



## Efektivitas Pelayanan LTSA - PMI ( Layanan Terpadu Satu Atap Pekerja Migran Indonesia ) di UPT P2TK Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

Puput Ardiana<sup>1</sup>, Binti Azizatun Nafi'ah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

\*Corresponding author

E-mail addresses: [puputardiana4@gmail.com](mailto:puputardiana4@gmail.com), [binti.azizatun.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:binti.azizatun.adneg@upnjatim.ac.id)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received November 17, 2024

Revised December 15, 2024

Accepted December 26, 2024

Available online February 03, 2025

#### Kata Kunci:

Pelayanan publik; Efektivitas; LTSA;  
Pekerja Migran Indonesia

#### Keywords:

Public service, Effectiveness, LTSA,  
Indonesian Migrant Workers



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan  
Sagita Akademia Maju..

### ABSTRAK

Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di suatu negara. Sehubungan dengan hal tersebut, UPT P2TK Disnakertrans Prov. Jatim diharapkan dapat memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Selain itu, negara juga memiliki kewajiban untuk melindungi Pekerja Migran Indonesia (PMI) melalui perlindungan yang mencakup periode sebelum, selama, dan setelah bekerja. Untuk memenuhi tanggung jawab ini, pemerintah daerah membangun sistem Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) sebagai salah satu bentuk upaya perlindungan terhadap PMI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang berfokus pada teori efektivitas dengan pendekatan proses oleh Hari Lubis dan Martani Huseini (2009:55). Sejumlah indikator yang digunakan dalam penelitian ini antara lain prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta semangat kerja sama dan loyalitas kelompok kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan LTSA PMI (Layanan Terpadu Satu Atap Pekerja Migran Indonesia) di UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

pelayanan di LTSA-PMI Jawa Timur telah berjalan cukup efektif dengan sarana dan prasarana yang memadai. Namun, beberapa evaluasi perlu dilakukan terkait alur pelayanan, agar proses verifikasi surat dan pembuatan paspor dapat lebih efisien.

### ABSTRACT

The public services provided by government bureaucracy aim to improve the welfare of the population in a country. In this regard, the UPT P2TK of the East Java Provincial Manpower and Transmigration Office (Disnakertrans) is expected to deliver optimal services to the community. Additionally, the state has an obligation to protect Indonesian Migrant Workers (PMI) through measures that encompass the periods before, during, and after their employment. To fulfill this responsibility, regional governments have established a One-Stop Integrated Service (LTSA) system as part of their efforts to safeguard PMI. This study adopts a qualitative approach with a descriptive method, focusing on the theory of effectiveness using the process approach proposed by Hari Lubis and Martani Huseini (2009:55). Several indicators used in this research include service procedures, facilities and infrastructure, as well as teamwork spirit and group loyalty. The study aims to analyze the effectiveness of LTSA PMI services at the UPT P2TK of the East Java Provincial Manpower and Transmigration Office. The findings reveal that the services provided by LTSA-PMI in East Java have been relatively effective, supported by adequate facilities and infrastructure. However, some evaluations are necessary regarding the service flow to improve the efficiency of document verification and passport issuance processes.

## **1. PENDAHULUAN**

Untuk menciptakan pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa, pemerintah dihadapkan pada tanggung jawab yang luas dan kompleks serta memiliki kewenangan untuk mengatur kehidupan masyarakatnya. Dalam menjalankan pemerintahan, terdapat tiga fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu memberikan pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Oleh sebab itu, selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga berkewajiban menyediakan pelayanan kepada masyarakat, yang dikenal dengan istilah pelayanan publik. pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, diharapkan mampu mewujudkan birokrasi yang transparan dan akuntabel (Suwignya et al., 2018). Dalam pelaksanaan pelayanan publik, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi terciptanya pelayanan yang berkualitas, di antaranya adalah kesadaran, peraturan, struktur organisasi, sumber daya, kemampuan, keterampilan, serta fasilitas dan infrastruktur yang mendukung pelayanan. (Arif & Ap, 2018)

