

**PELAYANAN PEMBERANGKATAN TENAGA KERJA INDONESIA KE LUAR NEGERI DI
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Oleh:
Fanotona Laia ¹⁾
dan Dermanjaya Laia ²⁾
Universitas Darma Agung, Medan ^{1,2)}
E-mail:
Fanotonalaia7@gmail.com

ABSTRACT

The research is motivated by the existence of Indonesian Migrant Worker Departure Services (TKI) in the Department of Manpower and Transmigration (DISNAKERTRANS) of North Sumatra Province in Medan City which has not been going well. This research uses theory using qualitative descriptive method, which shows that DISNAKERTRANS North Sumatra Province is still lack of information sources and socialization activities regarding procedures and information mechanisms for Indonesian workers who will work abroad as well as the lack of supervision or monitoring to PPTKIS in the City Medan continuously. The conclusion is that the service of sending Indonesian workers abroad at the Department of Manpower and Transmigration of North Sumatra Province especially in Medan City as the Capital of the Province of North Sumatra is not yet optimal, which has an impact on the low level of services obtained by Indonesian workers. Suggestions are the need for an active role from relevant agencies in providing information to prospective Indonesian workers who will work abroad or conduct counseling, conduct overall supervision to the executor of the placement of private Indonesian workers.

Keywords: *DISNAKERTRANS, Service Management, Indonesian Workers.*

ABSTRAK

Penelitian dilatar belakangi oleh adanya Pelayanan Pemberangkatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) ke Luar Negeri di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DISNAKERTRANS) Provinsi Sumatera Utara di Kota Medan yang belum berjalan dengan baik. Penelitian ini menggunakan teori menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang menunjukkan bahwa DISNAKERTRANS Provinsi Sumatera Utara masih minimnya sumber informasi dan kegiatan sosialisasi mengenai prosedur dan mekanisme informasi untuk tenaga kerja Indonesia yang akan bekerja ke luar negeri serta masih kurangnya pengawasan atau monitoring ke PPTKIS yang ada di Kota Medan secara berkesinambungan. Kesimpulan yaitu pelayanan pemberangkatan tenaga kerja Indonesia ke luar negeri di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Utara terkhusus di Kota Medan sebagai Ibukota Provinsi Sumatera Utara belum optimal, yang berdampak pada rendahnya pelayanan yang didapatkan oleh tenaga kerja Indonesia. Saran yaitu perlunya peran aktif dari instansi terkait dalam pemberian informasi kepada calon tenaga kerja Indonesia yang akan bekerja ke luar negeri atau mengadakan penyuluhan, melakukan pengawasan secara menyeluruh ke pelaksana penempatan tenaga kerja Indonesiaswasta.

Kata Kunci : *DISNAKERTRANS, Manajemen Pelayanan, Tenaga Kerja Indonesia.*

1. PENDAHULUAN

Perencanaan tenaga kerja dimaksudkan supaya tenaga kerja yang direkrut dapat dipersiapkan dengan baik mulai dari dasar dan acuan dalam hal menyusun kebijakan, strategi, dan penerapan pembangunan tenaga kerja yang berkualitas yang berkesinambungan. Sebagian besar manusia di negara Indonesia menyadari

bahwa dalam pelaksanaan pembangunan nasional, tenaga kerja memiliki peran dan kedudukan sebagai pelaksana pembangunan. Oleh karena itu peningkatan kualitas tenaga kerja menjadi penting agar dapat berkontribusi secara efektif dalam pembangunan.

Pembangunan tenaga kerja juga terkait

dengan asas keterpaduan dan kemitraan sehingga dapat berperan secara signifikan dalam aktivitas perekonomian nasional sehingga meningkatkan produktifitas dalam pekerjaan dan berdampak bagi kesejahteraan masyarakat.

Apabila dilihat dari dimensi ekonomi, kesejahteraan penduduk ditentukan oleh kondisi distribusi sumber daya seperti modal dan lahan, kesempatan berusaha dan kesempatan kerja serta kualitas sumber daya manusianya. Karena Sumber dayamanusia sangat penting dalam persaingan globalisasi saat ini.

