

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan jumlah kepadatan penduduk terbesar nomor empat di dunia dengan jumlah 274 juta penduduk, berdasarkan data Wikipedia dan BPS tahun 2020. Penduduk tersebut tersebar di berbagai pulau dengan Pulau Jawa yang mendominasi dengan jumlah 124.250.000 penduduk dari total populasi di Indonesia dan Jawa Timur menduduki peringkat kedua dengan memiliki 39.950.000 penduduk. Dengan jumlah penduduk yang banyak dapat mengakibatkan meningkatnya kebutuhan layanan publik, ekonomi, sarana pendidikan, kesehatan, dan kebutuhan lapangan pekerjaan, yang besar. Dengan daya dukung yang terbatas akan menjadi ancaman bagi pemerintah terhadap pemenuhan hak-hak sosial ekonomi, kesempatan kerja yang tidak memadai dan menyebabkan banyak terjadi pengangguran yang akan memperburuk kondisi kemiskinan dan pada gilirannya dapat menimbulkan dampak buruk bagi lingkungan sosial.

Pada tahun 2019 tingkat partisipasi angka kerja di Indonesia tercatat sebanyak 67,5% dari penduduk Indonesia dan Tingkat pengangguran di Indonesia sebesar 5,3% dari penduduk Indonesia. Hal ini memaksa pemerintah untuk menyediakan lapangan pekerjaan bagi warganya untuk memenuhi kebutuhan hidup yang layak sesuai dengan UUD 1945 pasal 27 ayat (2) menyatakan bahwa setiap Warga Negara Indonesia berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Namun pada kenyataannya, keterbatasan akan lowongan pekerjaan di dalam negeri menyebabkan warga Negara Indonesia mencari pekerjaan di luar negeri dengan menjadi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) atau biasa disebut juga Pekerja Migran Indonesia (PMI) selanjutnya istilah TKI atau PMI digunakan secara bergantian pada penelitian ini. Indonesia juga terkenal sebagai salah satu pengirim TKI terbesar ke luar negeri, sebagaimana dapat dilihat pada tabel I.1 berikut :

TABEL 1.1

Jumlah Tenaga Kerja Luar Negeri Indonesia

NO	TAHUN	JUMLAH	TKI FORMAL	%	TKI INFORMAL	%
1	2016	234.451	234.451	53	109.275	47
2	2017	261.820	118.830	45	142.990	55
3	2018	283.640	113.640	47	150.000	53

Sumber: Subbid Pengolahan Data, Bidang Pengolahan dan Penyajian Data (PUSLITFO BNP2TKI), tahun 2018 (data sudah diolah).

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah TKI dari tahun 2016 hingga tahun 2018 mengalami peningkatan setiap tahunnya dan paling banyak pada tahun 2018 dengan jumlah 283.640 TKI. TKI di Indonesia terdiri dari TKI formal dan TKI informal. TKI formal adalah calon tenaga kerja yang sudah memiliki sertifikat resmi dari Badan Latian Kerja untuk menjadi TKI. Sedangkan TKI informal adalah calon tenaga kerja yang masih belum mengikuti dan memiliki sertifikat dari Balai Latian Kerja untuk menjadi TKI. Hal ini sangat diperlukan karena untuk mengetahui bagaimana kualitas calon TKI yang akan di berangkatkan dan bekerja sesuai dengan kemampuan dan keterampilan mereka. (meskipun jumlah TKI ada penurunan)

Tenaga Kerja Indonesia memiliki pengaruh besar terhadap Negara. Hal ini terlihat dari Tenaga Kerja Indonesia yang menjadi salah satu penyumbang devisa negara terbesar. Pada tahun 2016, TKI menjadi andalan pemerintah dalam penyumbang devisa negara Indonesia sebesar 8.687 USD. Berikut perolehan devisa dari TKI Indonesia. Perolehan devisa negara dari TKI Indonesia sepanjang tahun 2016 hingga tahun 2018 terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Pada tahun 2018 jumlah devisa yang diperoleh oleh TKI sebesar 10.974 USD. Hal ini menunjukkan bahwa TKI memberi pengaruh besar terhadap negara yaitu sebagai penyumbang devisa sebagaimana dapat dilihat pada tabel I.2 berikut:

TABEL 1.1
Devisa TKI Indonesia

NO	TAHUN	USD
1	2016	8.687
2	2017	8.761
3	2018	10.974

Sumber: Bank Indonesia dan BNP2TKI, tahun 2019 (data sudah diolah)

Dari tabel I.2 TKI merupakan penyumbang devisa terbesar akan tetapi dibalik semua itu ada beberapa permasalahan yang terjadi yaitu ingin dipulangkan, gaji tidak dibayar, gagal berangkat, sakit, *overstay*, kekerasan dari majikan, melarikan diri dari majikan, dokumen tidak lengkap, dan lain-lain.

Dalam permasalahan-permasalahan tersebut menyebabkan pemerintah berupaya untuk menyediakan lembaga yang bisa mengelola TKI mulai dari pendaftaran, penempatan, konsultasi, info lapangan pekerjaan, laporan TKI dan pengaduan TKI. Dengan jumlah TKI yang cukup banyak dan berperan penting sebagai penyumbang devisa negara, maka pemerintah membentuk Badan Nasional Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI), selanjutnya dalam skripsi ini disingkat BNP2TKI. BNP2TKI merupakan lembaga non departemen yang dibentuk pemerintah yang memiliki fungsi pelaksanaan kebijakan di bidang penempatan dan perlindungan tenaga kerja Indonesia di luar negeri secara terkoordinasi dan terintegrasi. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2006.

Dengan adanya BNP2TKI di harapkan pelayanan publik yang di berikan sesuai dengan kebutuhan TKI. Pelayanan publik sendiri menurut Sinambela (2011) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Ratminto

(2005) mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undang.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang profesional artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan atau aparat pemerintah. Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

BNP2TKI memberikan berbagai fasilitas untuk melakukan pelayanan publik, salah satunya adalah dengan menampung banyak pengaduan melalui layanan *crisis center*. Secara Nasional Pada tahun 2011 Kepala BNP2TKI Moh. Jumhur Hidayat meluncurkan layanan pengaduan yang disebut *Crisis Center* yang dijalankan dalam bentuk pelayanan telepon secara gratis dan dapat di akses oleh TKI itu sendiri atau keluarga TKI yang akan melaporkan pengaduan dan dapat menerima selama 24 jam (www.liputan6.com).

Ditingkat Provinsi Jawa Timur dengan seiring berjalanya waktu pada tahun 2017 layanan pengaduan TKI *Crisis Center* digantikan dengan Layanan Terpadu Satu Atap – Penempatan dan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (LTSA-P2MI). Dimana layanan ini diluncurkan untuk meningkatkan pelayanan yang dibutuhkan TKI, yang tidak hanya untuk menerima pengaduan akan tetapi juga pelayanan untuk menjadi seorang TKI. pada awal tahun 2018 BP2TKI membentuk suatu inovasi bernama Sarana Informasi Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia (Sim-PADU) yang dimana istilah Sim-PADU akan dipakai dalam skripsi ini. Sim-PADU adalah sebuah layanan yang dapat diakses melalui *web* atau *handphone* yang berisikan meliputi Info lowongan kerja luar negeri, daftar jadi TKI, syarat menjadi TKI, konsultasi, Aasuransi, laporan TKI, pengaduan.

