

## **PERSEPSI TKI INDRAMAYU DAN NUSA TENGGARA BARAT TERHADAP PELAYANAN GPK SELAPAJANG**

**Aos Yuli Firdaus\***

### ***Abstract***

*The condition of building and infrastructure supportive to Indonesian migrant workers returning home are critical to provision of better services. The study explores this issue by examining Selapajang transite site at Tangerang, Banten Province. The study foccus on services provided by BNP2TKI. Results of the study shows there is a significant level of satisfaction felt by the Indonesian workers and that they express their support of the existense of the site, with the need for some improvement and optimation of the function site by BNP2TKI.*

*Keywords: Indonesian workers perception, The building at Selapajang services*

### **I. LATAR BELAKANG**

Kondisi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang diharapkan secara nasional idealnya adalah mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) yang telah dicanangkan oleh Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan TKI (BNP2TKI). Harapan-harapan ideal itu tertuang dalam visi dan misi yang diusung oleh BNP2TKI RI. Dalam garis besarnya ada 4 hal pokok yang menjadi prioritas daripada pelaksanaan visi dan misi BNP2TKI sampai tahun 2014, yaitu, (Rencana Pembangunan Jangka Menengah, BNP2TKI, 2010 – 2014).

1. Perbandingan penempatan TKI pada Sektor Formal dan Sektor Informal adalah 50:50 karena perbandingan penempatan TKI selama ini adalah 30 penempatan formal dan 70 penempatan untuk informal.
2. Ada trend penurunan TKI bermasalah bahkan bila dimungkinkan menjadi zero TKI bermasalah.
3. Menurunkan penempatan TKI illegal secara signifikan dan bila dimungkinkan sampai zero TKI illegal.

---

\* Dosen Tetap Prodi HI-FISIP- Universitas Nasional Jakarta , (aos\_firdaus@ymail.com)

4. Menurunkan penempatan TKI informal terutama TKI yang bekerja pada PLRT dengan mendorong laki-laki untuk bekerja.

Saat ini seluruh TKI yang bekerja di Luar Negeri baik tercatat atau tidak tercatat di Pemerintah berjumlah 6 juta orang. Rata-rata TKI yang pulang dari Luar

Negeri per hari sekitar 2000 orang, demikian pula yang berangkat ke Luar Negeri setiap hari 2000 orang atau bahkan lebih. (Rencana Pembangunan Jangka Menengah, BNP2TKI, 2010 – 2014). Setelah berpindahnya pelayanan kepulangan TKI ke GPK TKI Selapajang, BNP2TKI menetapkan kebijakan dengan mengedepankan kepentingan TKI dengan memudahkan pelayanan kepulangan TKI, penanganan berbagai persoalan TKI dan yang terpenting adalah keselamatan kepulangan TKI sampai ke tempat tujuan.

Merujuk pada aktivitas kepulangan TKI secara umum yang selalu mengalami peningkatan dan kebijakan tentang pelayanan kepulangan TKI yang mengedepankan kepentingan dan keamanan TKI tersebut, maka Gedung Pendataan Kepulangan (GPK) TKI Selapajang yang berada di areal Bandara Soekarno Hatta, yang lebih dikenal dengan nama Terminal 4, tepatnya di Selapajang Tangerang, Banten, setiap hari harus secara optimal dan sesuai dengan standar peraturan pelayanan baku dalam melayani 800 – 1200 TKI yang datang setiap hari dari Luar Negeri. Oleh karena itu tempat ini menjadi penting dan bermanfaat dalam upaya membantu program pelayanan penempatan dan perlindungan TKI yang lebih maksimal terutama terkait dengan pelayanan kepulangan TKI. Untuk itu, Pemerintah dalam hal ini Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan TKI (BNP2TKI) mengoperasikan Terminal 4 khusus TKI yang kemudian dikenal dengan Gedung Pendataan Kepulangan (GPK) TKI Selapajang. Terminal 4 TKI ini merupakan peralihan dari Terminal 3 yang juga dikelola untuk melayani kepulangan TKI, namun karena pelbagai persoalan yang merugikan TKI maka keberadaan Terminal ini akhirnya ditutup dan kemudian mengoperasikan Terminal 4 atau GPK TKI Selapajang di bawah pengawasan BNP2TKI.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada bidang pelayanan transportasi yang secara umum harus mengedepankan kepercayaan masyarakat guna mewujudkan pembangunan nasional, maka diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia. Dengan deskripsi aktivitas kepulangan TKI

tersebut dan tanggung jawab BNP2TKI secara holistik untuk pengelolaan pelayanan yang optimal dan baik terhadap kedatangan TKI di Selapajang dan demi mendukung tujuan pembangunan nasional dalam konteks pelayanan publik, maka perlu dilakukan berbagai upaya *refresment* moral dan normatif terhadap berbagai kebijakan dan strategi dalam melayani kepulauan TKI di GPK TKI Selapajang.

Pemilihan lokus penelitian asal TKI dari daerah asal Kabupaten Indramayu, Propinsi Jawa Barat dan Nusa Tenggara Barat berdasarkan pada data yang menunjukkan bahwa ke dua daerah tersebut merupakan kantong-kantong TKI dan daerah pemasok TKI yang signifikan. 2 (dua) daerah ini juga merupakan daerah yang berhasil dalam pengelolaan TKI, tetapi dari segi negatifnya banyak sekali permasalahan TKI yang timbul dan harus diselesaikan.

