

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi pada layanan simPADU-PMI Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan
Perlindungan Tenaga Kerja (UPT-P2TK) Jawa Timur)



Aldean Surya Firmansyah
071411131058

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

SEMESTER GENAP 2021/2022

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi pada layanan simPADU-PMI Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan
Perlindungan Tenaga Kerja (UPT-P2TK) Jawa Timur)



Aldean Surya Firmansyah
071411131058

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

SEMESTER GENAP 2021/2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/ atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali dituliskan dengan format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 30 Maret 2022

Penyusun,



Aldean Surya Firmansyah

NIM. 071411131058

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi pada layanan simPADU-PMI Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan
Perlindungan Tenaga Kerja (UPT-P2TK) Jawa Timur)**

SKRIPSI

Maksud: Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga

Disusun oleh:
Aldean Surya Firmansyah
NIM 071115892

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

SEMESTER GENAP 2021/2022

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak-Ibu tercinta, dan Adek tersayang, Sahabat serta orang-orang yang telah mendukung dan membantu dengan sepenuh hati, terimakasih tak terhingga atas segala support, kasih sayang, dan doa yang tiada henti.”

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi pada layanan simPADU-PMI Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan
Perlindungan Tenaga Kerja (UPT-P2TK) Jawa Timur)

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 30 Maret 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eko's', with a large, stylized 'X' or cross-like mark over it.

Dr. Eko Supeno, Drs., M.Si
NIP. 196504031989111001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi pada layanan simPADU-PMI Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan
Perlindungan Tenaga Kerja (UPT-P2TK) Jawa Timur)

Telah diujikan dan disahkan di hadapan Penguji
Program Studi Administrasi Publik
Departemen Adminitrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Airlangga

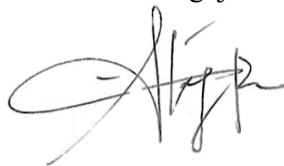
Hari, Tanggal : Rabu, 30 Maret 2022

Pukul : 16.00 - 18.00 WIB

Ruang : *Zoom Meeting*

Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



Dr. Erna Setijaningrum, S.IP., M.Si
NIP. 197005032000032001

Penguji I



Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA
NIP. 196110311988101001

Penguji II



Dr. Eko Supeno, Drs., M.Si
NIP. 196504031989111001

HALAMAN MOTTO

“Maka sesungguhnya beserta ada kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah 2:286)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat, berkah, dan karunia-Nya, skripsi dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi pada layanan simPADU-PMI Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja (UPT-P2TK) Jawa Timur)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak, ibu, dan adek saya yang senantiasa mendukung, memberi kasih sayang, nasihat, dan mendoakan saya dalam segala hal, yang selalu ada dan menerima saya dalam kondisi apapun. Terimakasih atas semua yang telah diberikan selama ini.
2. Keluarga besar saya terutama pake dan budhe yg selalu menyemangati saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman saya yang selalu menemani saya dalam suka maupun duka. Hadi, Rial, Arizky, Indro, Farel, Glewo, Ahed, Malik. Yang selalu menghibur di saat saya terpuruk, terima kasih untuk semuanya.
4. Departemen Ilmu Administrasi Publik serta teman-teman Angkatan 2014 yang memberikan saya pengalaman baru dan pelajaran hidup yang berharga selama berkuliah Bersama.
5. Mbak Dwi selaku staf departemen yang selalu menyemangati dan memperjuangkan saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini dan lulus. Matur nuwun sudah menjadi salah satu yang sangat berjasa dalam proses kelulusan saya.
6. Pak Anwar selaku kasubag akademik yang telah banyak membantu dalam proses administrasi dan perkuliahan.
7. Bapak Eko Supeno selaku dosen pembimbing, Ibu Erna selaku dosen wali, Bapak Antun selaku dosen penguji. Terima kasih atas semuanya
8. Seluruh dosen dan staf departemen Ilmu Administrasi Publik
9. Dosen-dosen dan seluruh civitas akademika di Jurusan Administrasi Publik Universitas Airlangga Surabaya yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.

10. Kepala (UPT-P2TK) Jawa Timur beserta jajarannya.
11. Serta semua pihak yang telah bersedia membantu dan memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat, berkah, dan karunia-Nya, skripsi dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi pada layanan simPADU-PMI Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja (UPT-P2TK) Jawa Timur)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini terdiri dari empat bab yang mana mencakup pembahasan dari penelitian mengenai keterkaitan masa pandemi covid-19 terhadap efektifitas pelayanan publik, salah satunya pada layanan simPADU-PMI di UPT-P2TK Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang mendasar pada skripsi ini. Oleh karena itu, Penulis mengundang pembaca untuk memberikan saran serta kritik yang dapat membangun dan menyempurnakan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta peneliti selanjutnya.

Surabaya, Maret 2022

Penulis



Aldean Surya
Firmansyah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan seberapa efektif Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia (simPADU-PMI) di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Migran Indonesia pada saat terjadi pandemi COVID-19 melalui indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, dan wawancara mendalam pada narasumber, penentuan narasumber ditentukan dengan purposive sampling yaitu hanya pihak-pihak yang dianggap mengetahui tentang pelaksanaan layanan simPADU-PMI. Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi data. Kemudian teknik analisis data dengan cara kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan simPADU-PMI di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur masih efektif di beberapa fungsi layanannya. walaupun merupakan salah satu layanan publik yang terdampak pandemi COVID-19 tetapi pelayanan tersebut berusaha untuk terus beradaptasi dengan keadaan. Hal tersebut terlihat dari tiga indikator efektivitas yaitu pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi. Sehingga dengan keterbatasan dan kekurangan yang ada layanan simPADU-PMI masih dapat digunakan dengan baik.

