

## LAPORAN PENELITIAN



**ANALISIS PELAYANAN REPATRIASI TENAGA KERJA INDONESIA  
BERMASALAH DI ARAB SAUDI PADA DIREKTORAT PERLINDUNGAN  
WARGA NEGARA INDONESIA DAN BADAN HUKUM INDONESIA KEMENTERIAN  
LUAR NEGERI DI DKI JAKARTA**

Tim Peneliti :  
**Dr. Bambang Irawan, M.Si., MM**  
**Sad Dian Utomo, S.Sos, M.Si**

**INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI**  
**2016**

## HALAMAN PENGESAHAN

**Judul** : Analisis Pelayanan Repatriasi Tenaga Kerja Indonesia Bermasalah Di Arab Saudi Pada Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia Dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri Di DKI Jakarta

Peneliti / Pelaksana  
Nama Lengkap : Dr. Bambang Irawan, M.Si., MM  
NIDN : 0330057903

Anggota  
Nama Lengkap : Sad Dian Utomo, S.Sos, M.Si  
NIDN : 0325017003

Sumber Dana : PT Internal  
Biaya dari LPPM : Rp. 10.000.000,-

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi,

  
(Dr. Bambang Irawan, M.Si, MM)  
NIK : 200130580

Jakarta, 02 November 2016  
Ketua Peneliti,

  
(Dr. Bambang Irawan, M.Si., MM)  
NIDN : 0330057903

Menyetujui,  
Kepala LPPM

  
(Dr. Ir. A. H. Rahadian, M.Si)  
NIK : 201219447

## **PRAKATA**

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirobbil 'alamiin, kami bersyukur kepada Allah SWT, karena dengan segala nikmat yang dianugerahkan, Penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Adapun judul penelitian kami "Analisis Pelayanan Repatriasi Tenaga Kerja Indonesia Bermasalah Di Arab Saudi Pada Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia Dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri Di DKI Jakarta".

Penelitian ini dilaksanakan sebagai bentuk pengamalan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang kedua. Untuk itu sepantasnya kami ucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Institut Stiami
2. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Institut Stiami.
3. Kepala LPPM Institut Stiami, dan
4. Semua pihak yang telah membantu kegiatan ini.

Kami menyadari, bahwa penelitian ini belum sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat kami harapkan, untuk menyempurnakan penelitian ini.

Jakarta,02 November 2016

Peneliti

## RINGKASAN

Pemulangan seseorang kembali ke Negara asalnya dikenal dengan istilah *repatriation* atau diterjemahkan dalam bahasa Indonesia sebagai repatriasi. Repatriasi merupakan hak pribadi setiap orang yang telah diatur dalam berbagai instrument hukum internasional, khususnya di bidang hukum humaniter.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar pelayanan publik yang diberikan Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah 5 orang masyarakat pengguna jasa pelayanan sebagai informan kunci. Adapun Kepala Subdirektorat Bantuan Sosial dan Repatriasi dan 5 orang petugas pelayanan repatriasi sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Standar pelayanan publik yang dilakukan dalam penelitian ini dilihat dari beberapa aspek pelayanan, yaitu: prosedur, waktu, biaya, produk hasil pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan repatriasi TKI bermasalah di Arab Saudi pada Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia telah memenuhi 4 aspek standar pelayanan publik. Adapun 2 (dua) aspek standar yang belum terpenuhi adalah sarana dan prasarana serta aspek waktu penyelesaian.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, repatriasi

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PRAKATA</b> .....	iii
<b>RINGKASAN</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
C. Perumusan Masalah.....	7
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Kajian Pustaka.....	10
C. Kerangka Pemikiran .....	26
D. Model Konseptual.....	27
<b>BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN</b>	
A. Tujuan Penelitian.....	28
B. Manfaat Penelitian.....	28
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	30
B. Fokus Penelitian .....	31
C. Teknik Pengumpulan Data .....	31
D. Penentuan Informan .....	33
E. Teknik Analisis Data .....	34
F. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	35

<b>BAB V HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
B. Hasil Penelitian .....	41
C. Pembahasan .....	63
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	65
B. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

1. Tabel IV.1 Daftar Informan .....33
2. Tabel IV.2 Kegiatan dan Jadwal Penelitian .....36

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar II.1 Model Konseptual .....27
2. Gambar IV.1 Struktur Organisasi Direktorat Perlindungan WNI dan BHI  
Kementerian Luar Negeri .....38

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Pedoman Pertanyaan Wawancara .....70

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Penerapan *good governance* adalah merupakan kebutuhan mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. *Good governance* pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.

Era globalisasi yang ditandai semakin terbukanya arus informasi, komunikasi dan transportasi antar negara di dunia, menuntut negara untuk berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dalam rangka melaksanakan *good governance*, pemerintah memberikan pelayanan publik berupa perlindungan bagi Warga Negara Indonesia yang berada di luar negeri. Sekalipun terdapat peraturan yang mengikat di negara setempat, namun negara tidak serta merta melepaskan tanggung jawabnya untuk melindungi warganya di luar negeri. Dalam rangka memberikan perlindungan bagi Warga Negara Indonesia yang berada di luar negeri, Kementerian Luar Negeri mendirikan unit yang khusus menangani pelayanan Warga Negara Indonesia bermasalah di luar negeri, yakni Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia.

Berdasarkan database e-perlindungan Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia sampai dengan periode 2 Maret 2016, jumlah WNI di luar negeri yang tercatat berjumlah 2.775.145 orang, yang terdiri dari 6.683 WNI Non TKI, 2.763.505 TKI dan 4.957 ABK. Adapun dari data tersebut, jumlah WNI yang berada di negara Arab Saudi sejumlah 567.082 yang terdiri dari 1.515 WNI Non TKI, 565.340 TKI dan 227 ABK.

Didukung oleh perkembangan teknologi transportasi yang semakin mendorong mobilitas antar negara, terdapat keyakinan kuat bahwa jumlah WNI di luar negeri akan mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Meskipun jumlah WNI yang berada di luar negeri tidak selalu berbanding lurus dengan meningkatnya permasalahan WNI di luar negeri, akan tetapi dapat dipastikan bahwa hal tersebut akan melahirkan tantangan tersendiri bagi pemberian pelayanan

perlindungan bagi Warga Negara Indonesia di luar negeri. Untuk optimalisasi pelaksanaan tugas, dan mengingat penanganan Warga Negara Indonesia bermasalah di luar negeri terkait dengan kebijakan di dalam negeri, Kementerian Luar Negeri melakukan koordinasi dengan instansi terkait di Indonesia dan berperan aktif dalam berbagai forum/satgas/kelompok kerja di dalam negeri baik untuk penyelesaian maupun pencegahan.

Oleh karena itu, dalam konteks perlindungan Warga Negara Indonesia di luar negeri, Kementerian Luar Negeri telah menancapkan mata jangkar kepedulian dan keberpihakan yang utama pada nasib Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri. Dimanapun ada Tenaga Kerja Indonesia yang mengalami permasalahan di luar negeri, Kementerian Luar Negeri akan mengupayakan penyelesaiannya secara optimal berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Pada periode 1 Januari hingga tanggal 31 Desember 2015, jumlah kasus yang ditangani Kementerian Luar Negeri di negara Arab Saudi mencapai 2.669 kasus (TKI : 2.513, ABK : 3, dan WNI Non TKI : 153). Melihat data tersebut kasus yang terjadi di luar negeri banyak dialami oleh Tenaga Kerja Indonesia (TKI).

Banyaknya permasalahan yang dialami TKI di luar negeri disebabkan oleh rendahnya pengetahuan para pekerja pada aturan negara setempat serta terbatasnya *skill* (kemampuan) yang dimiliki oleh TKI dalam melakukan pekerjaan sehingga menimbulkan permasalahan yang acapkali berbuah kepedihan bagi para TKI.

Banyak permasalahan yang dialami oleh TKI yang bekerja di Arab Saudi, seperti gaji tidak dibayar, gaji dibawah standar, tidak dipulangkan meski kontrak kerja telah selesai, hilang kontak dan sebagainya.

Beban kerja yang terlalu berat dan perlakuan kasar yang kerap diterima oleh TKI membuat para TKI menjadi tidak kerasan untuk berlama-lama bekerja di luar negeri sehingga seringkali mengambil jalan buntu dengan melarikan diri dari rumah majikan. Banyaknya TKI yang melarikan diri dari rumah majikan menimbulkan masalah baru bagi TKI, yaitu dapat dicabutnya ijin tinggal yang bersangkutan oleh majikan sehingga TKI tersebut dianggap melakukan pelanggaran keimigrasian di negara Arab Saudi.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah guna menyelesaikan permasalahan tersebut. Terbukti dari total kasus tahun 2015, sejumlah 7.451 kasus telah berhasil diselesaikan dengan prosentase kasus 61.67% dimana dari jumlah tersebut sebanyak 955 kasus selesai di negara Arab Saudi. Tolak ukur dari penyelesaian kasus TKI di luar negeri salah satunya adalah dengan cara memulangkan TKI tersebut ke tanah air dengan selamat atau dikenal dengan istilah repatriasi.