Pelayanan yang menyangkut pengelolaan dan permasalahan TKI ini merupakan kewajiban institusional agar tidak terjadi kekeliruan dalam pelayanan TKI, seperti kelambanan, pembiaran, ketidak optimalan, serta ketidakhandalan petugas. Harapan para TKI adalah kecepatan, kecermatan, dan dengan seluruh kemampuan petugas untuk melayani mereka. Dari data kepulauan TKI di beberapa Debarkasi tahun 2009, menunjukkan bahwa para TKI yang pulang melalui GPK TKI Selapajang sejumlah 353.501 orang, merupakan prosentase tertinggi, yaitu 60,8% dari 12 Debarkasi yang menjadi tempat pemulangan TKI. Dengan demikian pelayanan di tempat inipun makin sibuk dengan permasalahan yang timbul.

Kepulauan TKI di beberapa Debarkasi Tahun 2009 : (Data Pusat Penelitian Pengembangan dan Informasi BNP2TKI)

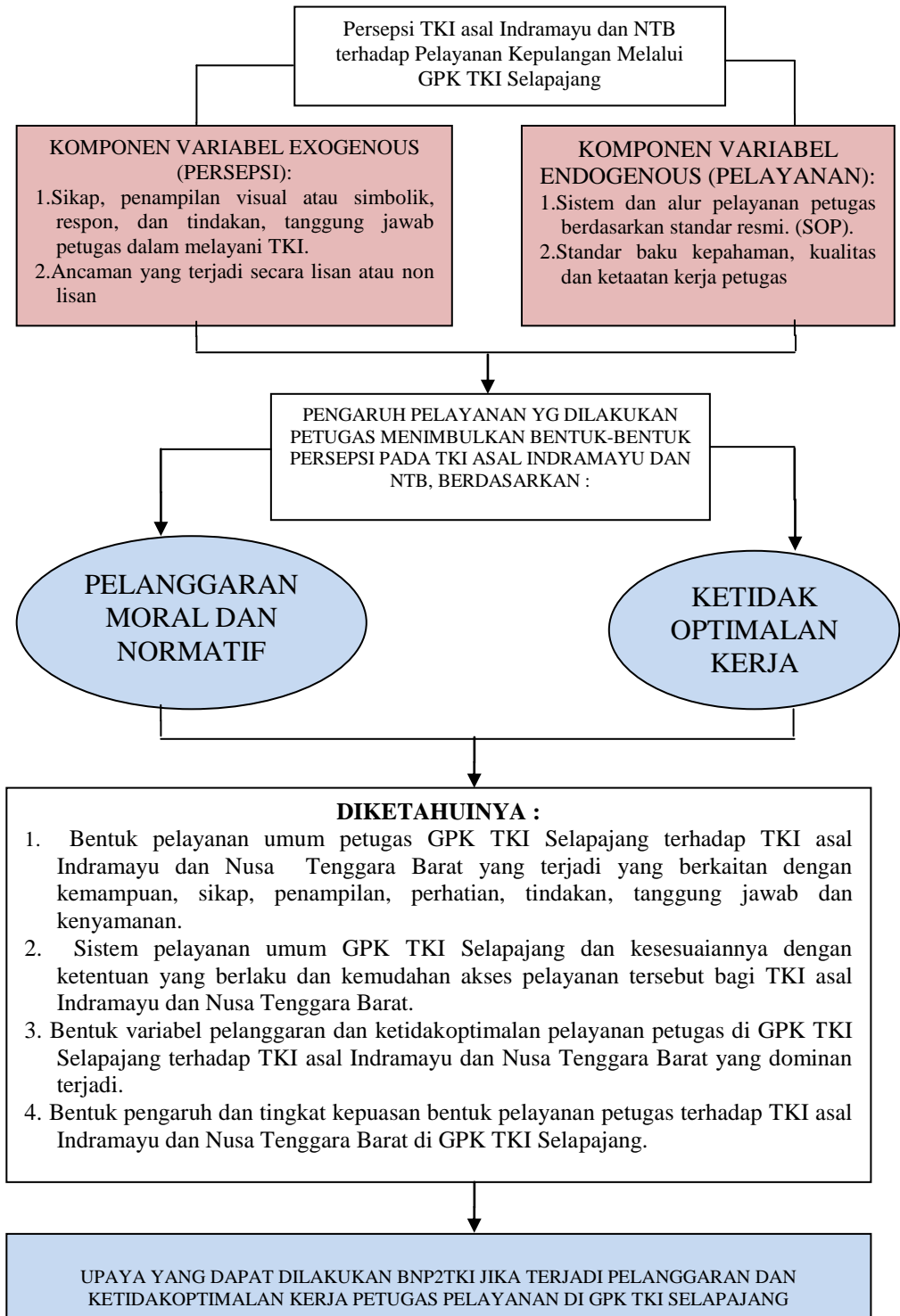
No	Debarkasi	Kepulauan	
		Jumlah	(%)
1	GPK TKI Selapajang Tangerang	353.501	60,8
2	Bandara Juanda Surabaya	96.076	16,5
3	Pelabuhan Sri Bintan Pura, Tanjung Pinang	33.097	5,7
4	Bandara Adi Soemarmo, Solo	32.319	5,6
5	Bandara Ahmad Yani, Semarang	19.894	3,4