Sejak adanya pelayanan pengaduan seperti *Crisis Center*, LTSA-P2MI dan Sim-PADU berbagai macam permasalahan TKI yang terjadi antara lain banyak pengaduan yang diterima pemerintah Indonesia terkait dengan permasalahan TKI. Seperti yang terjadi pada tahun 2018 secara nasional BNP2TKI menerima laporan terkait pengaduan sebesar 4.696 kasus yang meliputi pemutusan hubungan kerja, TKI dipulangkan, gaji tidak dibayar, tidak berdokumen, sakit, gagal berangkat, overstay, putus hubungan komunikasi, pekerjaan tidak sesuai dengan perjanjian, tidak dipulangkan meski perjanjian sudah habis, perdagangan orang, tindak kekesaran dalam majikan, tidak punya ongkos pulang, melarikan diri dari majikan, dan mengalami kecelakaan (www.viva.co.id). Dari berbagai permasalahan yang

terjadi tentang pengaduan TKI di Indonesia dari tahun 2017 dan 2018 mengalami peningkatan. Dapat dilihat lebih lanjut pada tabel 1.3 sebagai berikut :

TABEL 1. 2

Macam-macam Masalah TKI di Indonesia

NO	JENIS MASALAH	2017	2018
1	TKI tidak berdokumen	373	441
2	TKI ingin dipulangkan	428	332
3	Gaji tidak dibayar	390	228
4	Tki gagal berangkat	248	226
5	Sakit	246	176
	Lainnya	2.790	3.293
TOTAL		4.475	4.696

Sumber: Subbid Pengolahan Data, Bidang Pengolahan dan Penyajian Data (PUSLITFO BNP2TKI) (data sudah diolah)

Dari tabel I.3 permasalahan TKI yang sering terjadi di Indonesia pada tahun 2018 di urutan pertama yaitu TKI tidak berdokumen atau ilegal dengan jumlah 441 kasus dimana para tki ini tidak memenuhi syarat untuk menjadi tki dan akan di pulangkan. Urutan kedua yaitu TKI ingin dipulangkan karena TKI selama masa kerja mengalami permasalahan waktu bekerja seperti yang dialami oleh TKI bernama Sarisih yang ditahan oleh majikannya selama 15 tahun tidak boleh pulang, memperpanjang paspor dan lapor ke KBRI. Padahal Salisih ingin sangat pulang tapi di larang oleh sang majikan (www.nasional.kompas.com). Urutan ketiga yaitu TKI gaji tidak dibayar seperti yang dialami oleh seorang TKI asal Jawa Barat yang bernama Eti Binti Udung Nosim yang bekerja sebagai pembantu rumah tangga di Arab Saudi selama 7 tahun akan tetapi dia hanya digaji selama 2 tahun saja dan sang majikan menunggak selama 5 tahun. Dimana Eti meminta pulang ke Indonesia selalu di larang oleh majikannya dan diancam akan tidak dibayarnya sisa gaji yang harus dia dapatkan. Setelah berhasil pulang di Indonesia selama 2 tahun Eti tidak kunjung juga mendapat sisa gaji yang harus di bayarkan oleh majikan. Akhirnya Eti melaporkan kejadian ini di kantor Astakira Pembaharuan Cianjur agar hak untuk mendapat kan kekurangan gaji selama 5 tahun dapat di bayarkan (www.validnew.id).

Dan tidak hanya soal gaji tidak di bayar akan tetapi TKI juga mengalami kekerasan dari majikan seperti TKI yang berasal dari indramayu yang bekerja sebagai pembantu rumah tangga di singapura mengalami kekerasan yang sangat tidak wajar, yang menyebabkan bekas luka, cacat fisik dan trauma psikologis hal ini dialaminya selama 6 bulan bekerja. Hal ini dilaporkan oleh suami korban yang terkejut saat korban pulang. Akhirnya mantan majikan yang bersangkutan menerima hukuman paling berat dalam sejarah atas kekerasan terhadap TKI yang bekerja sebagai pembantu rumah tangga selama 11 tahun penjara dan itu semua terbukti dengan pengakuan korban dan hasil visum dari kepolisian (www.internasional.kompas.com).

TABEL 1.4

Jumlah Penerimaan Pengaduan TKI Jawa Timur

N O	TAHU N	VIA			JUMLA H KASUS	KETERANGAN	
		SURA T	TELEPO N	LANGSUN G		SELESA I	PROSE S
1	2015	22	15	37	74	50	24
2	2016	50	4	35	89	74	16
3	2017	78	42	58	178	127	51
4	2018	63	43	54	157	117	41
JUMLAH		213	103	184	498	368	132

Sumber: Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI). (data sudah diolah)

Pada tabel 1.4 dapat dilihat bahwa pengaduan TKI di Jawa Timur sendiri dibagi menjadi tiga cara yaitu pertama melakukan dengan pengiriman surat, kedua dapat dilakukan dengan telepon, dan yang ketiga dapat dilakukan dengan datang secara langsung ke tempat pengaduan TKI. Jika dilihat jenis pengaduan dari tahun 2015 sampai 2018 sebesar 498 kasus dengan 368 kasus selesai dan 132 kasus dalam proses penyelesaian. Pada urutan pertama dari banyaknya jumlah pengaduan terjadi pada tahun 2017 pengaduan sebesar 178 kasus dengan 127 kasus selesai dan 51 kasus masih dalam progress penyelesaian. Pada urutan kedua terjadi pada tahun

2018 dengan pengaduan sebesar 157 kasus dengan 117 kasus selesai dan 41 kasus masih dalam proses. Diketahui juga dari tiga macam jalur pengaduan yang paling banyak yaitu melewati surat di tahun 2015 sebesar 78 pengaduan, lanjut urutan pertama untuk jumlah pengaduan terbanyak dari telfon pada tahun 2018 sebesar 43 pengaduan. Lanjut pada urutan pertama dari pengaduan secara langsung terjadi pada tahun 2017 sebesar 58 pengaduan.