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan kepada Direktur Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia, DR. Lalu Muhamad Iqbal, repatriasi dapat dikategorikan menjadi 2 jenis, yakni dengan sukarela (*voluntary repatriation*), yaitu dilakukan

dengan persetujuan atau sesuai keinginan sendiri dari yang bersangkutan dan dengan paksaan (*involuntary repatriation*) yaitu dilakukan tanpa persetujuan atau dengan paksaan.

Berdasarkan data yang dimiliki Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia, jumlah WNI yang telah berhasil direpatriasi dari periode 1 Januari hingga 31 Desember 2015 berjumlah 94.529 orang. Dari data tersebut, sejumlah 13.064 merupakan pemulangan dari negara Arab Saudi.

Banyaknya permasalahan yang terjadi di luar negeri maupun di Arab Saudi yang dialami oleh para TKI dan dalam rangka melindungi TKI dari jeratan hukum negara setempat serta demi menjalankan amanat Undang-Undang Dasar 1945, mendorong negara turut serta hadir untuk memberikan perlindungan dalam bentuk pelayanan kepada TKI yang berada di luar negeri. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia yakni menerima pengaduan kasus pihak keluarga TKI bermasalah di luar negeri yang menginginkan TKI tersebut dipulangkan ke tanah air.

Pada tahun 2015, Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia telah membuat angket untuk diberikan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan langsung. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan

publik yang diberikan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia.

Berdasarkan data yang dimiliki Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia, sepanjang tahun 2015 sebanyak 64 orang masyarakat telah mengisi angket terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia dengan prosentase yang menyatakan penilaian baik sebesar 86,41 %; cukup sebesar 11,96 %; dan kurang sebesar 1,63 %.

## **B. Ruang Lingkup Penelitian**

Adapun ruang lingkup penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu peneliti hanya membahas tentang pelayanan repatriasi yang dilakukan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia, peneliti hanya membahas tentang pelayanan repatriasi Tenaga Kerja Indonesia bermasalah keimigrasian di luar negeri, peneliti hanya membahas tentang pelayanan repatriasi dari Perwakilan RI di Negara Arab Saudi.

## **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti membuat suatu pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan repatriasi TKI di luar negeri saat ini yang dilakukan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelayanan tersebut?
3. Apa strategi yang dilakukan dalam menghadapi hambatan yang ada?

## **BAB II**

### **KAJIAN LITERATUR**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian pelayanan publik terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian.

##### **1. Dwi Purwanti (2008)**

Dwi Purwanti pada tahun 2008 dengan judul penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta telah terselenggara dengan baik sesuai dengan prinsip yang ditetapkan oleh MENPAN No. 23 Tahun 2003.

Adapun keputusan MENPAN No. 23 Tahun 2003 diantaranya meliputi prosedur pelayanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, keamanan, tanggungjawab, sarana prasarana pelayanan, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas pemberi layanan, namun masih ada beberapa permasalahan yakni kurangnya petugas pelayanan di beberapa unit yang menyebabkan petugas merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya.

## 2. Yusman Widi (2008)

Yusman Widi pada tahun 2008 pada jurnalnya yang berjudul “Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas 32 Pelayanan Publik”. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1) profesionalisme aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum menunjukkan hasil yang baik; 2) kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik dengan tanggapan masyarakat yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan; 3) faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur dalam mengembangkan pelayanan publik yaitu kepemimpinan. Kompetensi pegawai serta visi–misi organisasi; 4) upaya pembinaan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Yogyakarta dalam meningkatkan profesionalisme aparatur sudah baik.

## 3. Pipit Fitriani (2010)

Penelitian yang dilakukan Pipit Fitriani (2010) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, dengan jurnal berjudul “Indeks

Kepuasan Masyarakat Bidang Perizinan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang”. Nilai Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Serang sudah mencapai nilai “baik”.

Dengan diketahui nilai mutu di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang mendapat hasil yang baik secara keseluruhan walaupun dalam beberapa unsur masih ada unsur yang masih belum memenuhi nilai-nilai pada setiap unsur yang telah tercantum dalam Kep. MENPAN No.25/2004 sehingga peneliti memberikan saran adanya kebijakan tentang kepastian biaya dan harus lebih meningkatkan nilai-nilai pada setiap unsur agar masyarakat dapat lebih terlayani secara maksimal dengan melengkapi fasilitas kerja yang masih kurang untuk mengatasi persoalan-persoalan yang mengganggu pelayanan kepada masyarakat.

## **B. Kajian Pustaka**

### **1. Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian**

Menurut Sinambela (2008:5) pelayanan publik adalah: “Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Sedangkan menurut Dwiyanto dalam Sabaruddin (2015: 11) menyebutkan pelayanan publik adalah:

“Produk suatu organisasi atau institusi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik jasa dan barang”.

Adapun menurut Pasolong (2010 : 128), pelayanan publik adalah:

Sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu pemenuhan kebutuhan berupa produk suatu organisasi pemerintah baik barang maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang bertujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

#### **b. Unsur-Unsur dan Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Sudarsono dalam Sabaruddin (2015: 11) pembicaraan tentang pelayanan kepada masyarakat akan melibatkan empat unsur yang terkait, yaitu:

1. Pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani
2. Pihak masyarakat yang dilayani
3. Terjalin hubungan antara yang melayani dan dilayani
4. Adanya pengaruh lingkungan di luar birokrasi dan masyarakat seperti politik, sosial, budaya dan sebagainya

Sedangkan, menurut Moenir (2014 : 125), unsur-unsur pelayanan publik, antara lain:

1. Sistem, prosedur, dan metode  
Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

## 2. Personil

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

## 3. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

## 4. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aspek kualitas menjadi salah satu indikator untuk menilai keberhasilan pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi pemerintah dapat dicapai bila birokrasi pemerintah mampu menjawab tuntutan kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan nilai-nilai demokrasi. Karena itu, dibutuhkan sumber daya manusia (aparatur birokrasi) yang memiliki kesadaran dan kemauan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dalam rangka menyusun strategi pelayanan.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik, terdapat sejumlah indikator. Lenvine (1990) dalam Dwiyanto (2008: 143) menyajikan tiga indikator untuk menilai produk pelayanan publik. Ketiga indikator tersebut adalah:

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sementara Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) dalam Dwiyanto (2008: 145) menggunakan ukuran *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, yaitu:

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki penyedia layanan.
2. *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Menurut Albrecht dan Zemke (1990) dalam Dwiyanto (2008: 140-142) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu:

1. Sistem pelayanan
2. Sumber daya manusia pemberi layanan
3. Strategi
4. Pelanggan (*customers*)

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur layanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol didalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Kaitannya dengan sumber daya manusia, dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik.

Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dalam hal ini harus diketahui oleh petugas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat tergantung dari kemampuan sumber daya manusia dalam menyelesaikan masalah-masalah publik terkait dengan kebutuhan pelayanan. Tentunya dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, harus didukung dengan komitmen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang terbuka, tidak diskriminatif dan cepat dengan didukung teknologi yang memadai. Sehingga, organisasi publik harus mempersiapkan sumber daya manusia yang memiliki daya

tanggap dan wawasan kedepan dalam mengantisipasi tuntutan masyarakat yang setiap waktu berubah dan sifatnya yang kompleks. Dalam merespon kebutuhan masyarakat, organisasi atau institusi pemberi layanan dituntut menyediakan standar dan strategi layanan dengan menyesuaikan kekuatan yang dimiliki organisasi.

### **c. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, Setyobudi (2014: 142-143) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Keamanan Hak**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Lovelock (1992) dalam Setyobudi (2014: 143-144) mengemukakan 5 prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:

1. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness*, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Di dalam keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip, antara lain adalah:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan  
Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Setyobudi (2014: 145), standar pelayanan publik adalah:

Suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Adapun standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Setyobudi (2014: 146-147) sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana  
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

#### **d. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Menurut Setyobudi (2014: 141-142) pelayanan umum atau publik terbagi kedalam beberapa kategori, yakni :

##### **1. Pelayanan Administratif**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

##### **2. Pelayanan Barang**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

##### **3. Pelayanan Jasa**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

#### **2. Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum adalah segala daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor. 39 Tahun 1999 tentang Hak-hak Asasi Manusia.

Menurut Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang

dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Sedangkan menurut Hadjon, berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.

