

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah dan masyarakat memiliki keterkaitan yang sangat penting dalam kehidupan suatu negara, selain memiliki wilayah dan diakui oleh negara lain, salah satu syarat terbentuknya suatu negara adalah terdapatnya rakyat atau masyarakat di dalamnya (Putra, 2020). Dalam suatu negara pemerintah memiliki kewenangan dan kewajiban sedangkan masyarakat memegang kedaulatan pada suatu negara (Sri Maulidiah, 2014).

Pemerintah merupakan instrumen yang sangat penting di sebuah negara, pemerintah memiliki kewajiban untuk dapat melaksanakan dan mewujudkan cita-cita bangsa. Karena hal tersebut pemerintah harus dapat menciptakan inovasi-inovasi baru ataupun gagasan yang bernilai efektif dan efisien untuk menciptakan Masyarakat yang Sejahtera. Untuk dapat menciptakan Masyarakat yang Sejahtera adalah dengan melakukan perubahan mendasar pada masyarakatnya.

Berkembangnya teknologi, informasi dan komunikasi membawa banyak perubahan pada kehidupan sehari-hari. Perubahan yang dimulai dari hal kecil sampai besar membawa dampak bagi seluruh masyarakat di dunia, khususnya di Indonesia. Perubahan tersebut mencakup banyak aspek dalam kehidupan manusia, mulai dari perubahan bidang ekonomi, sosial, budaya dan politik. Melajunya perkembangan TIK yang sangat cepat membawa masuk berbagai sektor kehidupan yang lebih baik dari mulai sektor bisnis, Pendidikan sampai pemerintahan. Penggunaan TIK pada dunia pemerintahan bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Penerapan TIK pada dunia pemerintah bisa juga disebut dengan *E-Government*. *E-Government* merupakan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh Lembaga pemerintah untuk dapat melakukan transformasi penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan stakeholder akan informasi dan layanan yang berkualitas (Napitupulu, 2017, p. 5).

Penerapan *E-Government* di Indonesia diatur kedalam sebuah Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategis Nasional

pengembangan *E-Government*. Munculnya *E-Government* karna terdapatnya perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara terdapatnya perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara. dengan adanya perubahan dari sistem pemerintahan otoriter dan sentralistik menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis. Perubahan yang terjadi tersebut menuntun terbentuknya sistem pemerintahan yang bersih, terbuka dan dapat bertanggung jawab akan tuntutan perubahan secara efektif (Napitupulu, 2017, p. 5).

Seiring dengan melajunya modernisasi, permintaan akan efisiensi, produktivitas dan konektivitas telah membawa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi hal yang krusial di Indonesia. Hal tersebut membuat penerapan *E-Government* di Indonesia menjadi sangat penting karena, untuk memastikan pemerintah memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan dan responsive kepada masyarakat.

Peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya dilakukan dengan berbagai cara, mulai dari peningkatan sumber daya manusia, keuangan dan juga mengembangkan sistem informasi. Pengembangan sistem informasi yang bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan pemerintah yang efisien melalui internet. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengembangkan sistem informasi adalah dengan diberlakukannya *E-Government* (MacLean, 2022).

Terdapatnya peran *E-Government* pada kehidupan saat ini diharap dapat meningkatkan efisiensi layanan yang diberikan oleh pemerintah. Keberadaan *E-Government* ini dapat membuat terjadinya transformasi dasar dalam tata Kelola atau hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta mengubah cara kedua elemen tersebut berinteraksi dan berhubungan (Norris, 2013).

E-Government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki peran yang besar bagi pemerintah Indonesia dalam memberikan layanan dan melaksanakan pelayanan publik. *E-Government* juga diartikan sebagai bentuk

dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi, sehingga peran pemerintah sangat diharapkan dapat membantu dan juga memudahkan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Lestari dkk, 2021).

