

Optimalisasi Efektivitas Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya

Shafina Difa Chynta Azzahra^{1*}, Nurjanti Takarini²

^{1,2}Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengoptimalkan pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya. CPMI merupakan salah satu sektor penting dalam kontribusi tenaga kerja Indonesia di luar negeri, yang memerlukan layanan yang cepat, efisien, dan transparan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam kepada pejabat terkait di Dinas Tenaga Kerja serta para CPMI yang telah menerima layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model pelayanan publik yang mengacu pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya telah memberikan berbagai layanan untuk mendukung keberangkatan CPMI, masih terdapat beberapa kendala dalam hal sistem informasi, koordinasi antar instansi, serta sumber daya manusia yang belum optimal. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan perbaikan dalam hal peningkatan kapasitas teknis petugas, penguatan sistem informasi berbasis teknologi, serta peningkatan koordinasi antar lembaga terkait. Dengan demikian, diharapkan pelayanan CPMI di Kota Surabaya dapat lebih optimal dan memenuhi standar pelayanan publik yang diharapkan.

Keywords: Optimalisasi, pelayanan CPMI, Dinas Tenaga Kerja , Kualitas Pelayanan.

Copyright (c) 2024 Shafina Difa Chynta Azzahra¹

Corresponding author :

Email Address : 22012010063@student.upnjatim.ac.id

PENDAHULUAN

Perekonomian di Indonesia ini dapat dikatakan masih tergolong rendah terhadap kualitas pertumbuhan ekonomi yang salah satunya adalah mengenai upah yang ditawarkan di beberapa sektor lapangan pekerjaan di Negara Indonesia ini. Salah satu faktor utama yang mendorong CPMI untuk mencari pekerjaan di luar negeri adalah upah minimum di Indonesia yang seringkali dianggap tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup seseorang. Kesenjangan antara upah dan biaya hidup yang terus meningkat membuat banyak orang merasa tertekan secara finansial. Hal tersebut menjadi salah satu faktor pendorong masyarakat Kota Surabaya memilih untuk bekerja di luar negeri. Undang – undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang perlindungan pekerja migran Indonesia pada pasal 1 nomor 1 tentang Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) adalah setiap warga negara Indonesia yang memenuhi syarat untuk bekerja di luar negeri dalam hubungan kerja untuk jangka waktu tertentu dengan memenuhi syarat. Sebelum menjadi Pekerja Migran Indonesia, maka dapat disebut sebagai CPMI (Calon Pekerja Migran Indonesia) (Pemerintah Indonesia, 2017). CPMI dalam konteks Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia adalah singkatan dari Calon Pekerja Migran Indonesia. CPMI menurut undang-undang ini adalah setiap warga negara Indonesia yang berniat atau sedang dalam proses untuk bekerja di luar negeri. Seseorang yang memiliki kewarganegaraan Indonesia yang baru saja ingin bekerja di luar negeri atau sedang dalam tahap persiapan untuk bekerja di luar negeri, tidak hanya mereka yang sudah bekerja di luar negeri dan pekerjaan yang dilakukan di luar wilayah negara Indonesia, baik secara formal maupun non-formal.

Adapun berbagai skema untuk Calon Pekerja Migran Indonesia yang bisa mereka pilih. Antara lain adalah :

1. Government to Government (G to G)
Skema dimana pemerintah Negara Republik Indonesia bekerjasama dengan Pemerintah Luar Negeri.
2. Government to Private (G to P)
Skema yang melibatkan pemerintah Republik Indonesia dengan Agency/Pemberi Kerja
3. Private to Private (P to P)
Skema yang melibatkan kerjasama antara P3MI (Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia) dengan Agency/Pemberi Kerja
4. UKPS (Untuk Kepentingan Perusahaan Sendiri)
5. Perseorangan / Profesional

.Pemerintah Republik Indonesia sendiri telah membagi kewenangan kepada 3 lembaga negara dengan kewenangan masing-masing yang berbeda.

