



Agile Governance dalam Pelayanan Penempatan dan Perlindungan PMI, UPT P2TK Disnakertrans

Silvia Jihan Rosyidah¹, Diana Hertati²

¹UPN Veteran Jawa Timur, Jawa Timur, Indonesia, 21041010008@student.upnjatim.ac.id

²UPN Veteran Jawa Timur, Jawa Timur, Indonesia, diana.adne2023@gmail.com

Corresponding Author: 21041010008@student.upnjatim.ac.id¹

Abstract: *Transformation is a change, in this study the intended change is towards the placement and protection services provided to Indonesian Migrant Workers, with the locus of UPT P2TK under the auspices of the Manpower and Transmigration Office of East Java Province. In this study, agile governance is the focus of research with the theory put forward by Luna, there are 6 principles including good enough governance where governance is adjusted to the organizational context, business driven all decisions based on business, human focused community that has an important role to participate involved, based on quick wins that quickly encourage more results, systematic and adaptive approach team that is able to face change and have strategic solutions, and simple design and continuous refinement simple design that is refined for sustainability. Through this focus, the purpose of this study is to be able to identify, describe, and analyze the application of agile governance in PMI services, especially in placement and protection services for Indonesian Migrant Workers. The research method uses descriptive qualitative through interviews, documentation, and observation. Data sources use primary data and secondary data. The results of the study show that UPT P2TK has transformed from conventional services to revolutionary services*

Keyword: *Services, PMI, Transformation, UPT P2TK*

Abstrak: Transformasi merupakan perubahan, dalam penelitian ini perubahan yang di tuju ialah terhadap pelayanan penempatan dan perlindungan yang diberikan kepada PMI, dengan lokus UPT P2TK yang dinaungi oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Pada penelitian ini *agile governance* menjadi fokus penelitian dengan teori yang dikemukakan oleh luna terdapat 6 prinsip diantaranya *good enough governance* dimana tata kelola di sesuaikan oleh konteks organisasi, *business driven* segala keputusan yang didasari adanya bisnis, *human focused* masyarakat yang memiliki peran penting untuk terlibat berpartisipasi, *based on quick wins* kemenangan yang cepat sehingga mendorong hasil yang lebih banyak, *systematic and adaptive approach* tim yang mampu untuk menghadapi perubahan dan memiliki solusi yang strategis, dan *simple design and continuous refinement* desain yang sederhana yang disempurnakan untuk keberlanjutan. Melalui fokus tersebut tujuan dari penelitian ini adalah dapat mengidentifikasi, mendeskripsikan, dan menganalisis penerapan *agile governance* dalam pelayanan PMI terutama pada layanan penempatan dan perlindungan bagi Pekerja Migran Indonesia. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif melalui

wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT P2TK telah bertransformasi dari pelayanan yang konvensional menjadi pelayanan yang revolusioner.

Kata Kunci: Pelayanan, PMI, Transformasi, UPT P2TK

PENDAHULUAN

Indonesia termasuk salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia, yakni menempati posisi keempat secara global. Berdasarkan laporan *World Population Prospects* (WPP 2024), negara dengan populasi tertinggi adalah India yang mencapai sekitar 1,451 miliar jiwa, disusul oleh Tiongkok di posisi kedua dengan 1,419 miliar jiwa, dan Amerika Serikat di peringkat ketiga dengan jumlah penduduk sekitar 345 juta jiwa. Indonesia berada tepat setelahnya dengan jumlah penduduk yang sangat besar.

Lebih lanjut, data dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2022) yang dihimpun melalui sistem Nomor Induk Kependudukan (NIK) menunjukkan bahwa jumlah penduduk Indonesia mencapai 279.118.866 jiwa. Dari total tersebut, Provinsi Jawa Timur menjadi salah satu daerah dengan tingkat kepadatan tinggi. Menurut catatan Badan Pusat Statistik (BPS 2024), jumlah penduduk di Jawa Timur mencapai sekitar 41,8 juta jiwa, menjadikannya salah satu provinsi dengan populasi terbesar di Indonesia.

Banyaknya Pertumbuhan jumlah penduduk yang tinggi menuntut tersedianya lapangan kerja yang memadai agar masyarakat dapat memperoleh penghasilan. Ketidakseimbangan antara jumlah penduduk dengan ketersediaan lapangan kerja berpotensi menimbulkan tingginya angka pengangguran di suatu daerah. Menurut penelitian Fitri et al., (2021), terbatasnya kesempatan kerja merupakan faktor dominan meningkatnya pengangguran di Indonesia. Dengan banyaknya pengangguran dianggap sebagai penghambat bagi pertumbuhan ekonomi, semakin sedikit pengangguran pada sebuah negara maka negara tersebut dapat dinilai berhasil pada bidang pertumbuhan ekonomi, begitu juga sebaliknya apabila sebuah negara memiliki angka pengangguran yang tinggi maka negara tersebut belum berhasil di bidang pertumbuhan ekonomi (Mufida and Nasir 2023) sulitnya mendapat bekerjaan, dimana para pencari kerja dituntut memiliki pendidikan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang yang dibutuhkan. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk menyediakan solusi alternatif. Salah satunya adalah penempatan PMI ke luar negeri, PMI adalah Pekerja Migran Indonesia dimana pekerja asal Indonesia ini bekerja diluar negeri yang tidak hanya mengurangi angka pengangguran di dalam negeri, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan devisa negara dan kesejahteraan keluarga PMI melalui pendapatan yang diperoleh dari luar negeri (Zulfan Fikriansyah and Aan Julia 2023). Salah satu langkah strategis yang ditempuh Provinsi Jawa Timur dalam mengurangi pengangguran adalah melalui penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI).