Dalam perencanaan tenaga kerja dilihat secara ilmiah danobjektif. Terdapat masalah yang menunjukkan bahwa adanya kelangkaan kesempatan kerja dan rendahnya kualitas tenaga kerja sehingga mencari peruntungan di luar negeri yang mencari tenaga kerja yang kualitasnya rendah tetapi dapat menggaji lebih tinggi daripada di Indonesia. Sempitnya kesempatan kerja di Indonesia mengakibatkan Tenaga Kerja Indonesia melirik negara lain untuk bekerja dan setiap tahun jumlahnya mengalami terus peningkatan.Adanya keinginan mendapat mutu hidup yang lebih baik mengalahkan pandangan yangberpendapat bahwa bekerja di luarnegeri tidak terlepas dari eksploitasi, dan tindak kekerasan bahkan dapat mengalami deportasi dari negara tersebut.

Berdasarkan data rekapitulasi registrasi para calon TKI di Sumut menunjukkan bahwa minat masyarakat khususnya Sumatera Utara menunjukkan jumlah angkatan kerja TKI yang cukup tinggi, minatdilihat dari pekerja yang menurut jumlahnya berdasarkan rekapitulasi registrasi di Dinas Ketenagakerjaan Propinsi Sumatera Utara menunjukkan bahwa Provinsi Sumatera Utara memiliki tenaga kerja Indonesia dengan sektor informal yang perempuan berjumlah 8314 orang dan laki-laki berjumlah 10 orang, sedangkan apabila sektor formal yang perempuan berjumlah 178 orang dan laki- laki berjumlah 188 orang, sehingga pekerja di sektor informal dan formal berjumlah 8690 orang.

Pelaksanaan penempatan TKI Swasta di Kota Medanadalah cabang yang diresmikan oleh Disnakertrans Kota Medan.Adanya sejumlah Kantor cabang yang dibuka di daerah

masing-masing supaya mempermudah untuk para calonTKI mendaftarkan dirinya untuk pergi ke luar negeri.Dibuka sejumlah Kantor cabang yang ada di Kota Medan juga mempermudah jarak para calon pekerja supaya tidak jauh-jauh daftar ke Kantor Pusat yang kebanyakan ada didaerah Jakarta serta supaya mendapatkan informasi yang lebih banyak dan mengerti terkait menjadi tenaga kerja Indonesia.

Permasalahan yang ada yaitu pada saat calon pekerja melakukan pendaftaran dan juga pada saat pengirimannya. Masih diketemukannya sebagian calon pekerja melakukan pendaftaran tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku, selain itu juga masih diketemukannya calon TKI berani memalsukan dokumen-dokumen, misalnya dokumen kesehatan, KTP, dan akta kelahiran. (Wawancara dengan Ibu Ami,Pegawai Disnaker bid.penempatan tenagaKerja, pada: 20 maret 2020, jam14.00 wib, di Disnakertrans Provinsi Sumatera Utara).

Masih adanya sebagian calon kerjaingin pergi ke luar negeri menyalahi ketentuan yang berlaku karena disebabkan permasalahan yang ada.Pertama, masih lemahnya akses informasi Dinas dalam pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat yang berminat pergi ke luar negeri untuk menjadi tenaga kerja Indonesia.

Lemahnya akses informasi yang didapatkan oleh masyarakat yang ingin pergi ke luar negeri, mengakibatkan calon tenaga kerja mengandalkan segala urusan pemberangkatan kepada perusahaan yang mereka percayai. Permasalahan yang kedua , yaitu masih adanya para pelaksana penempatan TKI dari sektor swasta atau masyarakat di Sumut yang tidak melapor ke Kabupaten/Kota apabila ada warganya yang ingin menjadi Tenaga Kerja Indonesia.

Terkait dengan adanya permasalahan dengan tki yang pergi ke luar negeri, dan permasalahan yang ketiga yaitu, Disnakertrans masih kurang optimal melakukan pengawasan pada setiap pelaksana penempatan TKI yang ada di Kota Medan. Hal tersebut bisa terjadi karenaDisnakertrans berkoordinasi dengan pihak terkait seperti dengan kota, kecamatan atau kelurahan.