1. Pemerintah Pusat
Kewenangan umum terkait norma dan nilai yang mengatur tata kelola penempatan dan perlindungan pekerja migran.
2. Pemerintah Daerah (Provinsi/Kota)
Kewenangan terkait izin dan rekrutmen PMI di daerah dan penyiapan keterampilan Calon Pekerja Migran
3. Pemerintah Desa

Sebagai ujung tombak deteksi dini proses penempatan dan perlindungan calon pekerja migran Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pemberian izin serta rekrutmen Pekerja Migran Indonesia (PMI) di Kota Surabaya, Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya menyediakan berbagai pelayanan yang mencakup informasi mengenai pendaftaran, daftar Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI) yang tersebar di seluruh Indonesia, hingga melakukan verifikasi ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI). Seluruh proses pelayanan ini berpusat di kantor Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja yang menjadi pusat koordinasi untuk semua kegiatan terkait pengurusan PMI.

Proses penempatan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) merupakan salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja Indonesia melalui pengiriman pekerja ke luar negeri. Kota Surabaya, sebagai salah satu kota besar dengan jumlah pengiriman pekerja migran yang signifikan, memegang peranan penting dalam menyediakan layanan informasi yang tepat dan jelas terkait alur serta tahapan yang harus dilalui oleh calon pekerja migran. Namun, meskipun terdapat berbagai lembaga yang terlibat dalam proses ini, masalah terkait pelayanan pemberian informasi mengenai alur dan tahap menjadi CPMI masih sering terjadi di Kota Surabaya. Hal ini menyebabkan ketidakpastian dan kebingungan bagi banyak calon pekerja migran mengenai langkah-langkah yang harus diambil untuk dapat bekerja secara legal di luar negeri.

Salah satu tantangan utama adalah kurangnya distribusi informasi yang akurat dan mudah diakses terkait prosedur perekrutan dan penempatan pekerja migran. Banyak calon pekerja migran yang tidak memahami secara rinci alur yang harus diikuti, baik dalam hal pemilihan Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI), persyaratan administratif yang dibutuhkan, hingga tahapan verifikasi dokumen yang harus diselesaikan. Ketidakjelasan informasi ini sering kali memperlambat proses dan menambah kesulitan bagi calon pekerja dalam memastikan bahwa mereka mengikuti prosedur yang benar dan sah.

Selain itu, keterbatasan akses terhadap informasi yang terpercaya, baik melalui media sosial, website resmi lembaga terkait, maupun penyuluhan langsung yang dilakukan oleh instansi pemerintah, turut memperburuk keadaan. Kondisi ini semakin memperparah apabila calon pekerja migran terjatuh dalam praktik perekrutan yang tidak resmi atau bahkan ilegal. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengevaluasi dan menganalisis sistem pelayanan informasi mengenai alur dan tahap menjadi CPMI di Kota Surabaya, guna meningkatkan efektivitas penyampaian informasi yang jelas, terstruktur, dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh calon pekerja migran. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji berbagai masalah yang ada dalam pelayanan pemberian informasi mengenai alur dan tahap menjadi CPMI, serta memberikan rekomendasi yang dapat memperbaiki sistem informasi ini agar dapat membantu calon pekerja migran untuk memahami dan mengikuti proses dengan lebih baik, tepat, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Di sisi lain, komunikasi dan informasi lain yang kurang efektif berpengaruh pada saat tahapan verifikasi ID CPMI antara Calon Pekerja Migran Indonesia dengan staff lapangan dari Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya yang menangani untuk proses verifikasi ID CPMI.

LITERATUR REVIEW

Optimalisasi

Optimalisasi merupakan suatu system proses dengan cara memaksimalkan dan meminimalkan suatu standar tertentu agar mencapai hasil terbaik dan efisien. Menurut, (Diah Vitaloka, 2024). Salah satu implementasi dalam optimalisasi kapasitas kelembagaan pada Government Theory adalah dengan cara mengoptimalkan prosedur pengambilan Keputusan, penetapan aturan, dan perbaikan mekanisme check and balances untuk menghindari disfungsi kelembagaan.