TABEL 1.5

Macam-macam Pengaduan TKI

Jawa Timur

NO	JENIS PENGADUAN TKI	2013	2014	2015	2016	2017	JUMLAH
1	Gagal berangkat	3	5	19	4	2	33
2	Penipuan	1	0	0	0	0	1
3	Putus komunikasi	5	8	12	11	6	42
4	Komonukasi tidak lancar	0	2	0	0	0	2
5	Gaji tidak dibayar	5	3	4	7	1	20
6	Under paid	2	1	0	0	0	3
7	Tidak mampu bekerja	1	0	0	0	2	3
8	Penganiayaan	4	1	2	0	0	7
9	Pelecehan seksual	0	0	1	0	0	1
10	Majikan meninggal	1	14	0	0	0	15
11	Pekerjaan tidak sesuai dengan PK	7	2	4	6	3	22
12	Dokumen tidak lengkap	5	1	0	0	2	8
13	PHK sepihak	6	2	0	4	0	12
14	Kecelakaan kerja	2	9	3	2	0	16
15	Sakit	4	12	0	23	23	62
16	TKI hamil	1	0	0	0	0	1
17	TKI meninggal dunia	6	17	101	71	56	251

18	TKI Pulang membawa anak	0	0	3	0	0	3
19	TKI berbuat criminal	4	1	0	0	4	9
20	Pemerasan	0	1	0	0	0	1
21	TKI kabur dari majikan	1	0	3	11	1	16
22	TKI gagal ditempatkan oleh agency	1	1	0	0	0	2
23	Usia TKI dibawah umur	0	1	0	0	0	1
24	Data TKI dalam paspor tidak sesuai dengan yang asli	2	1	0	0	0	3
25	TKI melakukan unjuk rasa	1	0	0	0	0	1
26	TKI membawa jimat/sihir	1	0	1	0	1	3
27	Dokumen ditahan oleh PPTKIS	8	4	4	5	0	21
28	TKI tidak diijinkan oleh suami	2	2	0	0	0	4
29	Majikan mengundurkan kepulangan	1	1	0	0	0	2
30	Lain – lain	0	0	21	13	21	55
JUMLAH		74	89	178	157	122	620

Sumber: Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI). (data sudha diolah)

Pada tabel 1.5 dapat dilihat macam-macam pengaduan yang diterima oleh UPT P3TKI Jawa Timur. Dari data tersebut dapat dilihat jumlah pengaduan TKI dari tahun 2013 sampai tahun 2017 sebesar 620 pengaduan yang masuk. Pengaduan paling banyak terjadi di pada kategori TKI meninggal sebesar 251 orang dan selanjutnya di kategori TKI sakit sebesar 62 orang. Dan dari macam-macam pengaduan yang masuk terbanyak terjadi pada tahun 2015 sebesar 178 pengaduan.

Terkait beberapa permasalahan yang terjadi terhadap TKI tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian mendalam terkait dengan *Complain Handling* TKI di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan TKI (UPT P3TKI) Jawa Timur. Hal ini dikarenakan begitu banyak permasalahan yang cukup kompleks sehingga dibuat lembaga dan aplikasi dalam penyelesaian masalah ini. Permasalahan TKI tidak dapat dianggap sepele karena berdasarkan penjelasan di atas dapat dilihat bahwa masih banyak terjadinya pengaduan atau permasalahan dan TKI merupakan salah satu penyumbang devisa dalam suatu negara. Sehingga keselamatan, dan kesejahteraan TKI perlu diperhatikan secara mendalam. Maka dari itu peneliti akan mencoba mendiskripsikan bagaimana Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan TKI (UPT P3TKI) Jawa Timur dalam melaksanakan *complaint handling*, sehingga akan diketahui apakah pelayanan yang diberikan ini sudah sesuai.

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menggunakan 5 penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini, antara lain : Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Dimas, Tjahjalunin, Lely berjudul “Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang” tujuan dilakukannya penelitian tersebut untuk mengetahui seberapa keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan kegiatan penanganan pengaduan di kota malang. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting pemerintah daerah untuk mengetahui dan memperbaiki setiap kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif. Pengelolaan pengaduan di Kota Malang mempunyai standar dan prosedur yang jelas dalam menangani pengaduan. Prosedur dan standar dalam penanganan pengaduan didukung dengan sarana dan prasarana serta surat dari Kepala Dinas untuk melancarkan penanganan pengaduan di Kota Malang.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Suci Styawan berjudul “Penanganan Pengaduan (Complaint Handling)” Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang

Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). Tujuan dilakukannya penelitian tersebut untuk mengetahui seberapa bagus pelayanan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh instansi tersebut dari segi transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas untuk melayani penanganan pengaduan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan pengambilan informan dengan menggunakan purposive sampling guna informan yang dipilih benar-benar memiliki posisi terbaik untuk memberikan informasi terkait permasalahan dalam penelitian ini

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Arif Hendramawan berjudul “ Efektivitas Media Center Dalam Memberikan Penanganan Keluhan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya” dilakukannya penelitian tersebut untuk mengetahui efektifitas dari pelayanan penanganan keluhan yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan pengambilan informan menggunakan purposive sampling guna informan yang terpilih benar-benar memiliki posisi yang terbaik sebagai informan yang terkait permasalahan dalam penelitian ini.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Yudhistira Ardi Kurniawan berjudul “ Efektivitas Penanganan Keluhan (Complaint Handling) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya” dilakukannya penelitian tersebut untuk mengetahui efektivitas penanganan keluhan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap di Surabaya yang dimana di laporkan dari masyarakat tentang adanya maladministrasi yang terjadi di pelayanan pemerintahan untuk masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yang dimana penelitian ini mendeskripsikan masalah apa yang akan diteliti.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Dera Sri Mega Putri Subekti berjudul “Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung” dilakukannya penelitian tersebut untuk mengetahui penanganan komplain yang dilakukan di RSUD Dr. Iskak

Tulungagung. Hal ini dilakukan oleh peneliti karena pengaduan pelayanan publik tentang kesehatan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung sangat banyak yang mencapai 12% atau setiap harinya bisa sekitar 33 pengaduan yang masuk.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, peneliti ingin mengetahui bagaimana Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan TKI (UPT P3TKI) Jawa Timur dalam melaksanakan *complaint handling*, sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian : “ **ANALISIS COMPLAINT HANDLING DALAM PENANGANAN KELUHAN TENAGA KERJA INDONESIA (Studi Kualitatif Deskriptif Pada Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut diatas, penelitian ini akan menjawab permasalahan penelitian yaitu bagaimana penanganan pengaduan (*complaint Handling*) TKI di UPT-P3TKI Jawa Timur.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penanganan pengaduan (*complaint handling*) dari TKI di UPT-P3TKI Jawa Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang akan diperoleh melalui penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-

P3TKI) Jawa Timur untuk mengetahui pelayanan publik *complaint handling* dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia.

2. Penelitian ini dapat memberi kontribusi serta pertimbangan dan referensi mengenai gambaran konsep pelayanan publik dan analisis *complaint handling* dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur.

1.4.2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang akan diperoleh melalui penelitian ini adalah :

Sebagaimana dijelaskan dalam

1. Penelitian ini dapat memberikan manfaat pada perkembangan kajian ilmu administrasi negara mengenai konsep pelayanan publik dan analisis *complaint handling* dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur.
2. Penelitian ini dapat memperkaya referensi bagi penelitian lanjutan dengan tema penelitian mengenai pelayanan publik dan analisis *complaint handling* dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur.

1.5. Kerangka Konseptual

1.5.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, dan mengurus menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok organisasi (Sianipar, 1998). Sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat. (Ahmad Ainur Rohman, 2010 : 25)

Menurut Moenir(2006:6), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Lebih lanjut moenir menjelaskan hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara ruitn dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Erna Setijanigrum (2012 : 45) mendefinisikan pelayanan sebagai usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seorang. Sementara itu menurut Erna, pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktifitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang atau suatu organisasi melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas.

Sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan antara lain, pelayanan tersebut keluarannya sukar diukur secara eksak dan relative tidak berbentuk. Pelayanan itu sendiri merupakan keluaran yang bersifat spesifik/tidak standar pelayanan tidak dapat dibakukan secara tetap karena terpengaruh lingkungan yang kompleks sifatnya dan selalu berubah, terdapat hubungan langsung antara pelanggan dan pemberi pelayanan dan pelanggan terlibat dalam proses pelayanan tersebut; keterampilan sangat tergantung pada pemberi pelayanan membutuhkan berbagai perlindungan dalam memberikan pelayanan; pengukuran efisiensi dan efektivitas pelayanan pada dasarnya bersifat subyektif (terutama persepsi dari pelanggan); pentingnya proses yang sekaligus berfungsi sebagai pengendali kualitas pelayanan; biasanya penentuan opsi penetapan harga pelayanan cukup rumit, karena banyak pertimbangan yang harus diperhitungkan didalamnya (misalnya tidak hanya pertimbangan materi, tetapi juga emotional, nilai, dan kondisi setempat).

Dari beberapa definisi yang sudah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dapat dilakukan secara perseorangan atau kelompok dalam membantu seseorang untuk memenuhi kebutuhan dan haknya dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

Pengertian publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Sinambela, 2006: 4-5). Dengan demikian yang dimaksud pelayanan publik adalah pelayanan yang menyangkut masyarakat luas. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005: 4).

Adapula yang menjelaskan pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Hakikat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Surjadi, 2009:9). Pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Aspek proses meliputi SDM aparatur, mekanisme serta saran dan prasarana yang digunakan dalam proses. Sedangkan aspek produk layanan masyarakat menyangkut jenis, kualitas dan kuantitas produk layanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 (Dalam Ratminto, 2005:5) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah

dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

1.5.2 Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga Negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu Negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas pemerintahan seperti seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.
2. Pelayanan Pembangunan, adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan Utilitas, yakni jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi asyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi missal.
4. Pelayanan Sandang, pangan dan papan , merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murh.
5. Pelayanan Kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya. (Badu Ahmad & A. Batinggi, 2013:30-31)

Sementara itu jenis pelayanan didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyedia dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu system. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

2. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu system pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.(Herbani Pasolong, 2007:129).

Menurut Groonroos sebagaimana yang dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara (Dwiyanto,2005: 142). Terdapat perbedaan antara pelayanan barang dan jasa. Perbedaan tersebut sebagaimana yang terlihat pada table 1.4 berikut :

TABEL 1.6

Perbedaan Karakteristik Pelayanan Barang Dan Pelayanan Jasa

Pelayanan Barang	Pelayanan Jasa
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuatu yang berwujud. 2. Homogen, satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang. 3. Proses produksi dan distribusi terpisah dengan proses konsumsi. 4. Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan. 5. Berupa barang atau benda. 6. Pembeli pada umumnya tidak terlibat pada proses produksi. 7. Dapat disimpan sebagai persediaan. 8. Dapat terjadi pemindahan kepemilikan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuatu yang tidak berwujud. 2. Heterogen, satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai dengan atau sama dengan pelayanan kepada orang lain. 3. Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan dengan pada saat dikonsumsi. 4. Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara penjual dan pembeli. 5. Berupa proses atau kegiatan. 6. Pembeli terlihat dalam proses produksi. 7. Tidak dapat disimpan. 8. Tidak dapat berpindah kepemilikan.

Sumber : Groonroos dikutip LAN,2003 (dalam Dwiyanto, 2005:142)

1.5.3 Pergeseran Paradigma Pelayanan

Menurut perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradig pelayanan publik (Denhardt and Denhardt, dalam Dwiyanto, 2005:143) dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public service*). Pergeseran paradig tersebut bias dilihat dalam table 1.5 di bawah ini :

TABEL 1.7

Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	Old Public Administration	New Public Administration	New Public Service
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab	Klien dan pemilih	Konsumen	Warga Negara
Peran Pemerintah	Pengayuh (rowing)	Mengarahkan (steering)	Menegosiasikan dan mengolaborasi berbagai kepentingan warga Negara dan kelompok komunitas

Akuntabilitas	Menurut hirarki administrasi	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan konsumen	Multi aspek : akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar professional, kepentingan warga negara

Sumber : Denhardt and Denhardt dalam Dwiyanto, 2005: 144

New public service (NPS) merupakan sebuah paradigma baru dalam ilmu administrasi Negara yang mulai diperkenalkan sejak tahun 2003 sampai sekarang NPS memiliki cirri-ciri sebagai berikut :

1. Mempunyai prinsip *government shouldn't be run a business it should be run like a democracy*
2. Administrator publik lebih banyak mendengar daripada berkata (*more listening than telling*) dan lebih banyak melayani daripada mengarahkan (*more serving than steering*)
3. Kerjasama melalui jaringan kerja (networking)
4. Akuntabilitas dan transparansi mengiringi tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan publik
5. Pola pikir bahwa pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang wajib bagi pemerintah (Suaedi, 2010 :22)

Sedangkan menurut Denhardt (dalam Suaedi, 2010: 23), ide pokok NPS adalah:

1. *Serve citizens, not customers* (melayani warga masyarakat, bukan pelanggan)
2. *Seek public interest* (mengutamakan kepentingan publik)
3. *Value citizenship over entrepreneurship* (lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan)
4. *Think strategically, act democratically* (berpikir strategis dan bertindak demokrasi)
5. *Recognize that accountability is not simple* (menyadari bahwa akuntabilitas bukanlah suatu hal yang mudah)
6. *Serve rather than steer* (melayani daripada mengendalikan)
7. *Value people not just productivity* (menghargai orang bukan produktivitas semata)

1.5.4 Prinsip Pelayanan Publik

Sebagaimana yang ditetapkan dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

1. Persyaratan teknis dan pelayanan publik
2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/personal/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. 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 public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

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

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

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

10. Kenyamanan

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

1.5.5 Asas Pelayanan Publik

Pengertian asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik (*general principles of good administration*) ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara publik. Bersifat umum karena asas-asas ini secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya melaksanakan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah peraturan perundang-undangan bersifat adaptif, karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan Administrasi Negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik di bidang pelayanan administrative, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

Dengan sifat adaptif ini maka asas-asas ini dapat selalu dijabarkan lebih lanjut didalam penetapan aturan-aturan teknis, baik yang menyangkut system, prosedur, standart kualitas, pelayanan keluhan, dan sebagainya dari setiap jenis pelayanan publik, instansi penyedia layanan publik harus memperhatikan asas pelayanan yaitu :

1. Transparansi

Bersikap 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 layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

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

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah menurut Ibrahim (2008:19-20) setidaknya-tidaknya unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang didapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi / Lembaga Pemerintah / Pemerintahan “terpaksa harus mahal” maka Instansi / Lembaga Pemerintah / Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan publik harus berasaskan yakni :

1. Kepentingan Umum

Adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya, tidak mensyaratkan beban tertentu. Kepentingan yang harus didahulukan dari kepentingan-kepentingan yang lain dengan tetap memperhatikan proporsi pentingnya dan tetap menghormati kepentingan-kepentingan lain.