Hal tersebut mengakibatkan calon pekerja yang pergi ke luar negeri merasa kurang dipedulikan. Kurangnya pengawasan Disnakertrans membuat Pelaksana penempatan TKI menjadi mudah untuk membohongi mereka yang ingin berangkat ke luar negeri. Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah, maka permasalahan yang akan dikaji di penelitian ini :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pemberangkatan TKI ke luar negeri di Disnakertrans Sumut terkhususnya di Kota Medan?.

2. Hambatan apa saja yang menyebabkan Pelaksanaan Pemberangkatan TKI ke luar negeri di Disnakertrans Sumut terkhususnya di Kota Medan kurang baik?

2. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Tenaga Kerja Indonesia

Menurut Siswanto (2003:27), "Tenaga Kerja identik dengan personalia termasuk buruh, pegawai dan karyawan. Menurut pasal 1, angka 2 Undang-Undang No.13 Tahun 2003, menjelaskan bahwa "tenaga kerja adalah seseorang yang dapat melakukan pekerjaan untuk mendapatkan barang atau jasa sehingga dapat memenuhi kebutuhannya atau masyarakat.

Menurut Mulyadi (2006:59), "tenagakerja merupakan penduduk yang berusia dari 15 sampai dengan 64 tahun atau sebagian penduduk yang dapat menghasilkan barang atau jasa jika tenaga mereka digunakan oleh seseorang atau suatu organisasi.

Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja

Pelayanan dalam menempatkan tenaga kerja bertujuan menempatkan para pekerja ke tempat yang tepat sesuai keterampilan, keahlian dan kemampuan. Pelayanan penempatan para pekerja mempertimbangkan kodrat, harkat, martabat, perlindungan, serta kesejahteraan tanpa diskriminasi.

Menurut Husni (2008:90), semua yang terkait dalam pelaksanaan penempatan TKI terdiri dari calon pekerja yang akan ke luar negeri, adalah pelaksana penempatan TKI swasta dalam bentuk Perusahaan Terbatas dan telah mendapat izin dari Kementerian Tenaga Kerja, para mitra usaha dan pengguna jasa TKI.

Pelaksana penempatan TKI swasta akan menempatkan calon pekerja dengan terlebih dahulu membuat surat perjanjian tenaga kerja yang dibuat secara tertulis dengan Mitra Usaha atau Pengguna dengan menjelaskan hak dan kewajiban setiap pihak. Hal ini penting bagi calon TKI tentang adanya jaminan kepastian penempatan yang akan dilakukan oleh pelaksana penempatan TKI dengan para mitra dan jasa TKI.

Menurut Siswanto (2003:19-20), Pembinaan yang berhubungan dengan segala sesuatu mengenai ketenagakerjaan diarahkan untuk: Mewujudkan perencanaan tenaga kerja dan informasi ketenagakerjaan. Mendayagunakan tenaga kerja secara optimum serta menyediakan TKI untuk mendukung pembangunan nasional.

Tujuan Pembinaan Tenaga Kerja

Menurut Siswanto (2003:31), perkembangan teknologi dan komputerisasi yang digunakan sekarang berdampak dalam proses produksi yang menuntut kemampuan, keahlian dan keterampilan tenaga kerja untuk menggunakannya. Sistem Pembinaan Tenaga Kerja Untuk mencapai tujuan maksimum Perusahaan, diperlukan pembinaan tenaga kerja dengan suatu sistem yang efektif dan sesuai dengan pola yang terarah. Pembinaan tenaga kerja sebenarnya menjadi tanggung jawab manajemen puncak (top management). Keberhasilan dalam pembinaan tenaga kerja bergantung pada keahlian dan kebijakan yang ditetapkan.