No	Debarkasi	Kepulauan	
		Jumlah	(%)
6,7,8	Bandara Polonia, Medan; Belawan; Teluk Nibung, Tanjung Barat, Sumut	17.438	3,0
9	Bandara Adisucipto, Jogjakarta	14.446	2,5
10	Bandara Selaparang, Mataram	9.332	1,6
11	Nunukan, Kaltim	4.230	0,7
12	Bandara El Tari, Kupang	854	0,1
	JUMLAH	581.187	100

Kemudian, dari data pelayanan kedatangan TKI di GPK TKI Selapajang, Tangerang mulai tahun 2006 – 2009 jumlahnya terus meningkat, hanya di tahun 2007 ada penurunan karena krisis global. Untuk pelayanan TKI bermasalah, dari data kedatangan TKI di GPK TKI Selapajang, Tangerang mulai tahun 2006 – 2007, jumlah TKI yang datang selalu meningkat setiap tahun. Tetapi jumlah TKI yang bermasalah cenderung menurun sampai 12,55%. Hal ini menunjukkan pelayanan di tempat tersebut mulai ada peningkatan. Dilihat dari jenis kelamin dan pendidikan para TKI yang datang melalui GPK TKI Selapajang, Tangerang 2009, ternyata didominasi perempuan dengan 97% dan pendidikan dengan jumlah tertinggi adalah tamatan Sekolah Dasar. Dalam hal ini pelayanan terhadap para TKI dengan tingkat pendidikan seperti ini harus dilakukan dengan cara yang mudah dimengerti dan mudah dipahami oleh mereka.

Dari berbagai data tersebut di atas BNP2TKI sebagai pihak yang bertanggung jawab harus menetapkan kebijakan dengan mengedepankan kepentingan TKI dengan memudahkan pelayanan kepulauan TKI, penanganan berbagai permasalahan TKI dan keselamatan TKI sampai ke tempat tujuan.

## II. KERANGKA PEMIKIRAN



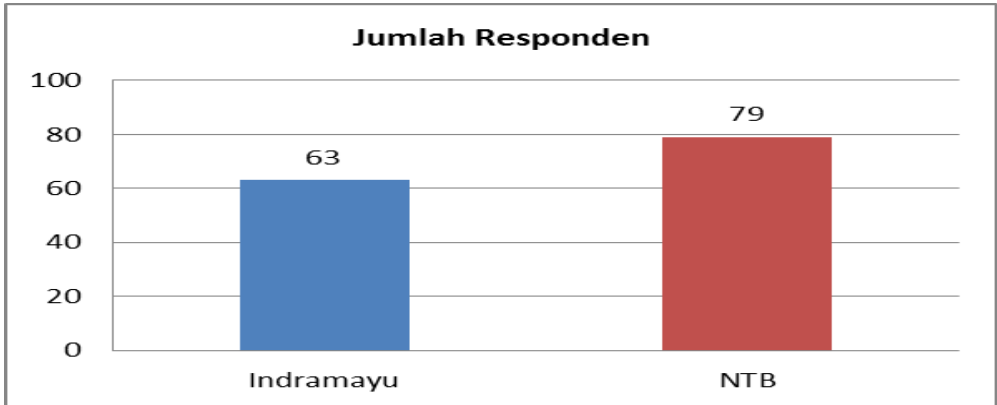
### III. TEMUAN DATA DAN PROSES PENELITIAN

Penelitian secara umum dilaksanakan di Gedung Pendataan Kepulangan (GPK) TKI Selapajang, Kabupaten Indramayu dan Nusa Tenggara Barat (NTB). Secara spesifik lokasi, penelitian ini dilakukan di beberapa tempat, yaitu :

1. GPK TKI Selapajang
2. Wilayah domisili TKI di Indramayu (Kecamatan Bangodua dan Balongan)
3. Gedung Pos Pelayanan Kepulangan TKI Bandara Selaparang, NTB
4. Perusahaan Angkutan Darat Khusus Kepulangan TKI di Mataram, NTB

Alasan pemilihan lokasi secara spesifik diatas adalah karena beberapa hal, yaitu pada GPK TKI Selapajang merupakan *key area* untuk memulai penelitian yang menjadikannya sebagai dasar penentuan titik-titik lokasi spesifik berikutnya. Sedangkan khusus di wilayah Indramayu selain daerah ini merupakan pemasok TKI terbesar pada kawasan Asia Pasifik dan Timur Tengah di Indonesia (data : Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Indramayu, 2010) secara spesifik terdapat 4 (empat) Kecamatan yang menjadi area terbesar berdomisilinya TKI tersebut. Maka dari itu, diambil 2 (dua) Kecamatan yang direkomendasikan oleh Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Indramayu sebagai area kunci pada penelitian ini, yaitu Kecamatan Bangodua dan Balongan. Pencapaian lokasi penelitian hingga ke wilayah domisili atau tempat tinggal TKI adalah untuk mendapatkan data berupa wawancara yang lebih komprehensif dan data gambaran umum kehidupan masyarakat Indramayu yang berprofesi sebagai TKI. Hal tersebut juga tak lepas untuk mencari *role talking model* yang secara psikologis memiliki varian jawaban yang berbeda ketika kita mewawancarai para TKI di tempat umum.