Adapun menurut Fadjar perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

Berdasarkan pendapat para ahli penulis menyimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada subyek hukum yang memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

Menurut Musrihah (2000) dalam Ardian (2008 : 45) disebutkan bahwa perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Menurut Shidarta (2004) dalam Ardian (2008 : 46) Salah satu sifat dan sekaligus merupakan tujuan dari hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yakni perlindungan hukum preventif dan diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum.

### 3. Konsep Repatriasi

Menurut Hodgetts and Luthans (1997) dalam Chew dan Debowski (2008), disebutkan bahwa "*Repatriation occurs when an expatriate of a multinational corporation returns to the country of his/her origin from an overseas assignment*".

Dari pendapat diatas repatriasi terjadi ketika seorang ekspatriat dari perusahaan multinasional kembali ke negara asalnya dari tugas di luar negeri. Meskipun repatriasi dimaksud dialami oleh ekspatriat dari perusahaan multinasional, namun konteks pemulangan yang dialami TKI adalah sama, yakni pemulangan dari rumah majikan kembali ke negara asalnya dari bekerja di luar negeri.

Lebih lanjut proses repatriasi yang dilakukan akan mengalami tantangan. Menurut Birdseye and Hill (1995) et dalam Chew dan Debowski (2008) menyatakan bahwa:

*The resulting diversity of repatriated personnel generates two challenges. First, the processes and policies relating to repatriation must be more rigorously and documented in order to facilitate equitable and efficient management of program. Second, there should be a greater awarness of the need to develop such programs in order increase the retention rate of experienced expatriates.*

Berdasarkan pendapat di atas, keragaman yang dihasilkan dari personil yang dipulangkan menghasilkan dua tantangan. Pertama, proses dan kebijakan yang berkaitan dengan repatriasi harus lebih ketat dan didokumentasikan untuk memfasilitasi program manajemen yang adil dan efisien. Kedua, harus ada kesadaran

lebih besar dari kebutuhan untuk mengembangkan program-program tersebut dalam rangka meningkatkan tingkat retensi ekspatriat yang berpengalaman.

Sama halnya dengan repatriasi yang dialami oleh ekspatriat, pemulangan yang dialami oleh TKI juga memiliki tantangan, yakni TKI yang akan dipulangkan harus melewati berbagai proses, yaitu adanya laporan awal mengenai TKI tersebut, kemudian ditindaklanjuti oleh pusat maupun perwakilan selanjutnya pihak perwakilan berkoordinasi dengan pihak otoritas setempat sampai akhirnya TKI tersebut dapat dipulangkan ke tanah air. Menurut Engen (1995) dan Swaak (1997) dalam Chew dan Debowski (2008), mengemukakan bahwa : *“Repatriation is a complex process, generating similar issues to those encountered when managing expatriation.”*

Lebih lanjut Hammer and Hart (1998) dalam Chew dan Debowski (2008) menjelaskan :

*First, the repatriate is returning from a high-status position with high autonomy to a less highly profied role in the parent company. Career opportunities may also diminish, rather than expand, as a result of working overseas. The challenges and satisfaction associated with greater responsibility may be exchanged for a feeling of boredom and under-utilization. In addition, the repatriate is no longer “special” or different from fellow workers. There is feeling of being ‘let-down’, which signifiantly affects work satisfaction. Additionally, the transition back home may be problematic for all family members. A returning expatriate may experience reverse culture shock when he or she re-enters the home country. Salary and fringe benefis provided while on foreign assignments are now lost, and*

*the expatriate and family must adjust to a lower standard of living. The spouse and children are also confronted with practical readjustment problems, such as housing and schooling. It is understandable that companies may find their repatriates somewhat disillusioned and jaded on their return.*

Dari uraian diatas, dapat diketahui bahwa repatriasi adalah proses yang kompleks yang menghasilkan masalah serupa dengan yang ditemukan ketika mengelola pengusiran. Pertama, memulangkan adalah kembali dari posisi status tinggi dengan otonomi yang tinggi untuk peran yang sangat kurang menguntungkan di perusahaan induk. Peluang karir juga dapat mengurangi, daripada memperluas, sebagai hasil dari bekerja di luar negeri.

Tantangan dan kepuasan yang terkait dengan tanggung jawab yang lebih besar dapat ditukar untuk perasaan bosan dan di bawah pemanfaatan. Selain itu, memulangkan tidak lagi “khusus” atau berbeda dari sesama pekerja. Ada perasaan menjadi ‘sangat kecewa’ yang sangat signifikan mempengaruhi kepuasan kerja. Selain itu, transisi kembali ke rumah mungkin menjadi masalah bagi semua anggota keluarga.

Sebuah ekspatriat kembali mungkin mengalami kejutan budaya terbalik ketika ia kembali memasuki negara asal. Gaji dan tunjangan tersedia saat tugas diluar sekarang hilang, dan ekspatriat dan keluarganya harus menyesuaikan diri dengan standar hidup yang lebih rendah. Pasangan dan anak-anak juga

dihadapkan dengan masalah penyesuaian praktis. Hal ini dimengerti oleh perusahaan bahwa yang agak menganjal mereka pulang adalah rasa kecewa dan letih mereka kembali.

Sama halnya dengan TKI yang direpatriasi, banyak permasalahan yang menjadi pertimbangan mereka ketika akan kembali ke tanah air. Melepas pekerjaan mereka di luar negeri, gaji yang diterima akan hilang sudah terbiasanya dengan kebudayaan negara setempat, menjadi pertimbangan yang acapkali menjadi dilema para TKI. Ditambah lagi pertimbangan lain seperti harus beradaptasi dan memulai kehidupan baru di desa dengan standar hidup yang lebih rendah.

### **C. Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan jenis pelayanan publik, pelayanan repatriasi tidak tergolong ke dalam pelayanan barang tetapi dengan kasus tertentu, namun bisa digolongkan ke dalam pelayanan administratif. Pelayanan repatriasi Warga Negara Indonesia khususnya Tenaga Kerja Indonesia yang meninggal dunia di luar negeri akan diberikan pelayanan administratif berupa diterbitkannya Akte Kematian yang dilakukan oleh Perwakilan RI di luar negeri. Namun demikian, sekalipun pelayanan repatriasi dapat tergolong pelayanan administratif, pelayanan repatriasi lebih cenderung masuk ke dalam pelayanan jasa.

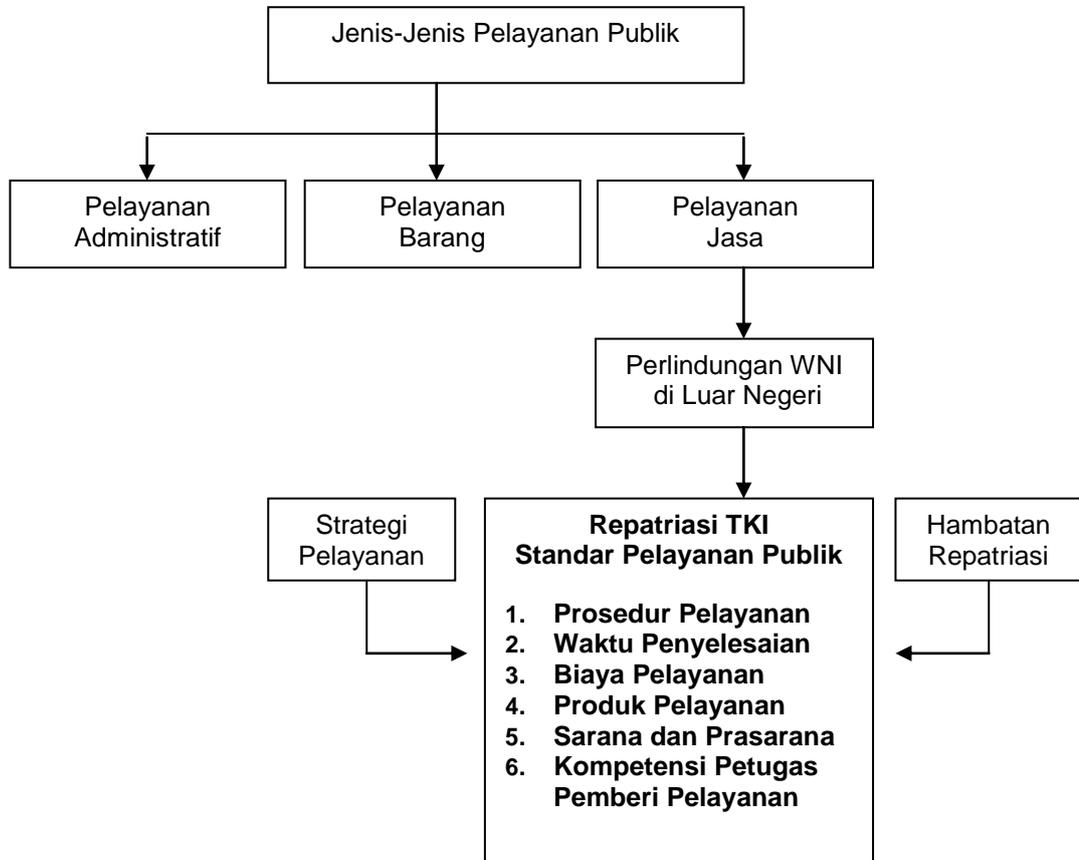
Pelayanan publik yang diberikan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia merupakan bentuk perlindungan terhadap Warga Negara Indonesia yang berada di luar negeri. Banyaknya permasalahan yang dialami Warga Negara Indonesia di luar negeri khususnya Tenaga Kerja Indonesia menimbulkan hambatan dalam memberikan perlindungan Warga Negara Indonesia di luar negeri. Demi terwujudnya perlindungan warga yang baik, pemerintah menerapkan strategi sebagai upaya menyelesaikan hambatan yang ada demi terwujudnya penyelesaian kasus Warga Negara Indonesia di luar negeri yakni dengan merepatriasi Tenaga Kerja Indonesia.