Kata kunci: Pekerja Migran Indonesia, efektivitas pelayanan publik, simPADU-PMI.

ABSTRACT

This research aimed to determine and describe how effective the Indonesian Migrant Worker Integrated Information and Service Facility (simPADU-PMI) was in the Technical Implementation Unit for the Service and Protection of Indonesian Migrant Workers during the COVID-19 pandemic through indicators of achieving goals, integration, and adaptation. This research used descriptive-qualitative method. The data collection technique was carried out using the observation method, and in-depth interviews with the informants, the determination of the sources was determined by purposive sampling, namely only those who were considered to know about the implementation of the simPADU-PMI service. The technique of checking the validity of the data was done by data triangulation. Then the data analysis technique was by condensing the data, presenting the data and drawing conclusions.

The results showed that the simPADU-PMI service in the Technical Implementation Unit for the Service and Protection of Workers in East Java Province was still effective in some of its service functions. although it was one of the public services affected by the COVID-19 pandemic, the service was trying to continue to adapt to the situation. This can be seen from the three indicators of effectiveness, namely the achievement of goals, integration, and adaptation. So with the existing limitations and shortcomings, the simPADU-PMI service can still be used properly.

Keywords: *Indonesian migrant worker, public service effectiveness, simPADU-PMI.*

DAFTAR ISI

Halaman Judul dalam Pertama	ii
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	iii
Halaman Judul dalam Kedua	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Persetujuan Pembimbing	vi
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	vii
Halaman Motto	viii
Ucapan Terimakasih	ix
Kata Pengantar	xi
Abstrak	xii
<i>Abstract</i>	xiii
Daftar Isi	xiv
Daftar Tabel	xvii
Daftar Bagan	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	18
1.3. Tujuan Penelitian	18
1.4. Manfaat Penelitian	19
1.5. Kerangka Teori	19
1.5.1. Pelayanan Publik	19
1.5.1.1. Definisi Pelayanan Publik	19
1.5.1.2. Unsur Pelayanan Publik	20
1.5.1.3. Jenis Pelayanan Publik	21
1.5.1.4. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	21
1.5.1.5. Standar Pelayanan Publik	24
1.5.1.6. Kebijakan Pelayanan Publik di Era Pandemi.....	24
1.5.2. Efektivitas	25
1.5.2.1. Definisi Efektivitas	25
1.5.2.2. Pendekatan Efektivitas	27

1.5.2.3. Ukuran Efektivitas	29
1.5.3 Pandemi	31
1.5.3.1. Definisi Pandemi	31
1.5.3.2. Langkah Pencegahan	32
1.5.4. Program Layanan Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia	33
1.5.4.1. Definisi simPADU-PMI	33
1.5.5. Hubungan efektivitas layanan simPADU-PMI dengan Pandemi COVID-19.....	33
1.6. Definisi Konsep	34
1.7. Metodologi Penelitian	35
1.7.1. Tipe Penelitian	35
1.7.2. Lokasi Penelitian	36
1.7.3. Teknik Penentuan Informan	36
1.7.4. Teknik Pengumpulan Data	37
1.7.5. Teknik Analisis Data	38
1.7.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	39
1.7.7. Rincian Data yang Diperoleh	40

BAB II

GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN

2.1. Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja (UPT-P2TK)	41
2.1.1. Visi dan Misi	41
2.1.2. Tugas dan Fungsi	42
2.1.3. Sumber Daya Manusia	44
2.1.4. Struktur Organisasi	45
2.1.5. Program dan Kegiatan.....	46
2.1.6. Sarana dan Prasarana.....	47
2.2 Program Layanan Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia (simPADU-PMI).....	47
2.2.1. Konsep simPADU-PMI	47
2.2.2. Pelaksanaan Teknis simPADU-PMI	48

2.2.3. Output simPADU-PMI.....	49
--------------------------------	----

BAB III

PENYAJIAN DATA, ANALISIS DAN INTERPRETASI TEORITIK

3.1. Penyajian Data	50
3.2. Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia dalam Pelayanan Pra Penempatan di Jawa Timur	51
3.3. Pelaksanaan Program Layanan Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu Tenaga Kerja Migran Indonesia (simPADU-PMI) dalam Aspek Pengukuran Efektivitas	52
3.3.1. Pencapaian Tujuan.....	52
3.3.2. Integrasi	53
3.3.3. Adaptasi	54
3.4 Analisis dan Interpretasi Teoritik.....	54
3.4.1. Pencapaian Tujuan.....	54
3.4.2. Integrasi	54
3.4.3. Adaptasi	55

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan	56
4.2 Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA	58
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	61
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penempatan Pekerja Migran Indonesia pada Februari Periode 2019-2021	10
Tabel 1.2 Penempatan Pekerja Migran Indonesia pada Januari-Februari 2021 Berdasarkan Sektor Pekerjaan	10
Tabel 1.3 Penempatan Pekerja Migran Indonesia pada Januari-Februari 2021 Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	11
Tabel 1.4 Penempatan Pekerja Migran Indonesia pada Januari-Februari 2021 Berdasarkan Provinsi	11
Tabel 1.5 Jumlah Pengunjung Layanan simPADU di UPT P2TK Provinsi Jawa Timur.....	16

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja (UP2TK) Jawa Timur	46
---	----