2. Kepastian Hukum

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Keadaan dimana perilaku manusia, baik individu, kelompok, maupun organisasi, terikat dan berada dalam koridor yang sudah digariskan oleh aturan hukum..

3. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

5. Keprofesionalan

Suatu keahlian dan kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang.

6. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif

Perlakuan yang didapat dari para pelayan public sama rata dan tidak melihat dari strata social masyarakat tersebut.

8. Keterbukaan

Semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik yang diminta ataupun tidak.

9. Akuntabilitas

Pelayanan public harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok

Fasilitas yang dapat setiap orang sama, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.

11. Rentan

Pelayanan publiknya mudah terpengaruh oleh hal-hal yang mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat.

12. Ketetapan waktu

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

13. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan

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

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan public akan mempermudah masyarakat dalam aktifitasnya.

1.5.6 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

1.5.7 Complaint Handling sistem / Penanganan Pengaduan

Keluhan atau Pengaduan adalah wujud dari ekspresi ketidakpuasan dari pelanggan atau penerima layanan atas tindak layanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Keluhan merupakan ungkapan publik yang bias timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau pelayanan. Namun tidak setiap ketidakpuasan akan diungkapkan dengan keluhan. Pelanggan akan mengungkapkan keluhan apabila merasa keluhan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita waktu dan biaya. Sebaliknya bila penanganan keluhan tidak praktis, pelanggan akan lebih memilih untuk tidak mengungkapkan keluhannya (Saleh, Akh. Muwafik, 2010)

Dalam sub bab ini akan dijelaskan tentang pengertian, penyebab complaint, manfaat complaint, manajemen complaint, factor keberhasilan manajemen complaint, aspek dalam complaint handling, metode penyampaian complaint dan prosedur complaint handling.

1.5.7.1 Pengertian

Ada beberapa factor yang mempengaruhi apakah seseorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplaint atau tidak, yaitu:

1. Derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan
2. Tingkat ketidakpuasan pelanggan
3. Manfaat yang diperoleh
4. Pengetahuan dan pengalaman
5. Sikap pelanggan terhadap keluhan
6. Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi
7. Peluang keberhasilan dalam melakukan komplaint

Tjiptono (2005:153) menyebutkan keluhan dalam bahasa Inggris disebut “complaint” menandakan adanya perasaan kekesalan atau kekecewaan akan sesuatu yang didapatkan. Hal ini mengindikasikan bahwa apa yang didapat tidak sesuai dengan harapan. Semakin tinggi harapan yang diinginkan oleh pihak konsumen maka akan semakin tinggi pula rasa ketidakpuasan akan barang ataupun jasa yang diterimanya.

Complain yang disampaikan berkenaan dengan adanya ketidakpuasan dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori (Tjiptono, 2005:155-156), diantaranya adalah

1. *Voice response*

Dalam kategori ini, pelanggan menyampaikan keluhan secara langsung, dan atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan

2. *Private response*

Dalam kategori ini tindakan yang dilakukan antara lain dengan memperingatkan atau member tahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan jasa atau perusahaan yang bersangkutan.

3. *Third-party response*

Dalam kategori ini, tindakan yang dilakukan pelanggan meliputi upaya meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media masa, melalui surat, atau secara langsung mendatangi lembaga pelanggan, instansi hukum dan sebagainya.

Seiring dengan berjalannya waktu dan berkembangnya teknologi, dalam melakukan complains masyarakat sudah sampai pada tahap *third-party response* tersebut bisa segera memberikan solusi atau jalan keluar bagi permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat tersebut.

Ada beberapa hal yang melatarbelakangi seseorang melakukan sebuah complaint, diantaranya adalah :

1. *Level of dissatisfaction* (Tingkat Ketidakpuasan)

Tingkat ketidakpuasan yang tinggi atas konsumen suatu produk akan mengakibatkan kecenderungan pelanggan untuk melakukan *complaint*. Tingkat ketidakpuasan pelanggan dalam mengkonsumsi produk adalah alasan utama pelanggan dalam melakukan *complain*.

2. *Importance* (Tingkat Kepentingan)

Produk yang dinilai penting bagi pelanggan cenderung menghasilkan keluhan ketika muncul rasa puas akan konsumsi produk tersebut.

3. *Costor benefit action* (Biaya atau manfaat atas tindakan)

Pelanggan akan cenderung melakukan complain ketika harapan atas manfaat cukup tinggi biaya yang dilakukan dalam melakukan complain relative rendah.

4. *Personal characteristics* (Karakteristik Individu)

Karakteristik dari individu yang mengkonsumsi produk berpengaruh terhadap complain. Beberapa orang lebih suka melakukan complain daripada orang lain tergantung pada karakteristik individu masing-masing. Karakteristik ini dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, ketersediaan waktu dan agresivitas individu tersebut.

Haricshman (1970:39 dalam public service communication, 2010:156) mengungkapkan tiga bentuk respon yang dapat dilakukan masyarakat atas pelayanan yang mengecewakan, yaitu:

1. ***Exit***, dilakukan ketika masyarakat tidak puas pada pelayanan dengan mencari alternative pelayanan dari organisasi lain.
2. ***Voice***, dilakukan melalui keluhan pada birokrasi pelayanan.
3. ***Loyalty***, merupakan bentuk kesetiaan terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan, meskipun mempunyaipilihan untuk *exit*, namun lebih memilih *voice* untuk mengungkapkan kekecewaan kemudian tetap loyal pada organisasi meskipun mempunyai rasa kecewa.

Suryadi (2008:51 dalam public service communication, 2010:157) menyatakan bahwa, keluhan sering dipandang sebagai hal buruk bagi kehidupan organisasi, sehingga banyak pihak berusaha menutupi atau mengabaikannya.

Padahal keluhan menjadi peringatan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas organisasi. Bahkan dengan kemampuan mengelola dan merespon keluhan dapat menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, bahkan dapat meningkatkan keuntungan.

Didalam penelitian ini, keluhan berarti perasaan kecewa yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang mereka dapat mengenai segala permasalahan publik. Keluhan-keluhan ini akan terus berada di dalam benak mereka selama pemerintah belum mampu untuk memberikan solusi atau memperbaiki kinerja dari pemberi pelayanan tersebut.

1.5.7.2 Penyebab Complaint

Penyebab munculnya complain antara lain:

1. Adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk barang dan jasa.
2. Kegagalan organisasi pelayanan memenuhi harapan pelanggan.
3. Rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan pelanggan

Keluhan (komplain) secara umum muncul karena beberapa alasan yaitu:

1. Organisasi pelayanan gagal mewujudkan kinerja yang dijanjikan.
2. Pelayanan yang tidak efisien.
3. Pelayanan yang diberikan secara kasar, atau tidak membantu
4. Gagal menyampaikan info perubahan kepada pelanggan.
5. Banyak pelayanan yang tertunda.
6. Ketidak sopanan / keramahan aparat pelayanan.
7. Pelayanan yang tidak layak / tidak wajar.
8. Aparat pelayanan tidak berkompeten.
9. Aparat pelayanan yang apatis / tidak adanya atensi
10. Organisasi pelayanan tidak responsive terhadap kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan.