Dalam upaya merepatriasi Tenaga Kerja Indonesia bermasalah di luar negeri, Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia menerapkan standar pelayanan publik demi terciptanya pelayanan yang berkualitas.

#### **D. Model Konseptual**

Berdasarkan gambaran di atas dapat dibuat model kerangka pemikiran kualitas pelayanan repatriasi tenaga kerja Indonesia sebagai berikut:

Gambar 2.1  
Model Konseptual



Sumber: Setyobudi (2014) dan diolah Penulis

## **BAB III**

### **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan repatriasi TKI di luar negeri saat ini yang dilakukan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelayanan pengaduan kasus TKI.
3. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan dalam menghadapi hambatan yang ada.

#### **B. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penulisan penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

##### **1. Aspek Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan keilmuan bagi peneliti tentang manajemen pelayanan publik khususnya dalam pelayanan repatriasi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di luar negeri.

##### **2. Aspek Praktis**

Diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna bagi diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan pertimbangan bagi Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum

Indonesia Kementerian Luar Negeri untuk pelayanan publik repatriasi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di luar negeri.

### 3. Aspek Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan pertimbangan bagi Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri dalam mengambil kebijakan untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat khususnya berkaitan dengan perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di luar negeri.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.

Pendekatan kualitatif menurut Neuman (2011), yaitu :

Menangkap dan menemukan makna; konsep adalah dalam bentuk tema, motif, generalisasi dan taksonomi; alat ukur dibuat dalam cara ad hoc dan sering kali spesifik untuk setiap latar dan peneliti tertentu; data adalah dalam bentuk kata-kata dan gambar dari dokumen, observasi dan tanskrip; teori dapat bersifat kausal atau nonkasual dan seringkali bersifat induktif; prosedur riset bersifat khusus dan replikasi adalah sangat jarang; analisis dilakukan dengan menyarikan tema atau generalisasi dari bukti dan pengorganisasian data sampai penyajian gambaran yang koheren dan konsisten.

Adapun jenis penelitian yang diambil oleh peneliti berdasarkan tujuan dan karakteristik masalah, yakni penelitian deskriptif dimana pendekatan ini dipilih karena sifat dari masalah yang diteliti dan untuk mendeskripsikan serta mengungkap masalah yang berkenaan dengan pengalaman dari fenomena pelayanan repatriasi TKI bermasalah dari luar negeri melalui wawancara mendalam dan menggunakan dokumentasi sebagai instrument pendukung.

Berdasarkan dimensi waktu penelitian, peneliti mengambil *case study* atau studi kasus, yakni melakukan kajian terhadap satu realitas fokus secara mendalam yang dikaji dalam berbagai aspek yang sekaligus sebagai strategi untuk memperoleh data.

## **B. Fokus Penelitian**

Peneliti melakukan fokus penelitian terhadap pelaksanaan standar pelayanan repatriasi yang dilakukan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri berdasarkan teori yang dikemukakan oleh pendapat ahli yakni Setyobudi.

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah data sekunder, adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Observasi**

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung pelayanan pengaduan kasus TKI bermasalah di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

## 2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri.

## 3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi

ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan pengaduan kasus di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri.

#### **D. Penentuan Informan**

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan tersebut dapat memberikan informasi yang lengkap dan relevan dengan tujuan penelitian.

Informan yang dipilih adalah informan yang secara langsung berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan repatriasi di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri yaitu:

Tabel 4.1  
Daftar Informan

1.	If 1 (informan 1)	:	Kasubdit Bantuan Sosial dan Repatriasi
2.	If 2 (informan 2)	:	Kepala Seksi Repatriasi
3.	If 3 (informan 3)	:	Staf Subdit Bantuan Sosial dan Repatriasi
4.	If 4 (informan 4)	:	TKI yang direpatriasi dari Arab Saudi 1
5.	If 5 (informan 5)	:	TKI yang direpatriasi dari Arab Saudi 2
6.	If 6 (informan 6)	:	Staf Perwakilan KJRI Jeddah
7.	If 7 (informan 7)	:	Staf Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia yang bertugas ke Bandara Soekarno-Hatta 1
8.	If 8 (informan 8)	:	Staf Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia yang bertugas ke Bandara Soekarno-Hatta 2
9.	If 9 (informan 9)	:	Lembaga Swadaya Masyarakat selaku perwakilan keluarga TKI yang bermasalah di negara Arab Saudi
10.	If 10 (informan 10)	:	Pihak keluarga TKI yang bermasalah di negara Arab Saudi 1
11.	If 11 (informan 11)	:	Pihak keluarga TKI yang bermasalah di negara Arab Saudi 2

#### E. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan tahapan yang terdiri dari penilaian validitas dan reliabilitas untuk membangun kaitan antar data penelitian dalam upaya membentuk makna yang akan dipakai untuk menjawab pertanyaan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif.

Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

### 2. Penyajian data (*data display*)

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid.

### 3. Pengambilan kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak diketemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang diketemukan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat di lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan

merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi apa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

## F. Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di kantor Direktorat Perlindungan WNI dan BHI, Kementerian Luar Negeri yang beralamat Jl. Taman Pejambon No. 6, Jakarta Pusat, 10110. Adapun jadwal penelitian yang dilakukan, yaitu periode bulan Maret 2016 s.d. Juni 2016.

### 2. Jadwal Penelitian

Tabel 4.2.  
Kegiatan dan Jadwal Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Tahun 2016															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■															
2	Studi Pendahuluan	■	■														
3	Pengumpulan Referensi		■	■	■	■											
4	Penulisan Bab I-III					■	■	■									
5	Pengumpulan Data					■	■	■	■	■							
6	Analisis Data							■	■	■	■	■					
7	Finalisasi Penulisan Laporan Penelitian											■	■	■	■		

## **BAB V**

### **HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat**

Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri adalah bagian dari Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler Kementerian Luar Negeri dalam upaya pemerintah Indonesia memberikan perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia yang sedang berada di luar negeri atau bagi yang mempunyai masalah hukum dengan perwakilan negara asing atau organisasi internasional di Indonesia.

Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia, Kementerian Luar Negeri didirikan pada tahun 2002. Adapun fungsi dari Direktorat Perlindungan WNI dan BHI, yaitu :

- a. Perlindungan hak Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia.
- b. Bantuan hukum dibidang perdata dan pidana serta bidang ketenagakerjaan.
- c. Penanganan permohonan perlindungan WNI dan BHI di luar negeri.

- d. Konsultasi perlindungan WNI dan BHI di luar negeri.
- e. Pendampingan WNI bermasalah.
- f. Penyampaian informasi perkembangan kasus WNI dan BHI.
- g. Perbantuan pemulangan WNI bermasalah ke daerah asal.
- h. Perbantuan pemulangan jenazah WNI ke daerah asal.