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di suatu negara (Agustin, 2024). Pelayanan dapat dianggap efektif jika masyarakat merasakan kemudahan melalui proses yang cepat, efisien, tepat, dan memuaskan (Luas et al., 2017). Menurut (2018) dalam Hertati (2024), pelayanan publik idealnya harus menjangkau seluruh lapisan masyarakat agar mempermudah masyarakat dalam menjalankan aktivitas mereka. Tingkat keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja para petugas pelayanan. Berhasil atau tidaknya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan pemerintah dalam memperbaiki disiplin kerja aparat pelayanan. Oleh karena itu, UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jatim diharapkan dapat memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga memiliki kewajiban serta tanggung jawab untuk melindungi para PMI, dengan mencakup perlindungan pada tahap sebelum, selama, dan setelah mereka bekerja (Nuraeni & Yuliastuti, 2019). Guna memenuhi kewajiban tersebut, pemerintah daerah mengembangkan sistem LTSA sebagai salah satu langkah dalam memberikan jaminan perlindungan kepada PMI. Langkah ini sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU No. 18 Th. 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia.

Implementasi LTSA dalam program penempatan dan perlindungan tenaga kerja ke luar negeri adalah langkah yang konkret dari pemerintah untuk mempersiapkan calon PMI dan mengurangi resiko eksploitasi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dan dapat merugikan PMI. Terlebih lagi, jumlah pekerja migran Indonesia yang terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya peluang kerja di dalam negeri, yang mendorong banyak pekerja di Indonesia untuk mencari pekerjaan di luar negeri. Menurut data dari Kemnaker, jumlah PMI yang ditempatkan pada periode Januari hingga Maret 2024 mencapai 79.940 orang. Sebagian besar PMI berasal dari Provinsi Jawa Timur, yakni sebesar 27,60 persen, dengan penempatan terbanyak di negara Hong Kong. (Sumber: Pusdatin BP2MI diolah Pusdatik Kemnaker, Data ditarik pada 1 April 2024).

Grafik layanan penempatan Pekerja Migran Indonesia periode Januari sampai dengan Desember 2024 disajikan pada grafik berikut.



**Gambar 1 : Grafik layanan penempatan Pekerja Migran Indonesia periode Januari s.d Desember 2024**

Pembentukan Kantor LTSA adalah langkah yang diambil oleh pemerintah daerah Jawa Timur untuk melindungi PMI. LTSA-PMI menggabungkan berbagai sistem pelayanan perlindungan bagi PMI yang dikelola oleh instansi pemerintah terkait, sesuai dengan fungsi, tugas, dan wewenang masing-masing (Shalihah et al., 2020). Untuk mendukung kelancaran operasionalnya, LTSA PMI telah menyusun janji layanan (*Citizen Charter*), SPP (Standar Pelayanan Publik), dan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang bertujuan untuk mempermudah, mempercepat, dan mengefisienkan pelayanan kepada masyarakat, CPMI (Calon Pekerja Migran Indonesia), dan P3MI (Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia). Secara empiris, pembentukan LTSA PMI dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja BP2MI, terutama dalam meningkatkan efektivitas dan produktivitas layanan di tingkat daerah, terutama di kabupaten dan kota.

LTSA PMI dibentuk oleh pemerintah untuk menekan angka keberangkatan PMI secara ilegal sekaligus memberikan pelayanan terbaik bagi CPMI yang kelak menjadi pahlawan devisa negara. Layanan ini bertujuan mempercepat proses pengurusan dokumen bagi calon PMI. Dengan hadirnya LTSA PMI di Provinsi Jawa Timur, diharapkan jumlah CPMI yang berangkat secara non-prosedural dapat berkurang, serta pengawasan dan perlindungan terhadap PMI yang bekerja di luar negeri menjadi lebih efektif. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, pelayanan publik di daerah harus dilakukan secara terpadu melalui LTSA. Baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan Layanan

Terpadu Satu Atap ini. Melalui Kemnaker, pemerintah berupaya meningkatkan jumlah pekerja migran di sektor formal. Keberhasilan program penempatan PMI di sektor formal sangat ditentukan oleh sinergi antara pemerintah daerah dan pihak terkait, termasuk Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI). Peran P3MI sangat penting karena mereka berkontribusi besar dalam memastikan perlindungan PMI dapat berjalan dengan baik. (Wijayanti, 2021).

