

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN TENAGA KERJA ASING PADA KEMENTERIAN TENAGA KERJA REPUBLIK INDONESIA

Gatot Herry Djatmika¹, Yasef Firmansyah², Susannah³
gatot.hery@dsn.moestopo.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of public services for foreign labor licensing at the Directorate of Control of the Use of Foreign Workers at the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia. The research method used in this writing is qualitative with the type of descriptive research. Descriptive research methods that describe the relationship between the phenomena under study. Qualitative research is research that produces analytical procedures that do not use statistical analysis procedures or other means of quantification. While data collection is done by means of, field research, observation, interviews, documentation, and literature studies. From the results of the analysis and discussion the following formulations can be obtained: To meet the expectations of the community for licensing services for foreign workers, it is a challenge for institutions to fulfill their main tasks and functions. Where needs to be supported by optimal quality of resources, and infrastructure. This is what continues to be improved by the Directorate of Foreign Workers Control to make it even better in the future. The Foreign Workers Licensing Service Officers in the Directorate of Foreign Workers Control are committed to work quickly and professionally and thoroughly. What is done by the foreign labor licensing service officers is one of the public services to the people who need the permit. The officers in the Directorate of Foreign Workers Control work professionally and in accordance with Ministerial regulations. Therefore, users of licensing services must be obedient in following the rules correctly by entering the actual documents so that the foreign labor permit services can run smoothly, easily and on target.

Keywords: *Public Services, Service Quality, Public Service Quality, Foreign Workers Licensing*

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik perizinan tenaga kerja asing di Direktorat Pengendalian Penggunaan Tenaga Kerja Asing pada Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan dan melukiskan hubungan antara fenomena yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Dari hasil analisis dan pembahasan dapat diperoleh kesimpulan yaitu untuk memenuhi harapan masyarakat atas pelayanan perizinan untuk tenaga kerja asing, merupakan tantangan tersendiri bagi kelembagaan, dalam memenuhi tugas pokok dan fungsinya. Di mana perlu didukung oleh kualitas sumber daya optimal, dan sarana prasarana. Hal ini lah yang terus dilakukan perbaikan oleh Direktorat Pengendalian Tenaga Kerja Asing agar lebih baik lagi kedepannya. Para Petugas Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing yang ada di Direktorat Pengendalian Tenaga Kerja Asing tersebut berkomitmen untuk dapat bekerja dengan cepat dan profesional serta teliti. Apa yang dilakukan para petugas pelayanan perizinan tenaga kerja asing merupakan salah satu pelayanan publik terhadap masyarakat yang membutuhkan perizinan tersebut. Para petugas di Direktorat Pengendalian Tenaga Kerja Asing bekerja secara profesional dan sesuai dengan peraturan Menteri. Oleh karena itu hendaknya para pengguna jasa pelayanan perizinan taat dalam mengikuti peraturan dengan benar dengan memasukkan dokumen yang sebenarnya agar pelayanan perizinan tenaga kerja asing tersebut dapat berjalan lancar, mudah dan tepat sasaran.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Publik, Perizinan, Tenaga Kerja Asing*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan publik dalam didasarkan pada bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan publik bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Pelayanan publik akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Mengenai pelayanan perizinan tenaga kerja asing pada Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia terutama di Direktorat Pengendalian Penggunaan

Tenaga Kerja Asing masih terdapat beberapa kendala atau permasalahan dalam pelaksanaan perizinannya.

1. Kurang tidak tepatnya waktu penyelesaian dokumen salah satu masalah yang sering di hadapi, hal ini mungkin saja di sebabkan karena terlalu banyak dokumen permohonan yang masuk ke dalam sistem Depnaker sehingga dokumen bisa terlewat atau belum sempat di verifikasi sehingga waktu penyelesaian menjadi kurang tepat dan melebihi batas waktu yang ditentukan. Verifikasi dokumen atau pengecekan dokumen setelah melakukan permohonan perizinan yang terlalu lama, hal ini seperti dijelaskan diatas bisa jadi penyebabnya adalah banyaknya dokumen yang masuk ke dalam sistem atau *overload* sehingga petugas sering terlewat.
2. Permasalahan sistem juga sering ditemui sebagai salah satu kendala dalam perizinan Tenaga Kerja Asing. Dikarenakan saat ini semua permohonan sudah menggunakan sistem *online*, terkadang *website* sering mengalami gangguan sehingga hal ini menjadi salah satu penyebab juga dokumen perizinan menjadi molor atau melebihi batas waktu yang ditentukan.
3. Terbatasnya kuota permohonan perizinan dalam 1 (satu) hari. Misalnya saja, permohonan perizinan online RPTKA hanya menerima 200 dokumen per hari. Permohonan perizinan *online* dibuka pada pukul 07.00 sampai dengan pukul 16.00 sore, akan tetapi ketika membuka *website* pada pukul 08.00, kuota sudah habis. Hal ini terkait terlalu banyaknya pengguna perizinan online sehingga kuota tidak mencukupi. Hal ini dapat terjadi juga pada saat ada

kendala di Loket Manager on Duty atau (MOD) pukul 10.30 no antrian sudah habis dan terpaksa para pengguna pemberi kerja ataupun pihak perusahaan pemohon pelayanan perizinan kembali lagi ke kantor dengan tangan hampa dikarenakan nomor antrian sudah habis. Kendala seperti ini, sebaiknya diberi solusi dengan memperbanyak kuota ataupun diberi kuota khusus untuk pengguna perizinan yang dari perusahaan langsung.

Proses penggunaan perizinan TKA diatur dalam Peraturan Menteri No. 10 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penggunaan Tenaga Kerja Asing, Terdapat 3 (tiga) tahapan yang harus dilalui yaitu :

1. Daftar Perusahaan (pembuatan akun), caranya :

- a. Buka website www.tka-online.kemnaker.go.id
- b. Klik daftar perusahaan
- c. Masukkan No. NPWP perusahaan, dan data-data perusahaan sesuai kolom
- d. Pengguna akan menerima email notifikasi dari pptka.contact@gmail.com (Depnaker)
- e. Jika data yang di upload kurang lengkap akan di tolak dan di info melalui email pptka.contact@gmail.com dokumen apa saja yang harus dilengkapi dan di upload kembali

Panduan tutorialnya bisa dilihat melalui *youtube channel* Depnaker PPTKA Online (Pendaftaran Pengguna Tenaga Kerja Asing).