Begitu pula komplain atau keluhan bisa terjadi karena konsumen tidak dapat mendapatkan barang atau jasa seperti yang diharapkan atau di janjikan. Sumber keluhan dapat berasal dari internal, misalnya dari karyawan atau manajemen dan keluhan yang bersumber dari eksternal.

1.5.7.3 Manfaat Komplain

Tidak selamanya komplain yang disampaikan bernilai negative, namun dapat pula bernilai positif. Beberapa manfaat komplain adalah:

1. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Dengan adanya komplain, perusahaan tahu dimana letak persisnya kualitas yang harus diperbaiki.
3. Sebagai alat isntopeksi diri organisasi untuk senantiasa responsive dan mau memperhatikan ‘suara’ dan ‘pilihan’ pelanggan.
4. Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya.
5. Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.
6. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan.
7. Penanganan komplain yang benar dan berhasi bias meningkatkan kepuasan pelanggan.
8. Mendesak karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik.
9. Setiap komplain akan membuat orang bekerja dengan baik.
10. Menangani komplain dengan memuaskan akan meningkatkan loyalitas nasabah.
11. Sebagian besar dari nasabah yang komplain sebetulnya perhatian pada perusahaan.

1.5.7.4 Manajemen Complaint

Secara umum yang dimaksud dengan manajemen komplain menurut Tjiptono(2009) adalah suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran

sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Manajemen keluhan muncul karena adanya masalah-masalah yang ditimbulkan oleh pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah ataupun swasta.

Queensland Ombudsman(2008:1) menyebutkan bahwa, *Complaints management is a vital component of every decision-making framework and is especially relevant to agencies that have service-oriented roles in the public sector. With increasing expectations from the community, agencies need to respond to complaints in an effective and timely way.* (Manajemen keluhan merupakan komponen penting dari setiap kerangka kerja pengambilan keputusan dan sangat relevan bagi lembaga yang memiliki layanan yang berorientasi peran di sektor publik. Dengan meningkatnya harapan dari masyarakat, lembaga perlu menanggapi keluhan dengan cara yang efektif dan tepat waktu).

1.5.7.5 Faktor Keberhasilan Manajemen *Complaint*

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam penanganan keluhan menurut Akh. Muwafik Saleh (2010:160) ada 5 antara lain :

1. *Personal factor* yaitu factor keahlian, rasa percaya diri, motivasi dan komitmen masing-masing aparat pelayanan.
2. *Leadership factor* yaitu factor kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang diberikan oleh atasan dan pimpinan tim.
3. *Team factor* yaitu factor kualitas dukungan dari seluruh anggota tim pelayanan.
4. *System factor* yaitu factor sistem kerja yang handal dan fasilitas yang memadai yang disediakan oleh organisasi pelayanan.
5. *Contextual (situsional) factor* yaitu situasi dan kondisi lingkungan baik internal maupun external.

1.5.7.6 Aspek Dalam Complaint Handling

Aspek-aspek complain handling menurut Akh. Muwafik Saleh (2010, h 159) ada 4 yaitu :

1. *Good Will*, yaitu dengan adanya niat baik pemimpin organisasi atau perusahaan dalam menerima dan mengelola keluhan pelanggan melalui kebijakan yang dapat dijadikan dasar dalam mengelola keluhan.
2. *Mekanisme*, yaitu adanya alur dan prosedur yang jelas dan sistematis dalam mengelola sebuah keluhan sehingga baik pihak yang komplain maupun petugas dengan mudah memantau perkembangan koplain yang disampaikan.
3. *Infrastruktur*, yaitu berupa fasilitas sarana dan prasarana yang memadai yang mendukung komplain tersebut dapat belangsung dengan baik, misalnya tempat khusus tim pengelola pengaduan, kotak pengaduan, quisioner atau form complain/saran, hotline dan sebaainya.
4. *Attitude*, yaitu sikap petugas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Sikap yang ditampilkan haruslah dapat dipersepsi positif oleh setiap orang yang menyampaikan keluhan.

Sedangkan aspek aspek penanganan keluhan menurut Tjiptono (2000, h 173) ada 4 yaitu:

1. *Accessible* yaitu Instansi penyedia layanan menjamin bahwa masyarakat secara mudah menyampaikan keluhan dengan adanya fasilitas yang mendukung
2. *Simplicity* yaitu kesederhanaan Instansi dalam memangkas tahapan-tahapan layanan dalam proses penyelesaian penanganan keluhan
3. *Speed* yaitu Setiap keluhan ditangani secepat mungkin dengan rentang waktu penyelesaian yang realistis di infokan dengan masyarakat. Selain itu setiap perkembangan dan kemajuan dalam penanganan keluhan masyarakat ayang sedang diselesaikan harus dikomunikasikan kepada masyarakat yang berkesangkutan.
4. *Fairness* yaitu keadilan dalam penanganan keluhan berlandaskan dasar hukum yang berlaku agar sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan untuk penanganan keluhan.

Dari aspek-aspek *Complaint Handling* diatas dalam penelitian ini yang akan dipakai adalah elaborasi dari Akh. Muwafik Saleh dengan Tjiptono yaitu *mekanisme, infrastruktur, attitude, speed* dan *fairness*. Elaborasi ini dilakukan berdasarkan relevansi dengan topik Pelayanan Publik *Complaint Handling* dalam Penanganan Keluhan Tenaga Kerja Indonesia di UPT P3TKI Jawa Timur.

1.5.7.7 Metode Penyampaian Complaint dan Prosedur Complaint Handling

Metode dalam penyampaian komplain bias dilakukan dengan berbagai cara antara lain :

1. Telfon

Komplain bias disampaikan melalui hubungan telfon langsung kepada pejabat atau petugas yang secara khusus menangani komplain ini dengan cara masyarakat ataupun pelanggan dipersilahkan meghubungin nomor-nomor telfon tertentu yang telah dipublikasikan sebagai tempat untuk menyampaikan keluhannya.

2. SMS

Perkembangan teknologi komunikasi semakin cepat, metode dengan menggunakan SMS dapat pula dilakukan. Yaitu institusi dapat menyebarkan dan mempublikasikan nomor HP tertentu yang ditugaskan untuk menerima berbagai keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pemegang nomor HP tersebut bias langsung puncak pimpinan sehingga dapat tahu secara langsung terhadap layanan yang diberikan oleh setiap petugas yang berada di bawahnya dan secara cepat dapat memberikan respon ataupun jawaban dan kebijakan dalam menangani keluhan tersebut.

3. ***Faximile***

Penyampaian komplain dapat juga dilakukan melalui faximile kantor/industry. Hal ini apabila para pelanggan berkeinginan menyampaikan keluhannya secara tertulis dan panjang lebar sehingga terdapat dokumentasi atas keluhan yang disampaikan.

4. ***Surat Pos***

Komplain dapat puladisampaikan melalui surat yang dikirim melalui petugas pos. bahkan dalam perkembangannya pula penyampaian pesan keluhan juga dapat disampaikan melalui alamat kotak pos yang dipublikasikan melalui media massa.

5. ***Email atau Media Pengaduan On Line***

Yaitu menyediakan ruang khusus di *Website* organisasi untuk penyampaian pengaduan masyarakat/pelanggan yang dikelola oleh petugas dan diberi jawaban atau *feedback* secara cepat melalui media tersebut pula.