## 2. Visi dan Misi

### a. Visi

*“Terwujudnya Pelayanan dan Perlindungan WNI dan BHI yang Berkualitas”*

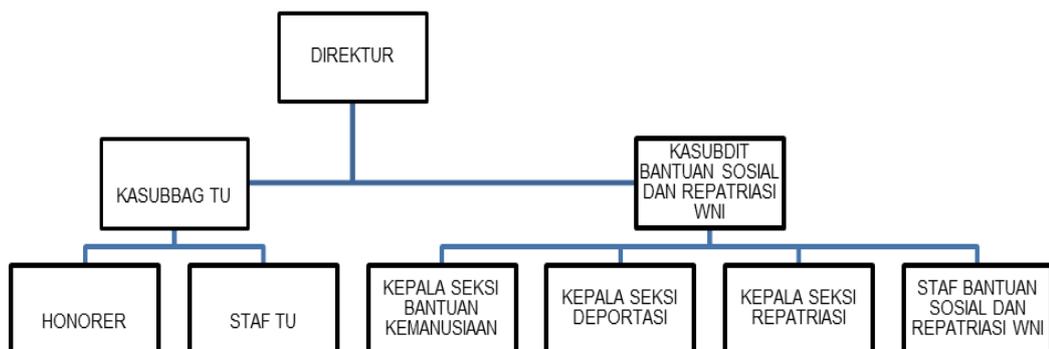
### b. Misi

*“Memberikan Pelayanan dan Perlindungan yang Lebih Baik”*

## 3. Struktur Organisasi & Tata Kerja Organisasi

### a. Struktur Organisasi

Gambar 5.1 Struktur Organisasi  
Direktorat Perlindungan WNI dan BHI Kementerian Luar Negeri



Sumber: Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia (WNI) dan Badan Hukum Indonesia (BHI)

## **b. Tata Kerja Organisasi**

Tata kerja adalah pembentukan sebuah struktur kerja yang disusun dengan membentuk badan utama yang bertugas membuat skat-skat bagian dari sebuah organisasi atau anggota kelompok. Berikut ini adalah uraian tugas dari struktur organisasi Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia, yaitu :

### 1) Direktur Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan

Hukum Indonesia :

- a) Menerima berkas dokumen yang disampaikan oleh sekretaris;
- b) Memberikan arahan atau instruksi dalam lembar disposisi untuk dilaksanakan atau diperhatikan atau dipelajari atau dipedomani;
- c) Menyerahkan berkas dokumen kepada sekretaris untuk didistribusikan kepada subdit sesuai dengan disposisi;
- d) Memberikan legalitas atas berkas dokumen yang telah disiapkan oleh subdit sebagai tindak lanjut dari arahan atau instruksi Direktur.

### 2) Kepala Sub Direktorat/Kasubdit Bantuan Sosial dan

Repatriasi Warga Negara Indonesia :

- a) Menerima berkas dokumen yang telah mendapat disposisi Direktur;
- b) Menindaklanjuti sesuai dengan disposisi;
- c) Menyerahkan berkas penanganan repatriasi kepada unit pelaksana di bawah kendali subdit;
- d) Menyertakan berkas dokumen dengan formulir rencana penanganan repatriasi;
- e) Menerima laporan rencana penanganan dari unit pelaksana dibawah kendali subdit.

### 3) Kasie Bantuan Sosial dan Kemanusiaan

- a) Menerima dan memeriksa berkas dokumen dari Kasubdit;

- b) Menindaklanjuti rencana bantuan sosial dan kemanusiaan sesuai dengan instruksi atau disposisi antara lain koordinasi dengan instansi terkait atau menghubungi perwakilan;
  - c) Menyiapan berkas yang berkaitan dengan rencana bantuan sosial dan kemanusiaan;
  - d) Menyiapkan laporan.
- 4) Kepala Seksi Deportasi
- a) Menerima dan memeriksa berkas dokumen dari Kasubdit;
  - b) Menindaklanjuti rencana penanganan deportasi sesuai dengan instruksi atau disposisi antara lain koordinasi dengan instansi terkait atau menghubungi perwakilan;
  - c) Menyiapan berkas rencana deportasi seperti surat tugas, berkas berita acara dan dokumentasi;
  - d) Menyiapkan laporan.
- 5) Kepala Seksi Repatriasi
- a) Menerima dan memeriksa berkas dokumen dari Kasubdit.
  - b) Menindaklanjuti rencana penanganan repatriasi sesuai dengan instruksi atau disposisi antara lain koordinasi dengan instansi terkait atau menghubungi perwakilan.
  - c) Menyiapan berkas rencana repatriasi seperti surat tugas, berkas berita acara dan dokumentasi.
  - d) Menyiapkan laporan.
- 6) Staf Bantuan Sosial dan Repatriasi
- a) Melaksanakan instruksi yang diberikan oleh Kepala Seksi;
  - b) Melaksanakan penjemputan ke Bandara Soekarno-Hatta atau sesuai dengan arahan pimpinan;
  - c) Mengisi berkas yang telah disiapkan oleh Kepala Seksi.

## **B. Hasil Penelitian**

Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna

layanan. Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini kantor Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri, saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik.

Adapun standar pelayanan publik dalam memberikan pelayanan repatriasi di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

#### **1. Prosedur Pelayanan di Bagian Pelayanan Publik Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri**

Prosedur biasa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Sistem pelayanan repatriasi yang dilakukan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri memiliki prosedur yang harus dipenuhi bagi Tenaga Kerja Indonesia yang ingin direpatriasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek prosedur pelayanan bahwa prosedur yang diterapkan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri cukup mudah, yakni dapat dilakukan melalui pengaduan langsung maupun tidak langsung. Pengaduan langsung di Direktorat Perlindungan Warga Negara

Indonesia dan Badan Hukum Indonesia dapat dilakukan oleh pihak yang berkaitan dengan TKI, yakni pihak keluarga TKI maupun pihak perusahaan yang memberangkatkan TKI serta pihak lain yang berkepentingan, seperti Lembaga Swadaya Masyarakat.

Hasil wawancara tentang prosedur pelayanan di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri dengan pihak keluarga TKI di Arab Saudi yang menginginkan anaknya direpatriasi, yakni Bapak Nurochman mengatakan :

***“Cukup mudah prosedurnya, ketika datang saya langsung mengisi buku tamu kemudian diberikan form pengaduan kasus oleh petugas untuk diisi. Selanjutnya petugas meminta data pendukung seperti foto copy paspor, foto copy KTP, surat perjanjian kerja dan lain-lain”***

Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh staf Bantuan Sosial dan Repatriasi yaitu Bapak Dodo Hamdani sebagai berikut:

***“Prosedur pelayanan yang kami berikan cukup mudah. Pihak keluarga TKI yang ingin mendapat pelayanan repatriasi bisa datang langsung atau bisa juga mengirimkan surat permohonan dengan melampirkan dokumen seperti foto copy paspor TKI, surat perjanjian kerja, data majikan TKI, dll yang ditujukan ke Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia”***

Hal ini dipertegas lagi oleh Bapak Jamaludin selaku Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang melakukan pengaduan atas kasus TKI di Arab Saudi, yang mengatakan bahwa:

***“Prosedurnya mudah, saya hanya mengisi form pengaduan kasus dan menyerahkan dokumen pendukung yaitu data saya selaku pelapor dan data TKI yang saya adukan”***

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia telah menerapkan prosedur yang mudah dalam memberikan pelayanan repatriasi TKI bermasalah di negara Arab Saudi, yakni dengan memberikan form pengaduan yang harus diisi oleh pihak yang melakukan pengaduan langsung ke Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia telah melakukan salah satu standar pelayanan publik yang tercantum dalam pendapat ahli Setyobudi yang menyebutkan bahwa prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

## **2. Waktu Penyelesaian Pelayanan di Bagian Pelayanan Publik Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri**

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Dalam rangka menerapkan standar pelayanan publik, Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia harus memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan,

seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kepastian penyelesaian waktu pelayanan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa pihak keluarga TKI yang melakukan pengaduan langsung ke Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri belum merasa puas dengan kepastian waktu penyelesaian atas pelayanan repatriasi yang diberikan. Meskipun dalam menerima pengaduan kasus petugas sangat cepat, namun petugas tidak dapat menjanjikan kepastian waktu kapan TKI tersebut dapat direpatriasi.

Seperti yang disampaikan Ibu Hadijah, salah satu pihak keluarga TKI di Arab Saudi yang datang melakukan pengaduan kasus sebagai berikut :

***“Petugas yang melayani cukup baik. Namun saya kurang puas, pada saat ditanya berapa lama kasus tersebut dapat selesai, petugas tidak dapat menjanjikan waktunya”***

Dalam rangka mencari kebenaran informasi tersebut mengenai kepastian waktu penyelesaian dalam merepatriasi TKI bermasalah di luar negeri, untuk itu peneliti mewawancarai Kepala Sub Direktorat Bantuan Sosial dan Repatriasi yaitu Bapak Didik Eko Pujiyanto sebagai berikut:

***“Dalam memberikan pelayanan repatriasi TKI bermasalah di luar negeri kami berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik. Namun, untuk waktu penyelesaian yakni merepatriasi TKI, kami belum dapat memastikan waktunya. Semua itu tergantung dari kasus yang dialami TKI itu sendiri dan juga pihak perwakilan yang membantu merepatriasi TKI tersebut. Disamping itu sistem birokrasi yang panjang baik di dalam dan di luar negeri yang harus dilakukan, menjadi salah satu pertimbangan kami untuk tidak menjanjikan kepastian waktu”***

Hal itu dipertegas lagi dengan hasil wawancara dengan Bapak Jamaludin yang menyatakan bahwa:

***“Pada saat melakukan pengaduan, kami dilayani oleh petugas dengan baik. Namun, diakhir pelayanan petugas menyampaikan untuk penyelesaian kasus yang saya minta petugas tidak menjanjikan kepastian waktunya, tapi petugas menjanjikan sekiranya ada perkembangan terkait kasus tersebut saya akan diinfokan perkembangannya”***

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan repatriasi TKI, petugas Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri tidak dapat memberikan kepastian waktu mengingat repatriasi TKI yang dilakukan tergantung dari jenis kasus yang dialami oleh TKI itu sendiri. Namun petugas menjanjikan sekiranya adanya

perkembangan terkait kasus yang diadukan akan segera diinformasikan kepada pihak keluarga TKI.