Lokasi ketiga yang sangat penting adalah perusahaan angkutan darat di NTB yang direkomendasikan oleh informan kunci karena alasan tertentu. Alasan tersebut salah satunya adalah karena prestasi dan konsistensi kerjasama antara pihak GPK Bandara Selaparang dengan perusahaan angkutan darat tersebut. Hal ini dimaksudkan karena TKI yang tiba di GPK TKI Selaparang diberangkatkan ke alamat domisilinya masing-masing dengan menggunakan jasa angkutan darat tersebut. Dan yang terakhir adalah Gedung Pos Pelayanan Kepulangan TKI Bandara Selaparang, NTB yang melayani kedatangan dan memiliki data yang konkrit tentang TKI yang datang dari GPK TKI Selapajang. Jadwal penelitian berlangsung dari bulan Juli sampai dengan September 2010.



Responden yang diwawancarai melalui wawancara terstruktur dan bersifat terbuka pada penelitian ini, 63 orang dari Indramayu yang diwawancarai di GPK TKI Selapajang (23 orang), kemudian di wilayah domisili TKI di Indramayu (Kecamatan Bangodua dan Balongan) 40 orang yang telah diwawancara melalui *focus group discussion* (FGD) dan individual. Kemudian responden dari Nusa Tenggara Barat responden 79 orang, yang masing-masing diwawancarai di GPK TKI Selapajang sebanyak 40 orang dan di Gedung Pos Pelayanan Kepulungan TKI Bandara Selaparang, NTB 12 orang dan terakhir di Perusahaan Angkutan Darat Khusus Kepulungan TKI di Mataram, NTB yaitu PT.Safari Dharma Sakti sebanyak 27 orang.

Adapun varian temuan data yang ada adalah sebagai berikut :

No.	Asal Responden	Jenis Kelamin	Lokasi Wawancara	Temuan Data
1.	Indramayu	Perempuan	GPK TKI Selapajang	23 orang atau 36,5 % dari total responden Indramayu memiliki persepsi yang dikehendaki (85%) atau sebanyak 20 orang dan yang tidak dikehendaki (15%) atau sebanyak 3 orang atas pelayanan di GPK TKI Selapajang. Semua responden berjenis kelamin perempuan yang memiliki persepsi positif (dikehendaki) terhadap 18 jalur kedatangan dan fasilitas fisik yang tersedia di GPK TKI Selapajang.Sedangkan 3 orang lainnya memiliki pengalaman yang

Persepsi TKI Indramayu dan Nusa Tenggara Barat Terhadap Pelayanan  
GPK Selapajang

No	Asal Responden	Jenis Kelamin	Lokasi Wawancara	Temuan Data
2.	NTB	Perempuan	GPK TKI Selapajang	<p>tidak dikehendaki berada di jalur pemeriksaan medis atau poliklinik, dengan memberatkan masalah pelayanan rujukan ke rumah sakit yang terlalu lama dan mengharuskan mereka menunggu. Lalu permasalahan yang berat adalah 96% atau sebanyak 21 orang dari hal-hal yang terjadi di luar pelayanan petugas di GPK TKI Selapajang oleh TKI Indramayu ini adalah permasalahan pungutan liar yang mereka alami pada saat mereka berada di dalam kendaraan darat (travel) yang membawa mereka pulang ke daerah asal masing-masing di Indramayu. Pungutan liar yang mereka harus bayar berkisar antara Rp 300.000- Rp 800.000. Harga tersebut melonjak hingga 70% dari harga tiket asli ke Indramayu. Jika tidak dibayarkan kepada oknum liar di travel, maka konsekuensi yang mereka terima adalah pengancaman dan tidak diantarkan sampai tujuan.</p> <p>33 orang atau 41,7% dari total responden NTB memiliki persepsi yang dikehendaki (87%) atau sebanyak 31 orang dan yang tidak dikehendaki (13%) atau sebanyak 2 orang atas pelayanan di GPK TKI Selapajang. Semua responden berjenis kelamin perempuan yang memiliki persepsi positif (dikehendaki) terhadap 18 jalur kedatangan dan fasilitas fisik yang tersedia di GPK TKI Selapajang. Sebanyak</p>



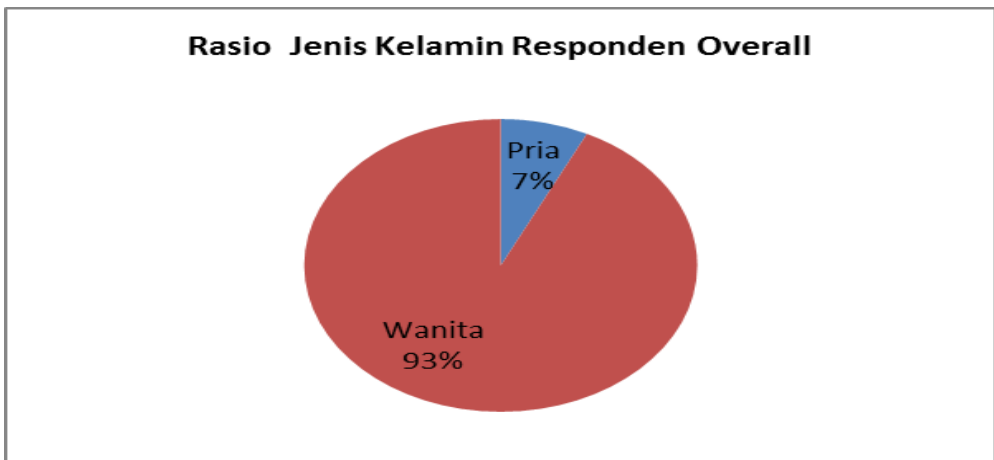
No	Asal Responden	Jenis Kelamin	Lokasi Wawancara	Temuan Data
				<p>20 orang memiliki persepsi yang baik terhadap fasilitas fisik dan kenyamanan yang diberikan oleh petugas di GPK TKI Selapajang, dibandingkan dengan terminal yang lama. Dari 142 responden TKI asal NTB dan Indramayu ini, sebanyak 98% atau 140 orang telah memiliki pengalaman kedatangan di terminal 2 dan 4 masing-masing sebanyak lebih dari 2 (dua) kali. Oleh sebab itu mereka dapat membandingkan pelayanan yang mereka terima hingga kedatangan mereka yang terakhir ke Indonesia. Lalu sebanyak 13 orang menyatakan bahwa mereka menghendaki (memiliki persepsi baik) terhadap tanggung jawab dan sikap petugas selama mereka terkena kendala pada saat sampai di GPK TKI selapajang. Ketika kehabisan uang mereka mendapatkan bantuan berupa kupon makan dan tempat untuk tidur sampai dapat menghubungi keluarga dan dipulangkan ke daerah asal masing-masing. Adapun permasalahan yang dialami oleh 2 orang TKI asal NTB dan 23 orang lainnya yang memiliki persepsi baik atas pelayanan di GPK TKI Selapajang adalah pada jalur penurunan barang mereka mengeluhkan bahwa para petugas meminta uang penurunan barang yang berkisar antara Rp 30.000-Rp 150.000 kemudian di dalam bis yang mengangkut mereka untuk penurunan barang dan pendataan, para petugas juga meminta biaya lagi sebesar</p>