6. ***Kontak Langsung***

Yaitu yang dikelola oleh tim petugas pengaduan secara khusus. Yaitu lembaga/institusi membuat unit kerja secara khusus yang menangani keluhan dengan menunjuk beberapa orang sebagai tim atau petugas pengaduan dan disediakan tempat khusus untuk melakukan penyelesaian dan penyampaian pengaduan. Apabila dibentuk tim pengelolaan pengaduan secara khusus ini maka perlu dibuat prosedur pengelolaan pengaduan yang baik.

1.6 Definisi Konsep

Berdasarkan perumusan masalah dalam kerangka pemikiran yang telah dikemukakan maka dapat dijelaskan definisi konsep dalam penelitian ini, konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *Pelayanan Publik*

Suatu kegiatan yang dapat dilakukan secara perseorangan atau kelompok dalam membantu seseorang untuk memenuhi kebutuhan dan haknya dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

2. *Complaint Handling*

Suatu bagian dari sistem pelayanan publik mengenai alur tata kelola masalah dan keluhan yang diajukan oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi, yang terdiri dari serangkaian kegiatan berupa proses dan pengelolaan keluhan.

3. *Mekanisme,*

Alur Prosedur yang jelas dan sistematis dalam penanganan sebuah keluhan, sehingga baik pihak yang komplain maupun petugas dengan mudah memantau perkembangan koplain yang disampaikan.

4. *Infrastruktur:*

fasilitas sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung komplain tersebut dapat belangsung dengan baik, misalnya tempat khusus tim pengelola pengaduan, kotak pengaduan, quisioner atau form complain/saran, hotline dan sebaainya.

5. *Attitude*

Sikap petugas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan.

6. *Speed*

Kecepatan petugas dalam merespon penanganan pengaduan yang masuk untuk ditindak lanjuti dengan SOP yang berlaku.

7. *Fairness*

Keadilan dalam penanganan keluhan berlandaskan dasar hukum yang berlaku agar sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan untuk penanganan keluhan.

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan instrumen yang digunakan untuk menemukan dan memperoleh data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan penelitian secara ilmiah berdasarkan pengamatan yang sistematis atas gejala-gejala empirik dengan mengikuti prosedur yang baku.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2016), penelitian kualitatif merupakan metode- metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Bentuk penelitian ini berfokus terhadap makna individual dan menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan.

Oleh karena itu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, peneliti dapat memperoleh data untuk memperdalam wawasan mengenai penanganan pengaduan (*Complain Handling*) Tenaga Kerja Indonesia di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPTP3TKI) Jawa Timur.

1.7.1. Jenis Penelitian

Penelitian mengenai Pelayanan Publik *Complaint Handling* dalam Penanganan Pengaduan Tenaga Kerja Indonesia (studi kualitatif deskriptif pada Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur) menggunakan paradigma konstruktivis. Berger (dalam Bungin, 2013, h.141) menjelaskan bahwa realitas itu tidak dibentuk

secara ilmiah, namun tidak juga turun karena campur tangan Tuhan, tapi sebaliknya, ia dibentuk dan dikonstruksi. Dengan demikian, realitas yang sama bisa ditanggapi, dimaknai dan dikonstruksi secara berbeda-beda oleh semua orang. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti akan menggali informasi mendalam mengenai pelayanan publik *complaint handling* dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia (studi kualitatif deskriptif pada Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur) untuk mendapatkan berbagai informasi yang diinginkan.

Selanjutnya dalam penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Moleong (2013, h.6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada konteks alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif mampu menggambarkan kejadian dari sudut pandang objek penelitian. Peneliti adalah bagian dari integral data yang memiliki keleluasaan dalam menentukan jenis data apa yang diinginkan sehingga peneliti menjadi instrument penelitian yang harus terjun langsung di lapangan, oleh karena itu penelitian ini bersifat subjektif (Kriyantono, 2012, h.57). Penelitian kualitatif berfungsi menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam – dalamnya (Kriyantono, 2012, h.58).

Penelitian ini dilaksanakan dengan tipe penelitian deskriptif sehingga dapat memaparkan situasi atau peristiwa untuk kemudian dianalisis melalui teori yang ada. Kriyantono (2012,h.69) menjelaskan bahwa tipe penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan sifat – sifat populasi atau objek tertentu. Berdasarkan penjelasan mengenai penelitian kualitatif deskriptif tersebut peneliti menganggap bahwa penelitian kualitatif deskriptif dianggap sesuai dengan penelitian ini dikarenakan penelitian ini mencoba

menghadirkan suatu fakta atau fenomena yang dimiliki oleh Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur secara sistematis dan faktual melalui proses pengumpulan data pada prosesnya nanti.

1.7.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur untuk mendapatkan data mengenai pelayanan publik *complaint handling* dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia (studi kualitatif deskriptif pada Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur.

1.7.3. Fokus Penelitian

Masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus. Terdapat dua manfaat dari penetapan fokus penelitian tersebut yang pertama penetapan fokus dapat membatasi studi dari penelitian yang dilakukan, kedua penetapan bersifat subjektif (Kriyantono, 2012, h. 57). Melihat pentingnya fokus penelitian dalam sebuah penelitian kualitatif, maka berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang disusun oleh peneliti, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis bagaimana *complaint handling* dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia (studi kualitatif deskriptif pada Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur.

1.7.4. Sumber Data

Data yang didapatkan sepanjang proses penelitian merupakan sumber informasi yang sangat penting dan menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Lofland dalam Moleong(2013) menjelaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah

data tambahan seperti dokumen, dan lain-lain. Kriyantono (2012, h. 41-42) menjelaskan bahwa terdapat dua jenis data berdasarkan sumbernya yaitu :

1. Data Primer

Kriyantono (2012, h.41-42) menjelaskan bahwa data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan. Sumber data ini bisa berupa responden atau subjek penelitian dari hasil pengisian kuisisioner, wawancara, dan observasi. Data primer ini termasuk dalam data yang mentah (*row data*) yang harus diproses lagi sehingga menjadi sebuah informasi yang bermakna. Dalam penelitian ini, nantinya data primer akan diperoleh melalui wawancara mendalam dengan staff Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur dan beberapa TKI.

2. Data Sekunder

Kriyantono (2012, h. 42) menjelaskan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Data ini juga dapat diperoleh dari data primer penelitian terdahulu yang telah diolah lebih lanjut dalam bentuk-bentuk seperti tabel, grafik, diagram, gambar dan sebagainya sehingga dapat melengkapi suatu data primer. Penelitian mengenai pelayanan publik *complaint handling* dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia (studi kualitatif deskriptif pada Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur) nantinya akan menggunakan data-data mengenai program kerja, struktur organisasi, berita-berita terkait *complaint handling* yang dilakukan.