Penerapan *e-government* melalui pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sasaran untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal (1) tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan atau dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang sangat penting dalam suatu negara karena, pelayanan publik merupakan tolak ukur dari pemerintah dalam suatu negara, bila terdapat pelayanan publik yang efektif maka hal itu tercipta dari pemerintah yang dapat menjalankan perannya dengan baik dan sebaliknya bila terdapatnya pelayanan publik yang buruk maka terdapatnya pemerintah yang tidak dapat berperan dalam kelangsungan pada sebuah negaranya. akan tetapi pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari kata baik, pemerintah dituntut untuk dapat bertindak lebih tegas, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (Suci, 2022).

Kinerja maksimal sangat diperlukan dari penyelenggaraan pelayanan publik hal ini bertujuan untuk dapat meningkatkan kompetisi suatu lembaga pemerintah untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apa bila terdapat peraturan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang ada. Penerapan *E-Government* pada pemerintah memiliki keterkaitan dengan konsep pemerintahan yang baik

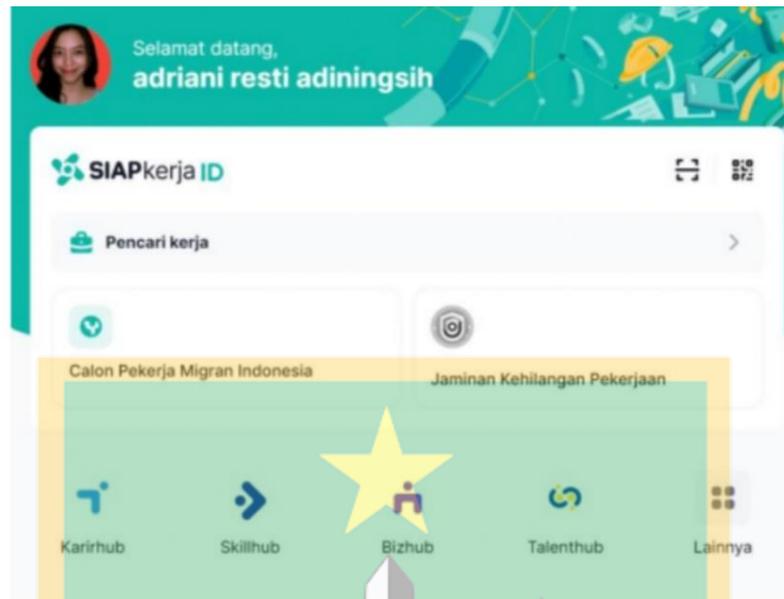
(*Good Governance*). Munculnya konsep *Good Governance* dimulai dari terdapatnya ketidakpercayaan publik atas ketidakmampuan pemerintah dalam melakukan penyalahgunaan wewenang dan ketidakmampuan akan mengatasi masalah-masalah publik. *E-Governemnt* atau pemerintahan elektronik merupakan suatu penggunaan aplikasi yang diselenggarakan pemerintah untuk dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan partisipasi dalam melakukan penyelenggaraan publik (Muliawaty, 2020).

E-Government merupakan salah satu upaya yang tepat dilakukan oleh pemerintah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan public melalui pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui organisasi-organisasi pemerintah salah satunya pada Kementerian Ketenagakerjaan. kementerian ketenagakerjaan mengeluarkan layanan digital berbasis aplikasi yang berorientasi pada pelayanan prima.

Pada tahun 2019, Kementerian Ketenagakerjaan mengeluarkan aplikasi sistem informasi ketengakerjaan atau SISNAKER. Aplikasi ini merupakan inovasi baru dari kementerian ketenagakerjaan untuk dapat memberikan pelayanan tunggal agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang efektif, *real time* dalam mendapatkan pelayanan yang ada di kementerian ketenagakerjaan. namun pada tahun 2022 aplikasi SISNAKER diganti dengan aplikasi SIAPKERJA.

SIAPKERJA merupakan salah satu terobosan yang dikeluarkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, dengan bertujuan untuk dapat meningkatkan ketrampilan dan kompetensi tenaga kerja Indonesia untuk dapat menghadapi tuntutan pasar kerja yang terus berkembang. Program SIAPKERJA juga bertujuan untuk dapat meningkatkan daya saing dan produktivitas tenaga kerja Indonesia dan juga untuk mendukung Pembangunan ekonomi yang menyeluruh dan berkelanjutan.