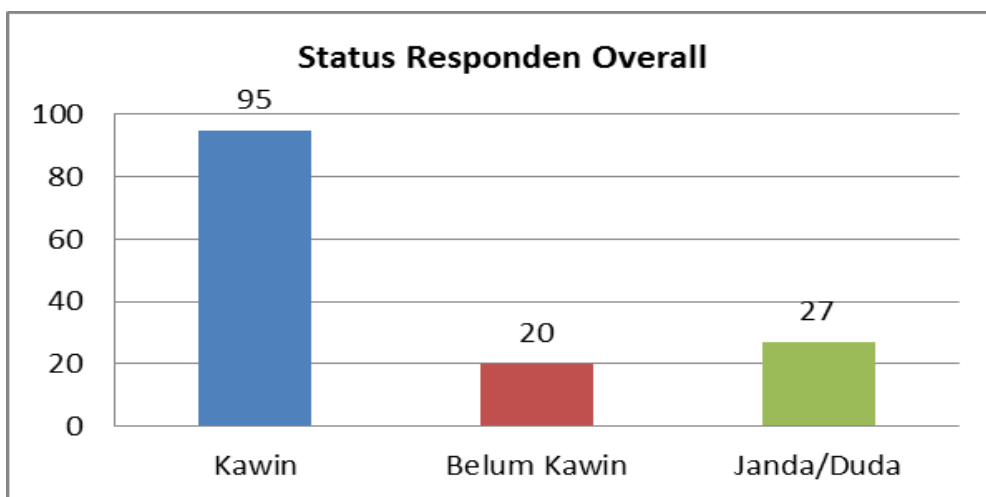
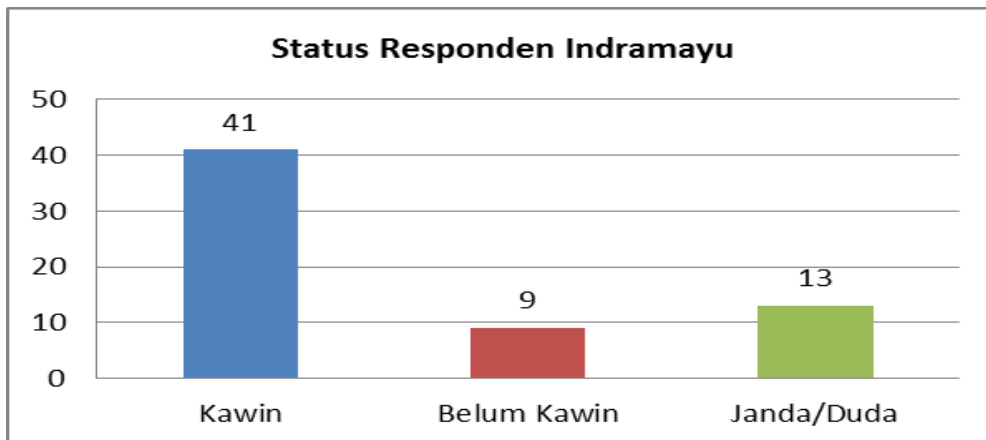
No	Asal Responden	Jenis Kelamin	Lokasi Wawancara	Temuan Data
3.	Indramayu	Laki-laki (6 org) dan Perempuan (34 orang)	Kecamatan Bangodua dan Balongan	<p>hingga Rp 35.000. Kesulitan yang mereka hadapi dalam membayar hal tersebut adalah ketika mereka hanya memiliki uang cukup untuk makan dan transportasi selama menunggu bis atau pesawat yang menuju ke daerah asal mereka di NTB.</p> <p>Persepsi antara laki-laki dan perempuan terhadap pelayanan di GPK TKI Selapajang ternyata memiliki perbedaan. Secara psikologi sosial, responden laki-laki menyatakan bahwa permasalahan yang paling utama adalah pada prosedur pemberangkatan dan keputungan serta masalah gaji yang mereka terima. Pada hakikatnya mereka tidak memperhitungkan permasalahan yang timbul seputar pungutan liar pada saat mereka berada di kendaraan umum pada saat akan pulang ke kampung tujuan masing-masing. Karena bagi laki-laki mereka masih bisa memunculkan negosiasi dan mengedepankan solusi yang rasional antara si pemungut dan mereka sebagai TKI. Dan responden laki-laki juga memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan di GPK TKI Selapajang. Hal yang berbeda timbul pada responden perempuan. Sebanyak 34 orang atau 87% menyatakan tidak mengalami kendala apapun ketika berada di GPK TKI Selapajang, namun mereka justru memiliki kendala ketika pada perjalanan pulang melalui jalur</p>