CPMI

Menurut (Dr. Devi rahayu, SH., M.Hum. , Prof. Dr. Nunuk Nuswardani, SH., M.H., 2021) Pekerja Migran Indonesia atau yang sering disebut sebagai PMI adalah orang yang bermigrasi dan bekerja di luar negeri guna keperluan bekerja dan akan menetap di tempat bekerja tersebut dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan CPMI sendiri adalah singkatan dari Calon Pekerja Migran Indonesia, dengan kata lain CPMI adalah calon orang-orang yang akan bekerja di luar negeri dengan kurun waktu tertentu dan akan menetap di tempat bekerja selama masa waktu yang telah disepakati.

Dinas Tenaga Kerja

Menurut (Oktavia Rokhimaturrizki, 2022) Orang atau suatu Lembaga yang membutuhkan tenaga kerja menyampaikan jumlah dan kualifikasi tenaga kerja yang dibutuhkan beserta dengan persyaratannya kepada Dinas Tenaga Kerja. Dengan kata lain, Dinas Tenaga Kerja adalah Lembaga pemerintahan daerah yang berfungsi untuk menyalurkan pekerjaan dari pemilik usaha kepada

pencari kerja. Dinas Tenaga Kerja juga sebagai wadah penampung segala lowongan pekerjaan yang telah diajukan dari Perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja. Tak hanya itu, Dinas Tenaga Kerja juga memberikan pelatihan dan bimtek guna kesiapan calon pencari kerja dalam mencari kerja selanjutnya. Dinas Tenaga Kerja juga membantu para pegawai dan Perusahaan apabila menghadapi suatu masalah melalui mediasi.

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diperuntukkan sebagai pemberi kepuasan terhadap Masyarakat. Sedangkan untuk definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah upaya menyelidiki dan menelusuri sesuatu masalah dengan menggunakan cara kerja ilmiah secara cermat dan teliti untuk mengumpulkan, mengolah, melakukan analisis data dan mengambil kesimpulan secara sistematis dan objektif guna memecahkan suatu masalah atau menguji hipotesis untuk memperoleh suatu pengetahuan yang berguna bagi kehidupan manusia. Untuk melakukan penelitian mengenai optimalisasi pelayanan verifikasi id cpmi di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya ini, peneliti memilih pendekatan **penelitian kualitatif** untuk meneliti tentang bagaimana cara meningkatkan atau mengoptimalkan pelayanan verifikasi ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. Pemilihan metode ini karena sifat dari masalah yang ingin diteliti lebih cocok dengan pendekatan kualitatif. Alasan peneliti memilih metode kualitatif adalah karena **pendapat dan perspektif CPMI** yang berbeda-beda mengenai pelayanan verifikasi ID. Menurut Moleong (dalam Muh. Fitrah, M.Pd & Dr. Luthfiyah, 2017) Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali berbagai pandangan dan pengalaman subjektif dari individu, yang berbeda satu sama lain, secara lebih mendalam. **Penelitian kualitatif** dianggap sesuai karena **realitas** yang dihadapi dalam konteks penelitian ini sangat kompleks dan tidak sederhana. Realitas yang ada bersifat **ganda** (dapat dilihat dari berbagai sudut pandang), **rumit** (terdapat banyak faktor yang saling mempengaruhi), dan **dinamis** (terus berubah dan berkembang). Oleh karena itu, kebenaran atau hasil yang diperoleh dari penelitian ini juga bersifat **dinamis**, yang berarti tidak bersifat tetap atau absolut, melainkan berubah seiring dengan perkembangan waktu dan situasi. Secara keseluruhan, kalimat ini menggambarkan alasan peneliti memilih metode penelitian kualitatif untuk memahami lebih dalam mengenai pelayanan verifikasi ID CPMI, mengingat keragaman pandangan dan kompleksitas masalah yang ada.

Peneliti menggunakan Teknik kuisioner untuk melakukan survey, dimana peneliti meminta responden untuk menjawab sendiri seluruh pertanyaan yang tersedia, (Morissan, 2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Calon Pekerja Migran Indonesia seringkali mengeluhkan berbagai permasalahan yang terkait dengan proses layanan informasi yang ada. Salah satu keluhan utama adalah kurangnya pendistribusian informasi yang memadai, yang menyebabkan mereka kesulitan untuk mendapatkan penjelasan yang lebih jelas dan terperinci mengenai tahapan-tahapan yang harus mereka lakukan selama proses perekrutan dan penempatan pekerjaan. Hal ini menjadi masalah yang signifikan, terutama dalam skema **P to P (Private to Private)**, yang biasa disebut dengan istilah Private to Private, di mana calon pekerja migran Indonesia diwajibkan untuk melibatkan Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI). P3MI bertindak sebagai lembaga yang menjalin kerja sama dengan agen atau agency yang bertugas sebagai pemberi kerja atau penyalur, yang akan menghubungkan calon pekerja