Kinerja LTSA di berbagai wilayah dapat berbeda-beda, sehingga evaluasi terhadap efektivitas LTSA yang telah dibentuk menjadi hal yang penting untuk meningkatkan perlindungan. Agar tujuan efektivitas tersebut tercapai, diperlukan pemanfaatan sumber daya, anggaran, serta sarana dan prasarana yang telah dirancang dengan baik melalui perencanaan yang matang, sehingga hasil berupa barang atau jasa dapat diselesaikan tepat waktu dan memenuhi standar kualitas yang ditentukan. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan LTSA-PMI (Layanan Terpadu Satu Atap Pekerja Migran Indonesia) di UPT P2TK Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut (Abdussamad & Rapanna, 2021), Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang memfokuskan pada pengamatan terhadap kondisi objek alamiah yang muncul akibat perubahan persepsi terhadap suatu realitas atau fenomena. Fokus penelitian ini mengacu pada teori efektivitas dengan pendekatan proses yang diajukan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini (2009:55) dalam Mogot (2023). Adapun indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas tersebut meliputi prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta semangat kerja sama dan loyalitas kelompok.

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian berada di LTSA-PMI di UPT P2TK Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara dengan informan yang dipilih secara selektif menggunakan metode purposive sampling. Pemilihan informan didasarkan pada relevansi dan tingkat keterlibatan mereka dalam topik penelitian. Informan yang diwawancarai mencakup berbagai pihak, seperti staf dan pegawai LTSA PMI, Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI), serta Perusahaan Pengirim Pekerja Migran Indonesia (P3MI). Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi atau arsip yang memiliki kaitan erat dengan fokus penelitian. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh data yang komprehensif dan relevan untuk mendukung analisis lebih lanjut.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Publik di LTSA-PMI UPT P2TK Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi**

Di LTSA-PMI terdapat 11 pelayanan penempatan dan perlindungan diantaranya layanan pendaftaran CPMI, verifikasi dokumen penempatan CPMI, layanan informasi penempatan PMI, layanan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan, penerbitan SKCK untuk negara tujuan penempatan tertentu, penerbitan paspor, verifikasi data kependudukan dan penerbitan Surat Keterangan Pindah Luar Negeri, verifikasi perjanjian penempatan dan perjanjian kerja, layanan Orientasi Pra Pemberangkatan, Layanan Kredit usaha rakyat bagi PMI, dan fasilitas layanan konsultasi, mediasi, dan penyelesaian permasalahan CPMI dan PMI. Adapun yang menjadi objek penelitian penulis dalam hal ini adalah pelayanan administrasi di LTSA PMI UPT P2TK Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) tergabung 7 instansi dengan layanan sebagai berikut.

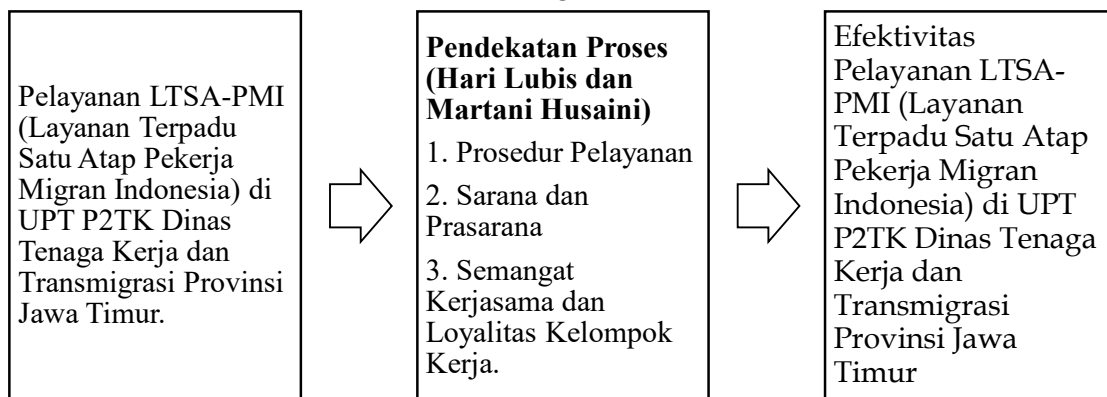
1. Loker 1 Disnakertrans  
Loker ini memberikan layanan untuk pengajuan ID CPMI, rekomendasi penerbitan paspor, permohonan penghapusan status PMI, serta menangani pengaduan dan memberikan informasi terkait pekerjaan di luar negeri.
2. Loker 2 BP3MI  
Loker BP3MI bertugas melayani verifikasi dokumen CPMI, pelaksanaan Pembekalan Akhir Pemberangkatan (PAP), serta penerbitan elektronik kartu tenaga kerja luar negeri (e-KTKLN).
3. Loker 3 Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur (P3K)  
Loker ini menyediakan layanan pengecekan data administrasi kependudukan secara online, termasuk KTP, Kartu Keluarga (KSK), dan akta kelahiran.
4. Loker Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur  
Loker ini memberikan layanan pengurusan surat pengantar untuk menjalani medical check-up di fasilitas kesehatan yang telah ditentukan.
5. Loker Polda Jawa Timur  
Loker ini melayani pengurusan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) dari Kepolisian Daerah Jawa Timur untuk CPMI.
6. Loker BPJS Ketenagakerjaan, yang melayani pengurusan kepesertaan program jaminan perlindungan TKI, sekaligus klaim asuransi jika terjadi kasus- kasus sesuai jaminan yang diberikan.
7. Loker Imigrasi, yang melayani pengurusan penerbitan paspor untuk CPMI