### **3. Biaya Pelayanan Repatriasi di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri**

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek biaya pelayanan bahwa pada pelayanan repatriasi yang diberikan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri tidak dikenakan biaya apapun hal tersebut terlihat dari terpampangnnya informasi tersebut di ruang pelayanan di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri.

Guna menggali kebenaran, peneliti mewawancarai TKI bermasalah di Arab Saudi yang direpatriasi, yakni Ibu Turminih yang menyatakan,

***“Saya tidak dikenakan biaya apapun ketika ingin direpatriasi semua biaya ditanggung oleh pemerintah.” Hal serupa***

***disampaikan oleh TKI Arab Saudi lainnya yaitu Ibu Safina bahwa “Pelayanan repatriasi yang diberikan tidak dipungut biaya apapun”***

Dalam rangka memastikan kebenaran informasi dimaksud, penulis mewawancarai Petugas Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri yang melakukan penjemputan ke Bandara, Bapak Eko Yudhi Prasetyono, menyampaikan:

***“Pelayanan repatriasi yang dilakukan tidak dipungut biaya apapun, sejauh TKI tersebut telah overstayer dan tidak memiliki biaya untuk membeli tiket. TKI bermasalah di Arab Saudi yang ingin direpatriasi hanya melaporkan kepada Perwakilan Kementerian Luar Negeri di luar negeri, yakni KBRI Riyadh atau KJRI Jeddah. Selanjutnya TKI akan diberikan pelayanan oleh perwakilan. Jika TKI ingin direpatriasi maka petugas akan membantu proses repatriasi TKI tersebut”***

Hal tersebut dibenarkan oleh Staf Perwakilan Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah, Bapak Lalu Melaye Sadli yang menerangkan:

***“Para TKI overstay di Arab Saudi khususnya perwakilan KJRI Jeddah yang diberikan pelayanan repatriasi oleh petugas perwakilan tidak dikenakan biaya apapun. Sekiranya TKI tersebut juga tidak memiliki uang untuk membeli tiket pesawat kepulangan, kita akan bantu berkoordinasi dengan pihak majikan agar mau membelikan tiket kepulangan. Jika pihak majikan tidak kooperatif, kami akan bantu membelikan tiket tersebut asalkan TKI tersebut masuk ke dalam kriteria yang telah ditentukan”***

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan di Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah dalam memberikan

pelayanan repatriasi TKI bermasalah di negara Arab Saudi tidak menerapkan biaya apapun sehingga tidak adanya penjelasan mengenai tata cara pembayaran.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri telah melakukan salah satu standar pelayanan publik standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Setyobudi (2014:146-147) yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus meliputi biaya pelayanan. Biaya pelayanan yang dimaksud yakni biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberi layanan. Di ruang pengaduan Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri telah diinformasikan bahwa pelayanan repatriasi yang diajukan pihak pelapor tidak dikenakan biaya apapun.

#### **4. Produk Pelayanan Publik Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri**

Pelayanan publik yang dilakukan suatu organisasi dapat berbentuk pelayanan barang dan jasa. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan

kesehatan dan sebagainya. Berdasarkan jenis pelayanan terdapat 2 (dua) kategori yakni, barang dan jasa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek produk, pelayanan repatriasi di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri tidak menghasilkan barang apapun sehingga digolongkan ke dalam pelayanan jasa.

Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Dodo Hamdani yang menyatakan:

***“Produk yang kami berikan merupakan pelayanan jasa”***

Hal serupa disampaikan oleh Bapak Abun Bunyamin, selaku Kepala Seksi Bantuan Repatriasi yang mengatakan:

***“Produk pelayanan repatriasi yang dilakukan Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri, yaitu Jasa...”***

Dalam mencari kebenaran informasi tersebut peneliti mewawancarai Pak Didik Eko Pujiyanto, selaku Kepala Sub Direktorat Bantuan Sosial dan Repatriasi yang mengatakan:

***“Pelayanan repatriasi yang diberikan oleh petugas hasilnya tidak bisa dinikmati namun bisa dirasakan oleh yang menginginkan pelayanan repatriasi tersebut. Dengan demikian produk yang dihasilkan bukan berupa barang melainkan produk jasa”***

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia menghasilkan produk jasa. Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik

tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju.

#### **5. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri**

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan standar pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap standar pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek sarana dan prasarana, ruang pelayanan di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan badan Hukum Indonesia memiliki luas ruang 6x4 m<sup>2</sup> untuk kapasitas jumlah petugas penerima layanan sebanyak dua orang. Ruang pelayanan terdapat meja pengaduan kasus, seperangkat komputer dan alat scan yang berjumlah dua set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu layanan.

Hasil wawancara tentang sarana ruang tunggu pelayanan di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia dengan masyarakat yang sedang ingin melakukan pengaduan kasus yakni Bapak Nurochman mengatakan

***“Masih kurang mba, walaupun ruang tunggu cukup besar tapi seharusnya ruangan pengaduan yang lebih besar dan juga kursi untuk pihak pengadu disediakan lebih banyak karena pihak pelapor terkadang datang tidak sendiri. Ditambah meja yang melayani pengaduan kasus juga masih minim. Hal ini diperlukan agar pihak pelapor yang ingin melakukan pengaduan tidak terlalu lama menunggu”***

Hal ini senada dengan yang dikemukakan petugas pelayanan yaitu Bapak Dodo Hamdani sebagai berikut:

***“Kalau untuk sarana prasarana anda juga bisa melihat sendiri disini, menurut saya sarana prasarananya belum memadai dapat dilihat dari ruangan pengaduan kasus tidak terlalu besar padahal yang datang melakukan pengaduan kasus seringnya tidak sendiri. Meja untuk menerima pengaduan kasus juga masih kurang, kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi. Mengenai sarana informasi seperti brosur dan pamflet belum tersedia. Fasilitas penunjang seperti scaner juga masih minim”***

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak kantor Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi untuk menerima pengaduan kasus, masih minimnya meja pengaduan kasus dan sarana informasi yang belum tersedia.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum

Indonesia Kementerian Luar Negeri, khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan pengaduan kasus.

Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum pada standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Setyobudi (2014:146-147) terkait sarana dan prasarana yaitu penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu, sarana dan prasarana lain yang harus diberikan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri kepada masyarakat yang datang adalah mendapatkan kenyamanan selama pelayanan, yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan baik di lingkungan kantor maupun di luar kantor.

Menanggapi masalah keamanan di lingkungan sekitar Kantor Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia peneliti mewawancarai Bapak Abun Bunyamin selaku Kasie Bantuan Repatriasi di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri sebagai berikut :

***“untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena diluar sudah disediakan lahan parkir beserta petugas keamanan. Dengan demikian masyarakat tidak perlu khawatir saat melakukan pengaduan kasus. Disamping itu ada juga petugas untuk menjaga keamanan di dalam kantor tersebut, jadi***

***masyarakat yang datang juga tidak perlu khawatir terkait keamanan yang diberikan”***

Hal serupa juga disampaikan Ibu Hadijah bahwa:

***“untuk keamanan saya rasa aman Mba. Soalnya di depan ada pos satpam yang mengontrol kendaraan keluar masuk. Disini juga ada satpam yang jaga”***

Tanggapan lain yang mengatakan bahwa tingkat keamanan pelayanan di Kantor Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia adalah cukup aman dapat dilihat dari tanggapan Bapak Nurochman:

***“Ya cukup aman karena sudah ada petugas keamanan untuk menjaga kendaraan yang dibawa sehingga tidak khawatir lagi”***

Hal ini dipertegas dengan pernyataan Bapak Didik Eko Pujiyanto, yang menyampaikan bahwa:

***“Menurut saya jaminan keamanan di lingkungan Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia sudah cukup baik. Mba bisa lihat dari disediakannya lahan parkir baik motor maupun mobil bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan dengan dijaga oleh petugas keamanan. Di dalam kantor pun ada petugas keamanan, hal tersebut dilakukan dalam upaya memberikan rasa aman ke masyarakat dan petugas Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri”***

Dari wawancara di atas dan dari hasil observasi untuk masalah jaminan khususnya keamanan di Kantor Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan petugas keamanan di luar

kantor Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri.