migran dengan calon majikan yang berada di luar negeri. Selain itu, calon pekerja migran Indonesia juga diharuskan untuk melibatkan Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam memberikan izin kerja untuk bekerja di luar negeri. Tanpa adanya informasi yang jelas dan pendistribusian yang merata terkait prosedur serta peran setiap lembaga yang terlibat, calon pekerja migran Indonesia dapat menghadapi kendala dalam menjalani proses ini secara lancar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pada salah satu kasus yang peneliti hadapi, terdapat seorang Calon Pekerja Migran Indonesia yang berniat melamar untuk bekerja sebagai Pekerja Migran Indonesia melalui skema **P to P (Private to Private)**. Namun, karena kurangnya informasi yang jelas dan memadai terkait proses tersebut, calon pekerja migran tersebut terjebak dalam tahapan yang salah. Akibatnya, ia harus menjalani prosedur yang tidak sesuai, yang pada akhirnya mengharuskannya untuk mengunjungi kantor **Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya** guna mengurus kesalahan yang terjadi dan mencari penjelasan lebih lanjut mengenai tahapan yang benar dalam proses perekrutan dan penempatan pekerja migran di luar negeri dengan menggunakan skema P to P. Ketidakjelasan informasi ini menyebabkan calon pekerja migran tersebut terjebak dalam birokrasi yang panjang dan rumit, sehingga ia harus bolak-balik mengunjungi berbagai instansi terkait untuk memperbaiki kesalahan tersebut dan mendapatkan pemahaman yang lebih jelas tentang langkah-langkah yang benar dalam mengurus dokumen dan izin kerja. Hal ini tentu saja menyebabkan proses yang lebih lama dan melelahkan, serta menambah beban bagi calon pekerja migran yang sebenarnya membutuhkan informasi yang lebih transparan dan mudah diakses agar mereka dapat mengikuti prosedur dengan tepat dan efisien.

Di kasus lainnya, peneliti juga menemukan masalah lain yang cukup signifikan, yaitu terkait dengan proses verifikasi ID CPMI (Calon Pekerja Migran Indonesia) di kantor Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. Masalah ini terjadi karena seringkali terjadi komunikasi yang kurang efektif antara petugas yang bertugas untuk memverifikasi ID CPMI dan para calon pekerja migran itu sendiri. Dalam praktiknya, ketika Calon Pekerja Migran Indonesia tiba di kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya, mereka biasanya didampingi oleh petugas lapangan dari Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI). Namun, pada saat yang bersamaan, para calon pekerja migran ini seringkali tidak dapat bertemu dengan petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya yang bertanggung jawab untuk melakukan verifikasi ID CPMI. Hal ini disebabkan oleh ketidakhadiran petugas tersebut di kantor karena terkadang mereka sedang melaksanakan kegiatan lain di lapangan, yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian waktu dan komunikasi yang kurang lancar antara pihak terkait.

Penggunaan media digital sebagai alat komunikasi yang efektif dan efisien dapat memberikan banyak manfaat, terutama dalam mempermudah proses pencarian informasi bagi para pencari kerja yang hendak melamar pekerjaan, baik itu di luar negeri maupun di dalam negeri. Dengan adanya media digital, para calon pekerja migran dapat dengan mudah mengakses informasi terkait peluang kerja, persyaratan, dan prosedur yang harus dilalui tanpa harus mengunjungi berbagai kantor atau lokasi fisik secara langsung. Namun, meskipun teknologi digital sudah semakin berkembang dan banyak dimanfaatkan di berbagai sektor, sayangnya Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya masih belum secara maksimal memberikan informasi yang cukup terkait proses perekrutan Pekerja Migran Indonesia (PMI), terutama mengenai tahapan pendaftaran yang harus diikuti serta dokumen atau berkas apa saja yang dibutuhkan oleh calon pekerja migran. Hal ini menyebabkan banyak calon pekerja migran merasa kesulitan dan kebingungan dalam menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan untuk melanjutkan proses pendaftaran, yang seharusnya dapat lebih dipermudah dengan adanya penyediaan informasi yang lebih transparan dan mudah diakses melalui platform digital yang lebih terorganisir dan efisien.