Dalam upaya menciptakan sistem pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan yang cepat, mudah diakses, terjangkau, aman, terintegrasi, transparan, dan akuntabel, khususnya dalam menyediakan layanan penempatan dan perlindungan bagi pekerja migran, pemerintah telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia. Berdasarkan ketentuan Pasal 38, pelayanan penempatan dan perlindungan PMI dilaksanakan secara terintegrasi dan terkoordinasi antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Keberhasilan Layanan

Terpadu Satu Atap (LTSA) dalam melaksanakan layanan tersebut di berbagai daerah sangat bergantung pada kesiapan Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota, serta tingkat kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan publik yang telah disediakan. (Paradista & Meirinawati, 2019)

### Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan LTSA PMI di UPT P2TK Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur dapat diukur menggunakan pendekatan yang diuraikan oleh Hari Lubis dan Martani Huseini (2009: 55). Mereka menjelaskan bahwa efektivitas merupakan elemen penting dalam suatu aktivitas untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila berhasil mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan. Pendekatan proses berfokus pada kegiatan internal organisasi dan mengukur efektivitasnya melalui indikator-indikator internal, seperti prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta semangat kerja sama dan loyalitas kelompok kerja. Untuk meningkatkan pelayanan, sangat penting untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan yang diberikan oleh pihak layanan LTSA PMI UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur, dengan menggunakan dimensi-dimensi efektivitas pelayanan. Model kerangka analisis untuk melihat Efektivitas Layanan LTSA-PMI Jawa Timur dapat dilihat dari gambar berikut.



Gambar 2 : Model Kerangka analisis efektivitas LTSA -PMI Disnakertrans Provinsi Jawa Timur.

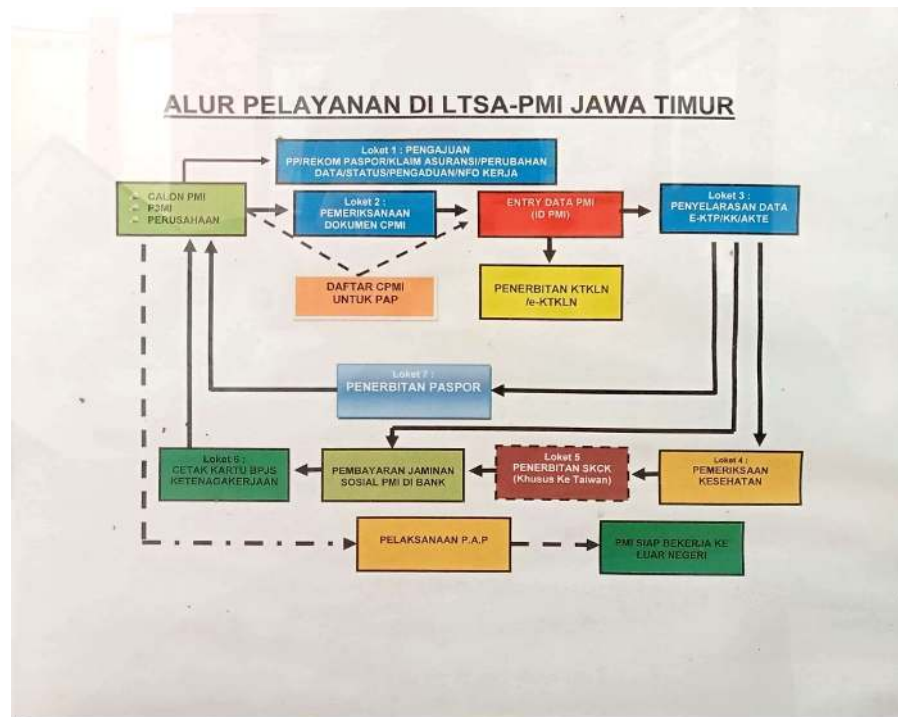
Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas tersebut antara lain adalah prosedur pelayanan, fasilitas dan infrastruktur, serta semangat kerja sama dan loyalitas kelompok kerja.