No	Asal Responden	Jenis Kelamin	Lokasi Wawancara	Temuan Data
4.	NTB	Laki-laki (7 orang) dan perempuan (5 orang)	Gedung Pos Pelayanan Kepulungan TKI Bandara Selaparang, NTB	<p>darat ke kampung masing-masing. Permasalahan tersebut antara lain : pelecehan seksual ketika di dalam travel, yang pada kondisi penuh sesak ditengah perjalanan ada laki-laki yang naik lagi. Kemudian pungutan liar, permasalahan gaji yang sampai kepulungan tidak bisa diurus oleh PJTKI yang memberangkatkan mereka, perlakuan majikan yang negatif (penyiksaan fisik, pemerkosaan, pelecehan psikologis), ketidakmengertian akan hukum dan prosedur , pemalsuan umur yang mengakibatkan permasalahan di tempat kerja, permasalahan rumah tangga (suami menikah lagi, anak dan sanak keluarga hilang, membawa anak hasil hubungan gelap/pemerkosaan dari negara tempat kerja), dan kesehatan yang menurun akibat penyiksaan fisik dari tempat kerja. Permasalahan eksternal yang terjadi diluar pelayanan GPK TKI Selapajang tersebut justru memiliki persentase yang lebih besar dibandingkan permasalahan yang terjadi di GPK TKI Selapajang.</p> <p>7 orang responden laki-laki yang tiba di GPPK satu pintu di Bandara Selaparang, NTB memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan di Selapajang, pada saat transit mereka tidak mengalami kendala apapun, selain keterlambatan pesawat menuju Selaparang. Permasalahannya justru timbul di hal-hal eksternal seperti perlakuan majikan/ perusahaan dan permasalahan gaji.</p>

No	Asal Responden	Jenis Kelamin	Lokasi Wawancara	Temuan Data
5.	NTB	Perempuan	Perusahaan Angkutan Darat Khusus Kepulauan TKI Mataram, NTB (PT.Safari Dharma Sakti)	<p>5 orang responden perempuan yang kami temui dan wawancarai dalam waktu yang berbeda, menyatakan hal yang sama, bahwa pelayanan di GPK TKI Selapajang mereka kehendaki atau lebih baik dibandingkan dulu waktu mereka di terminal lama. Sistem yang berjalan dengan baik, dan pengamanan petugas pada saat mereka tiba dan mengantri di GPK sangat berbeda ketika masih di terminal lama.</p> <p>27 orang yang tiba di pool /pemberhentian bis Safari Dharma Raya merupakan responden perempuan yang tiba dari bandara GPK Selapajang dan berhenti di pool untuk makan dan membersihkan badan, pengecekan barang bawaan serta pendataan ulang TKI oleh petugas bis dan petugas keamanan perusahaan angkutan. Dari hasil wawancara, sebanyak 24 orang atau 91 % memiliki persepsi yang baik atau dikehendaki terhadap pelayanan di GPK TKI Selapajang. Pada 18 jalur pelayanan kedatangan mereka hanya terkendala permasalahan pungutan liar dan keamanan di dalam bis, yang timbul dari sesama TKI itu sendiri. Kasus pencurian barang bawaan antara sesama TKI didalam bis merupakan kendala yg cukup besar pula. Sedangkan sisanya sebesar 9 % atau sebanyak 3 orang menyatakan permasalahan adalah pada saat penurunan barang dan menunggu angkutan darat untuk bisa sampai penuh dan kemudian berangkat.</p>

Dari data diatas, sebanyak 142 responden yang diwawancarai di 5 titik lokasi yang berbeda, memiliki varian jawaban yang berbeda. Pada saat mereka diwawancarai di tempat tinggal mereka justru data yang didapatkan adalah data permasalahan eksternal atau diluar pelayanan GPK TKI di Selapajang. Sebanyak 93% menyatakan pelayanan di GPK TKI Selapajang pada 18 jalur pelayanan kedatangan melayani mereka dengan baik. Gunarsa (1995) menyatakan bahwa kondisi psikologis mempengaruhi respon manusia terhadap motivasi eksternal atau pernyataan lisan dan simbolik dari manusia lainnya. Hal tersebut terbukti ketika mereka diwawancarai di GPK TKI Selapajang, mereka masih dalam kondisi tertekan dan depresi akibat permasalahan yang dialami di tempat kerja dan perjalanan jauh didalam pesawat. Ataupun di pool pemberhentian di NTB ketika wawancara terjadi mereka masih kelelahan akibat perjalanan jauh dan penuh kewaspadaan diri. Se jauh penelitian ini berkembang, permasalahan yang tidak dikehendaki yang terjadi di GPK TKI Selapajang dialami sebanyak 7 % dari 142 orang responden.