1.7.5. Teknik Pengumpulan Data

Creswell (2016) menyebutkan bahwa pengumpulan data adalah suatu proses data primer untuk keperluan dalam penelitian. Pengumpulan Data ini bertempat di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT P3TKI) Jawa Timur Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya data yang

dikumpulkan harus valid. Valid atau tidaknya data yang dikumpulkan harus melalui beberapa metode dalam membantu pengumpulan data yang lengkap sehingga dapat mendukung landasan teori. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, mewawancarai dengan telepon, atau terlibat langsung dalam wawancara berkelompok agar mendapatkan data dengan lengkap dan mendalam. Wawancara dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang – ulang) secara intensif. Pewawancara relatif tidak memiliki kontrol atas respons informan, sehingga informan bebas dalam memberikan jawaban. Pertanyaan yang diajukan dalam wawancara mendalam ini secara garis besar mengenai pelayanan publik *complaint handling* dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia yang dilakukan Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur). wawancara di lakukan baik secara langsung dan via telepon pada tanggal 15 januari 2020.

2. Observasi

Observasi merupakan peneliti langsung turun kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini peneliti mencatat temuan-temuan yang ada dilokasi penelitian untuk melengkapi hasil wawancara yang telah dilakukan di UPT P3TKI Jawa Timur pada bulan januari.

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data. Metode observasi, kuisioner atau wawancara sering dilengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung

analisis dan interpretasi data. Metode dokumentasi yang akan digunakan oleh peneliti adalah dengan cara mengumpulkan beberapa dokumen publik seperti pemberitaan di media, dan dokumentasi privat yang berupa arsip perusahaan seperti struktur organisasi, foto-foto yang berkaitan dengan pelayanan publik *complaint handling* dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia pada Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur).

1.7.6. Teknik Pemilihan Informan

Pada penelitian kualitatif hal yang lebih diutamakan ialah keleluasaan, cakupan rentangan informasi dan menggunakan istilah informan pada penentuan sampelnya. Teknik penentuan informan merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian kualitatif, hal ini dikarenakan untuk mendapatkan informasi dan data yang harus diperoleh dari pihak-pihak yang berkaitan dengan obyek penelitian. Untuk mengumpulkan data dan informasi yang valid dan akurat, pengumpulan data utama peneliti akan melakukan wawancara langsung secara mendalam kepada informan yang kompeten dalam kegiatan pelayanan publik *complaint handling* dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia pada Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur.

Dalam penelitian ini, penentuan informan yang digunakan untuk adalah teknik *purposive sampling* yang mana peneliti dapat memilih siapa subjek yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Menurut Patton (2009) informan kunci dapat menjadi sumber informasi yang penting. Informan kunci merupakan orang yang memiliki pengetahuan yang cukup, bisa menyampaikan gagasan untuk membantu peneliti memahami apa yang sedang terjadi. Informan yang dipilih

merupakan pihak-pihak yang memahami dan berhubungan secara langsung dengan permasalahan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini, yaitu :

A. Pemerintah

1. Pak Budi Raharjo, sebagai Kepala Unit Pelaksana Teknis Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Provinsi Jawa Timur.
2. Pak Djunaedi, sebagai Kepala Seksi Perlindungan, Pemberdayaan dan Kelembagaan Penempatan
3. Pak Sunikan, sebagai Petugas Fungsional Perlindungan, Pemberdayaan dan Kelembagaan Penempatan
4. Pak Prayetno, sebagai Petugas Fungsional dan Tenaga Ahli Perlindungan, Pemberdayaan dan Kelembagaan Penempatan
5. Pak Noor Djatmiko, sebagai Tenaga Ahli Petugas Fungsional Perlindungan, Pemberdayaan dan Kelembagaan Penempatan
6. Ibu Yayuk, sebagai Pengolah Data Seksi Perlindungan, Pemberdayaan dan Kelembagaan Penempatan
7. Pak M. Nashir, sebagai Pengolah Data Seksi Perlindungan, Pemberdayaan dan Kelembagaan Penempatan
8. Mbak Chantika, sebagai Penerimaan data masuk Seksi Perlindungan, Pemberdayaan dan Kelembagaan Penempatan

B. Tenaga Kerja Indonesia

1. Mbak Tari TKI di Taiwan
2. Mbak Darmin
3. Mbak Prima TKI di Hongkong
4. Mas Budi TKI di Korea
5. Ibu Wiwinca TKI di Malaysia
6. Mas Riki CTKI

7. Mas Rino CTKI
8. Mas Santoso TKI di Korea
9. Mas Angga Nando TKI di Korea
10. Mas Jajat Pirando TKI di Korea
11. Mas Ryan Adi Saputra TKI di Korea

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk karyawan Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur dan tenaga kerja Indonesia. Hal ini karena dalam kegiatan pelayanan publik *complaint handling* dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia pada Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur akan menggunakan informan yang memahami dan berhubungan langsung dengan permasalahan penelitian ini.

1.7.7. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Analisis data kualitatif, menurut Bogdan mendefinisikan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dengan mudah untuk dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Creswell) dalam penelitian ini terdiri dari beberapa langkah, antara lain:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Reduksi

merupakan suatu cara untuk memilah dan memilih data hasil penelitian, membuang data yang tidak perlu, tidak valid dan mengambil data penting, valid serta data yang dianggap asing namun sangat berkaitan dengan fokus penelitian sehingga pada tahap ini peneliti mulai berfikir lebih mendalam dengan temuan data karena hanya menggunakan data yang diperlukan saja dalam menganalisis hasil penelitian. Pada tahap reduksi ini diperlukan suatu kepekaan dan kejelian dari peneliti untuk mampu memilih maupun memilah data penelitian, sehingga nantinya peneliti mampu membuat keputusan data-data mana yang akan digunakan dalam analisis hasil penelitian maupun membuang data-data yang sekiranya tidak diperlukan dalam penelitian. reduksi data dianggap sebagai teknik analisis data, guna kualitas kevaliditasan data yaitu memilih hal pokok dan fokus pada bidikan penelitian, mencari tema dan pola, kemudian menyingkirkan data yang tidak digunakan sehingga mengumpulkan data pantas diinterpretasikan.

2. *Display* data

Display data merupakan kegiatan setelah mereduksi data, caranya adalah dengan menguraikan secara singkat, bagan dan hubungan antar kategoris seperti teks yang bersifat naratif, selain teks juga dapat digunakan data berbentuk grafik, matrik, jejaring kerja dan chart. Penyajian data atau *display* dilakukan peneliti dengan mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. *Display* data atau penyajian data yang lazim digunakan pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif.

3. Menarik kesimpulan

Menarik kesimpulan adalah kegiatan menarik kesimpulan dari data hasil penelitian. besarnya kumpulan catatan di lapangan penyimpanan dan kecakapan serta kejelian dalam menganalisis data kasar tersebut menjadi tolak ukur dalam menarik kesimpulan. Langkah untuk menarik kesimpulan dari penelitian, diharapkan akan menemukan hal baru yang sebelumnya belum

pernah ada, temuan berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang, akhirnya akan menjadi teori baru.

1.7.8. Keabsahan Data

Penilaian keabsahan data pada penelitian kualitatif biasanya terjadi sewaktu proses pengumpulan data dan analisis interpretasi data (Kriyantono, 2012, h.71). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik keabsahan data triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu menganalisis jawaban dengan cara membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Hal ini dapat dicapai dengan cara :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang – orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.