#### a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah serangkaian langkah yang dirancang secara sistematis dalam penyelenggaraan layanan publik agar mudah dipahami oleh masyarakat. Proses pelayanan menilai sejauh mana kejelasan dan efektivitas prosedur yang diterapkan, guna memastikan pelaksanaannya tetap konsisten dan sesuai dengan standar kualitas yang tinggi (Feriadi et al., 2024). Penyusunan prosedur yang

sederhana menjadi kunci untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berlangsung secara efisien dan efektif. Dengan prosedur yang mudah diikuti, masyarakat dapat memahami setiap langkah yang perlu dilakukan serta mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, prosedur pelayanan sebaiknya disusun secara jelas, sederhana, dan tanpa kerumitan, sehingga dapat mendukung terciptanya pelayanan publik yang optimal.

Untuk mengukur efektivitas pelayanan LTSA-PMI, terdapat lima (5) indikator prosedur pelayanan, yaitu kemudahan dalam prosedur pelayanan, kelancaran proses pelayanan, ketepatan waktu pelaksanaan jadwal pelayanan, persyaratan administrasi yang diperlukan dalam pelayanan, dan kejelasan prosedur pelayanan (Firdaus, 2019). Berikut merupakan alur dari pelayanan LTSA-PMI Jawa Timur.



Gambar 3 : Alur Pelayanan di LTSA-PMI Jawa Timur

Prosedur pelayanan PMI di LTSA-PMI dimulai dengan kedatangan CPMI secara pribadi ke LTSA, yang disertai pendampingan oleh P3MI. Persyaratan yang harus dibawa oleh CPMI antara lain KTP, KK, surat nikah (jika sudah menikah), akta kelahiran, surat izin keluarga yang ditandatangani oleh kelurahan atau desa, KTP pemberi izin, surat permohonan dari PT, dan ID CPMI yang akan ditindaklanjuti oleh pihak Disnaker. Setelah itu, berkas akan diproses di Disnaker dan diteruskan ke BP3MI. Bagi calon PMI yang telah terdaftar di OPP dan SISCO tidak perlu melakukan pendaftaran ulang. Namun, untuk calon PMI yang belum terdaftar, mereka wajib melakukan pendaftaran terlebih dahulu, kemudian dilakukan verifikasi di OPP dan SISCO. Selanjutnya, calon PMI akan mengajukan rekomendasi kepada Disnaker, Dukcapil, dan terakhir ke Imigrasi untuk proses pencetakan paspor.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh informasi bahwa CPMI merasa bahwa pelayanan yang telah diberikan LTSA-PMI sudah cukup mudah. Hal ini sesuai dengan wawancara penulis dengan salah-satu CPMI yang melakukan pengurusan permohonan paspor. Namun dalam proses pelayanan permohonan paspor CPMI, peneliti melihat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas LTSA-PMI kurang efektif, pada loket 1 Disnakertrans dokumen persyaratan CPMI dilakukan pengecekan dan kemudian dilakukan pengecekan ulang di bagian Loket 3 Kependudukan. Dalam segi persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan telah diinformasikan pada akun instagram LTSA-PMI, mengenai persyaratan permohonan paspor CPMI. Untuk kejelasan prosedur pelayanan, sudah cukup baik sebagaimana alur pelayanan di LTSA-PMI telah diinformasikan melalui banner yang telah dipasang pada resepsionis di LTSA, CPMI juga bisa bertanya langsung kepada petugas yang ada di bagian resepsionis. Pelayanan di LTSA-PMI sendiri gratis, tidak dipungut biaya sepeserpun. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di LTSA-PMI Disnakertrans Provinsi Jawa Timur telah berjalan dengan cukup efektif, namun masih memerlukan evaluasi pada proses pelayanan untuk mencegah terjadinya prosedur yang rumit dan berbelit-belit.