#### IV. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

##### SIMPULAN

1. Bentuk pelayanan umum di GPK TKI Selapajang terhadap TKI asal Indramayu dan Nusa Tenggara Barat berkaitan dengan kemampuan, sikap, penampilan, respon, tanggung jawab, kenyamanan dan keamanan adalah sebanyak 93% atau 132 orang dari 142 responden menghendaki atau memiliki persepsi positif dan baik terhadap pelayanan umum di GPK TKI selapajang, sedangkan 7% lainnya atau sebanyak 10 orang tidak menghendaki atau memiliki persepsi negatif dan tidak baik terhadap pelayanan umum di GPK TKI Selapajang.

2. Sistem pelayanan umum yg berlaku di GPK TKI Selapajang sesuai dengan prosedur dan Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia No : PER.01/KA/SU/I/2008 Tentang Pelayanan Kepulangan Tenaga Kerja Indonesia dari Luar Negeri di Lingkungan Bandar Udara Soekarno Hatta .
3. Bentuk variabel pelanggaran dan tidak optimalnya pelayanan petugas di GPK TKI Selapajang terhadap TKI asal Indramayu dan Nusa Tenggara Barat yang terjadi terdapat pada beberapa titik jalur (dalam varian data) dan tidak bisa dikatakan dominan karena jumlah persepsi yg tidak dikehendaki oleh responden kurang dari 50%, yaitu hanya 7% atau sebanyak 10 orang dari 142 responden.
4. Setiap bentuk pelayanan pada jalur kedatangan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan TKI asal Indramayu dan Nusa Tenggara Barat di GPK TKI Selapajang. Dimana tingkat kepuasan tersebut tergambar dalam persentasi antara 81% s.d 98 % (dilihat pada analisis jalur persepsi).
5. Didapatkan jumlah persentase yang dominan pada beberapa tahap di alur kedatangan TKI, hal tersebut dijelaskan pada 5 titik wawancara. Permasalahan yang dominan terletak pada jalur pengambilan barang yang dialami oleh sebanyak kurang lebih 72 responden atau lebih dari 50% dengan uraian permasalahan yang terletak pada varian data, dimana mereka mengeluhkan bahwa para petugas meminta uang penurunan barang yang berkisar antara Rp 30.000 - Rp 150.000 kemudian di dalam bis yang mengangkut mereka untuk penurunan barang dan pendataan, para petugas juga meminta biaya lagi hingga Rp 35.000. Sedangkan pada 17 jalur lain tidak diketemukan permasalahan pada jumlah persentase dominan atau lebih dari 50%.
6. Adapun secara umum permasalahan yang terjadi sebesar 96,87% terjadi diluar pelayanan di GPK Selapajang yaitu pada saat TKI pulang menggunakan bus travel melalui perjalanan darat masih ditemukan praktek pungutan liar (pungli) dan pemerasan terhadap TKI yang dilakukan oleh oknum supir/petugas travel. Pungutan liar yang mereka harus bayar berkisar antara Rp 300.000 - Rp 800.000. Harga tersebut melonjak hingga 70% dari harga tiket asli ke Indramayu. Jika tidak dibayarkan kepada oknum liar di travel, maka

konsekuensi yang mereka terima adalah pengancaman dan tidak diantarkan sampai tujuan.

7. Mengenai perbandingan pelayanan umum yang dirasakan oleh TKI antara di Terminal 2 dan Terminal 4 Selapajang, dari 142 responden TKI asal NTB dan Indramayu, sebanyak 98% atau 140 orang telah memiliki pengalaman kedatangan di terminal 2 dan 4 masing-masing sebanyak lebih dari 2 (dua) kali. Oleh sebab itu mereka dapat membandingkan pelayanan yang mereka terima hingga kedatangan mereka yang terakhir ke Indonesia. Lalu sebanyak 130 orang atau 91% menyatakan bahwa mereka menghendaki (memiliki persepsi baik) terhadap tanggung jawab dan sikap petugas selama mereka terkena kendala pada saat sampai di GPK TKI selapajang. Ketika kehabisan uang mereka mendapatkan bantuan berupa kupon makan dan tempat untuk tidur sampai dapat menghubungi keluarga dan dipulangkan ke daerah asal masing-masing.
8. Dengan varian permasalahan yang ada bahwa refreshment moral tidak perlu dilakukan di GPK TKI Selapajang, namun dibutuhkan upaya-upaya kontrol dan komunikasi yang efektif antara petugas dan TKI tentang peningkatan kewaspadaan yang harus dilakukan ketika mereka melalui perjalanan darat selepas dari GPK TKI Selapajang.
9. Dilihat dari hasil penelitian secara holistik permasalahan TKI yang terbesar yaitu pada varian temuan data masalah diluar pelayanan GPK TKI di Selapajang. Hasil analisa dari data yang didapat bahwa pelayanan di GPK TKI Selapajang sendiri tidak ditemukan pelanggaran moral atau normative, hanya perlu dioptimalkan lagi pelayanan kepulungan tenaga kerja. Optimalisasi tersebut sesuai dengan peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia No. PER.01/KA/SU/1/2008 tentang pelayanan kepulungan TKI dari luar negeri. Bentuk optimalisasi tersebut bisa mengarah kepada upaya koordinatif dan informatif antara petugas dan TKI yang ada di Selapajang tentang peraturan dan kewaspadaan pada saat keluar dari GPK TKI Selapajang menuju ke kampung halaman masing-masing.
10. Adanya keinginan TKI pulang dijemput keluarga diyakini akan menimbulkan masalah baru bagi TKI diantaranya; *pertama* TKI akan mengeluarkan biaya lebih untuk kepulungan tersebut karena keluarga akan menyewa mobil yang harganya jauh lebih besar dari tiket travel.