Namun, saat ini telah banyak manajemen puncak yang sadar betapa pentingnya kebijakan pembinaan tenaga kerja dengan suatu pola yang dipandang efektif. Pembinaan tenaga kerja biasanya menganut sistem kepastian (sistem pembinaan tenaga kerja yang didasarkan atas kecakapan yang dimiliki tenaga kerja yang bersangkutan), nepotisme (sistem pembinaan tenaga kerja, yang pembinaannya didasarkan atas keanggotaan keluarga, kerabat, golongan, suku, maupun agama) karier (sistem pembinaan, pengangkatan berdasarkan keahlian dan pembinaan sesuai masa kerja, kesetiaan, pengabdian dan syarat objektif lainnya. Hal lain disesuaikan dengan kombinasi atau situasional (sistem yang menggunakan kombinasi keempat sistem tersebut dengan

cara mengambil masing-masing keunggulannya dengan mempertimbangan situasi dan kebutuhan pekerja yang akan memangku jabatan/pekerjaan tertentu).

Perlindungan Tenaga Kerja yang Bekerja di Luar Negeri

Menurut Husni (2008:98), berdasarkan Kemenaker RI No. Kep/92/MEN/1998 bahwa perlindungan dilaksanakan melalui asuransi dimana lembaga pelaksana penempatan tsb bertanggung jawab atas keselamatan dan kesejahteraan tenaga kerja, penyelesaian permasalahan dan hak pekerja di luar negeri.

Untuk merealisasikan tanggung jawab tersebut maka TKI diberi program asuransi perlindungan TKI, dimana penyelenggaraannya dilaksanakan oleh asuransi yang diakui dan terdaftar pada Departemen Keuangan RI. Adapun bentuk asuransi perlindungan dimaksud berupa: santunan untuk pekerja yang meninggal dunia sejak keberangkatan dari daerah asal sampai kembali ke daerah asal, santunan karena kecelakaan sejak diberangkatkan dari daerah asal sampai kembali ke daerah asal, santunan karena pemutusan tenaga kerja setelah melampaui waktu tiga bulan setelah perjanjian kerja ditandatangani, santunan bagi pekerja yang tidak dibayar gajinya dan atau yang tidak memperoleh hak-haknya serta bantuan hukum jika yang bersangkutan harus menghadapi peradilan di negara yang bersangkutan.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dimana peneliti mencoba menjelaskan bagaimana mekanisme Disnakertrans dalam melayani pemberangkatan TKI Sumut ke luar negeri. Serta menjelaskan kondisi yang ada dengan lebih banyak dituangkan kedalam bentuk kata-kata.

Seperti yang dikemukakan oleh Alwasiah (2006:154), yaitu metode kualitatif merupakan penggambaran realitas yang beragam dari semua unsur yang saling berinteraksi.

Instrumen Penelitian

Instrumen dari penelitian ini adalah penulis sendiri. Peneliti memiliki kemampuan melakukan Validasi terhadap penelitiannya

sesuai kemampuan interpretasi peneliti.

Penelitian ini difokuskan pada analisa prosedur dan mekanisme Disnakertrans dalam memberangkatkan pekerja ke luar negeri yang ada. Peneliti dibantu instrumen penelitian yang lain yaitu alat perekam, catatan lapangan dan kamera sederhana. Sehingga data yang akan dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan validitas dan keabsahannya. Informan Penelitian Sugiono (2008:49-50), menyatakan bahwa orang yang memberi informasi adalah sumber data penting yang menurut Spadley terdiri dari tempat, pelaku dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis dalam pengamatan peneliti. Situasi tersebut termasuk keluarga dan aktivitas di dalam pengamatan penelitian ditempat kerja, di kota, desa atau suatu wilayah negara. Informan sebagai sumber data kualitatif yang utama disamping data-data lain yang diperoleh dari hasil studi pustaka, sehingga informan merupakan salah satu sumber terpenting.

Penentuan informan menggunakan teknik purposive yang disebut bertujuan, teknik purposive ini dengan pertimbangan bahwa peneliti mengambil sumber di beberapa orang yang dianggap mempunyai informasi yang tepat dan relevan mengenai masalah penelitian yaitu pelayanan pemberangkatan TKI Sumut di Disnakertrans.

Teknik Pengumpulan & dan Analisis Data

Dalam hal ini, data yang didapat dari semua tempat adalah dengan cara mengumpulkan data lapangan dari pengamatan langsung, wawancara, dan Studi Kepustakaan/ Studi Dokumentasi. Teknik analisa data yang dilakukan adalah pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam waktu tertentu. Analisis Data berlangsung terus menerus secara interaktif sampai tuntas.

