ke luar negeri di Disnakertransduk daerah atau Jawa Timur.

Dari sisi informasi untuk calon tenaga kerja Indonesia harus melakukan sepuluh langkah bekerja ke luar negeri seperti informasi, pendaftaran, seleksi, pelatihan, perjanjian kerja, persiapan keberangkatan, berangkat kenegara tujuan, bekerja dinegara tujuan, persiapan kepulangan ketanah air, dan tiba ditanah air.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Kedisiplinan diterapkan di pelayanan kepada calon tenaga kerja wanita seperti memakai pakaian yang rapi, berseragam, bersepatu dan harus mematuhi peraturan yang diterapkan oleh Disnakertransduk. Berdasarkan hasil penelitian, terbukti bahwa sikap pegawai dan calon tenaga kerja Indonesia tersebut harus menerapkan 4S yaitu Santun, Senyum, Sapa dan Salam. Hal ini dibiasakan agar calon tenaga kerja wanita bias menerapkan untuk dirinya sendiri di lingkungannya nanti di luar negeri waktu bekerja.

10. Kenyamanan

Kenyamanan adalah bagaimana menciptakan kenyamanan bagi pemohonan Indikator yang terkait adalah bagaimana menciptakan kenyamanan bagi calon tenaga kerja wanita agar tidak jenuh menunggu pelayanan, yang meliputi penyediaan ruang tunggu, kondisi ruang ber ac, bersih, dan lain-lain. Jadi kenyamanan yang dirasakan calon tenaga kerja sudah cukup nyaman karena fasilitas nya sudah mendukung dan efektif.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian diatas, maka dapat diambil simpulan bahwas

semua indikator sudah berjalan dengan baik dan benar. Namun masih diperlukan penyempurnaan lagi guna sebagai pengembangan organisasi agar menjadi lebih baik lagi.

Dapat diketahui bahwa penempatan tenaga kerja Indonesia di luar negeri merupakan suatu upaya untuk mewujudkan hak dan kesempatan yang sama bagi tenaga kerja untuk memperoleh pekerjaan dan penghasilan tambahan dan layak. mengikuti per undang-undangan yang berlaku dan mengikuti tahap-tahap pelayanan pemerintah disnakertransduk yang sudah ditetapkan.

B. Saran

Agar dalam pelaksanaan serangkaian kegiatan pelayanan publik berjalan lancar, terdapat beberapa hal yang disarankan guna perbaikan dan pengembangan organisasi, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Saran untuk Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Jawa Timur agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu:

1. Tersedianya pelayanan perpanjangan kartu tenaga kerja luar negeri di setiap Negara masing-masing. Supaya tidak repot pulang ke negara asal yakni Indonesia.
2. Tetap senantiasa melakukan inovasi, perbaikan dan pembenahan baik dalam struktur, sistem prosedur, sumber daya manusianya dan budaya kerja. Hal demikian dimaksudkan agar terciptanya kondisi kerja yang efektif dan efisien, terciptanya kualitas pelayanan yang baik, kepuasan masyarakat dan dapat mengurangi jumlah pengangguran di Jawa Timur. Misalnya dengan contoh memberikan pelatihan bertaraf Internasional agar tidak ada lagi penyesuaian terhadap Tenaga Kerja Wanita Indonesia di luar negeri. Kemudian lebih mengedepankan keterampilan bahasa

asing agar lebih maksimal lagi. Kemudian inovasi untuk memperkecil jumlah loket yang ada pada layanan tersebut.

Demikian saran yang bisa penulis paparkan semoga bisa menjadi perbaikan dan pengembangan organisasi, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik agar lebih baik lagi dan sempurna.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Madah University Press
- Kinardi, 2000. *Pedoman Penyuluhan Penempatan Tenaga Kerja Ke Luar Negeri*. Jakarta: Departemen Tenaga Kerja Republik Indonesia
- Moenir.AS, 2000. *Menejemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Alfabeta
- Moleong, Lexy 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prayitno, Iwan, 2003. *Wanita Islam Perubahan Bangsa*. Jakarta: Pustar Tarbiatuna
- Sedarmayanti, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Sirajuddin,dkk, 2011. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Soekarna Dan Murgianto, 2004. *Pengangguran Di Kota Surabaya Dan Penyebabnya*. Surabaya: Untag Press
- Buku Profil Disnakertrasduk TKW Prov.Jatim. 2011.
- Buku Informasi dan Profil Ketenagakerjaan, Ketransmigrasi dan Kependudukan Jawa Timur Tahun 2011
- Booklet Informasi Ketenagakerjaan Tahun 2005
- Media Masa Disnakertrasduk Prov.Jatim "SDM-PLUS" 2011
- Undang-Undang No. 13 / 2003 Tentang ketenagakerjaan
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004. Himpunan Peraturan Pelaksanaan Perlindungan Dan Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Di Luar Negeri.
- Undang-Undang No 13 tahun 2003 bab 1 pasal 1 dan 2 tentang tenaga kerja
- www.tdc-nakertrasdukjatim.com
- [http:// isuketenagakerjaan wanita Indonesia.com](http://isuketenagakerjaan.wanitaIndonesia.com)
- www.google.com