*kedua* mayoritas jadwal kepulangan TKI di atas jam 20.00 WIB sampai pagi jam 05.00 WIB dimana waktu ini sangat rawan terjadinya tindak criminal apabila TKI pulang tidak melalui GPK Selapajang. *ketiga* jumlah TKI mayoritas perempuan dan berpendidikan rendah setingkat Sekolah Dasar (SD) yang memiliki kerawanan akan tindakan pelecehan seksual dan kriminalitas. *keempat* bahwa belum adanya moda transportasi khusus menuju terminal antara jalur kepulangan TKI ke daerah masing-masing.

11. Adanya pelanggaran yang mengarah kepada tidak optimalnya pelayanan GPK TKI Selapajang cenderung dilakukan oleh pihak ketiga yaitu pihak pebisnis baik travel darat menuju Indramayu maupun pihak pebisnis di bagian loket penukaran uang (*money changer*) yang cenderung mengganggu kenyamanan TKI di GPK TKI Selapajang.

## **REKOMENDASI**

1. Diharapkan BNP2TKI dapat mempertahankan bentuk pelayanan optimal secara umum di GPK TKI Selapajang sesuai dengan persepsi TKI yang menghendaki atau memiliki respons positif dan baik terhadap bentuk pelayanan umum di GPK TKI Selapajang.
2. Diharapkan BNP2TKI dapat meminimalisir bahkan menutup berbagai peluang pelanggaran dan tidak optimalnya pelayanan umum di GPK TKI Selapajang yang terdapat di beberapa titik jalur kedatangan/kepulangan TKI di GPK TKI Selapajang.
3. Diharapkan BNP2TKI untuk dapat melakukan upaya-upaya penjaminan keamanan, ketertiban GPK TKI Selapajang dan menjalin komunikasi intensif dengan petugas melalui pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan kewaspadaan dan mengutamakan pelayanan prima terhadap TKI.
4. Terhadap temuan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh oknum supir atau oknum petugas travel kendaraan jalur darat pada saat perjalanan pulang dimulai keluar GPK Selapajang, diharapkan BNP2TKI dapat berkoordinasi dan bekerjasama dengan pihak keamanan baik Polri maupun Polda untuk ikut mengamankan, menjaga dan mengawal kepulangan TKI sampai tempat tujuan seperti apa yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah NTB bekerjasama dengan Polda NTB dalam mengawal kepulangan TKI sampai tujuan.

5. Terhadap temuan adanya pungli di tempat penurunan barang, diharapkan BNP2TKI dapat memperketat pengawasan terhadap petugas troiler dengan mengintensifkan petugas resmi BNP2TKI dan juga dengan menseleksi petugas troiler secara ketat.
6. Terhadap adanya temuan pelanggaran yang mengarah pada tidak optimalnya pelayanan di GPK TKI Selapajang dari pihak pebisnis baik travel darat yang terjadi di luar GPK TKI Selapajang maupun loket penukaran uang (*money changer*), diharapkan BNP2TKI tetap bertanggungjawab untuk menyelesaikan permasalahan tersebut mengingat semua bentuk pelayanan tersebut terintegrasi dalam peraturan dan SOP pelayanan kepulangan di GPK TKI Selapajang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anis Usman (Peneliti Bidang Ketenagakerjaan), Studi Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Kasus Kabupaten Nunukan), Buletin Pusat Litbang Ketenagakerjaan (Jakarta: Badan Penelitian, Pengembangan dan Informasi, Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI, 2005)
- Ferry Adamhar, (Direktur Perlindungan WNI dan BHI), *Bahan Ceramah Perlindungan WNI di Luar Negeri*, (Jakarta: Direktorat Perlindungan WNI dan BHI, Departemen Luar Negeri RI, 19 Juli 2004).
- Gunarsa, Psikologi Sosial, PT.Rosdakarya, 1999.
- Lexy.J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rosdakarya, 2009.
- Moh. Jumhur Hidayat, Kepala BNP2TKI, Warta BNP2TKI, *Media Informasi Pelayanan TKI*, Edisi 02, 23 Nopember – 2 Desember 2009.
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : PT.Rajawali Press, 2006.
- \_\_\_\_\_, Warta BNP2TKI, Media Informasi Pelayanan TKI, Edisi 03, 3-12 Desember 2009.
- Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia No : PER.01/KA/SU/I?2008 Tentang Pelayanan Kepulangan Tenaga Kerja Indonesia dari Luar Negeri di Lingkungan Bandar Udara Soekarno Hatta
- Pusat Penelitian Pengembangan dan Informasi BNP2TKI
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah, BNP2TKI, 2010 – 2014.
- Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990.

Stanislaus.S. Uyanto, *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*, Jakarta :  
PT.Graha Ilmu, 2007.

Term of Reference (TOR), Persepsi TKI Terhadap Pelayanan GPK TKI  
Selapajang (Studi TKI Daerah Asal Kabupaten Indramayu dan Nusa  
Tenggara Barat), tahun anggaran 2010, BNP2TKI.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudi, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta:  
CV, Rajawali, 1985

[http://www.nakertrans go.id](http://www.nakertrans.go.id). Perlu Upaya Bersama Memulihkan Harga Diri  
Bangsa.