#### **b. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana mengacu pada berbagai fasilitas serta infrastruktur yang dibutuhkan untuk mendukung berbagai macam pelayanan yang sesuai dengan masing-masing fungsinya. Setiap pelaksanaan pelayanan butuh berbagai sarana dan prasarana yang layak dan memadai agar proses pelayanan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima layanan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, sarana dan prasarana di LTSA-PMI Disnakertrans Jawa Timur sejauh ini cukup memadai. Sarana penunjang di LTSA-PMI diantaranya setiap loket disediakan 2 (dua) unit komputer beserta printer, AC sebanyak 4 unit, tersedianya kursi tunggu 4 sit sejumlah 25 unit, cctv, wifi, 3 (tiga) ruang PAP (9x6 m), untuk seluruh loket tersedia 1 meja dan kursi resepsionis dan 2 unit meja beserta kursi kerja, tersedia juga 1 mobil unit pemberdayaan simPADU-PMI/ Promosi LTSA. LTSA-PMI Jawa Timur juga cukup luas, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan CPMI yang sedang melakukan pengurusan dokumen. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di LTSA-PMI Jawa Timur cukup memadai dan cukup menunjang pelayanan administrasi dalam pengurusan dokumen CPMI.

#### **c. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja**

Untuk menyediakan pelayanan yang dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan CPMI adalah semangat kerja sama dan loyalitas kelompok kerja sangatlah penting. Kerja sama yang baik antarpegawai akan menciptakan lingkungan yang kondusif dalam pengurusan dokumen CPMI, sehingga pegawai dapat lebih disiplin dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini juga akan meningkatkan

loyalitas kelompok kerja. Loyalitas pegawai mencerminkan tingkat kesetiaan dan komitmen pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja, yang dalam konteks ini berarti komitmen mereka untuk melaksanakan tugas demi mencapai tujuan organisasi. Semangat kerja sama dan loyalitas kelompok kerja memiliki beberapa indikator, seperti kinerja yang cepat dari pegawai atau petugas dalam memberikan pelayanan, keramah tamahan dan etika yang baik atau sopan dari sikap petugas dalam melayani masyarakat, kerapian petugas, kedisiplinan pegawai, serta sikap petugas.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dilapangan, pegawai LTSA dalam melayani CPMI sudah sangat ramah, pegawai LTSA-PMI Jawa Timur melayani CPMI sudah cukup cepat, dalam hal kerapian pegawai LTSA-PMI selalu menggunakan seragam kerja sesuai dengan ketentuan yang ada di UPT P2TK Disnakertrans. Dari segi kedisiplinan, pegawai LTSA-PMI masuk jam kerja sesuai dengan peraturan yang ada di UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur, yaitu pada pukul 08.00 WIB s.d 16.00 WIB. Pegawai LTSA-PMI selalu menjunjung tinggi integritas dengan tidak menerima gratifikasi dalam hal apapun, hal inilah yang menjadikan UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Disnakertrans Provinsi Jawa Timur mendapat penghargaan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di tahun 2019.

#### **4. SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan analisis efektivitas pelayanan yang diberikan oleh LTSA-PMI di UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup efektif. Beberapa indikator yang digunakan untuk menilai Efektivitas Pelayanan LTSA-PMI di UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur, yaitu :

##### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur Pelayanan yang diterapkan di LTSA-PMI sudah cukup jelas dan mudah dimengerti oleh CPMI. Namun, terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaan proses pelayanan permohonan paspor CPMI, di mana pengecekan dokumen harus dilakukan beberapa kali di loket berbeda, yang berpotensi menambah waktu dan memperumit proses. Meskipun demikian, informasi terkait persyaratan administrasi telah disampaikan dengan jelas melalui berbagai media, seperti media sosial LTSA-PMI dan media cetak seperti spanduk yang ada bagian di resepsionis. Oleh karena itu, prosedur pelayanan sudah dianggap efektif, namun perlu adanya evaluasi lebih lanjut agar proses pelayanan bisa dipersingkat.