Tabel 1. Penempatan PMI berdasarkan Provinsi di Indonesia (2022-2024)

NO	PROVINSI	2022	2023	2024	JUMLAH
1	Jawa Timur	51.337	78.594	79.339	209.270
2	Jawa Tengah	47.492	64.566	66.611	178.669
3	Jawa Barat	33.263	56.663	61.556	151.482
4	Nusa Tenggara Barat	22.792	34.501	31.031	88.324
5	Lampung	14.051	22.828	25.162	62.041
6	Bali	9.429	9.371	8.143	26.943
7	Sumatera Utara	12.486	10.558	7.176	30.220
8	Banten	1.766	3.300	3.567	8.633
9	Nusa Tenggara Timur	522	1.959	2.146	4.627
10	Sumatera Selatan	953	2.107	2.021	5.081

Sumber: (BP2MI, 2024)

Dari data diatas pada tahun 2024 penempatan PMI terbanyak berasal dari Provinsi Jawa Timur. Sehingga, dengan banyaknya PMI yang bekerja di luar negeri memberikan dampak positif kepada negara asal, seperti melalui pemasukan devisa yang bertambah karena penghasilan yang dimiliki oleh PMI tersebut didistribusikan kembali ke negara asal (Indonesia) sehingga dapat meningkatkan nilai mata uang Rupiah serta meningkatkan perekonomian negara Indonesia (Dylan and Suryana 2020). Dan Remitansi merupakan salah satu dampak positif dari keberadaan PMI, yakni berupa pemasukan bagi Indonesia. Remitansi adalah transfer uang dari PMI di luar negeri melalui bank asing kepada penerima di Indonesia, seperti keluarga atau kerabat (Waruwu, Rengganis, and Matondang 2023).

Pada era revolusi industri 5.0 tenaga kerja yang adaptif dan juga berkualitas semakin dibutuhkan sehingga dengan adanya tantangan dalam menghadapi adanya permasalahan pelayanan yang ada perlu dilakukannya reformasi birokrasi dimana tidak hanya menekan pada aspek efisiensi maupun efektivitas (Chilmiatus Saidah 2024) Birokrasi pada awalnya dipahami sebagai pekerjaan administratif di balik meja, namun dalam perkembangannya menjadi instrumen politik dan pemerintahan yang berperan dalam pelaksanaan kebijakan melalui tahapan serta pendelegasian tugas sesuai situasi dan kebutuhan (Sawir 2020). banyaknya permasalahan mengenai pelayanan penempatan dan perlindungan bagi PMI diantaranya seperti lamanya proses administrasi yang mana dijelaskan bahwa dalam mendapatkan pelayanan terdapat proses administrasi yang terlalu memakan waktu (Agustin 2024), selain itu terdapat keterbatasan akses informasi sehingga tidak sedikit yang menjadi PMI ilegal yang tidak memiliki identitas yang sah dan beranggapan bahwa administrasi yang rumit (Triprastiwi and Niswah 2020), dan masih ada tindakan perdagangan orang (TPPO) (Jatim 2023). dari permasalahan tersebut perlu adanya transformasi organisasi, merupakan sebuah agenda pelayanan pemerintah yang perlu dijalani dalam bentuk upaya mencapai pengelolaan birokrasi yang lebih baik. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 4 Tahun 2016 (PERDA JATIM, 2016) tentang Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia ke luar negeri. Agile governance hadir sebagai solusi yang mana agile governance memiliki arti tata kelola yang gesit, adaptif, efektif, fleksibel dan inovatif. Menurut Luna et al., (2015) terdapat 6 prinsip untuk melihat penerapan agile governance diantaranya *Good Enough Governance, Business Driven, Human Focused, Based On Quick Wins, Systematic And Adaptive Approach, Dan Simple Design And Continuous Refinement*. Menurut (Berlinda Putri et al. 2022) menjelaskan bahwa agile governance adalah inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menekankan pemerintahan yang sigap, lincah, dan cepat dalam merespon kebutuhan masyarakat secara efektif dan tepat waktu.