Menghadapi masalah yang dapat dianggap serius tersebut, langkah yang sebaiknya diambil oleh Dinas Tenaga Kerja adalah dengan lebih mengedepankan aspek komunikasi yang efektif dan transparan, baik kepada Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) maupun kepada pihak Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI). Hal ini penting dilakukan agar informasi yang diberikan dapat lebih jelas dan mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat. Dengan demikian, kedepannya proses penempatan tenaga kerja migran dapat berjalan lebih lancar, efisien, dan tanpa hambatan yang berarti. Selain itu, meningkatkan komunikasi yang baik akan membantu membangun hubungan yang lebih harmonis antara pihak pemerintah, calon pekerja, dan perusahaan penempatan, yang pada akhirnya akan mempermudah penyelesaian berbagai permasalahan yang mungkin timbul di masa mendatang.

Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya sebaiknya dapat memberikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai proses pendaftaran untuk menjadi Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) melalui website resmi miliknya. Melalui platform tersebut, Dinas Tenaga Kerja dapat menyajikan berbagai informasi penting, seperti tahapan-tahapan yang harus dilakukan oleh calon pekerja mulai dari persiapan awal hingga proses akhir pendaftaran. Selain itu, mereka juga dapat mencantumkan secara rinci berkas-berkas atau dokumen-dokumen yang harus disiapkan oleh calon pekerja, seperti identitas diri, surat-surat kesehatan, dan persyaratan administratif lainnya yang diperlukan untuk mendaftar sebagai Pekerja Migran Indonesia (PMI). Dengan menyediakan informasi yang lengkap, akurat, dan mudah diakses, hal ini akan sangat membantu masyarakat yang berkeinginan untuk melamar menjadi Pekerja Migran Indonesia (PMI), sehingga mereka dapat menjalani proses pendaftaran dengan lebih mudah, efisien, dan tanpa kebingungannya, serta meminimalisir potensi kesalahan atau kelalaian dalam memenuhi persyaratan yang ada.

Untuk memastikan informasi terkait Pekerja Migran Indonesia (PMI) dapat diakses dengan lebih baik dan lengkap oleh masyarakat, sangat penting bagi pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya untuk lebih sering memberikan perhatian khusus terhadap hal ini. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan mengadakan berbagai kegiatan penyuluhan dan sosialisasi yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam kepada para calon pekerja yang berminat untuk menjadi Pekerja Migran Indonesia (PMI). Melalui kegiatan ini, calon pekerja dapat memperoleh informasi yang jelas tentang prosedur pendaftaran, dokumen yang diperlukan, hak dan kewajiban mereka, serta tantangan yang mungkin dihadapi dalam bekerja di luar negeri. Agar informasi ini lebih tersebar luas dan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat, kegiatan penyuluhan dan sosialisasi ini sebaiknya tidak hanya dilakukan secara langsung di beberapa titik strategis, tetapi juga dapat disebarluaskan melalui berbagai saluran komunikasi yang dimiliki oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya. Sebagai contoh, informasi mengenai jadwal dan lokasi kegiatan penyuluhan dapat dipublikasikan di website resmi dinas serta media sosial resmi dinas, yang sudah tentu akan lebih mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya juga dapat bekerja sama dengan camat dan lurah yang ada di masing-masing kelurahan di Kota Surabaya untuk menyebarkan informasi tersebut lebih lanjut kepada warga yang mereka naungi. Dengan cara ini, informasi mengenai peluang menjadi Pekerja Migran Indonesia (PMI) dapat lebih merata dan menyentuh langsung kepada calon pekerja migran yang membutuhkan, sehingga mereka bisa mendapatkan kesempatan yang lebih baik dan tidak terhambat oleh kurangnya informasi yang ada.