#### **6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri**

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta di dukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dalam hal kompetensi pemberi pelayanan, Direktorat Perlindungan Warga dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri menempatkan petugas yang berkompeten dalam rangka memberikan pelayanan repatriasi. Kompetensi disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait kompetensi petugas pelayanan di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri, peneliti mewawancarai Bapak Nurochman yang mengatakan:

***“Sudah baik mba, ketika saya datang langsung diterima dengan baik, saya tanya tentang persyaratan sama petugas dijelaskan dengan baik”***

Hal ini dipertegas dengan keluarga TKI lainnya yakni Ibu Hadijah yang menyatakan bahwa :

***“Pegawai yang melayani saya sudah cukup baik, beliau menanyakan apakah persyaratan pengaduan kasus sudah dibawa semua. Ada berkas yang tidak saya bawa namun tetap dilayani dengan catatan saya harus melengkapi dengan mengirimkan melalui faksimili sekiranya saya tidak bisa datang langsung. Namun, petugas menyampaikan tidak akan memproses pengaduan tersebut jika saya tidak melengkapi”***

Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bahwa aspek kompetensi yang dimiliki petugas pelayanan Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri yakni daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara petugas dan masyarakat dengan menanyakan kelengkapan berkas yang dibawa masyarakat. Menanggapi pernyataan diatas peneliti mewawancarai Bapak Abun Bunyamin, untuk mengetahui kompetensi pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat sebagai berikut:

***“Petugas membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi. Ketika pihak yang mengadakan TKI yang datang melakukan pengaduan kurang membawa persyaratan, petugas tetap melayani pengaduan kasus tersebut dengan catatan masyarakat tersebut harus mengirimkan kekurangan berkas dimaksud. Tidak perlu datang langsung, masyarakat dapat mengirimkannya via email, faksimili agar pengaduan kasus tersebut bisa kami proses”***

Selain kesigapan petugas dalam memberi layanan, rasa empati juga sangat dibutuhkan. Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik.

Berdasarkan hasil penelitian Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia Kementerian Luar Negeri sudah memiliki rasa empati yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Dalam rangka mencari kebenaran, peneliti mewawancarai Bapak Eko Yudhi Prasetiono terkait dengan sikap empati atau kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan, yaitu:

***“Menerangkan dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik”***

Hal serupa disampaikan oleh Pak Dodo Hamdani, sebagai berikut :

***“Sebagai abdi negara, mau tidak mau kita harus siap dalam melayani dan juga membantu masyarakat seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pengaduan kasus, jadi pegawai disini tidak ada yang tidak siap”***

Untuk mengetahui kesediaan pegawai dalam melayani warga yang membutuhkan pelayanan peneliti melakukan wawancara dengan Pak Didik Eko Pujiyanto sebagai berikut:

***“Kesediaan petugas dalam melayani menurut saya sudah cukup baik. Jika ada masyarakat yang ingin melakukan pengaduan kasus, petugas langsung sigap dan siap untuk membantu”***

Dari hasil wawancara dengan warga dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani warga sudah baik dengan banyaknya tanggapan warga yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian.

Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap warga yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Dari uraian diatas, menunjukkan kompetensi pemberi layanan yakni petugas Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri sudah sesuai yang dikemukakan oleh Setyobudi (2014: 146-147) tentang Standar Pelayanan Publik yang salah satunya kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

#### **7. Hambatan Pelayanan Repatriasi Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri**

Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri dalam memberikan pelayanan pengaduan kasus kepada masyarakat sering kali menghadapi hambatan. Hal tersebut disampaikan oleh staf Bantuan Sosial dan Repatriasi selaku petugas yang memberikan pelayanan pengaduan kasus yaitu Pak Dodo Hamdani yang mengatakan:

***“Petugas yang melayani pengaduan kasus sering menghadapi hambatan, yakni masyarakat yang melakukan pengaduan sering kali membawa data yang kurang lengkap seperti copy paspor TKI, ID majikan dll. Padahal data tersebut sangat diperlukan ketika kami meneruskan pengaduan tersebut ke pihak perwakilan di luar negeri sehingga pihak perwakilan dapat dengan mudah menelusuri keberadaan TKI tersebut”***

Hal tersebut dibenarkan oleh Pak Abun Bunyamin, Kasi Repatriasi di Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri, sebagai berikut:

***“Banyak hambatan yang dialami petugas dalam memberikan pelayanan repatriasi, banyaknya kasus yang ditangani oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia menjadi salah satu penyebabnya ditambah kurangnya data pendukung untuk menindaklanjuti kasus tersebut . Terlebih lagi kasus yang dialami oleh TKI bermasalah di luar negeri menjadi faktor terpenting dalam menyelesaikan kasus yang ada. Selain itu, penyelesaian kasus yakni merepatriasi TKI, yang dilakukan oleh petugas perwakilan harus mengikuti peraturan hukum negara setempat”***

Hal tersebut senada dengan yang dikemukakan oleh Petugas Perwakilan Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Jeddah, Bapak Lalu Melaye Sadli bahwa:

***“Penyelesaian kasus yakni merepatriasi TKI tidaklah mudah, banyak hambatan yang hadapi oleh petugas KJRI. Salah satu faktor yang menjadi penyebab yakni, sistem negara hukum di negara Arab Saudi yang lebih menguntungkan pihak majikan dibanding pekerja. Sebagai contoh, TKI yang melarikan diri dari rumah majikan akan dianggap melanggar hukum negara setempat. Jika pihak majikan melaporkan kejadian tersebut kepada pihak Kepolisian, maka TKI tersebut tidak dapat direpatriasi sekalipun sudah mendapat bantuan dari pihak perwakilan RI di luar negeri. Proses penyelesaiannya harus tetap menunggu keputusan dari pihak majikan”***

Selain itu, ketika ada TKI yang berhasil dipulangkan, ada pula hambatan yang kerap dialami oleh petugas Direktorat Perlindungan

Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri yang melakukan penjemputan ke Bandara Soekarno-Hatta, sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Eko Yudhi Prasetyo, sebagai berikut:

***“Kesulitan yang kami hadapi adalah banyak TKI yang tidak ingin kami jemput di bandara, kita kan hanya dibekali nama TKI tanpa mengetahui wajahnya jadi agak sulit mencari TKI tersebut. Alasan TKI tidak ingin dijemput karena khawatir akan diberangkatkan kembali ke luar negeri dan sering kali kami dikira agen yang memberangkatkan TKI bekerja ke luar negeri”***

Hal tersebut dibenarkan oleh petugas lain yang melakukan penjemputan ke Bandara, Pak Nur Slamet bahwa:

***“Sulit memang menjemput TKI di bandara yang tidak diberikan data foto TKI tersebut.” Seperti mencari jarum dalam jerami Mba, yang pulang kan banyak dari luar negeri, kita harus mencari TKI yang dipulangkan tersebut. Beruntung kalau TKI-nya jujur Mba, menghampiri kami”***

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa banyaknya hambatan yang dihadapi oleh petugas yang memberikan pelayanan repatriasi TKI bermasalah di luar negeri, baik di dalam maupun di luar negeri. Petugas Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri menghadapi kendala yakni minimnya data yang diberikan masyarakat dalam melakukan pengaduan kasus sehingga menyulitkan petugas perwakilan dalam melakukan penelusuran keberadaan TKI di luar negeri.

Petugas yang melakukan penjemputan di Bandara kerap pula mendapatkan kesulitan yakni harus mencari TKI yang dipulangkan

tanpa mengetahui wajah TKI tersebut. Selain itu petugas di perwakilan juga kerap kali menghadapi hambatan dalam merepatriasi TKI yaitu adanya peraturan hukum negara setempat yang harus dihormati sehingga petugas tidak dapat dengan mudah merepatriasi TKI.

#### **8. Strategi Pelayanan Publik Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri**

Banyaknya hambatan yang dialami Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri harus diantisipasi dengan menerapkan strategi yang tepat dan harus dilakukan oleh petugas Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia maupun petugas perwakilan di luar negeri.