##### **2. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang tersedia di LTSA-PMI sudah sangat memadai dan mendukung kelancaran pelayanan. Keberadaan fasilitas yang cukup ini membantu menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung tercapainya

pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di LTSA-PMI Jawa Timur sudah sangat mendukung efektivitas pelayanan.

### **3. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja**

Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja sangat terlihat dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai LTSA-PMI. Pegawai LTSA-PMI menunjukkan semangat kerjasama yang baik, disiplin, ramah, dan menjaga integritas, yang tercermin dari pencapaian Wilayah Bebas Korupsi (WBK) pada tahun 2019.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan LTSA-PMI di UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur, maka saran penulis mengenai proses permohonan paspor CPMI agar dapat dilakukan pengecekan dokumen persyaratan yang tidak berulang-ulang yang nantinya akan memakan banyak waktu. Salah-satu faktor yang membuat banyaknya PMI non-prosedural adalah karena rumitnya pengurusan dokumen. Penulis berharap adanya evaluasi yang mendalam oleh pihak UPT P2TK Disnakertrans Provinsi Jawa Timur sehingga dapat mempermudah CPMI dalam melakukan pengurusan dokumen keberangkatan.

## **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Abdussamad, Z., & Rapanna, P. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press. <https://books.google.co.id/books?id=JtKREAAAQBAJ>
- Agustin, E. D. (2024). Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Proses Penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di UPT Pelayanan dan Pelindungan Tenaga Kerja (P2TK) Disnakertrans .... *Jurnal Niara*, 17(2), 330–338. <https://pustaka-psm.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/20693%0Ahttps://pustaka-psm.unilak.ac.id/index.php/nia/article/download/20693/6796>
- Arif, M. A., & Ap, S. (2018). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERAPAN SISTEM PENERBITAN SURAT PERJALANAN REPUBLIK INDONESIA (SPRI) DI KANTOR IMIGRASI KELAS I POLONIA MEDAN. *Publik*, 4, 67–76.
- Feriadi, Nugraha, M., & Sunarto. (2024). Analisis Efektivitas Pelayanan Sertipikat Tanah pada Kantor Pertanahan Kabupaten Banyuasin langsung dalam hal kepemilikan atau pemanfaatan tanah . Sengketa tanah di Indonesia sering. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, 4.
- Firdaus, R. (2019). EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) I LAGALIGO KABUPATEN LUWU TIMUR. 2(2), 61–71.
- Hertati, D., Azizatun Nafi, B., Bataha, K., Londa, V. Y., & Monintja, D. K. (2024). Peningkatan Pelayanan Perizinan Online Melalui Inovasi Aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alpha. *R Eslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(5), 2612–2618. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i5.1512>

- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KAKASKASEN DUA KECAMATAN TOMOHON UTARA KOTA TOMOHON*. 2.
- MOGOT, K. L., TULUSAN, F., & LONDA, V. (2023). Efektifitas Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat ( Ppkm ) Bagi Usaha Kecil Masyarakat Di Kelurahan Malalayang Satu Timur Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 170–176. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49812>
- Nuraeni, Y., & Yuliasuti, A. (2019). ANALISIS EFEKTIFITAS LAYANAN TERPADU SATU ATAP DALAM RANGKA MELINDUNGI PEKERJA MIGRAN INDONESIA. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(3), 24–34.
- Paradista, R., & Meirinawati. (2019). Inovasi LTSA PTKLN (Layanan Terpadu Satu Atap Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri) Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi (Disnakertrans) Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 7(7), 1–7.
- Saputri, E. D. (2018). Analisis Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Tlanak Kecamatan Kedungpring Kabupaten Lamongan. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 962–968. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1280>
- Shalihah, F., Lumbangaol, D. A., Indonesia, P. M., Belakang, L., Indonesia, P. M., & Kendal, K. (2020). *Peran Ltsa Di Jawa Tengah Dalam Perlindungan Terhadap Pekerja Migran Indonesia*. 2(2), 46–57.
- Suwignya, J. W., Dengo, S., & Pombengi, J. D. (2018). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4, 1–8.
- Wijayanti, A. (2021). Layanan Terpadu Satu Atap (Ltsa) Penempatan Pekerja Migran Indonesia (Pmi). In *Dupakdosen.Usu.Ac.Id*. <http://eprints.uad.ac.id/37791/1/merged.pdf>