Selain pemberian informasi melalui media digital dan pelayanan secara daring, pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya juga perlu mengambil langkah-langkah lebih lanjut untuk memastikan informasi terkait jadwal verifikasi ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan informasi yang lebih jelas dan terperinci mengenai jadwal verifikasi ID yang dilakukan oleh petugas, mengingat bahwa jadwal petugas verifikasi ID yang seringkali tidak menentu atau berubah-ubah dapat menyebabkan kebingungan di kalangan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) yang ingin

melakukan verifikasi. Untuk mengatasi hal ini, Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya sebaiknya memberikan kemudahan bagi para staf pengurus yang bersangkutan, seperti memberikan fasilitas untuk melakukan appointment atau penjadwalan khusus kepada petugas verifikasi ID, baik itu petugas yang berasal dari Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya maupun petugas lapangan yang bekerja sama dengan Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI). Dengan adanya sistem appointment atau penjadwalan ini, Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) yang akan melakukan verifikasi ID dapat mengetahui secara pasti kapan mereka dapat melakukan proses tersebut, sehingga mereka tidak perlu datang secara langsung tanpa kepastian dan tidak terhambat oleh ketidakpastian jadwal. Hal ini juga akan memudahkan petugas untuk lebih terorganisir dalam menangani proses verifikasi, serta memberikan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan tepat waktu bagi para Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) yang memerlukan layanan tersebut.

Analisis Rasio Jumlah Pekerja Migran Indonesia Prov. Jawa Timur Tahun 2024

Tabel 1.1 Data Pekerja Migran Indonesia per bulan Agustus Tahun 2024 Prov. Jawa Timur

Prov.	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Total
Jawa Timur	7.329	6.368	8.370	8.267	7.537	5.517	6.580	6.354	56.422

Sumber : BPS Jawa Timur Tahun 2024

Dari data diatas dapat terlihat mengenai jumlah Pekerja Migran Indonesia yang berasal dari Jawa Timur yang telah diberangkatkan. Terhitung dari bulan Januari hingga Agustus tahun 2024, sebanyak 56.422 orang telah mengantongi izin dan persyaratan lengkap dan telah diterbangkan ke negara tempat mereka menerima job.

Analisis Rasio Jumlah Pekerja Migran Indonesia Kota Surabaya Tahun 2024

Tabel 1.2 Data Pekerja Migran Indonesia per bulan November Tahun 2024 Kota Surabaya

Kota/ Daerah	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Total
Surabaya	11	21	27	13	17	17	14	17	31	32	15	212

Sumber : Data Diolah

Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan pada Lembaga Kedinasan

Picture 1.1 Presentase perbandingan pelayanan dan informasi melalui tatap muka dan melalui media digital



Presentasi perbandingan menjelaskan mengenai perbedaan antara kedua jenis layanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya kepada Masyarakat dan umum mengenai Pekerja Migran Indonesia atau bekerja di luar negeri. Dari hasil diatas didapatkan perbandingan yang signifikan antara kedua nya. Dimana Masyarakat memberikan nilai yang baik pada jenis pelayanan di kantor atau tatap muka daripada pelayanan pemberian informasi melalui media digital dan media social milik Lembaga terkait. Menurut hasil kuisioner yang telah diajukan kepada Masyarakat yang terkait, dapat disimpulkan bahwa pelayanan tatap muka lebih jelas, terperinci, memberikan pelayanan yang ramah dan sangat membantu apabila Masyarakat menghadapi suatu masalah baik kekurangan administrasi hingga perizinan di wilayah Masyarakat tersebut. Sedangkan untuk pelayanan berbasis media digital Masyarakat kerap kurang puas karena kurangnya informasi yang kurang mengenai bekerja di luar negeri.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi terkait proses pendaftaran dan verifikasi ID Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) di Kota Surabaya masih menghadapi beberapa kendala yang signifikan. Banyak calon pekerja migran yang merasa kebingungan dan terhambat oleh kurangnya informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam proses menjadi Pekerja Migran Indonesia (PMI). Selain itu, ketidakjelasan jadwal verifikasi ID dan komunikasi yang kurang efektif antara petugas dengan calon pekerja migran semakin memperburuk situasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai lembaga dan saluran komunikasi sudah ada, proses yang terkoordinasi dengan baik dan informasi yang transparan masih sangat dibutuhkan.