Dalam mengantisipasi kekurangan data yang diterima, petugas Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia mengantisipasi dengan berkoordinasi dengan pihak atau instansi lain, seperti yang disampaikan oleh Pak Dodo Hamdani sebagai berikut:

***“Ketika data yang kami terima sangat minim, kami berkoordinasi dengan pihak PT selaku yang memberangkatkan TKI ataupun instansi pemerintah lain seperti BNP2TKI maupun pihak Imigrasi untuk mendapatkan data yang lebih valid”***

Hal serupa dikemukakan oleh Kasie Repatriasi, Pak Abun Bunyamin yang menyatakan:

***“Kita akan berkoordinasi dengan pihak-pihak tertentu seperti pihak PT, BNP2TKI, dll untuk mendapatkan data yang bisa membantu perwakilan dalam menelusuri keberadaan TKI dimaksud”***

Senada dengan hal yang disampaikan oleh Pak Lalu Melaye Sadli, bahwa:

***“Pada saat data pengaduan yang kami terima dari pusat masih sangat minim, kami akan mengirimkan berita ke pusat untuk memperoleh data yang lebih valid. Selain itu strategi yang kami lakukan dalam menghadapi sistem negara setempat yakni melakukan pendekatan kepada pihak majikan maupun Imigrasi negara setempat bagi TKI yang melarikan diri dari rumah majikan sehingga pihak Imigrasi dapat melakukan pendekatan kepada majikan agar TKI tersebut terlepas dari catatan kriminal sehingga dapat direpatriasi”***

Adapun strategi yang diterapkan ketika melakukan penjemputan TKI di Bandara berdasarkan informasi dari Pak Eko Yudhi, yakni:

***“Kami harus sigap ketika menjemput TKI dan berkoordinasi dengan pihak imigrasi setempat, meminta bantuan kepada petugas Imigrasi seperti diberi tanda dengan mengangkat tangan mereka ketika nama TKI yang harus kami jemput sudah tiba di Bandara”***

Hal tersebut senada dengan yang disampaikan Pak Nur Slamet bahwa:

***“Petugas harus sigap dengan cara datang lebih awal sebelum jam kedatangan pesawat TKI, kita harus sudah di bandara”***

Dari uraian di atas yang peneliti peroleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa bagi petugas Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri yang mendapatkan data minim dari masyarakat akan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti pihak perusahaan yang memberangkatkan maupun instansi

pemerintah lainnya seperti pihak BNP2TKI, Imigrasi, dan lain-lain guna memperoleh data yang lebih valid.

Petugas Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri yang melakukan penjemputan di Bandara menerapkan strategi dengan datang lebih awal ketika akan menjemput TKI dan berkoodinasi dengan pihak Imigrasi untuk memudahkan penjemputan. Sedangkan petugas perwakilan melakukan strategi dengan melakukan pendekatan kepada pihak Imigrasi negara setempat agar pihak Imigrasi dapat bermusyawarah dengan pihak majikan sehingga TKI tersebut dapat dipulangkan.

### **C. Pembahasan**

Proses pelayanan repatriasi TKI bermasalah di Arab Saudi yang dilakukan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia diawali oleh adanya laporan dari pihak keluarga TKI maupun informasi yang diberikan oleh Perwakilan. Adapun pembahasan pelayanan repatriasi akan dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Prosedur Pelayanan di Bagian Pelayanan Publik Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri**

Prosedur pelayanan repatriasi yang dilakukan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri diawali oleh laporan

pengaduan dari pihak keluarga maupun adanya informasi yang diberikan oleh Perwakilan di luar negeri. Laporan pengaduan yang dilakukan pihak keluarga dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara, yakni pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.

Bagi para pelapor yang ingin melakukan pengaduan kasus secara langsung dapat mendatangi kantor Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri di alamat Jl. Taman Pejambon No. 6, Jakarta Pusat. Masyarakat yang ingin melakukan pengaduan kasus harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia Kementerian Luar Negeri.

Adapun prosedur pengaduan yang telah ditetapkan sebagai berikut:

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan analisis yang peneliti lakukan, maka kualitas pelayanan dalam penanggulangan banjir di wilayah DKI oleh Direktorat Sumber Daya Air Departemen Pekerjaan Umum dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang dilakukan dalam penanggulangan banjir sudah baik dilihat dari ketepatan waktu dalam penanggulangan bencana banjir yakni sesuai dengan SOP minimal 1x6 jam serta sifat yang simpatik yang di perlihatkan dengan keterbukaan aparaturnya Pemprov DKI Jakarta terhadap kritikan masyarakat.
2. Hambatan dalam penanggulangan banjir dalam hal tempat penyimpanan logistik masih perlu ruang atau tempat yang luas dan gedung tempat pengungsian kurang lengkap.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Direktorat Sumber Daya Air Departemen Pekerjaan Umum dalam penanggulangan banjir di wilayah DKI Jakarta, sebagai berikut:

1. Perluas gudang penampungan banjir agar dapat menyimpan peralatan dan logistik, serta maksimalkan fasilitas tempat pengungsian agar lebih memadai.
2. Penyaluran bantuan kebutuhan pokok, peralatan dan logistik harus menyeluruh kepada masyarakat yang terkena bencana banjir dalam pengalokasiannya.
3. Secara keseluruhan dalam upaya penanggulangan banjir peran pemerintah diharapkan lebih tanggap dengan cepat, masyarakat sekitar juga harus ikut serta dalam upaya meminimalisir terjadinya bencana banjir.
4. Sebaiknya dilakukan penambahan jumlah tenaga kerja profesional yang memahami tugas dan tanggung jawabnya karena tenaga profesional ini, yang selanjutnya bergerak langsung dilapangan disaat terjadi permasalahan dalam hal ini masalah banjir.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Atmosudirjo, S., Prajudi., Dr., Mr., 2000. *Administrasi Manajemen Umum*, Jakarta: CV Mas Haji.
- Achmad, Mansyur. 2011. *Teori-teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Mahakarya Rangkang.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.
- Eti Rochaeti, dkk. 2005. *Sistem Informasi Manajemen pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gie, The Liang. 2009, *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta : Liberty.
- Handayaningrat, Soewarno. 1991. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Henry, Nicholas. 2004. *Public Administration and Public Affairs*, fourth edition, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey..
- Hughes, Owen E. 2004. *Public Management and Administration*, Santa Martin Press Inc., ew York.
- Hutasoit C.S. 2011. *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript Publishing.
- Kasim, Azhar. 2003. *Pengukuran Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Kosasih, Taruna Sepandji. 2000. *Manajemen Pemerintahan Daerah - Era Reformasi Menuju Pembangunan Otonomi Daerah*. Bandung: Penerbit Universal.
- Latunreng, Wahyuddin. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: IPPSDM-WIN.
- Lijan dkk, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

- Moleong, Lexi. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2008. *Kybernologi dan Kepamongpraajaan. Cet 1*. Banten: Sirao Credentia Center.
- Parasuraman. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60*.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Filsafat Administrasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stewart, Ruben, Brent, D. dan Lea P., 1998. *Communication and Human Behavior*, USA Viacom Company)
- Sudarsono, Hardjosoekanto. 1996. *Beberapa Perpektif Pelayanan Prima. Bisnis dan Birokrasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suradinata, Ermaya. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Ramadhan.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Afabeta: Bandung.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Suradinata, Ermaya. 1998. *Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Bandung: CV Ramadan.

Sutopo. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta: STIA LAN Presss.

Suyanto dan Sutinah. 2011. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media Group.

Tachjan. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.

Tjiptono, Fandi. 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Tjokroamidjojo, Bintoro. 1995. *Pengantar Administrasi pembangunan, LP3ES*, Jakarta.

**Website :**

<http://ejurnal.its.ac.id/index.php/teknik/article/view/7263>

<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/42607>

## **PEDOMAN PERTANYAAN WAWANCARA**

### ***Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Penanggulangan Banjir Pada Direktorat Sumber Daya Air Departemen Pekerjaan Umum DKI Jakarta***

#### **Informan**

Nama : .....

Jabatan : .....

1. Bagaimana bukti langsung yang dilakukan oleh Direktorat Sumber Daya Air Departemen Pekerjaan Umum dalam Menanggulangi Resiko Bencana Banjir?
2. Bagaimana Keandalan yang dilakukan oleh Direktorat Sumber Daya Air Departemen Pekerjaan Umum dalam Menanggulangi Resiko Bencana Banjir?
3. Bagaimana Jaminan yang diberikan oleh Direktorat Sumber Daya Air Departemen Pekerjaan Umum dalam Menanggulangi Resiko Bencana Banjir?
4. Bagaimana Empati yang dilakukan oleh Direktorat Sumber Daya Air Departemen Pekerjaan Umum dalam Menanggulangi Resiko Bencana Banjir?
5. Bagaimana Tanggung Jawab yang dilakukan oleh Direktorat Sumber Daya Air Departemen Pekerjaan Umum dalam Menanggulangi Resiko Bencana Banjir?