Saat ini, praktik penerapan sistem manajemen yang awalnya berkembang di sektor swasta mulai diadaptasi ke dalam ranah publik. Salah satu konsep yang banyak diperbincangkan adalah tata kelola gesit (agile governance). Pendekatan ini berakar dari metode *agile* yang lahir pada 11–13 Februari 2001, ketika sebanyak tujuh belas tokoh industri perangkat lunak—yang kemudian dikenal sebagai *Agile Alliance*—berkumpul untuk merumuskan kesepakatan mengenai arah perkembangan teknologi. Pertemuan tersebut menghasilkan sebuah dokumen penting bernama Agile Manifesto, yang menjadi landasan utama dalam pengembangan perangkat lunak berbasis kelincahan, fleksibilitas, dan kolaborasi. Secara etimologis, kata *agile* berarti “mampu bergerak dengan cepat dan mudah.” Makna ini mencerminkan prinsip utama dalam metode agile, yakni kemampuan organisasi untuk merespons perubahan secara adaptif, inovatif, dan efisien. Dengan demikian, konsep agile governance bukan hanya sebatas metode kerja, tetapi juga sebuah filosofi tata kelola yang menekankan responsivitas, fleksibilitas, serta orientasi pada kebutuhan yang terus berkembang (Suprastiyo 2023)

Dalam pelayanannya UPT P2TK membentuk aplikasi bernama simPADU-PMI (Sarana Informasi dan Manajemen Terpadu Pekerja Migran Indonesia) yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Sehingga memudahkan PMI maupun Calon PMI dalam mendapatkan

pelayanan, konsultasi, pengaduan, informasi, dan pelatihan bersertifikasi bagi PMI (Triprastiwi and Niswah 2020). Seiring dengan berjalananya waktu simPADU yang awalnya hanya terdapat fitur penempatan bagi PMI terdapat pembaharuan sistem perlindungan terhadap keluarga yang ditinggal dengan adanya perubahan sistem sehingga mengganti nama dari simPADU menjadi Jatim Migrant Care yang mana hadirnya Jatim Migrant Care ini merupakan sebuah pengembangan inovasi pelayanan publik dari yang sebelumnya, dimana tidak jauh berbeda dengan pelayanan yang terdapat pada aplikasi simpadu, jatim Migrant Care terdapat pendekatan personal terhadap keluarga PMI yang sedang ditinggal bekerja migran. Inovasi aplikasi Jatim Migrant Care ataupun simPADU ini diharapkan dapat memecahkan permasalahan PMI di Jawa Timur dengan cepat dan mudah diakses.

Layanan yang diberikan oleh UPT P2TK tidak hanya melalui daring saja, akan tetapi terdapat layanan yang dapat langsung bertemu dengan pemberi pelayanan secara tatap muka, yang mana telah tertata pada Undang-undang Republik Indonesia No.39 Tahun 2004 (UU RI NO. 39 2004) yang menjelaskan tentang penempatan dan perlindungan tenaga kerja. Serta dalam penyelenggaraan pelayanannya tertata pada Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014, (2014) yang menjelaskan mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSA) yang berada di jalan Bendul Merisi No.2, Surabaya hadir sebagai bentuk penunjang layanan berkelanjutan, yang mana saat ini LTSA yang ada di UPT P2TK Disnakertrans Jatim sudah terintegrasi dengan beberapa instansi seperti

a) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

Bertugas memberikan layanan administratif dan teknis terkait penempatan PMI. Layanan yang disediakan mencakup:

1. Legalisasi perjanjian kerja penempatan, guna memastikan kontrak kerja PMI sah dan memiliki kekuatan hukum.
2. Fasilitasi pembuatan paspor, sehingga calon PMI dapat memiliki dokumen perjalanan resmi sesuai prosedur.
3. Perbaikan atau pengeditan data PMI jika terdapat kesalahan atau perubahan informasi pada dokumen resmi.
4. Penerimaan pengaduan dan penyediaan informasi seputar peluang kerja di luar negeri. Dengan demikian, calon PMI dan keluarganya bisa memperoleh informasi yang akurat sekaligus memiliki saluran untuk melaporkan masalah

b) Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI)

Berfungsi sebagai lembaga negara yang menangani aspek perlindungan PMI secara menyeluruh. Tugasnya meliputi:

1. Verifikasi dokumen calon PMI sebelum keberangkatan.

2. Penyelenggaraan orientasi pra-keberangkatan (PAP) agar PMI memahami hak, kewajiban, budaya, serta aturan di negara tujuan.

3. Penerbitan e-KTKLN (Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri elektronik) sebagai identitas resmi pekerja migran.

c) DP3AK Provinsi Jawa Timur

- Fokus pada pengecekan keabsahan data kependudukan calon PMI.

- Dokumen yang diverifikasi meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran.

- Proses ini biasanya dilakukan secara daring untuk efisiensi dan mencegah dokumen palsu

d) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur

- Menyediakan surat rujukan untuk pemeriksaan kesehatan (medical check-up) di fasilitas kesehatan yang telah ditunjuk.