Proses datanya mencakup: Data Collection (Pengumpulan Data) Data Reduction (Reduksi data) Data Display (Penyajian Data) Conclusion Drawing /verification (Penarikan Kesimpulan)

Pengujian Keabsahan Data Triangulasi

Proses menguji keabsahan data melalui sistem triangulasi sumber, teknik dan waktu dimana sumber teknik dan waktu dikategorisasikan dan dideskripsikan dalam pandangan yang spesifik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian merupakan isi dari hasil analisis data dan fakta yang peneliti dapatkan di lapangan serta disesuaikan dengan teori yang digunakan.

Penelitian ini peneliti menggunakan teori manajemen pelayanan menurut Ratminto dan Atik, (2005: 54), dalam bukunya Manajemen Pelayanan dimana ada tiga point penting dari model manajemen pelayanan yaitu: sumber daya manusia pelayanan, kultur organisasi dan sistem pelayanan. Selanjutnya dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana manajemen Pelayanan memberangkatkan TKI Sumut ke luar negeri di Disnakertrans Sumut.

Dari hasil penelitian di lapangan dapat dilihat dari aspek sumber daya manusia pelayanan, kultur organisasi dan sistem pelayanan dari manajemen pelayanan tersebut.

Adapun pembahasan yang dapat peneliti paparkan adalah sebagai berikut: Faktor pelayanan itu memang penting guna pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat. Hal ini sepertinya memang sudah disadari oleh pemerintah sehingga dalam pemberian pelayanan yang diberikan perlu adanya peningkatan pekerja yang berkualitas selalu perlu ditekankan, akan tetapi ternyata SDM mereka juga memerlukan suatu proses dan waktu untuk mendapatkan atau memberikan suatu pelayanan yang lebih baik.

Sehingga dalam pelayanan yang diberikan untuk masyarakat saat ini penyelenggara pelayanan atau birokratnya masih belum memberikan hasil yang memuaskan. Seperti halnya sumber daya manusia pelayanan yang menangani dalam Manajemen Pelayanan memberangkatkan TKI ke luar negeri.

Pertama, dilihat dari kualifikasi pendidikan SDM, data kepegawaian Disnakertrans Sumut, pendidikan pegawai yang terbanyak didominasi oleh lulusan yang memiliki strata 1 yang berjumlah 27 pegawai, sedangkan untuk pegawai lain yang memiliki lulusan SLTA sebanyak 16 pegawai, D3 berjumlah 3 pegawai dan lulusan strata 2 sebanyak 8 pegawai.

Latar belakang pendidikan pegawai berpengaruh dengan hasil kinerja yang diperoleh. Dengan diposisikannya pegawai

dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki terutama di bidang yang menangani tentang pelayanan TKI ke luar negeri terkadang ada pegawai yang belum mengerti dengan beban tugas yang mereka kerjakan.

Kedua, keahlian seorang pegawai selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan pelayanan demi terwujudnya tujuan dan sasaran program pelayanan yang dijalankan, karena keberhasilan di dalam sebuah pelayanan tergantung dari keahlian yang memanfaatkan sumber daya yang tersedia, apabila dalam suatu pelayanan tidak terdapat sumber daya yang efektif dalam melaksanakan pekerjaan maka hal tersebut akan berakibat kepada hasil yang dicapai.

Ketiga, permasalahan yang terkait dengan kompetensi, yang mana suatu keberhasilan di dalam sebuah pelayanan tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia, apabila dalam suatu pelayanan tidak terdapat sumber daya yang efektif dalam melaksanakan pekerjaan maka hal tersebut akan berakibat kepada hasil yang dicapai.

