

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis *complaint handling* dalam pelayanan publik, khususnya dalam penanganan keluhan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P3TKI) Jawa Timur. Secara spesifik penelitian ini berupaya menjelaskan penanganan pengaduan yang ada di dalam Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia (Sim-PADU). Sim-PADU merupakan layanan berbasis online yang dapat diakses melalui *web* dan *handphone* yang meliputi Info lowongan kerja luar negeri, Daftar jadi TKI, syarat menjadi TKI, Konsultasi, Asuransi, Laporan TKI, Pengaduan. Dalam penelitian ini layanan yang akan dikaji adalah pengaduan atau *complaint handling* yang meliputi aspek-aspek *mekanisme* adalah alur atau prosedur yang jelas dalam menangani pengaduan, *infrastruktur* adalah fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung pelaksanaan pengaduan, *attitude* adalah sikap petugas dalam melayani pengaduan, *speed* adalah kecepatan pelayanan dalam menangani pengaduan, *fairness* adalah keadilan penanganan pengaduan pelayanan dengan berlandaskan dasar hukum yang telah ditetapkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pemilihan informan dilakukan dengan *purposive sampling*. Data didapatkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, interpretasi, dan penarikan kesimpulan hasil penelitian. Kemudian validitas data diuji melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *complaint handling* dalam Penanganan Keluhan Tenaga Kerja Indonesia di UPT P3TKI Jawa Timur: (1).*Mekanisme* yang sesuai dengan alur yang jelas *sesuai dengan SOP* dalam penanganan pengaduan ini. (2).*Infrastruktur* dalam memberikan pelayanan pengaduan sudah lengkap meliputi telfon, tempat mediasi, web pengaduan, aplikasi pengaduan, dan telfon hal ini sangat mencukupi sarana dan prasarana. (3).*Attitude* petugas yang sigap dan ramah dalam melayani pengaduan yang masuk. (4).*Speed* dalam penanganan pengaduan ini akan cepat selesai apabila persyaratan sudah terpenuhi oleh pelapor dan sesuai dengan SOP yang berlaku akan di selesaikan paling lama 3 hari. (5).*Fairness* dalam penanganan pengaduan petugas berlandaskan dasar hukum untuk mendapatkan keadilan dalam penyelesaian pengaduan yaitu mendukung TKI dalam memperjangkan hak nya.

Kata Kunci: TKI, *Complaint Handling*, Sim-PADU

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the complaint handling in public services, especially in handling complaints of Indonesian Workers (TKI) in the Service Engineering Implementation Unit, Placement and Protection of Indonesian Workers (UPT P3TKI), East Java. Specifically, this study seeks to explain the handling of complaints in the Integrated Service Information System for Indonesian Migrant Workers (Sim-PADU). Sim-PADU is an online-based service that can be accessed via the web and cellphone which includes information on overseas job vacancies, registration and requirements to become migrant workers, consultation, insurance, reports of workers, complaints. In this research, the services to be studied is complaint handling which includes mechanism aspects, flow or procedures in handling complaints, infrastructure is adequate facilities to support the implementation of complaints, attitude of officers in serving complaints, speed of service in handling complaints, fairness is justice in the handling of service complaints based on legal standing.

The method used in this research is descriptive qualitative. The selection of informants was done by purposive sampling. Data obtained through interviews, observation and documentation. The data analysis techniques used were data reduction, data presentation, interpretation, and drawing conclusions from the research results. Then the validity of the data is tested through triangulation of data sources so that the data presented is valid data.

The results showed that the complaint handling in of Indonesian Workers at UPT P3TKI East Java: (1) The mechanism that is in accordance with the Standard Operating Procedures in handling this complaint. (2) The infrastructure in providing complaint services is complete including mediation place, complaint web, complaint application, and telephone, these are very sufficient facilities and infrastructure. (3) Attitude of officers who are responsive and friendly in serving incoming complaints. (4) Speed in handling this complaint will be completed quickly if the requirements have been met by the reporter and in accordance with the applicable Standard Operating Procedures, it will be resolved within 3 days. (5) Fairness in handling complaints by officers is based on a legal basis to get justice in resolving complaints, namely supporting TKI in fighting for their rights.

Keywords : TKI, Complain Handling, Sim-PADU

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul *Analisis Complaint Handling* Dalam Penanganan Keluhan Tenaga Kerja Indonesia di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P3TKI) Jawa Timur dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini terdiri dari empat bab, bab pertama berisi tentang latar belakang masalah penelitian yaitu banyaknya jumlah TKI yang berangkat keluar negeri, devisa yang diperoleh TKI, dan permasalahan TKI yang terjadi. Kemudian berisi tentang rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teoritik, definisi konsep, dan metode penelitian. Bab kedua gambaran umum kajian penelitian tentang Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P3TKI). Bab ketiga berisi tentang hasil wawancara, dan kombinasi dari pengetahuan peneliti antara teori yang digunakan dengan fakta yang ditemukan dilapangan. Pada bab empat berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan yang ada dalam penulisan skripsi ini sehingga menyebabkan penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan masukan, kritik, saran terhadap penulisan skripsi ini. Pada akhirnya, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Surabaya, 2 November 2020



Penulis