Saran:

1. Meningkatkan Penyuluhan dan Sosialisasi: Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya sebaiknya meningkatkan frekuensi dan kualitas penyuluhan serta sosialisasi mengenai alur pendaftaran dan prosedur menjadi PMI. Kegiatan ini perlu diperluas tidak hanya di kantor Dinas, tetapi juga melibatkan camat, lurah, dan saluran digital seperti media sosial serta website resmi untuk menjangkau lebih banyak calon pekerja migran.
2. Optimalisasi Media Digital: Penggunaan media digital harus dimaksimalkan dengan menyediakan informasi yang lebih rinci dan terorganisir melalui platform daring, seperti website resmi Dinas, agar calon pekerja migran dapat mengakses informasi yang akurat dan terbaru tanpa harus datang langsung ke kantor.
3. Penjadwalan Verifikasi ID: Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya perlu menyusun sistem penjadwalan atau appointment untuk proses verifikasi ID CPMI yang lebih terstruktur. Hal ini akan mempermudah calon pekerja migran untuk mengetahui kapan mereka dapat menjalani proses verifikasi, mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan efisiensi layanan.
4. Peningkatan Komunikasi Antara Lembaga Terkait: Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya perlu memperkuat komunikasi antara petugas lapangan, Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI), dan calon pekerja migran. Penguatan komunikasi akan memperlancar alur prosedur, menghindari kesalahpahaman, dan meminimalkan kebingungan yang sering terjadi di kalangan calon pekerja migran.
5. Penyediaan Informasi yang Jelas dan Terperinci: Penting bagi Dinas Tenaga Kerja untuk memberikan informasi yang lebih lengkap, jelas, dan mudah dipahami mengenai proses pendaftaran dan verifikasi, termasuk dokumen-dokumen yang diperlukan, persyaratan administratif, dan tahapan-tahapan yang harus dilalui. Hal ini akan membantu calon pekerja migran untuk mempersiapkan diri dengan lebih baik dan mengikuti prosedur dengan benar.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan proses penempatan Pekerja Migran Indonesia dapat lebih lancar, transparan, dan efisien, serta memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat yang ingin bekerja di luar negeri.

ACKNOWLEDGEMENT

Terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas nikmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan artikel jurnal ini. Terimakasih kepada ibu Nurjanti Takarini M,Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu luang nya dan ilmu nya untuk memberikan dan mengarahkan dalam penulisan artikel ini. Terimakasih kepada orang tua saya yang selalu memberikan dukungannya dan memotivasi saya untuk menuntaskan pekerjaan dan tugas-tugas saya. Terimakasih lembaga-lembaga yang terkait dalam penyusunan artikel ini. Dan terimakasih kepada teman-teman yang telah memberikan support dan dukungannya selama penyusunan artikel jurnal ini.

Referensi

- Diah Vitaloka. (2024). *Optimalisasi Kapasitas Kelembagaan untuk Meningkatkan kinerja Lembaga Legislatif* (M. S. Dr. Imas Sumiati (ed.); 1st ed.). CV. Tohar Media.
- Dr. Devi rahayu, SH., M.Hum. , Prof. Dr. Nunuk Nuswardani, SH., M.H., dan P. Z. A. A. G. (2021). (2021). *PERLINDUNGAN HAK PEKERJA MIGRAN INDONESIA PADA MASA PANDEMI: BERBASIS KEBUTUHAN* (dan P. Z. A. A. G. (2021) Dr. Devi rahayu, SH., M.Hum. , Prof. Dr. Nunuk Nuswardani, SH., M.H. (ed.)). Scopindo Media Pustaka.
- Morissan, M. A. (2013). *Psikologi Komunikasi* (2nd ed.). Penerbit Ghalia Indonesia, 2013.
- Muh. Fitrah, M.Pd & Dr. Luthfiah, M. A. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (M. A. Dr. Ruslan, M.Pd & M. . Dr. Moch. Mahfud Effendi (eds.); 1st ed.). CV Jejak.
- Oktavia Rokhimaturrizki. (2022). *Mengenal Macam-Macam Pasar*. Cv Media Edukasi Creative.