- Pemeriksaan kesehatan menjadi syarat wajib agar PMI dinyatakan fit untuk bekerja di luar negeri, sekaligus untuk melindungi kesehatan mereka dan memenuhi standar negara tujuan.

e) Polda jatim

- Memberikan layanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
- Dokumen ini dibutuhkan sebagai syarat administratif, terutama untuk negara tertentu seperti Taiwan yang mewajibkan calon PMI melampirkan SKCK sebagai bukti tidak memiliki catatan kriminal.

f) BPJS Ketenagakerjaan

- Mengurus pendaftaran keikutsertaan PMI dalam program perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan.

- Selain itu, BPJS juga menangani klaim asuransi jika PMI mengalami kecelakaan kerja, sakit, atau masalah lain yang termasuk dalam cakupan perlindungan.

g) Imigrasi

- penerbitan paspor sebagai dokumen perjalanan resmi PMI.

Layanan ini krusial karena paspor merupakan syarat mutlak bagi pekerja migran yang akan berangkat ke luar negeri.

Sebelum adanya simPADU/Jatim Migrant Care ini UPT P2TK DisnakerTrans Jatim masih menggunakan metode manual dimana CPMI masih diharuskan mendaftarkan diri kepada agen untuk bisa bekerja ke luar negeri. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara.

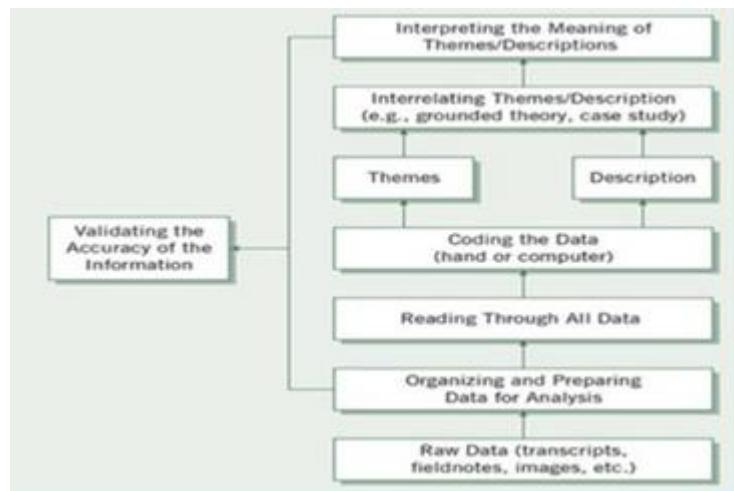
Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT P2TK telah bertransformasi dari pelayanan yang konvensional menjadi pelayanan yang revolusioner. Dengan adanya inovasi yang dibuat oleh UPT P2TK dapat memberikan kemudahan bagi PMI seperti keefesiensian dan keefektivitasan dalam pelayanan.

METODE

Pada penelitian ini jenis penelitian yang cocok adalah dengan menggunakan metode kualitatif dimana menurut Fiantika (2022) penelitian kualitatif adalah kegiatan ilmiah dalam mengelompokkan data berdasarkan kategori, memberikan pemahaman serta mendeskripsikan data yang diperoleh dari obeservasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian kualitatif merupakan pemahaman yang dalam, deskripsi mengenai realita, kompleksitas sosial, dan pengembangan teori (Ratnaningtyas et al. 2023). Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini relevan dengan fokus pemahaman secara mendalam mengenai transformasi pelayanan berbasis *agile governance* yang ada di UPT P2TK. Dengan pendekatan kualitatif peneliti dapat menemukan data secara rinci serta kontekstual mengenai penerapan *agile governance* dalam penempatan dan perlindungan bagi PMI. Sehingga dari pernyataan diatas dalam mendeskripsikan transformasi pelayanan terhadap PMI berbasis *agile*.

Peneliti menggunakan sumber data sekunder dan data primer. Menurut Tohardi (2020) terdapat 2 prosedur dalam pengumpulan data yakni data primer dan data sekunder, data primer merupakan data yang berasal langsung dari sumbernya seperti observasi, angket, ataupun wawancara. Sedangkan, data sekunder merupakan lawan dari data primer, data sekunder merupakan data yang yang di dapat tidak langsung dari sumbernya. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Kemudian pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Creswell sebagai berikut:

Gambar 1. Analisis data dalam penelitian kualitatif



Sumber: *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Creswell, J. W. and Creswell, 2018) dalam buku (Feny Rita et al. 2022)

Metode ini ditulis secara deskriptif dan harus memuat pernyataan mengenai metodologi penelitian, termasuk jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, dan metode analisis. Penulis harus menjelaskan mekanisme yang digunakan untuk menganalisis isu utama. Penjelasan metode ini harus disampaikan dalam satu atau dua paragraf, dan mampu memberikan gambaran yang jelas kepada pembaca mengenai metode yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan mengidentifikasi mengenai transformasi pelayanan berbasis agile governance dalam penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI) pada UPT P2TK Disnakertrans Jawa Timur. Yang mana menurut Luna et al., (2014) terdapat beberapa prinsip diantaranya, *Good Enough governance, Business Driven, Human Focused, Based on Quick Wins, Systematic and Adaptive Approach, dan Simple Design and Continous Refinement*. Ke enam prinsip tersebut merupakan fokus dalam hasil penelitian dan temuan penelitian sebagai berikut:

Good Enough Governance

Good Enough Governance (GEG) adalah konsep tata kelola yang disesuaikan dengan konteks organisasi. Prinsip ini tidak menuntut kesempurnaan, melainkan bagaimana tata kelola dapat berjalan secara realistik, efektif, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam penerapannya di UPT P2TK, terdapat beberapa aspek penting yang menunjukkan implementasi GEG, yaitu:

- a) **Legitimasi** **Akuntabilitas**
Pemerintah harus memperoleh pengakuan masyarakat serta memberikan pelayanan yang akuntabel. UPT P2TK telah memenuhi prinsip ini dengan menyediakan informasi secara transparan terkait biaya, prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan. Informasi tersebut disosialisasikan melalui berbagai media sehingga dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, sehingga kepercayaan publik semakin meningkat.
- b) **Efektivitas** **Efisiensi**
Untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan, UPT P2TK yang berada di bawah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan ini mencakup digitalisasi layanan, yang memungkinkan proses penempatan dan perlindungan PMI berjalan lebih cepat, tepat, dan terukur, sehingga mengurangi hambatan birokrasi.
- c) **Partisipasi**
Partisipasi masyarakat, khususnya PMI, juga menjadi bagian penting dalam GEG. UPT

P2TK memberikan ruang bagi PMI untuk terlibat dalam perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan. Hal ini sesuai dengan amanat Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 4 Tahun 2016 tentang pelayanan penempatan dan perlindungan PMI. Dengan adanya partisipasi, kebijakan yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan riil PMI.

d) **Responsivitas**

Aspek responsivitas terlihat dari kesigapan UPT P2TK dalam menangani berbagai permasalahan yang dihadapi PMI, seperti kasus deportasi atau tindak pidana perdagangan orang (TPPO). Sebagai solusi strategis, UPT P2TK menyediakan informasi terkait bursa kerja legal dan aktif di luar negeri untuk mencegah penempatan ilegal. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya reaktif, tetapi juga preventif dalam melindungi PMI.

Business Driven

Business driven berarti setiap keputusan organisasi didasarkan pada orientasi bisnis atau nilai yang bermanfaat bagi para pemangku kepentingan. Dalam pelayanan publik, hal ini berarti layanan yang diberikan harus mampu menghadirkan manfaat nyata, baik bagi individu penerima layanan maupun bagi negara secara keseluruhan. Penerapan prinsip ini dapat dilihat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil IKM menjadi dasar evaluasi dan masukan bagi UPT P2TK untuk terus berinovasi dalam memperbaiki mutu pelayanan. Dengan adanya evaluasi berkala, layanan dapat disesuaikan agar lebih efektif, efisien, dan relevan terhadap kebutuhan PMI. Selain itu, keberadaan Pekerja Migran Indonesia (PMI) juga memberikan manfaat strategis. Dari sisi negara, remitansi yang dikirimkan PMI mampu meningkatkan devisa dan berkontribusi pada perekonomian nasional. Sementara itu, dari sisi individu, penghasilan yang diperoleh PMI dapat meningkatkan kesejahteraan keluarga, misalnya untuk kebutuhan pendidikan, kesehatan, maupun peningkatan taraf hidup. Dengan demikian, prinsip *business driven* tidak hanya menekankan layanan yang bernilai, tetapi juga bagaimana layanan tersebut mampu menghasilkan dampak positif yang berkelanjutan, baik pada tingkat makro (negara) maupun mikro (keluarga PMI).

Human Focused

Prinsip *human focused* menekankan pentingnya kebebasan masyarakat untuk berpartisipasi dalam menentukan pilihan sesuai dengan kebutuhan, minat, dan kemampuan mereka. Dalam konteks pelayanan UPT P2TK, prinsip ini diwujudkan melalui pemberian hak kepada Pekerja Migran Indonesia (PMI) untuk menentukan negara tujuan penempatan serta jenis pekerjaan (*jobdesk*) yang diinginkan. Kebebasan ini memastikan bahwa PMI tidak hanya menjadi objek kebijakan, tetapi juga memiliki kendali atas keputusan yang menyangkut masa depan mereka. Selain memberikan kebebasan dalam memilih, UPT P2TK juga mendukung pengembangan kompetensi PMI melalui program pelatihan bersertifikasi. Pelatihan ini disesuaikan dengan minat dan bakat masing-masing calon PMI, sehingga mereka memiliki keterampilan yang relevan dengan kebutuhan pasar kerja di negara tujuan. Dengan adanya sertifikasi, PMI memiliki bukti kompetensi yang diakui secara resmi, yang meningkatkan peluang diterima kerja di luar negeri. Secara keseluruhan, penerapan prinsip *human focused* di UPT P2TK menunjukkan bahwa pelayanan penempatan PMI tidak hanya berorientasi pada kebutuhan pasar tenaga kerja, tetapi juga memperhatikan aspirasi, minat, dan pengembangan diri PMI. Hal ini tidak hanya meningkatkan peluang keberhasilan dalam penempatan, tetapi juga memberikan perlindungan yang lebih baik bagi PMI dengan membekali mereka keterampilan yang sesuai standar.



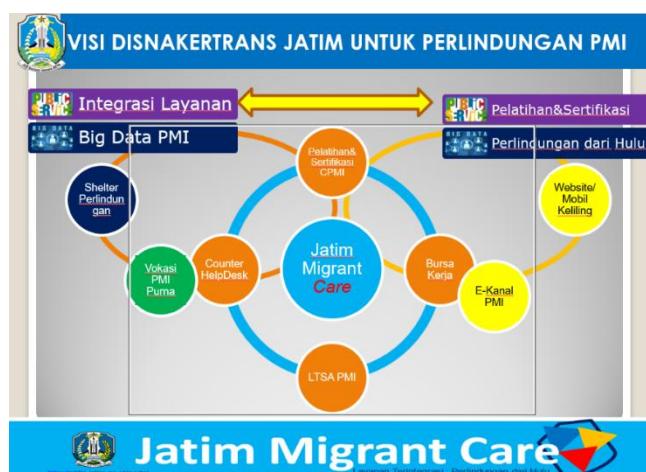
Gambar 2. pelatihan PMI bersertifikasi

Sumber: https://www.instagram.com/p/C7vqgSySKaN/?img_index=1&igsh=enFtajhqeTVpNXBm

Based on Quick Wins

Prinsip *based on quick wins* menekankan pada pencapaian keberhasilan dalam waktu singkat yang dapat memberikan motivasi untuk meraih hasil yang lebih besar dan berkelanjutan. Penerapan prinsip ini terlihat jelas pada inovasi layanan UPT P2TK dalam pengembangan sistem teknologi informasi. Awalnya, UPT P2TK menggunakan aplikasi Simpadu-PMI sebagai media layanan penempatan dan perlindungan. Namun, aplikasi ini masih memiliki keterbatasan, khususnya dalam memberikan rasa aman bagi keluarga PMI yang ditinggalkan di tanah air. Menjawab kekhawatiran tersebut, pemerintah kemudian mengembangkan aplikasi Jatim Migrant Care. Inovasi ini menghadirkan fitur tambahan yang berfokus pada perlindungan keluarga PMI, sehingga tidak hanya PMI yang mendapatkan layanan, tetapi juga keluarga yang ditinggalkan tetap terhubung dan terlindungi.

Selain itu, perkembangan terbaru menunjukkan adanya website terintegrasi yang menghubungkan berbagai instansi terkait, seperti dinas ketenagakerjaan, BPJS, kepolisian, hingga lembaga perlindungan perempuan dan anak. Integrasi ini membuat proses penempatan dan perlindungan PMI menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan. Dengan demikian, penerapan prinsip *based on quick wins* di UPT P2TK bukan hanya memberikan hasil instan berupa layanan digital yang lebih baik, tetapi juga menciptakan dorongan positif untuk pengembangan inovasi berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan bagi PMI dan keluarganya.



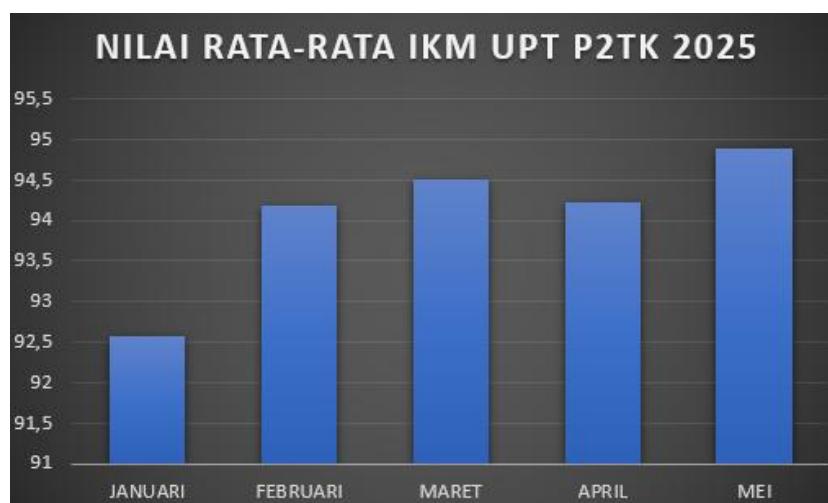
Gambar 3. Pelayanan yang terdapat pada Jatim Migrant Care

Sumber: dokumentasi pribadi peneliti

Systematic and adaptive approach

Staff Penyedia layanan publik dituntut untuk mampu menghadapi perubahan secara terstruktur, konsisten, dan berkesinambungan. Hal ini penting agar pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Dalam penerapannya, UPT P2TK berhasil melakukan transformasi signifikan, yaitu mengubah pola pelayanan dari sistem konvensional yang cenderung lambat dan birokratis menuju sistem yang lebih modern, inovatif, dan revolusioner. Perubahan ini dilakukan secara bertahap namun terarah, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan sesuai dengan standar tata kelola yang baik.

Selain itu, setiap perubahan yang dilakukan UPT P2TK selalu disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan penerima layanan, dalam hal ini Pekerja Migran Indonesia (PMI). Agar perubahan tersebut benar-benar bermanfaat, UPT P2TK melakukan evaluasi melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil evaluasi IKM menjadi dasar perbaikan dan inovasi selanjutnya, sehingga pelayanan dapat terus berkembang sesuai harapan PMI dan keluarganya. Dengan pendekatan sistematis dan adaptif ini, UPT P2TK tidak hanya menjaga kualitas layanan, tetapi juga memastikan bahwa setiap inovasi memiliki dampak nyata dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta perlindungan bagi PMI.



Gambar 4. Nilai IKM dalam pelayanan UPT P2TK

Sumber: dokumentasi pribadi peneliti

Simple Design and Continuous

Prinsip *simple design and continuous refinement* menekankan bahwa pelayanan publik harus dirancang dengan sederhana, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Kesederhanaan ini penting agar masyarakat sebagai penerima layanan dapat mengaksesnya dengan cepat tanpa hambatan administratif yang berlebihan. Namun, kesederhanaan bukan berarti statis, melainkan harus disertai dengan perbaikan berkelanjutan sesuai kebutuhan dan perkembangan zaman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT P2TK telah menerapkan prinsip ini melalui integrasi layanan lintas instansi. Dalam proses penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI), UPT P2TK tidak bekerja sendiri, melainkan bersinergi dengan berbagai lembaga terkait. Beberapa di antaranya adalah BPJS Ketenagakerjaan, Kepolisian Daerah Jawa Timur (Polda Jatim), Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Kependudukan (DP3AK) Provinsi Jawa Timur, Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI), Dinas Kesehatan, serta Kantor Imigrasi.

Seluruh instansi tersebut tergabung dalam Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) UPT P2TK, yang memudahkan PMI dalam mengurus berbagai kebutuhan, mulai dari administrasi

kesehatan, dokumen hukum, asuransi, hingga perlindungan tenaga kerja. Dengan desain layanan yang sederhana dan terintegrasi, PMI tidak perlu lagi berpindah dari satu instansi ke instansi lain secara terpisah.

Penerapan prinsip ini membuktikan bahwa kesederhanaan dalam desain pelayanan, bila dikombinasikan dengan perbaikan berkelanjutan, dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus memberikan kenyamanan dan kepastian hukum bagi PMI.



Gambar 5. Loket Pelayanan UPT P2TK

Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Agile Governance* di UPT P2TK mampu mengubah pola pelayanan dari konvensional menjadi modern, efisien, efektif, dan responsif. Inovasi yang dilakukan mencakup digitalisasi layanan, transparansi prosedur, percepatan administrasi, serta penyediaan layanan daring yang memudahkan PMI dalam pendaftaran, konsultasi, hingga pelacakan dokumen.

Adapun rincian prinsip yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. **Good Enough Governance** → ditunjukkan melalui transparansi prosedur, biaya, dan persyaratan yang disosialisasikan lewat media sosial; efisiensi layanan dengan teknologi; partisipasi PMI dalam kebijakan; serta responsivitas pemerintah terhadap masalah PMI ilegal.
2. **Business Orientation** → meliputi *value orientation* (PMI memberi manfaat ekonomi), keselarasan dengan kebutuhan stakeholder (contoh: aplikasi DigiKonseling), dan *outcome-based planning* (evaluasi melalui survei kepuasan).
3. **Human Focused** → memberikan ruang bagi PMI untuk memilih negara tujuan sesuai minat dan kompetensi.
4. **Based on Quick Wins** → inovasi cepat dan terukur, misalnya pengembangan aplikasi dari Simpadu-PMI menjadi Jatim Migrant Care dengan fitur perlindungan tambahan.
5. **Systematic and Adaptive Approach** → kesiapan UPT P2TK beradaptasi dengan perkembangan zaman melalui layanan daring yang lebih fleksibel.
6. **Simple Design and Continuous Refinement** → integrasi layanan antarinstansi (BPJS, Polda Jatim, Dinas PPPA, Dukcapil, dll.) untuk mempermudah proses pelayanan.

Secara keseluruhan, transformasi UPT P2TK membuktikan bahwa penerapan *Agile Governance* dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih adaptif, transparan, cepat, dan berorientasi pada kepuasan serta perlindungan PMI, baik dalam tahap penempatan maupun selama bekerja di luar negeri.

REFERENSI

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):330–38.

Anon. 2014. "Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014." 1–203.

Anon. 2022. "Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 'jumlah Penduduk Indonesia Berdasarkan Kepemilikan NIK.'" Retrieved (<https://dukcapil.kemendagri.go.id/page/read/data-kependudukan>).

Berlinda Putri, Shava, M. Husn. Tamrin, Sri Wahyuni, and Budi Rianto. 2022. "Agile Governance Dalam Pelayanan Publik Di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik." *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi* 9(1):1–9. doi: 10.55499/intelektual.v9i1.60.

BP2MI. 2024. "Pusat Data Dan Informasi Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia/ Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia [Www.Bp2mi.Go.Id](http://www.Bp2mi.Go.Id)."

BPS. 2024. "Provinsi Jawa Timur Dalam Angka 2024 Jawa Timur Province in Figures 2024." *Sustainability (Switzerland)* 47(1):1–14.

Chilmiatus Saidah, Aminullah. 2024. "PENERAPAN REFORMASI BIROKRASI DALAM PERSPEKTIF AGILE GOVERNANCE (Studi Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur)." 5(1):1–14.

Creswell, J. W. and Creswell, J. D. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. edited by Fifth. California: SAGE Publications, Inc.

Dylan, Midran, and Ohan Suryana. 2020. *Pengawasan Keimigrasian*.

Feny Rita, Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami, and Lukman Wari. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif*.

Fitri, Dewi Okrama, Ismi Rahmawati, Desma Witri, and Fajar Budiman. 2021. "Analisis Pengaruh Kepadatan Penduduk Perkotaan Terhadap Tingkatan Pengangguran Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Syariah* 1–23.

Jatim, Newsroom. 2023. "Polda Jatim Pulangkan Enam PMI Korban TPPO Dari Thailand." *Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur*. Retrieved (<https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/polda-jatim-pulangkan-enam-pmi-korban-tppo-dari-thailand>).

JATIM, PERDA PROVINSI. 2016. "PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 4 TAHUN 2016." *PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 4 TAHUN 2016 TENTANG PELAYANAN PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA KE LUAR NEGERI* 85(1):6.

Luna, Alexandre J. H. de O., Philippe Kruchten, and Hermano P. de Moura. 2015. "Agile Governance Theory: Conceptual Development." 1–22.

Mufida, Luk Luk Annisatul, and Muhammad Safar Nasir. 2023. "Analisis Dinamis Tingkat Pengangguran Di Indonesia." *Journal of Macroeconomics and Social Development* 1(1):1–14. doi: 10.47134/jmsd.v1i1.15.

Oktaviani, Leny, Meita Istianda, Aos Kuswandi, Pengaruh Struktur Birokrasi, Budaya Organisasi, Kompetensi Pegawai, Terhadap Kinerja, Organisasi Pemerintah, Kepemimpinan Transformasional, and Variabel Moderasi. 2025. "Pengaruh Struktur, Budaya, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintah Dengan

Kepemimpinan Transformasional Sebagai Variabel Moderasi.” *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 10(2):279–305. doi: 10.36982/jpp.v10i2.5276.

Ratnaningtyas, Endah Marendah, Ramli, Syafruddin, Edi Saputra, Desi Suliwati, Bekty Taufiq Ari Nugroho, Karimuddin, Muhammad Habibullah Aminy, Nanda Saputra, Khadir, and Adi Susilo Jahja. 2023. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

Sawir, Muhammad. 2020. *BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK: Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Suprastiyo, Ahmad. 2023. *AGILE GOVERNANCE APLIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK*. Vol. 19. edited by N. Risnawati. Semarang: Widina Bhakti Persada Bandung.

Tohardi, Ahmad. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial Plus*. Vol. 1.

Triprastiwi, Aprilia Surya, and F. Niswah. 2020. “Penerapan Electronic Government Melalui Aplikasi Simpadu-Pmi Di Upt Pelayanan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur.” *Publika* 1–11.

UU RI NO. 39. 2004. “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 39 TAHUN 2004 TENTANG PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA DI LUAR NEGERI.” *Demographic Research*.

Waruwu, Asro Felix, Mutiara Rengganis, and Khairani Alawiyah Matondang. 2023. “The Influence of Inflation , Foreign Investment and Receipt of Remittances on the Rupiah Exchange Rate in 2014 – 2018 Pengaruh Inflasi , Penanaman Modal Asing Dan Penerimaan Remitansi Terhadap Nilai Tukar Rupiah Pada Tahun 2014 – 2018.” 2(7):847–56.

WPP. 2024. *World Population Prospects 2024*.

Zulfan Fikriansyah, and Aan Julia. 2023. “Faktor Penentu Keputusan Masyarakat Menjadi Pekerja Migran Indonesia (Studi Kasus : Di Desa Bongas Kecamatan Bogas Kabupaten Indramayu).” *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi Dan Bisnis* 25–32. doi: 10.29313/jrieb.v3i1.1889.