Gambar 1. 1 Tampilan Situs SIAPKERJA



Sumber: <https://siapkerja.kemnaker.go.id/app/home>

Gambar di atas merupakan tampilan dari beranda situs resmi SIAPKERJA, dimana dengan terdapatnya website resmi Kementerian Ketenagakerjaan, sarana pelayanan ketenagakerjaan kepada Masyarakat menjadi sebuah sistem informasi dan aplikasi pelayanan ketenagakerjaan (SIAPKERJA). Pada website tersebut memperlihatkan ketersediaan sarana penting dalam meningkatkan pelayanan publik bagi Masyarakat dan dengan adanya website resmi yang dikeluarkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan bertujuan untuk dapat memudahkan Masyarakat, Perusahaan, Kementerian, dan juga Lembaga dalam mengakses layanan ketenagakerjaan yang tersedia (Ketenagakerjaan, 2024).

SIAPKERJA merupakan ekosistem digital yang menjadi platform bagi segala jenis layanan publik dan aktivitas bidang ketengakerjaan, baik pada pusat atau daerah. Sebelum terdapatnya SIAPKERJA, layanan yang terdapat pada Kementerian Ketenagakerjaan bersifat individual tidak berhubungan antara layanan yang satu dengan yang lainnya, hal ini menyebabkan invalid data dari layanan yang tersedia yang mengakibatkan dibutuhkan suatu sistem yang saling sesuai yang dapat digabungkan layanan yang tersedia pada Kementerian Ketenagakerjaan (Ketenagakerjaan, 2024).

Sebagai bagian dari E-Government, website Kementerian Ketenagakerjaan mendapatkan predikat baik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Akan tetapi belum pernah dilakukan evaluasi terhadap efektivitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna website SIAPKERJA.

Berdasarkan kebijakan mengenai pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi melalui peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 mengenai pedoman penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) (Burhan, 2018). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik, bahwa pada dasarnya memberikan kewajiban kepada setiap badan publik untuk dapat membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu.

Kebijakan-kebijakan tersebut di implementasikan melalui terselenggaranya *E-Government* sebagai pemberi layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Tercipta website SIAPKERJA sendiri merupakan strategi pemerintah dalam memberikan layanan yang aktif, terjangkau dan adil mengenai akses informasi ketenagakerjaan bagi seluruh Masyarakat. Dengan adanya website dan aplikasi SIAPKERJA yang diharap untuk dapat memudahkan Masyarakat, Perusahaan, Kementerian dan lembaga dalam mengakses layanan yang tersedia. Terdapat lima pelayanan ketenagakerjaan secara digital seperti: layanan peningkatan kompetensi (Skill Hub), layanan sertifikasi kompetensi (Serti Hub), layanan penempatan (Karir Hub), pengembangan pendampingan kewirausahaan (Biz Hub), program pengembangan kewirausahaan dan pelatihan peningkatan skill (Talent Hub), layanan BPJS Ketenagakerjaan dan Layanan CPMI (NTB, 2023).

Dari beberapa layanan yang terdapat pada aplikasi atau website SIAPKERJA terdapat salah satu layanan ketenagakerjaan yang baru-baru ini ditambahkan kedalam menu pelayanan ekosistem SIAPKERJA yaitu *Layanan Calon Pekerja Migran Indonesia*. Terselenggaranya *E-Government* pada layanan Calon Pekerja Migran Indonesia ini diharap dapat mempermudah masyarakat yang ingin mendaftarkan diri sebagai PMI dan juga membantu pemerintah dalam memberikan

pelayanan yang efektif serta mendukung peran pemerintah dalam memiliki data satu kesatuan yang konkrit mengenai jumlah pekerja migran Indonesia yang bekerja diluar negeri. Dengan memiliki satu kesatuan data yang konkrit ini membuat pemerintah dan Lembaga – Lembaga baik pemerintah maupun non-pemerintah dapat memberikan kebijakan yang tepat mengenai perlindungan, penempatan pekerja migran Indonesia (Hanrekson, 2020).