Keempat, permasalahan kredibilitas dalam keterkaitan program sosialisasi yang ada yaitu pihak Disnakertrans Sumut jarang adanya kegiatan sosialisasi prosedur dan mekanisme mengenai informasi untuk TKI sedangkan Dinas TKI Provinsi Sumut hanya sering mengadakan kegiatan sosialisasi prosedur dan mekanisme pemberangkatan tenaga kerja yang bertujuan untuk para pemilik kantor cabang PPTKIS yang ada di daerahnya masing-masing untuk mengetahui prosedur yang benar tentang memberangkatkan TKI ke luar negeri.

Dinas Tenaga kerja Sumut diketahui dari beberapa informan bahwa akan melakukan sosialisasi apabila ada informasi dari salah satu pihakarganya tersebut untuk mendapatkan informasi tentang prosedur dan mekanisme penempatan. Akan tetapi apabila dari pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Utara tidak mendapat kabar berita atau informasi bahwa dari salah satu daerah yang banyak terdapat warganya yang pergi ke luar negeri mereka tidak melakukan sosialisasi.

Pertama, dalam sikap profesionalisme yang ada dalam budaya organisasi ini terutama dalam pelayanan ke luar negeri adanya komitmen dalam melaksanakan tugas. Pernah

ada kasus yang pihak keluarga melapor ke pihak Disnakertrans namun mereka tidak memiliki data bahwa dikarenakan TKI tersebut (mengalami permasalahan itu) tidak melaporkan pendaftaran pemberangkatannya ke pihak Disnakertrans.

Kedua, adanya suatu kerja sama yang dilakukan dalam kegiatan bersama baik orang perorang atau kelompok dalam mencapai suatu tujuan bersama, yang merupakan interaksi penting. Kerja sama dapat berjalan apabila masing-masing orang yang terlibat yang memiliki kepentingan sama bekerja sama untuk mencapai kepentingan bersama.

Suatu kerja sama dibutuhkan dalam suatu manajemen pelayanan pemberangkatan yang bekerja sebagai TKI dalam suatu kultur pelayanan yang dijalankan.

Oleh karena itu di bidang pelayanan bagian umum perlu pembenahan yang lebih serius. Pelaksanaan sistem pelayanan yang dikerjakan dan lakukan untuk pengguna jasa pelayanan selalu berupaya memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan tujuan dapat memberikan hasil yang baik pula, dengan sistem pelayanan yang baik akan menentukan keberhasilan pelayanan. Pertama, dalam cara pelayanan yang berjalan dan dalam penerapannya. Petugas berperan aktif dalam suatu kegiatan pelayanan yang bermaksud supaya tujuan yang mereka buat bisa tercapai dengan baik serta tercapainya sasaran program pelayanan yang dijalankan.

Suatu keberhasilan dalam pelayanan salah satunya tergantung pelayanan SDMnya. Apabila suatu pelayanan tersebut tidak terdapat kualitas SDM yang efektif dalam kemampuan cara pengerjaannya maka akan berakibat pada hasil yang akan dicapainantinya.

Pelayanan dalam kegiatan pemberangkatan TKI membutuhkan juga informasi yang jelas dan baik terutama sumber informasi yang didapatkan supaya para pekerja berangkat dan proses pemberangkatannya tidak mendapatkan kendala apapun. Sumber informasi dari Dinas, apabila penyebaran informasi melalui situs internet seperti web khusus yang disediakan belum ada, dikarenakan sumber daya manusia pelayannya masih kurang memadai.

Sebenarnya untuk pengadaan komputer masih bisa digunakan akan tetapi masih belum berjalan untuk penggunaan sumber informasi untuk para calon, komputer yang ada hanya digunakan sebagian saja untuk penggunaan pencatatan pendaftaran. Kedua, permasalahan dalam mekanisme dimana masih ada calon pekerja tidak melaporkan keberangkatannya ke Dinas ataupun ke pihak kelurahan atau kecamatan.

Calon TKI walaupun mereka mendaftarkan dirinya melalui lembaga pelaksana yang ada didaerahnya masing-masing tetap harus melaporkan keberangkatannya ke pihak Disnakertrans terlebih dahulu dan pihak kecamatan mengetahui.