Gambar 1.1.
Alur pembuatan akun



Pengajuan RPTKA, caranya:

- a. Masukkan username dan password
- b. Klik pengajuan surat, klik RPTKA,
- c. Isi data perusahaan sesuai dengan kolom yang ada yaitu, masa berlaku, penggunaan RPTKA sampai bulan, Gaji TKA dalam USD, No Surat Pengajuan dari Pemberi Kerja, Setelah selesai klik submit

- d. Isi daftar rencana jabatan, jumlah TKA, jangka waktu penggunaan, selesai dipekerjakan, lalu klik tambah
- e. Isi daftar rencana penempatan TKA (sesuai dengan domisili perusahaan atau kantor cabang perusahaan), lalu klik tambah
- f. Upload dokumen pengajuan dokumen RPTKA dengan format jpg, pdf berwarna besar file maksimal

- 2MB, kemudian klik simpan dokumen
- g. Pengisian data-data TKA dan juga TKI pendamping, seperti uraian jabatan, isi pendidikan terakhir TKA, pengalaman kerja berapa lama, uraian jabatan atau *job description* TKA, sertifikasi kompetensi atau ijazah TKA, keterangan, lalu klik simpan;

- h. Isi data pengurus dan masukkan ID Card dari perusahaan pemberi kerja sesuai dengan kolom yang tersedia, klik simpan;
- i. Setelah verifikasi akan mendapat jadwal ekspose untuk wawancara lewat aplikasi skype (petugas perusahaan harus punya akun skype dengan nama perusahaan bukan pribadi) dan pengisian berita acara;

Gambar 1.2.
Contoh RPTKA

LAMPIRAN SURAT KEPOLISIAN DIREKTOR JENDERAL PEMBINAAN PENYEMPULAN TENAGA KERJA DAN PERLUASAN KESEMPATAN KERJA

TANGGAL : 22 JANUARI 2019
 NOMOR : K/P/02368/PT/KP/A/2019
 TENTANG: PERSESUAIAN RENCANA PENGGUNAAN TENAGA KERJA ASING
 MENURUT JABATAN, JUMLAH DAN JANGKA WAKTU

PENYEMPULAN : [REDACTED]
 ALAMAT : [REDACTED]
 TELEPON : [REDACTED] FAX : 021-5704807
 JENIS USAHA : KONGLOMERAT : [REDACTED] PT. BINA KONSULTAN MANAJEMEN DAN BISNIS

NO	JABATAN	TAHUN PENGGUNAAN		KETERANGAN
		2019	2020	
1	2	3	4	5
1	DIREKTUR UTAMA	1	1	1. RI TKA Persewaan Pcs K/P/0099/PT/KP/A/2018
2	GENERAL MANAGER	1	1	2. Leksi Pcs kompeten
3	RESEARCH & DEVELOPMENT ADVISOR	1	1	- Jakarta Barat (Kota), Provinsi DKI Jakarta
4	MANAGEMENT & TECHNICAL CONSULTANT	1	1	- Jakarta Pusat (Kota), Provinsi DKI Jakarta
5	FINANCE MANAGER	2	2	- Jakarta Selatan (Kota), Provinsi DKI Jakarta
6	AGROFOODS MANAGER	1	1	- Jakarta Timur (Kota), Provinsi DKI Jakarta
7	CONSULTANT MANAGEMENT BUSINESS PERKERINAN	1	1	- Jakarta Utara (Kota), Provinsi DKI Jakarta
8	DIREKTUR KEUANGAN	1	1	- Terehon (Kota), Provinsi Kaltan - Tera Tidang (Kabupaten), Provinsi Kaltan - Lumentana (Kabupaten), Provinsi Kaltan - Ketawangarin Barat (Kabupaten), Provinsi Kaltan
				3. Penggunaan TKA Distaja - Sebanyak 9 (sembilan) orang (selain 2019 s.d. tanggal 31 Desember 2020 (kolom 3, kolom 4)
				4. Jumlah TKI yang dipolisi: 1009 orang
				5. Jumlah TKI Pendamping: 8 orang
				6. Gaji: 2.000
				7. Jangka waktu dan pengurangan tes
	Jumlah	9	9	



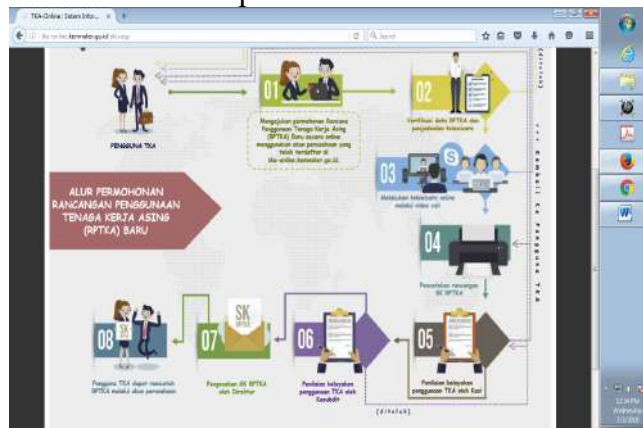
Jakarta, 22 Januari 2019

DIREKTOR JENDERAL
 PEMBINAAN PENYEMPULAN TENAGA KERJA
 DAN PERLUASAN KESEMPATAN KERJA
 DIREKTOR PENGGUNAAN TENAGA KERJA ASING

WINDA PRAMONO, S.H., M.H.
 NIP. 196104031987031001

Panduan tutorialnya bisa dilihat melalui *youtube channel* Depnaker PPTKA Online (Permohonan RPTKA).

Gambar 1.3.
Alur pembuatan RPTKA



- Pembuatan Notifikasi/IMTA, caranya:
- Log in dengan memasukkan username dan password
 - Pilih kolom pengajuan surat, lalu kolom notifikasi, kemudian pilih kolom sesuai pengajuan (contoh, pengajuan notifikasi baru diatas 7 bulan);
 - Klik No RPTKA yang sudah disetujui, isi data-data TKA
 - Upload dokumen notifikasi baru sesuai dengan kolom terlampir, seperti, pas foto 4x6, surat permohonan, buku rekening TKA, passport, perjanjian kerja, polis asuransi, surat penunjukkan TKI

- pendamping, dan lainnya lalu klik simpan;
- Upload data petugas dari perusahaan serta ID Card Petugas, kemudian klik simpan;
- Tunggu sampai dokumen diverifikasi oleh kasi, kasubdit, dan direktur;
- Jika pengajuan disetujui sampai persetujuan direktur maka akan terbit kode billing pembayaran DKPTKA (dibayar sesuai jangka waktu TKA dipekerjakan, 1 bulan 100 USD misal TKA bekerja 1 tahun di Indonesia maka harus membayar 1200 USD di bank yang sudah ditentukan), klik print kode billing;

Contoh kode billing:

Gambar 1.4.
Kode Billing dan Merupakan Notifikasi IMTA

The form is titled 'NOTIFIKASI PERINTAH PEMBAYARAN' (Payment Order Notification) and is issued by the Directorate General of Manpower Administration, Ministry of Manpower. It contains the following information:

- Permohonan:**
 - 1. Nama Pemohon: [REDACTED]
 - 2. Alamat: WISATA MANGSA SANTANA 10 SUITE 10-11, JL. JENDELA, BUDURAHAY KAW. TUBANINGRA PUSAT, JAGAJAR, PUSAT
 - 3. No. Telepon: [REDACTED]
 - 4. Email: [REDACTED]
- Tempa Kerja Asing yang akan dipaparkan:**
 - 1. Nama TKA: [REDACTED]
 - 2. Tempat / Tgl Lahir: [REDACTED]
 - 3. Jabatan: KUNYUVA
 - 4. Keahlian/keahlian: CONSULTANT MANAGEMENT BUSINESS PERCERILAN
 - 5. Lokasi Pekerjaan (DAGUDAT): JAKARTA PUSAT
 - 6. Waktu Kerja: Jakarta Pusat (Kasubdit), Jakarta Pusat (Kasubdit), Jakarta Pusat (Kasubdit), Jakarta Pusat (Kasubdit), Jakarta Pusat (Kasubdit), Jakarta Pusat (Kasubdit), Jakarta Pusat (Kasubdit), Jakarta Pusat (Kasubdit), Jakarta Pusat (Kasubdit), Jakarta Pusat (Kasubdit)
 - 7. Lokasi Kerja: [REDACTED]
 - 8. Jangka Waktu Notifikasi: 12 (DUABELAS) bulan
- Keterangan:**
 - 1. Permohonan pengajuan penggunaan TKA yang diajukan pemberi kerja dapat dibatalkan dan selanjutnya pemberi kerja agar melakukan pembayaran DKPTKA.
 - 2. Setelah dibatalkan permohonan DKPTKA dari TKA akan dikembalikan ke Diknas Kemnaker.
 - 3. Surat Keputusan Notifikasi penggunaan TKA merupakan surat yang tidak bersifat final dari RPTKA dapat diambil di Unit Pelayanan Direktorat Pengawasan Penggunaan Tenaga Kerja Asing.
- Pembayaran DKP-TKA:**
 - 1. Tanggal: 19 Mei 2019
 - 2. Nomor Pembayaran DKP-TKA: 820190515302831
 - 3. DKP-TKA yang dibayarkan: US\$ 1.200 (SERIBU DUA RATUS DOLAR AMERIKA)
 - 4. Pembayaran DKP-TKA dilakukan di Bank Pembangunan GPI, atau Bank Mandiri, atau Bank BRI dengan menggunakan kode pembayaran DKPTKA online.
 - 5. Dalam waktu pembayaran berlaku 1 (satu) hari kerja sejak diterbitkan Notifikasi Perintah Pembayaran. Apabila pembayaran DKPTKA tidak dibayarkan pada TKA akan dianggap secara otomatis.
- Penutup:**
 - 1. Sebelum pembayaran DKPTKA, Pasokan (karyawan) TKA yang sudah unggah benar, keseluruhan input data menjadi tercapai sesuai dengan kode TKA.

h. Status terakhir notifikasi apabila sudah dilakukan pembayaran akan berhasil dikirim ke Dirjen Imigrasi;

Terkait kualitas pelayanan perizinan TKA yang selama ini penulis rasakan sudah bagus dibandingkan beberapa tahun yang lalu ketika belum menggunakan sistem online atau paperless seperti saat ini, dulu pelayanan perizinan TKA masih menggunakan dokumen yang harus diketik dengan mesin tik dan di letakkan dalam map lalu diserahkan ke loket untuk diperiksa, ketika ada pendingan dokumen atau kekurangan dokumen akan lebih lama lagi prosesnya. Sekarang ini sangat mudah, permohonan perizinan TKA dapat diakses dimana saja dengan kuota internet, bahkan di smartphone pun bisa mengecek dokumen apakah sudah disetujui atau masih ada pendingan yang harus dilengkapi.

Namun tentu saja masih ada sedikit kekurangan yaitu dengan dibatasinya kuota untuk permohonan perizinan, misalnya permohonan RPTKA hanya diberikan kuota 200 dokumen per hari, untuk pengguna seluruh Indonesia website dibuka mulai pukul 07.00 sampai dengan pukul 16.00 namun pernah penulis memasukkan permohonan pada pukul 07.30 dan kuota sudah penuh dengan istilah lain siapa cepat dia dapat. Dan juga minimnya pengawasan dari Depnaker terkait penggunaan Tenaga Kerja Asing di Indonesia mungkin harus lebih di galakkan lagi agar TKA yang bekerja di Indonesia memang TKA yang sudah di seleksi dokumennya dan sudah sesuai dengan Jabatan pekerjaan.

Dan juga proses persetujuan dokumen, yang dalam perpres No. 20 Tahun 2018 mengatakan 2 (dua) hari sejak permohonan diterima secara lengkap. Namun praktik dilapangan tidak demikian, penulis dalam mengajukan permohonan RPTKA atau

pun perpanjangan RPTKA proses dokumen sampai dengan selesai bisa lebih dari seminggu hal ini dikarenakan harus melalui proses verifikasi dokumen, pemberian jadwal skype, wawancara skype (video call), persetujuan berita acara, penomoran RPTKA, sampai dengan RPTKA di printout baru dapat dikatakan selesai dengan cara mengunduh dokumen RPTKA di account Depnaker masing-masing perusahaan.

Tenaga kerja asing memang merupakan hal yang tidak bisa ditolak begitu saja karena aspek globalisasi, kebutuhan tenaga kerja dengan keahlian tertentu dari luar negeri dan sebagainya. Pemerintah menilai keberadaan tenaga kerja asing (TKA) masih dibutuhkan dalam rangka menggenjot investasi. Meski begitu, kebutuhan Tenaga Kerja Asing (TKA) diatur secara rinci dalam Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing, di mana tetap memperhatikan tenaga kerja dalam negeri.

Dalam peraturan presiden republik Indonesia No. 20 Tahun 2018, menimbang untuk mendukung perekonomian nasional dan perluasan kesempatan kerja melalui peningkatan investasi maka perlu pengaturan kembali perizinan penggunaan tenaga kerja asing. Ada tiga isu tenaga kerja di Indonesia, yaitu soal kualitas, kuantitas, dan persebaran. Kalau bicara kualitas, kita ada, tapi baru sebatas role model. Role model yang dimaksud adalah bibit-bibit tenaga kerja dan telah membuktikan kemampuannya dengan unggul di bidang tertentu dalam skala nasional, bahkan internasional. Contoh role model yang dimaksud adalah pemenang olimpiade fisika, matematika, robotik, dan kalangan berprestasi lainnya yang seperti mereka disebut Hanif (Menteri Tenaga Kerja 2014-2019) sangat mampu bersaing dengan TKA.

Namun, jumlahnya masih sedikit dan belum bisa memenuhi kebutuhan tenaga kerja ketika investor ingin berinvestasi di Indonesia. Pemerintah terus meningkatkan kompetensi tenaga kerja dalam negeri melalui berbagai program, namun untuk saat ini TKA tetap dibutuhkan untuk memperlancar laju investasi yang jadi prioritas pemerintah.

Pemerintah menegaskan, dari setiap kegiatan investasi yang berjalan di Indonesia, tetap lebih banyak jumlah tenaga kerja dalam negeri ketimbang TKA. Dalam Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing (TKA) tidak semata-mata mempermudah mereka untuk masuk dan bekerja di Indonesia. Penyederhanaan pada aturan baru ini fokus pada percepatan prosedur, sedangkan syarat bagi TKA untuk kerja di Indonesia tidak dikurangi, justru ditambah dengan ketentuan yang lebih spesifik bahkan lebih baik lagi.

Dengan dikeluarkannya Perpres 20 Tahun 2018 ini oleh Presiden Jokowi Widodo pada tanggal 26 Maret 2018, di mana salah satunya memotong mata rantai prosedur perizinan TKA (Tenaga Kerja Asing) yang sebelumnya harus dapat izin dari kementerian atau lembaga terkait, kini cukup dari Kementerian Tenaga Kerja karena ketentuannya sudah dibahas dan dirumuskan bersama. Syarat bagi TKA (Tenaga Kerja Asing) dalam Perpres 20/2018 yang dinilai Menteri Tenaga Kerja lebih baik dari peraturan sebelumnya yaitu perusahaan pemberi kerja wajib *training* TKA dengan Bahasa Indonesia, TKA (Tenaga Kerja Asing) hanya boleh menduduki jabatan tertentu, wajib membayar dana kompensasi dengan sebutan DPKK (Dana Pengembangan Keterampilan Keahlian) atau istilah lain Dana Kompensasi Penggunaan Tenaga Kerja Asing, dan izin TKA berlaku untuk kurun waktu tertentu atau tidak

selamanya. Selama ini, investor mengeluhkan tentang perizinan TKA (Tenaga Kerja Asing) yang berbelit-belit, sehingga investasi ke Indonesia jadi terhambat oleh urusan teknis.

Dengan Perpres 20 Tahun 2018 ini, diharapkan mekanisme TKA (Tenaga Kerja Asing) lebih efisien sehingga memperlancar laju investasi yang masuk, dengan harapan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Jadi, jangan terlalu khawatir, seolah-olah pemerintah membebaskan TKA (Tenaga Kerja Asing). Pemerintah tetap punya skema pengendalian yang jelas, misalnya pengendalian persyaratan, mekanisme pengawasan, penegakan hukum, dan lain-lain. Ditegaskan dalam Perpres ini, setiap Pemberi Kerja TKA yang menggunakan TKA harus memiliki RPTKA (Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing) yang disahkan oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk, dan sedikitnya memuat:

- a. Alasan penggunaan TKA;
- b. Jabatan dan/atau kedudukan TKA dalam struktur organisasi perusahaan;
- c. Jangka waktu penggunaan TKA; dan
- d. Penunjukan tenaga kerja Indonesia sebagai pendamping TKA yang dipekerjakan.

Pemberi Kerja TKA tidak wajib memiliki RPTKA untuk mempekerjakan TKA yang merupakan:

- a. pemegang saham yang menjabat anggota Direksi atau anggota Dewan Komisaris pada Pemberi Kerja TKA;
- b. pegawai diplomatik dan konsuler pada perwakilan negara asing; atau
- c. TKA pada jenis pekerjaan yang dibutuhkan oleh pemerintah,” bunyi Pasal 10 ayat (1) Perpres ini.

Untuk pekerjaan yang bersifat darurat dan mendesak, menurut Perpres ini, Pemberi Kerja TKA dapat mempekerjakan TKA dengan mengajukan permohonan pengesahan

RPTKA kepada Menteri atau pejabat yang ditunjuk paling lama 2 (dua) hari kerja setelah TKA bekerja. Selanjutnya, pengesahan RPTKA akan diberikan paling lama 1 (satu) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap. Ditegaskan dalam Perpres ini, bahwa Pemberi Kerja TKA yang akan mempekerjakan TKA menyampaikan data calon TKA kepada menteri atau pejabat yang ditunjuk, yang meliputi:

- a. nama, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir;
- b. kewarganegaraan, nomor paspor, masa berlaku paspor, dan tempat paspor diterbitkan;
- c. nama, jabatan, dan jangka waktu bekerja;
- d. pernyataan penjaminan dari pemberi kerja TKA; dan
- e. ijazah pendidikan dan surat keterangan pengalaman kerja atau sertifikasi kompetensi sesuai dengan syarat jabatan yang akan diduduki TKA.

Menyadari kenyataan sejauh ini Indonesia masih memerlukan investor asing, demikian juga dengan pengaruh globalisasi peradaban dimana Indonesia sebagai negara anggota WTO (World Trade Organization) atau Organisasi Perdagangan Dunia, harus membuka kesempatan masuknya tenaga kerja asing. Untuk mengantisipasi hal tersebut diharapkan ada kelengkapan peraturan yang mengatur persyaratan tenaga kerja asing, serta pengamanan penggunaan tenaga kerja asing. Peraturan tersebut harus mengatur aspek-aspek dasar dan bentuk peraturan yang mengatur tidak hanya di tingkat Menteri, dengan tujuan penggunaan tenaga kerja asing secara selektif dengan tetap memprioritaskan TKI. Oleh karenanya dalam mempekerjakan tenaga kerja asing, pemerintah harus melakukan dan melalui mekanisme dan prosedur yang sangat ketat, terutama dengan cara

mewajibkan bagi perusahaan atau korporasi yang mempergunakan tenaga kerja asing bekerja di Indonesia dengan membuat rencana penggunaan tenaga kerja asing (RPTKA) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 20 Tahun 2018 Tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing dan juga Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Penggunaan Tenaga Kerja Asing.

KAJIAN TEORITIS

Sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunanya. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan/penggunanya. Danang Sunyoto (2012) dalam buku berjudul : “Dasar-dasar Manajemen Pemasaran” (Cetakan Pertama) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan: “sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Tjiptono (2010:59) dalam bukunya “Strategi Pemasaran” (Jilid 2) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: Jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang

diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Mauludin (2010:67) dalam buku: *“Marketing Reseach Panduan Bagi Manajer: mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Berdasarkan beberapa pengertian diatas yang membahas tentang kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala suatu yang diharapkan oleh konsumen agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.*

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah:

- (1) Kesesuaian dengan persyaratan;
- (2) Kecocokan untuk pemakaian;
- (3) Perbaikan Bekelanjutan;
- (4) Bebas dari kerusakan/cacat;
- (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- (6) Melakukan segala sesuatu secara benar;
- (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono dalam Hardiyansyah (2011:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu: Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/

lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, peneliti menyimpulkan bahwa “kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat”.

Kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak

berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), mendefinisikannya sebagai berikut: Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif yaitu mendeskripsikan atau menggambarkan dan melukiskan hubungan antara fenomena yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya.

Menurut Sugiyono (2009:15), pengertian penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau

kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Penelitian kualitatif memiliki karakteristik dengan mendeskripsikan suatu keadaan yang sebenarnya, tetapi laporannya bukan sekedar bentuk laporan suatu kejadian tanpa suatu interpretasi ilmiah serta memahami atau memperoleh pemahaman mengenai fenomena atau gejala yang diangkat untuk diteliti secara mendalam. Tipe penelitian ini menyajikan satu gambar yang terperinci tentang satu situasi khusus, setting sosial atau hubungan yang digunakan jika ada pengetahuan atau informasi tentang gejala yang akan di selidiki atau di permasalahan.

Pengetahuan tersebut diperoleh dari survei literatur, laporan hasil penelitian, atau dari hasil studi eksplorasi. Melalui pengetahuan atau informasi yang dimiliki tentang gejala yang diselidiki dan dengan melakukan pengukuran yang cermat atas masalah tersebut akan dapat dideskripsikan secara jelas dan terperinci tentang apa, siapa, kapan, dimana, bagaimana dan mengapa dari gejala itu. Jadi penelitian deskriptif berhubungan dengan frekuensi, jumlah dan karakteristik dari gejala yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Aspek Kualitas Pelayanan Perizinan

Adanya sistem pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah merupakan indikasi yang sangat penting untuk mewujudkan pemerintahan yang

baik. Tanpa adanya sistem pelayanan publik, pemerintah tidak ideal untuk menjalankan fungsinya dalam tujuannya memenuhi kebutuhan rakyat. Dan proses tersebut salah satunya memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang sangat perlu untuk diterapkan dalam dunia pemerintahan. Selain itu juga di dasari oleh para petugas pelayanan perizinan yang berkompeten di bidangnya, yakni pegawai pemerintah itu sendiri yang berada sesuai dengan penempatannya. Jadi instansi pemerintah harus benar-benar bisa bijaksana dalam membentuk suatu mekanisme pelayanan kepada masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan citra pemerintahan termasuk instansi pemerintahnya. Pemberian izin penggunaan tenaga kerja asing dimaksudkan agar penggunaan tenaga kerja asing dilaksanakan secara selektif dalam rangka pemberdayaan tenaga kerja lokal secara optimal. Oleh karena itu didalam mempekerjakan tenaga kerja asing, dilakukan melalui mekanisme dan prosedur yang sangat ketat, terutama dengan cara mewajibkan bagi perusahaan yang mempekerjakan tenaga kerja asing bekerja di wilayah Indonesia dengan membuat rencana penggunaan tenaga kerja asing (RPTKA) yang sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Penggunaan Tenaga Kerja Asing.

Kualitas pelayanan publik bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Terlebih lagi saat ini pelayanan perizinan sudah memakai sistem online jadi lebih mempermudah dan lebih membuat efisien, efektif dari segi waktu dan tenaga. Meskipun masih ada beberapa dokumen yang masih harus melalui loket penjaga seperti TA03, cabut IMTA, refund DPKK atau permasalahan lain yang harus ke bagian

pengendalian atau disebut juga Manager on Duty (MoD) tapi hal tetap membuat sistem online yang sudah berjalan saat ini menjadi lebih mudah dan efisien. Berdasarkan pengalaman penulis sendiri hal yang dirasa masih kurang dari segi pelayanan perizinan penggunaan tenaga kerja asing adalah kepastian waktu atau jadwal waktu penyelesaian dokumen yang masih kurang tepat. Seharusnya jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. *Semua dokumen yang masuk ke dalam sistem PPTKA tidak pasti di verifikasi, dikarenakan kemungkinan banyak hal salah satunya dokumen tidak jelas terbaca atau bisa juga karena ada dokumen persyaratan yang kurang dan lain sebagainya, jadi saat itu dokumen kita pending. Setelahnya, pengguna juga tidak mengecek lagi dokumen tersebut sehingga membuat dokumen semakin lama terpending.*

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian pengurusan surat izin tenaga kerja asing di Direktorat Pengendalian Penggunaan Tenaga Kerja Asing terkadang mengalami pengunduran waktu yang disebabkan oleh berbagai hal dari pihak yang mengajukan pengurusan perizinan tersebut. Kendala yang sering dihadapi dari pihak pengurus seperti kurang lengkapnya persyaratan, dokumen yang di *upload* tidak terbaca dan tahap-tahap yang harus dilalui. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan informasi yang lengkap mengenai persyaratan dan tahap-tahap yang harus dilakukan untuk mendapatkan surat izin menggunakan tenaga kerja asing. Selain dari kepastian waktu, pelayanan yang baik dan juga ramah serta petugas dapat memberi penjelasan sebaik mungkin merupakan tolak ukur dari kualitas pelayanan

perizinan penggunaan tenaga kerja asing.

Sarana dan prasarana merupakan hal yang penting untuk mendukung pelayanan umum kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang memadai merupakan pendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Misalnya saja, ruang tunggu para pengguna pelayanan yang nyaman dengan ruangan ber AC, serta tempat duduk yang mencukupi untuk para pengguna pelayanan menunggu antrian. Terdapat para *security* penjaga pintu antrian dan pengambilan nomor, serta sarana toilet yang berada tidak jauh dari lokasi menunggu yang bersih dan terawat. Sistem online yang saat ini sedang gencar dilakukan, para petugas pelayanan perizinan menghimbau, hendaknya para pengguna pelayanan perizinan Tenaga Kerja Asing melekat teknologi atau rajin-rajin mengecek *website* untuk informasi terbaru atau perubahan terbaru. Karena sudah diberlakukannya sistem *online* maka seharusnya mempermudah pelayanan dan membuat waktu pelayanan menjadi lebih efisien.

2. Aspek Prosedur Persyaratan

Dilihat dari segi aspek prosedur persyaratan untuk pembuatan dokumen perizinan tenaga kerja asing, penulis merasakan tidak ada masalah baik dari prosedur atau tata cara pelaksanaan pembuatan dokumen perizinan bahkan dengan prosedur saat ini yang sudah terintegrasi dengan sistem online sangat mempermudah bagi pihak perusahaan dalam mengajukan dokumen perizinan. Hal ini sangat terasa bagi pihak perusahaan yang berdomisili di daerah misalnya saja. Perusahaan yang berdomisili di Kalimantan atau Papua, tidak perlu lagi membeli tiket pesawat dan memesan hotel ke Jakarta untuk pengajuan dokumen, karena cukup dengan membuka website [\[www.tka-online.kemnaker.go.id\]\(http://www.tka-online.kemnaker.go.id\) dan meng-*upload* dokumen persyaratan yang diperlukan maka sudah bisa mengajukan dokumen perizinan penggunaan tenaga kerja asing. Untuk prosedur RPTKA, sebelum mendapatkan persetujuan dokumen RPTKA \(Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing\) pengguna diharuskan melakukan ekspose atau wawancara pengguna dengan petugas verifikasi melalui aplikasi *skype* dengan syarat menggunakan akun perusahaan bukan pribadi, namun hal ini terkadang masih dirasa ada kendala untuk pengguna, misalnya saja jadwal *skype* pukul 9.00 pagi, namun sampai pukul 10.00 pagi panggilan *skype* tidak ada yang jawab dari pihak petugas pelayanan perizinan. Sebenarnya prosedur online yang ada saat ini sudah bagus, lebih mempermudah. Namun untuk proses ekspose suka lama diangkat panggilan *skype* nya. Mungkin petugasnya lagi sibuk atau lagi terima panggilan *skype* yang lain kali. Padahal sudah sesuai jadwal. Pernah juga pengajuan dokumen untuk RPTKA Direktur, sudah melampirkan AKTA tapi dimintain surat nikah juga. Untuk hal demikian, penyebab dari tidak dijawabnya panggilan *skype* dari pengguna pelayanan perizinan yang mengajukan RPTKA kemungkinan adalah petugas sedang menerima panggilan *skype* dari perusahaan lain maka dari itu terjadi antrian pelayanan panggilan *skype*. Hal ini tentu saja harus mendapat perhatian dari Direktorat Pengendalian Penggunaan Tenaga Kerja Asing agar pelaksanaan pelayanan perizinan dapat berlangsung nyaman dan tidak menghambat jalannya proses perizinan.](http://www.tka-</p>
</div>
<div data-bbox=)

Saat ini karena sistem yang ada terintegrasi dengan imigrasi, sehingga banyak dokumen terpending dan ditanyakan ke MOD atau Manager on Duty hal yang seperti ini. Salah satu prosedur persyaratan untuk memperoleh

izin mempekerjakan Tenaga Kerja Asing di Indonesia adalah pengguna atau perusahaan yang mempekerjakan TKA tersebut harus membayar DPKK. Dana Pengembangan Keahlian dan Ketrampilan (DPKK) atau juga sering disebut Dana Kompensasi Penggunaan Tenaga Kerja Asing adalah iuran bukan pajak yang dibayarkan oleh Perusahaan Pengguna Tenaga Kerja Asing (Expatriat) setelah Tenaga Kerja Asing tersebut mendapat persetujuan dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans). Dimana besar dana yang harus di bayarkan adalah 100 USD/bulan. Jika kontrak kerja kita dengan TKA tersebut adalah 12 bulan maka total yang harus di setor ke Bank BNI adalah 1200 USD. Hal tersebut sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2012 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, pasal 1 point b yang berbunyi Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi meliputi penerimaan yang berasal dari:

3.

- a. Jasa Pelatihan Kerja;
- b. Kompensasi Penggunaan Tenaga Kerja Asing;

Dan juga Peraturan Pemerintah nomor 97 Tahun 2012 tentang Retribusi Pengendalian Lalu Lintas dan Retribusi Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing, bahwa penerbitan perpanjangan izin mempekerjakan tenaga kerja asing yang lokasi kerjanya lintas kabupaten/kota yang merupakan urusan Pemerintahan Daerah memenuhi kriteria sebagai Retribusi Perizinan Tertentu sebagaimana dimaksud dalam pasal 150 huruf c Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. DPKK adalah iuran bukan pajak. Digunakan

untuk apa saja DPKK itu? Memang benar DPKK adalah iuran bukan pajak, dana itu kita setorkan lagi ke Kemenkeu untuk dikelola kembali. Dana itu bisa digunakan untuk Lattas atau BLK-BLK.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa DPKK atau Dana Kompensasi Penggunaan Tenaga Kerja adalah iuran bukan pajak, yang nantinya dana tersebut langsung di setorkan ke Kementerian Keuangan untuk di kelola sebagai bantuan pemerintah untuk kegiatan Lattas atau Latihan dan Produktivitas dan juga kegiatan BLK atau Balai Latihan Kerja di provinsi-provinsi daerah. Salah satu contohnya adalah kegiatan Balai Latihan Kerja Komunitas dan juga *Automotive* yang diselenggarakan oleh Kementerian Tenaga Kerja. Tujuan diadakannya BLK dan Lattas adalah agar penggunaan Tenaga Kerja Asing bisa di batasi atau di kurangi. Dan dampaknya adalah Perusahaan perusahaan asing itu mau tidak mau harus lebih mengutamakan Tenaga Kerja Indonesia. Kecuali untuk posisi Direktur.

Aspek Sumber Daya Manusia

Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. sehingga sumber daya manusia semakin baik maka kualitas pelayanan juga semakin baik. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat, sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan menimbulkan kepercayaan yang baik. Aspek kualitas dari sumber daya manusia atau petugas pelayanan perizinan serta para *security* nya juga

menjadi tolak ukur akan pelayanan publik di suatu organisasi pemerintahan tersebut. Berdasarkan pengalaman penulis, nomor antrian yang akan ke loket MOD atau Manager On Duty seharusnya di info di dalam papan pengumuman atau di dekat mesin pengambilan nomor, kuota per hari berapa. Pada saat penulis sampai ke pelayanan perizinan TKA dikarenakan ada kendala dalam di satu dokumen dan perlu menghadap loket pengendalian atau MOD, pukul 10.30 WIB nomor antrian sudah habis. Saya lihat di ruang tunggu tidak seberapa ramai, namun nomor antrian MOD sudah habis. Saya tanya kepada security berapa kuota per hari untuk loket MOD, dia menjawab tidak tahu dengan ekspresi kurang ramah. Hal seperti ini yang menurut saya harus menjadi perhatian Ditjen PPTKA. Meskipun hanya seorang security, hendaknya mempunyai pengetahuan yang cukup agar dapat memberikan petunjuk yang jelas bagi para pengguna pelayanan perizinan. Sopan santun ramah tamah kualitas Sumber Daya Manusia yang bekerja di institusi itu juga termasuk salah satu yang menentukan kualitas pelayanan perizinan disuatu organisasi itu sendiri, termasuk pelayanan keamanan *security* nya.. Seperti di Direktorat Pengendalian Penggunaan Tenaga Kerja Asing, para petugas verifikasi sudah melaksanakan tugas dengan baik dan juga sudah sesuai dengan prosedur serta peraturan yang berlaku, para petugas loket yang ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan serta penjelasan yang sudah optimal merupakan nilai *plus* untuk pelayanan di Direktorat PPTKA ini. Dengan load dokumen yang ada saat ini yaitu pengajuan dokumen RPTKA 200 dokumen/hari dan notifikasi IMTA tidak terbatas jumlahnya/hari untuk petugas pelayanan perizinan dirasa sudah cukup dan tidak ada kekurangan petugas

maupun personel. Untuk saat ini petugas pelayanan perizinan sudah dirasa cukup untuk load dokumen yang masuk setiap harinya, karena dari Direktorat PPTKA juga saat ini sudah cukup menambah personel petugas. Dan juga berkas dokumen setiap harinya tidak konstan jadi, bisa saja hari ini berkas yang masuk ke sistem 100 dokumen, lalu pada ke esokan harinya 500 dokumen. Jadi kalau untuk terus menambah personel juga tidak mungkin jadi berusaha untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan berkas yang masuk.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui penulis bahwa, aspek sumber daya manusia yaitu salah satunya petugas pelayanan perizinan penggunaan tenaga kerja asing atau bisa juga disebut verifikator dokumen, saat ini jumlahnya sudah mencukupi untuk load dokumen yang masuk pada saat ini, sehingga seharusnya hal yang demikian membuat dokumen perizinan dapat selesai tepat waktu, mempermudah pengguna pelayanan perizinan dan juga membuat menjadi lebih lancar proses perizinan yang sedang di ajukan. Menurut penulis, salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan perizinan Tenaga Kerja Asing di Direktorat Pengendalian Penggunaan Tenaga Kerja Asing atau Ditjen PPTKA adalah faktor kesadaran masyarakat atau pengguna pelayanan perizinan itu sendiri. Kesadaran para pengguna dimaksudkan ialah kesadaran untuk melek teknologi, melek informasi dan melek digital serta mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan perizinan di Ditjen PPTKA Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia menjadi lebih mudah relasi antara aparat pemerintah atau petugas dengan para pengguna memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak

pengguna pelayanan perizinan maupun dari aparat pemerintah di organisasi itu sendiri.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa analisis kualitas pelayanan perizinan tenaga kerja asing pada kementerian tenaga kerja republik Indonesia dinyatakan sudah cukup baik dan efektif. Hal ini didasarkan pada rumusan kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk memenuhi harapan masyarakat atas pelayanan perizinan untuk tenaga kerja asing yang bekerja di Indonesia, merupakan tantangan tersendiri bagi kelembagaan, khususnya bagian Direktorat Pengendalian Tenaga Kerja Asing itu sendiri dalam memenuhi tugas pokok dan fungsinya. Di mana perlu didukung oleh kualitas sumber daya optimal, dan sarana prasarana. Hal ini lah yang terus dilakukan perbaikan oleh Direktorat Pengendalian Tenaga Kerja Asing di Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia agar lebih baik lagi kedepannya.
2. Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing para petugasnya tidak hanya mempertimbangkan berapa banyak dalam sehari dokumen perizinan yang masuk ke dalam sistem *online* mereka namun, apakah dokumen tersebut juga sudah memenuhi persyaratan yang sudah di atur dalam Peraturan Menteri No. 10 Tahun 2018 tersebut. Kalau memang belum memenuhi

persyaratan maka dokumen perizinan tersebut akan ter-*pending* sampai dengan dokumen persyaratan tersebut dipenuhi oleh pengguna atau perusahaan yang mengajukan dokumen perizinan tersebut.

3. Para Petugas Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing yang ada di Direktorat Pengendalian Tenaga Kerja Asing tersebut berkomitmen untuk dapat bekerja dengan cepat dan profesional serta teliti. Hal ini dikarenakan untuk memudahkan para pengguna jasa pelayanan perizinan Tenaga Kerja Asing agar dokumen dapat selesai tepat waktu dan tidak berlama-lama terpending di dalam sistem.
4. Apa yang dilakukan para petugas pelayanan perizinan tenaga kerja asing merupakan salah satu pelayanan publik terhadap masyarakat yang membutuhkan perizinan tersebut. Para petugas di Direktorat Pengendalian Tenaga Kerja Asing bekerja secara professional dan sesuai dengan peraturan Menteri. Oleh karena itu hendaknya para pengguna jasa pelayanan perizinan tenaga kerja asing juga taat dalam mengikuti peraturan menteri yang mengatur dalam penggunaan tenaga kerja asing tersebut misalnya saja memenuhi persyaratan dengan benar dengan memasukkan dokumen yang sebenarnya agar pelayanan perizinan tenaga kerja asing tersebut dapat berjalan lancar, mudah dan tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Aan, Komariah dan Engkoswara (2010:85) "*Administrasi Pendidikan*" Bandung: Alfabeta
Achmad, Zein. (2009) "*Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*" Jakarta: Mitra Wacana Media.

Akadun, Warsita. (2009:37) "*Administrasi Perusahaan Negara*"
Amirullah, S.E., M.M (2015) "Pengantar Manajemen" Jakarta: Mitrawacanamedia
Andrian Sutedi. (2010:167). "*Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*" Jakarta: Sinar Grafika

- Appley A, Lawrence dan Lee, Oey Liang (2010:16) *"Pengantar Manajemen"*. Jakarta: Salemba Empat
- As, Mahmoeddin. (2010). *"Melacak Kredit Bermasalah"* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Ateng Syafrudin, Perizinan untuk Berbagai Kegiatan, Makalah tidak dipublikasikan, hlm. 1 dikutip dari M. Panca Kurniawan. 2016. Kewenangan Badan Penanaman Modal Dan Perizinan (Bpmp) Kota Bandar Lampung Dalam Mengeluarkan Izin
- Danang Sunyoto. (2012). *"Dasar-dasar manajemen pemasaran"*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Dr, Hj Mariati Rahman. (2017:3) *"Ilmu Administrasi"*. Makasar: CV Sah Kencana
- G.R Terry (2011:3) *"Principles of Management"* Jakarta: Sukarna
- Harahap, Sofyan Syafri (2009:207) *"Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan"* Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Hasibuan, Malayu S.P (2011:120) *"Manajemen Sumber Daya Manusia"* Jakarta: Bumi Aksara
- Mauludin, Hanif. (2010). *"Marketing Research"*: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Miftah, Thoha (2014:13) *"Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya"* Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Pasolong, Harbani. (2010) *"Teori Administrasi Publik"*, Bandung: Alfabeta
- Pasolong. (2011:3) *"Teori Administrasi Publik"*
- Saryono, (2010) *"Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula"* Yogyakarta: Mitra Cendekia
- Satzinger, J. W., Jackson, R. B., & Burd, S. D. (2010:4). *"System Analysis and Design in A. Changing World"* Boston, MA: Course Technology. Hall, James A
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. (2012) *"Manajemen Pelayanan"*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sondang, P Siagian. (2010:14) *"Administrasi Pembangunan"*. Jakarta: Inu Kencana
- Sugiyono (2015:335) *"Metode Penelitian Kombinasi (Fix Methods)"* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2009) *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D"*, Bandung:Alfabeta.EPARIWISATAAN.
- Surjadi. (2012). *"Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik"*. Refika Aditama. Bandung
- Tjiptono, Fandy. (2010), *"Strategi Pemasaran"*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.

JURNAL

- Jurnal Online Mahasiswa, Wira Astuti (JOM FISIP Vol.5 Edisi 1 Januari – Juni 2018) *"Pelayanan Perizinan Tenaga Kerja Asing Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru"*
- Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol. 1 No. 1, Februari 2015 Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang

WEBSITE

- https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik
- syams, Rifqi, 2013, Pemanfaatan E-Government dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik, https://www.academia.edu/7291558/Anatosis_bib_kel_3, <http://tka-online.kemnaker.go.id/> <http://christantynnov.blogspot.com/2014/10/tujuan-dan-manfaat-pelayanan-prima.html>