Layanan CPMI merupakan wujud dari upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan penempatan dan perlindungan bagi PMI di negara penempatannya. Bekerja di luar negeri bukan merupakan suatu fenomena yang baru terjadi, hal ini sudah terjadi dari tahun-tahun sebelumnya. Terdapatnya peningkatan jumlah pekerja migran dari tahun ketahun membuat pemerintah terus mengambil Langkah untuk dapat memberikan dan memenuhi kebutuhan dari terselenggaranya pelayanan penempatan CPMI. Dengan meningkatnya jumlah PMI yang berarti meningkatnya juga permasalahan yang timbul pada penempatan dan juga perlindungan pada PMI. PMI atau Pekerja Migran Indonesia merupakan warga negara Indonesia yang akan, sedang atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah diluar wilayah Republik Indonesia. Pekerja Migran Indonesia merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar bagi negara, untuk itu pemerintah berupaya untuk dapat memberikan perlindungan secara maksimal kepada PMI. Untuk pemenuhan perlindungan, negara telah mengaturnya di dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017. Selain pemerintah harus dapat memberikan perlindungan kepada PMI, Pemerintah juga harus dapat memberikan pelayanan penempatan secara sederhana. Kesederhanaan pelayanan yang diberikan pemerintah ditunjukkan melalui terdapatnya aplikasi SIAPKERJA, aplikasi SIAPKERJA khususnya pada fitur layanan CPMI (Putri, 2020).

Layanan penempatan sebelum bekerja merupakan layanan baru yang ditambahkan pada menu pelayanan aplikasi SIAPKERJA. Layanan yang awalnya merupakan milik BP2MI yang melakukan pelayanan melalui aplikasi Sistem Komputerisasi Tenaga Kerja Luar Negeri (SISKOTKLN). Akan tetapi pada tanggal 7 maret 2023 aplikasi SISKOTKLN ditutup karena terdapatnya integrasi baru melalui sistem Kementerian Ketenagakerjaan RI yaitu, aplikasi SIAPKERJA (Pardede, 2023). Diselenggarakanya layanan CPMI ini dimaksud agar Kementerian Ketenagakerjaan memiliki sistem data Tunggal mengenai pekerja migran Indonesia. Layanan CPMI sebagai layanan untuk pencari kerja luar negeri.

Masalah ketenagakerjaan di Indonesia yang sudah menjadi masalah krusial yang paling kompleks yang berhubungan dengan semua hal di dalamnya. Pengangguran yang menjadi isu utama di Indonesia dipengaruhi dari berbagai macam faktor salah satunya adalah karena kurangnya jumlah lapangan pekerjaan yang tersedia serta kurangnya informasi mengenai pasar tenaga kerja bagi pencari kerja (Suhandi, 2021).

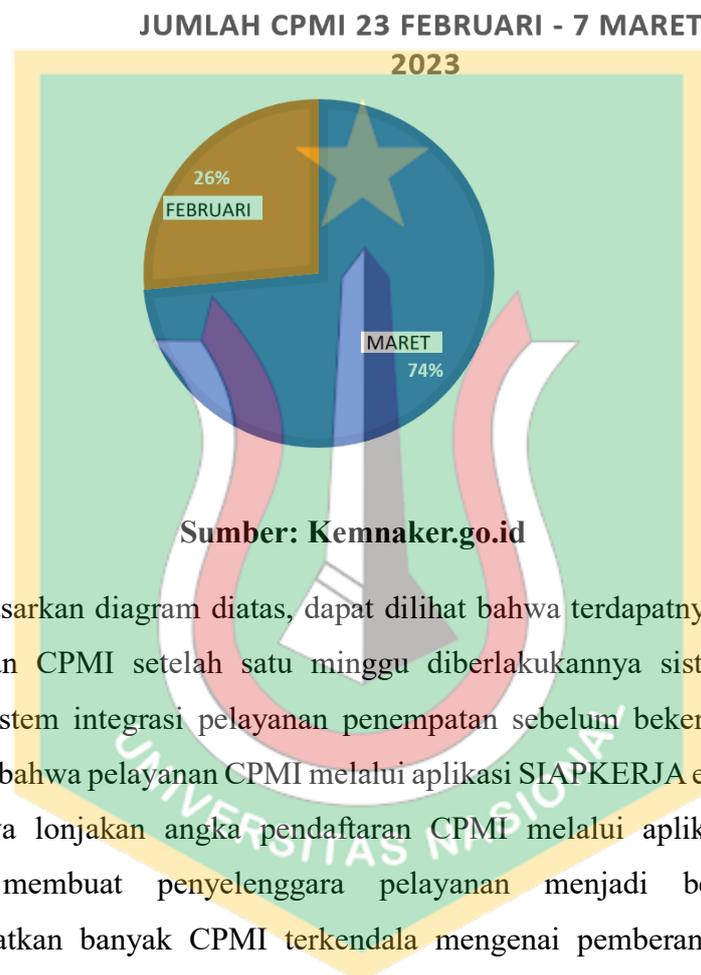
Terdapatnya pergeseran zaman yang menjadi serba digital ini membawa perubahan kepada pasar kerja yang dimana banyak warga negara Indonesia tertarik bekerja di luar negeri. Hal ini menjadi fenomena menarik yang dimana pemerintah harus dapat melakukan upaya untuk dapat memberikan pelayanan dan perlindungan untuk pekerja migran Indonesia (Hajar, 2021).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2016 mengenai penempatan dan perlindungan tenaga kerja Indonesia di luar negeri, penempatan tenaga kerja merupakan proses pelayanan penempatan yang diberikan kepada pencari kerja untuk mendapatkan pekerjaan. Pada undang-undang tersebut juga dijelaskan bahwa pelayanan penempatan tenaga kerja merupakan kegiatan untuk mempertemukan tenaga kerja dengan pemberi kerja, sehingga tenaga kerja dapat memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan bakat, minat dan kemampuan dan pemberi kerja dapat memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan penempatan sebelum bekerja merupakan, layanan yang diberikan oleh Kementerian ketenagakerjaan kepada CPMI untuk mendapatkan dan juga menemukan pekerjaan yang sesuai dengan pencari kerja diluar negeri.

Berdasarkan dengan Peraturan Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Proses Sebelum Bekerja Bagi Calon Pekerja Migran Indonesia, pada Pasal 3 tertulis bahwa “setiap pencari kerja yang akan bekerja ke luar negeri dapat memperoleh informasi secara daring maupun luring melalui Sisnaker (SIAPKERJA), Sisko P2MI, BP3MI, LTSA Pekerja Migran Indonesia, Dinas Provinsi, Dinas Kabupaten/Kota, Pemerintah Desa atau pameran kesempatan kerja yang akan dilakukan oleh Kementerian Ketenagakerjaan, BP2MI, dan Pemerintah Daerah. Dan pada website atau aplikasi SIAPKERJA sendiri khususnya pada pelayanan beranda utama terdapat laman

pelayanan calon pekerja migran, yang di dalamnya terdapat akses informasi akurat mengenai peluang kerja di luar negeri, persiapan fisik, mental dan keterampilan yang memadai sebelum berangkat dan perlindungan hukum dan hak-hak pekerja. Pelayanan penempatan sebelum bekerja dapat diakses melalui menu Calon Pekerja Migran Indonesia.

Gambar 1. 2 Jumlah CPMI



Berdasarkan diagram diatas, dapat dilihat bahwa terdapatnya lonjakan angka pendaftaran CPMI setelah satu minggu diberlakukannya sistem SIAPKERJA sebagai sistem integrasi pelayanan penempatan sebelum bekerja. Hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan CPMI melalui aplikasi SIAPKERJA efektif, akan tetapi terdapatnya lonjakan angka pendaftaran CPMI melalui aplikasi SIAPKERJA tersebut membuat penyelenggara pelayanan menjadi berantakan, yang mengakibatkan banyak CPMI terkendala mengenai pemberangkatan (Zulfikar, 2023).

Gambar 1. 3 Data Penempatan PMI Tahun 2023

Penempatan PMI Tahun 2023 (s.d April)

Berdasarkan Status Formal Informal dan Jenis Kelamin PMI

SEKTOR	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	JUMLAH
Formal	14.291	14.643	13.794	8.669	51.397
Informal	9.737	10.150	10.483	7.687	38.057
Jumlah	24.028	24.793	24.277	16.356	89.454

JENIS KELAMIN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	JUMLAH
Laki-Laki	10.273	11.171	9.637	5.665	36.746
Perempuan	13.755	13.622	14.640	10.691	52.708
Jumlah	24.028	24.793	24.277	16.356	89.454

Sumber: bp2mi.go.id

Berdasarkan data pada gambar diatas sapat diperhatikan bahwa terdapat total 24.793 PMI yang melakukan penempatan pada bulan februari pada saat layanan CPMI masih dilakukan oleh BP2MI melalui SISKOTKLN, lalu pada bulan selanjutnya tedapat 24.277 PMI yang melakukan penempatan pada saat layanan CPMI dilakukan oleh Kementerian Ketenagakerjaan. Salah satu faktor penurunan angka penempatan PMI karena terdapatnya integritas sistem baru (SIAPKERJA) yang dioperasionalkan untuk melakukan layanan CPMI pada masyarakat yang ingin bekerja di luar negeri. Terdapatnya peralihan dari SISKOTKLN ke SIAPKERJA membawa pengaruh dan dampak secara besar, yang dimana masih banyaknya kesalahan dan hambatan dalam memberikan layanan tersebut.

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaana Informasi Publik, bahwa pada intinya memberikan kewajiban kepada setiap Badan Publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu. Dan pada website ataupun aplikasi SIAPKERJA sendiri tersedia secara jelas mengenai berita, lowongan pekerjaan dalam negeri maupun luar negeri, pelatihan kerja, program perluasan kesempatan kerja, pengembangan kewirausahaan dan pelatihan peningkatan skill.

Dapat dikatakan bahwa, pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat krusial untuk harus selalu ditingkatkan efektivitasnya. Sejalan dengan keberadaan Aplikasi atau Website SIAPKERJA yang menyediakan berbagai fitur di dalamnya. Meskipun penggunaan aplikasi atau website SIAPKERJA telah dikenal dan juga sudah dikenalkan ke Masyarakat, akan tetapi masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaannya. Menurut Kementerian Ketenagakerjaan RI, pengguna aplikasi atau website sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi atau website tersebut, namun kenyataannya masih terdapat kendala yang dihadapi pengguna meliputi, gangguan server, masih terdapat Masyarakat yang belum mengetahui cara kerja SIAPKERJA dan kurang cepatnya pada pelayanan CPMI.

Berdasarkan hasil eksplorasi awal yang penulis lakukan dalam melakukan penilaian efektivitas pelayanan aplikasi SIAPKERJA Kementerian Ketenagakerjaan pada Pelayanan Penempatan Sebelum Bekerja. Hasil penelusuran menunjukkan bahwa Pelayanan Penempatan Sebelum Bekerja mendapatkan perspektif yang berbeda dari pengguna pelayanan tersebut. Pelayanan Penempatan Sebelum Bekerja yang dilakukan pada aplikasi SIAPKERJA melalui menu CPMI ini berhasil dilaksanakan meskipun terdapat beberapa hambatan yang muncul, seperti:

Pertama, sebagaimana informasi yang dipublikasikan dalam jurnal kebijakan publik bahwa pada layanan penempatan sebelum bekerja masih dianggap kurang efektif karena, komunikasi, sumber daya manusia, regulasi dan struktur birokrasi belum dapat terimplementasikan dengan baik (Eko, 2023).

Kedua, berdasarkan hasil observasi awal penulis lakukan ketika melakukan proses magang di ditjen penempatan pelayanan pekerja migran Indonesia, Kementerian Ketenagakerjaan. Hasil komunikasi dengan admin SiMinna. SiMinna merupakan layanan chat untuk melayani pelaporan masalah pelayanan penempatan sebelum bekerja. Admin SiMinna menyebutkan bahwa terdapatnya kekurangan sumber daya manusia dalam menyelenggarakan atau memberikan pelayanan, hal ini dikarenakan terdapat banyaknya ruang lingkup dalam sistem pelaporan melalui whatsapp SiMinna ini hanya di dukung oleh 4 orang admin.

Ketiga, masih dengan informasi yang diberikan admin SiMinna bahwa karena terdapatnya peralihan layanan calon pekerja migran Indonesia yang sangat cepat ini membuat pemerintah belum dapat mempersiapkan semua hal, mulai dari aturan standar pelayanan yang sesuai dan juga persiapan pegawai untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan Undang-Undang.

Keempat, sebagaimana informasi yang disampaikan oleh ketua Badan Buruh dan Pekerja Pemuda Pancasila yang dipublikasikan oleh situs SatuNurani.com bahwa sejak diberlakukannya penempatan SIAPKERJA dan penerbitan ID calon pekerja migran Indonesia oleh Kementerian Ketenagakerjaan, telah banyak menimbulkan polemik dan juga masalah bagi agensi penempatan dan juga calon pekerja migran Indonesia, hal ini karena terdapatnya ketidaksiapan dari sistem tersebut yang membuat keberangkatan penempatan calon pekerja migran Indonesia menjadi terhambat. (Satunura, 2023).

Dengan demikian, maka penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan membuat skripsi berjudul **“Efektivitas Pelayanan Aplikasi SIAPKERJA Kementerian Ketenagakerjaan RI (Studi: Pelayanan Penempatan Sebelum Bekerja)**. Urgensi penelitian mengangkat sebuah permasalahan yang terjadi pada pelayanan publik pada instansi pemerintahan belum memiliki standar pelayanan di dalamnya. Selain itu, dapat membantu untuk dapat meningkatkan pelayanan publik di Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis membuat rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut untuk mempermudah penyusunan: Bagaimana efektivitas pelayanan aplikasi SIAPKERJA Kementerian Ketenagakerjaan RI pada Pelayanan Penempatan Sebelum Bekerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah, menjawab perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, yakni untuk mengetahui bagaimana

efektivitas pelayanan aplikasi SIAPKERJA Kementerian Ketenagakerjaan RI pada Pelayanan Penempatan Sebelum Bekerja.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini melengkapi penelitian sebelumnya tentang teori administrasi publik, khususnya manajemen pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk membantu efektivitas pelayanan aplikasi SIAPKERJA Kementerian Ketenagakerjaan RI pada Pelayanan Penempatan Sebelum bekerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai alternatif untuk mengembangkan pemikiran tentang kelebihan dan kekurangan efektivitas pelayanan aplikasi SIAPKERJA Kementerian Ketenagakerjaan RI pada Pelayanan Penempatan Sebelum bekerja.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam efektivitas pelayanan aplikasi SIAPKERJA Kementerian Ketenagakerjaan RI pada Pelayanan Penempatan Sebelum bekerja, disusun sebagai berikut :



BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Hal inilah yang menjadi latar belakang pemilihan topik penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Aplikasi SIAPKERJA Kementerian Ketenagakerjaan RI pada Pelayanan Penempatan Sebelum bekerja.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh orang lain dan metode yang digunakan peneliti untuk membedakannya dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, bab ini membahas Efektivitas Pelayanan Aplikasi SIAPKERJA Kementerian Ketenagakerjaan RI pada Pelayanan Sebelum Bekerja.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dimana pada BAB ini merupakan bagian mengenai metode atau pendekatan yang akan digunakan oleh penulis dalam menemukan atau mendapatkan serta mengembangkan data dan informasi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian. Metode Penelitian ini terdiri dari penjelasan mengenai pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data (baik dilakukan melalui wawancara, observasi, dan juga dokumentasi), teknik pengolahan dan analisis data yang akan digunakan pada saat penelitian, serta lokasi dan juga jadwal penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dimana pada BAB ini merupakan bagian mengenai hasil analisis yang dilakukan oleh penulis secara menyeluruh terhadap suatu permasalahan yang menjadi fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Pada BAB ini mencakup gambaran umum dari lokasi penelitian yang dilakukan, hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian secara mendalam.

BAB V PENUTUP

Dimana pada BAB ini merupakan bagian mengenai ringkasan atau kesimpulan serta saran dari hasil temuan yang didapat dan diuraikan oleh penulis. Kemudian, di bagian akhir BAB ini juga mencakup Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Dokumentasi Penelitian, dan Biodata Penulis.