Sehingga dengan adanya suatu pendaftaran online tersebut yang dilakukan di Disnakertrans SUMUT tersebut dokumen yang akan diterbitkan oleh Disnaker dan yang dapat diketahui yaitu adanya perjanjian penempatan, berita acara seleksi calon tenaga kerja Indonesia, kartu identitas tenaga kerja Indonesia, rekomendasi paspor, dan juga asuransi pra penempatan. Ketiga, dalam kesesuaian dengan peraturan kebijakan pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan pada pasal 10 yang ada di PER/14/MEN/X/2010 tentang TKI menyatakan bahwa dalam perekrutan TKI terlebih dahulu adanya pemberian informasi. Sebagai Calon TKI tentu calon TKI tersebut ingin mendapatkan sumber informasi mengenai proses pemberangkatan, perekrutan sampai calon pekerjatersebut sampai di negara yang sudah ditentukan.

Dikhawatirkan masih adanya ketidakpahaman mengenai proses awal dalam perekrutan sampai keberangkatan negara tujuan. Untuk itu disinilah peran Disnakertrans untuk bisa memberikan informasi yang sesuai dengan pasal 7 UU no 39 dan juga pada pasal 10 Peraturan Menteri Nomor PER/14/MEN/X/2010.

Dengan demikian, berdasarkan pembahasan hasil penelitian dari ketiga point penting dari model manajemen pelayanan yaitu sumber daya manusia pelayanan, kultur organisasi dan sistem pelayanan yang telah dipaparkan tersebut masih terdapat hambatan dalam

pelaksanaan pemberian pelayanan para calon pekerjaterutama di Kota Medan.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat memberikan informasi bahwa dalam pelaksanaan tugasnya Disnakertrans Kota Medan tersebut masih belum optimal, dalam hal ini terlihat dari adanya hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemberian pelayanan para calon pekerja untukbekerja ke luar negeri.

5. SIMPULAN

Sesuai temuan-temuan di lapangan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa : Manajemen pemberangkatan TKI ke luar negeri yang ada di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Sumatera Utaraterutama di Kota Medan dapat dikatakan belum optimal, yang berdampak pada rendahnya pelayanan yang didapatkan oleh tenaga kerja Indonesia.

Hal tersebut dikarenakan masih terdapat permasalahan yang terjadi dalam pelayannya. Permasalahan tersebut terjadi dari SDM pelayanan, kultur organisasi dan sistem pelayanan sehingga belum mampu menghasilkan dampak yang diinginkan. Hambatan yang menyebabkan pelayanan tersebut terkhususnya di Kota Medan kurang baik dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu masih minimnya sumber informasi dan kegiatan sosialisasi yang terkesan pasif dalam penyebarluasan informasi mengenai pemberangkatan tenaga kerja ,calon TKI ataupun pelaksana penempatan tenaga kerja Indonesia swasta, kurangnya pengawasan atau monitoring ke pihak Swsta yang melaksanakan penempatan TKI yang ada di daerah Kota Medan secara berkesinambungan.

Saran

1. Perlu adanya penambahan jumlah pegawai dan diharapkan perlunya peran aktif dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Utara ataupun Instansi yang terkait lebih aktif dalam memberikan pelayanan berupa informasi kepada calon tenaga kerja Indonesia yang akan bekerja ke luar negeri, serta melakukan sosialisasi terarah dan berulang kepada calon tenaga kerja Indonesia dan juga Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia

Swasta (PPTKIS) yang ada di Kota Medan dalam sosialisasi prosedur dan mekanisme dalam pemberangkatan tenaga kerja Indonesia ke luarnegeri.

2. Perlu melakukan pengawasan secara menyeluruh ke Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS) yang merekrut para calon tenaga kerja Indonesia, sehingga bisa melakukan penilaian terhadap pelaksanaan pengawasan yang dilakukan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Atik Septi Winarsih dan Ratminto,. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Damanhuri, Didin S. 2006. *Sumber Daya Manusia Indonesia dalam Persaingan Global*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Miles, Mathew & Michael Huberman.2007. *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru)*. Jakarta: UI Press
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Norman, Denzin, dkk. 2009. *Hanbook Of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Undang-Undang No.13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No.39 Tahun 2004 Tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2013 tentang Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No.PER.14/MEN/X/2010 tentang Pelaksanaan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri