

**RESPONSIVITAS LAYANAN PENGADUAN PEKERJA MIGRAN  
INDONESIA (PMI) DI BALAI PELAYANAN PELINDUNGAN PEKERJA  
MIGRAN INDONESIA (BP3MI) LAMPUNG**

**(Skripsi)**

**Oleh:**

**QAISARA NAJLA  
NPM. 2216041066**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

**RESPONSIVITAS LAYANAN PENGADUAN PEKERJA  
MIGRAN INDONESIA (PMI) DI BALAI PELAYANAN  
PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA  
(BP3MI) LAMPUNG**

Oleh

**QAISARA NAJLA**

Skripsi

**Sebagai Syarat Untuk Mencapai  
Gelar SARJANA  
ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada  
Jurusan Ilmu Administrasi  
Negara Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG**

**2026**

## **ABSTRAK**

### **RESPONSIVITAS LAYANAN PENGADUAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA (PMI) DI BALAI PELAYANAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA (BP3MI) LAMPUNG**

**Oleh**

**Qaisara Najla**

Tingginya jumlah penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) asal Lampung disertai beragam permasalahan menunjukkan pentingnya layanan pengaduan yang responsif sebagai bentuk perlindungan negara. Penelitian ini bertujuan menganalisis responsivitas layanan pengaduan PMI di BP3MI Lampung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis menggunakan dimensi responsivitas Zeithaml dkk. (dalam Hardiansyah, 2018), yaitu kemampuan merespons pengguna layanan, kecepatan, ketepatan, kecermatan, ketepatan waktu, dan kemampuan menanggapi keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pengaduan PMI di BP3MI Lampung secara umum telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari tersedianya berbagai kanal layanan, respon awal petugas yang cepat, tindakan yang sesuai dengan jenis permasalahan, ketelitian dalam verifikasi data, serta tindak lanjut melalui koordinasi, mediasi, pendampingan, dan komunikasi lanjutan. Namun, kepastian waktu penyelesaian belum selalu seragam karena dipengaruhi kompleksitas kasus, koordinasi lintas instansi, lokasi PMI, dan keterbatasan kewenangan. Dengan demikian, responsivitas layanan pengaduan PMI di BP3MI Lampung bersifat dinamis dan menuntut aparatur tetap adaptif serta berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

**Kata kunci: Responsivitas Pelayanan Publik, Layanan Pengaduan, Pekerja Migran Indonesia (PMI), BP3MI Lampung, Pelindungan PMI.**

## **ABSTRACT**

### **THE RESPONSIVENESS OF COMPLAINT HANDLING SERVICES FOR INDONESIAN MIGRANT WORKERS (PMI) AT THE LAMPUNG OFFICE FOR THE PROTECTION OF INDONESIAN MIGRANT WORKERS (BP3MI) LAMPUNG**

**By**

**Qaisara Najla**

*The high number of Indonesian Migrant Workers (PMI) from Lampung, accompanied by various problems, highlights the importance of responsive complaint services as a form of state protection. This study aims to analyze the responsiveness of complaint handling services for PMI at BP3MI Lampung. The study employed a qualitative approach with a descriptive design. Data were collected through interviews, observation, and documentation. The analysis used Zeithaml et al.'s (in Hardiansyah, 2018) dimensions of responsiveness: the ability to respond to users, speed, accuracy, carefulness, timeliness, and the ability to respond to complaints. The findings show that complaint services at BP3MI Lampung have generally been fairly good. This is reflected in the availability of multiple service channels, prompt initial responses, appropriate actions based on case types, careful data verification, and follow-up through coordination, mediation, assistance, and continued communication. However, certainty of completion time is not always uniform due to case complexity, cross-agency coordination, the location of PMI, and limited authority in certain cases. Therefore, the responsiveness of complaint services at BP3MI Lampung is dynamic and requires officers to remain adaptive and user-oriented.*

**Keywords: Public Service Responsiveness, Complaint Handling Services, Indonesian Migrant Workers (PMI), BP3MI Lampung, Migrant Worker Protection.**

**Judul Skripsi : RESPONSIVITAS LAYANAN PENGADUAN  
PEKERJA MIGRAN INDONESIA (PMI) DI  
BALAI PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN  
INDONESIA (BP3MI) LAMPUNG**

**Nama Mahasiswa : Qaisara Najla**

**Nomor Pokok Mahasiswa : 2216041066**

**Program Studi : Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**1. Komisi Pembimbing**

**Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si.**  
NIP. 19700914 200604 2 001

**2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Dr. Susana Indriyati Caturiani, S. IP., M. Si.**  
NIP. 19700914 200604 2 001

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua**

**: Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si.**



**Penguji Utama**

**: Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M. Si.**

**NIP. 197608212000032001**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 25 Mei 2026**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 25 Mei 2026  
Yang membuat pernyataan,



Qaisara Najla  
NPM. 2216041066

## Riwayat Hidup



Penulis bernama Qaisara Najla lahir di Medan, Sumatera Utara pada tanggal 29 Maret 2004. Penulis merupakan anak perempuan pertama dari 6 (enam) bersaudara. Penulis mengawali jenjang pendidikan formal di Sekolah Dasar Negeri 2 Rawa Laut Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2016. Kemudian penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2019. Serta menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA DEK Padang yang diselesaikan pada tahun 2022. Setelah itu, pada tahun 2022, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN.

Selama masa perkuliahan, penulis aktif mengembangkan diri dalam berbagai kegiatan organisasi dan kegiatan kampus. Di lingkungan internal, penulis mendedikasikan diri pada Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA). Pengalaman organisasi penulis dimulai pada periode 2023-2024 sebagai anggota Divisi Kajian dan Pengembangan Keilmuan (KPK), serta periode 2024-2025 sebagai Sekretaris Bidang Dana dan Usaha (Danus). Selain aktif di organisasi himpunan, penulis juga tergabung dalam organisasi Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung pada periode 2023-2025. Melalui wadah ini, penulis banyak terlibat dalam kegiatan internal maupun eksternal kampus yang secara langsung mendukung penguatan kapasitas intelektual dan manajerial penulis.

Sebagai wujud nyata pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, penulis turut melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Rama Murti, Kecamatan Seputih Raman, Kabupaten Lampung Tengah. Program ini menjadi sarana bagi penulis untuk melakukan pengabdian serta berkontribusi positif dalam memecahkan berbagai persoalan di tengah masyarakat. Guna menyelaraskan teori dengan praktik di lapangan, penulis melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Lampung. Pengalaman profesional selama 40 hari ini memberikan wawasan praktis bagi penulis dalam memahami birokrasi serta pelayanan publik, yang juga menjadi latar belakang dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini.

**Moto:**

“Allah tidak menjanjikan hidup tanpa ujian, tetapi Allah berjanji bahwa disetiap kesulitan selalu ada kemudahan,”

**(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)**

“Hatiku tenang mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

**(Umar Bin Khattab)**

"Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia"

**(Baskara Putra-Hindia)**

“Aku dilahirkan dari nyawa yang dipertaruhkan Bunda dan dibesarkan oleh keringat Ayah. Maka tidak mungkin aku tidak ada artinya”

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan meyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagi Allah Subhanahuwata'ala, Dzat Yang Maha Sempurna. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada Uswatun Hasanah Rasulullah Muhammad Shallallahu 'alaihi wassalam. Teriring doa, rasa syukur, dan segala kerendahan hati. Dengan segala cinta dan kasih sayang kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku:

### **Kedua orang tuaku tercinta.**

Sembah sujud serta syukur sedalam-dalamnya penulis haturkan kepada kedua orang tua tercinta, Bunda dan Ayah. Karya sederhana ini adalah persembahan kecil atas peluh, air mata, dan doa-doa yang tidak pernah putus dan selalu Bunda serta Ayah langitkan untuk penulis. Terima kasih telah memberi ruang bagi penulis untuk bermimpi, sekaligus tetap meyakinkan penulis agar tidak menyerah dan terus melangkah. Gelar ini bukan semata milik penulis, melainkan milik Bunda dan Ayah yang telah mengorbankan begitu banyak hal demi mengantarkan penulis berdiri di titik ini.

### **Adik-Adikku.**

Mazaya, Zayanah, Ramazan, Azkayra, Rania. Keberhasilan kakak menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari doa dan dukungan kalian. Teruslah melangkah, kakak akan selalu mendukung setiap langkah kalian sebagaimana kalian mendukung kakak.

**Almamater Tercinta Universitas Lampung**

## SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Responsivitas Layanan Pengaduan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Lampung”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara (S. A. N.) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Panutan dan pintu surga. Terima kasih sedalam-dalamnya kepada bunda tercinta atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tidak pernah berkurang, serta seluruh perjuangan dan pengorbanan yang selalu di upayakan demi memberikan yang terbaik bagi penulis. Setiap langkah, cita-cita, dan kebahagiaan penulis tidak pernah lepas dari ketulusan Bunda yang senantiasa menjadi kekuatan, penguat, sekaligus tempat pulang paling menenangkan. Terima kasih karena selalu percaya, menjaga, dan membersamai penulis hingga mampu berada di titik ini. Semoga segala lelah, air mata, dan cinta yang Bunda berikan senantiasa dibalas dengan kebahagiaan serta keberkahan yang berlipat ganda.
2. Cinta pertama dan selamanya, Almarhum Ayah yang telah lebih dulu berpulang pada tanggal 6 Mei 2023. Skripsi ini adalah wujud kecil dari harapan, perjuangan, serta doa-doa Ayah yang tidak pernah putus untuk penulis. Meskipun raganya sudah tidak lagi berada di sisi penulis, kasih sayang, nasihat, dan nilai-nilai yang Ayah tanamkan tetap hidup dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas cinta yang begitu besar, atas kerja keras yang tidak pernah diperlihatkan sebagai lelah, dan atas keyakinan yang selalu diberikan kepada penulis. Semoga setiap perjuangan ini dapat menjadi bentuk

bakti dan kebanggaan kecil untuk Ayah di surga.

3. Adik-adik penulis, Mazaya, Zizi, Azan, Kayra, dan Rania. Kalian adalah alasan bagi penulis untuk terus berjuang agar bisa menjadi sosok yang kalian banggakan di masa depan. Terima kasih telah menghibur dan selalu memberikan energi positif di rumah. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebahagiaan, kemudahan, dan keberkahan dalam setiap langkah menuju impian dan cita cita kalian sendiri.
4. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M. Si., D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sekaligus dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dengan penuh kesabaran hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sebuah kehormatan bagi penulis dapat belajar langsung di bawah bimbingan Ibu hingga skripsi ini dapat tuntas. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kemuliaan atas segala ilmu yang telah Ibu berikan.
5. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si., selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan bagi penulis yang sangat bermanfaat untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam proses skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kemuliaan atas segala ilmu yang telah Ibu berikan.
6. Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S. Sos., M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M. Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dan membimbing penulis dari awal perkuliahan.
8. Ibu Ayu Wulandari, M. Si., selaku dosen pembimbing lapangan PKL sekaligus dosen pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran, masukan, dan arahan bagi penulis dari awal penulisan skripsi. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kemuliaan atas segala ilmu yang telah Ibu berikan.
9. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Terima kasih atas ilmu dan pembelajaran yang diberikan kepada saya selama proses perkuliahan, semoga ilmu yang diperoleh dapat menjadi bekal yang berharga dalam kehidupan

penulis kedepannya.

10. Staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu penulis menyiapkan seluruh berkas-berkas perkuliahan dan senantiasa sabar dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai alur surat menyurat di jurusan.
11. Pihak Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Lampung, Ibu Elok, Ibu Lyse, Ibu Novriani, Pak Sandy, Pak Meidi, Pak Irfan, Kak Cecil, Kak Sabrina, Mba Paskah, Mba Anti, Mba Freshi, Mba Dwi, dan Bang Banar atas kesempatan, keramahan, dan ilmu yang diberikan sejak masa PKL hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih telah memperlakukan penulis dengan sangat baik dan memberikan ruang untuk bertumbuh. Kenangan dan pelajaran berharga selama di BP3MI Lampung akan selalu penulis simpan sebagai bagian penting dari masa perkuliahan ini. Semoga BP3MI Lampung semakin sukses dalam menjalankan pengabdianya.
12. Kamila Nabila Balqis, teman pertama penulis di bangku perkuliahan yang hingga saat ini tetap kebersamai penulis melewati perjalanan sampai semester akhir. Terima kasih karena telah menjadi tempat berbagi cerita dalam banyak hal, menjadi pendengar bagi kisah suka maupun duka, keluh kesah selama perkuliahan, cerita percintaan, hingga segala dinamika hidup yang penulis lalui. Kehadiranmu menambah warna dalam perjalanan ini dan membuat banyak proses terasa lebih ringan untuk dijalani. Terima kasih atas dukungan, kebersamaan, serta kebaikan yang selalu diberikan kepada penulis. Selamat melangkah menuju jalan cerita baru di kehidupan kita, semoga setiap perjalanan dan perjuangan yang kita usahakan berakhir dengan keberhasilan dan kebahagiaan.
13. Teman-teman penulis sejak duduk di bangku Sekolah Menengah Pertama, Geng Manusia-manusia kuat yaitu Syifa, Novenda, dan Manda, serta Hammim yang tetap berada disisi penulis sampai saat ini dan selalu hadir untuk menemani dimasa sulit penulis. Semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT dan dapat meraih semua yang kita cita-citakan.
14. Salwaa Nabiilah Suhermen, teman penulis sejak berada di bangku Sekolah Menengah Atas yang hingga saat ini senantiasa mendukung dan memberikan keyakinan kepada penulis. Walaupun terpisahkan jarak semoga tali

silaturahmi kita akan selalu terjaga.

15. Om Rahmad, Tante Mei, Kakak Nadia dan Kakak Natasya. Terima kasih telah menjaga penulis dan selalu siap sedia kapanpun penulis dan keluarga penulis butuh. Terima kasih telah merawat saat penulis sakit, selalu memastikan penulis dalam keadaan baik dan aman selama jauh dari keluarga. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan melindungi keluarga om, tante, dan kakak-kakak.
16. *New Trip Fams* dan Nafas Berdetak *Fams*, Mila, Meitha, Mero, Mia, Yoland, Diva, Artiya, Nasywa, Aril, Doni, Iqbal, Arrizqi, Ricky, Ubai, Sukma dan Galih. Terima kasih telah menambah warna dalam kehidupan penulis selama masa perkuliahan ini. Semoga gelar ini menjadi awal untuk kita meraih cita-cita yang kita impikan.
17. Pengurus Himagara 2025 kabinet Mesin Revolusi, terutama Safa, Athaya, Keke, Kholda, Salsa, Nilam, Vani, Ziza, Mila, dan pengurus lainnya. Terima kasih atas pengalaman, cerita, dan kerja sama yang telah dilalui selama kepengurusan. Semoga kedepannya kita dapat mencapai kesuksesan kita masing-masing.
18. Steven Kerby dan Fajar Restu Sanjaya, selaku Kepala Bidang dan Kepala Divisi Bidang Dana dan Usaha Himagara 2025, yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama masa kepengurusan. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, canda, tawa serta dinamika yang dilalui bersama dalam menjalankan tanggung jawab organisasi.
19. *FAMILY* KKN Desa Rama Murti, terima kasih atas cerita selama 30 hari bersama-sama yang begitu melekat hingga saat ini. Terima kasih untuk setiap dukungan dan motivasi yang diberikan kepada penulis. Doa terbaik penulis panjatkan untuk melangkah menuju jalan cerita baru di kehidupan kita.

Bandar Lampung, 25 Mei 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xvi
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Pelayanan Publik.....	12
2.2.1 Fungsi Pelayanan Publik .....	14
2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik .....	15
2.3 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	16
2.4 Responsivitas Pelayanan Publik .....	17
2.5 Pekerja Migran Indonesia (PMI) .....	21
2.6 Kerangka Pikir .....	23
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.3 Lokasi Penelitian.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.6 Teknik Keabsahan Data .....	35

<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	38
4.1.1 Profil BP3MI Lampung .....	38
4.1.2 Visi dan Misi BP3MI Lampung .....	41
4.1.3 Tugas dan Fungsi BP3MI Lampung.....	42
4.1.4 Struktur Organisasi BP3MI Lampung.....	44
4.2 Responsivitas Layanan Pengaduan PMI di BP3MI Lampung.....	45
4.2.1 Kemampuan Merespon Pengguna Layanan .....	47
4.2.2 Kecepatan Dalam Memberikan Pelayanan.....	57
4.2.3 Ketepatan Dalam Memberikan Pelayanan .....	62
4.2.4 Kecermatan Dalam Memberikan Pelayanan .....	68
4.2.5 Ketepatan Waktu Dalam Penyelesaian Pelayanan .....	75
4.2.6 Kemampuan Menanggapi Keluhan .....	80
4.2.7 Matriks Hasil dan Pembahasan .....	85
<b>V. PENUTUP</b> .....	90
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	92

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 2. Daftar Informan Wawancara.....	31
Tabel 3. Daftar Dokumen Penelitian.....	33
Tabel 4. Matriks Hasil dan Pembahasan .....	85
Tabel 5. Panduan Wawancara Petugas BP3MI Lampung .....	101
Tabel 6. Panduan Wawancara CPMI/PMI.....	104

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Jumlah Penempatan PMI Provinsi Lampung Periode 2021-2025. ....	3
Gambar 2. Jumlah Pengaduan Pada Tahun 2021-2025. ....	4
Gambar 3. Kerangka Pikir.....	25
Gambar 4. Struktur Organisasi BP3MI Lampung .....	44
Gambar 5. Praktik Layanan Pengaduan di BP3MI Lampung.....	49
Gambar 6. Data Pengaduan PMI di BP3MI Lampung pada tahun 2025. ....	50
Gambar 7. Kegiatan Orientasi Pra Pemberangkatan (OPP) di BP3MI Lampung .....	54
Gambar 8. SOP Layanan Pengaduan KP2MI/BP2MI. ....	59
Gambar 9. Proses Mediasi Penanganan Pengaduan PMI di BP3MI Lampung .....	70
Gambar 10. Media Informasi Layanan Pengaduan BP3MI Lampung.....	71
Gambar 11. Tampilan Menu gform Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. ....	83
Gambar 12. Lampiran Izin Penelitian .....	96
Gambar 13. SOP Layanan Pengaduan KP2MI/BP2MI. ....	97
Gambar 14. Wawancara dengan Bu Lyse Nuriska selaku Ketua Tim Pelindungan BP3MI Lampung, 24 Februari 2026. ....	97
Gambar 15. Wawancara dengan Bapak Haerul Mutakim selaku Staff Tim Pelindungan BP3MI Lampung, 24 Februari 2026 .....	98
Gambar 16. Wawancara dengan Bu Paskah Manurung selaku Staff Tim Pelindungan sekaligus Frontliner layanan Pengaduan di BP3MI Lampung, 24 Februari 2026. ....	98
Gambar 17. Wawancara dengan Bapak Sigit Kurniawan selaku CPMI yang mengadakan penipuan peluang kerja ke Jepang, 2 Maret 2026.....	99
Gambar 18. Wawancara dengan Mrs X selaku PMI yang mengadakan permasalahannya di negara penempatan Malaysia, 2 Maret 2026.....	99
Gambar 19. Wawancara dengan Bapak Hadi Suloso PMI yang mengalami masalah di negara penempatan, 4 Maret 2026. ....	100
Gambar 20. Wawancara dengan Bapak Ilhamsyah CPMI yang hampir ditempatkan secara nonprosedural, 13 Maret 2026. ....	100

**DAFTAR SINGKATAN**

PMI	: Pekerja Migran Indonesia
CPMI	: Calon Pekerja Migran Indonesia
KP2MI	: Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia
BP2MI	: Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia
BP3MI	: Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia
UU	: Undang-Undang
TPPO	: Tindak Pidana Perdagangan Orang
SISKOP2MI	: Sistem Komputerisasi Pelayanan dan Pelindungan Pekerja Migran
OPP	: Orientasi Pra Pemberangkatan
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
P3MI	: Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia
E-PMI	: Elektronik Pekerja Migran Indonesia
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia sebagai salah satu negara dengan tingkat pengiriman tenaga kerja ke luar negeri yang tinggi, hal ini ditunjukkan oleh jumlah penempatan Pekerja Migran Indonesia mencapai 296.948 orang pada tahun 2025 (KemenP2MI, 2026). Dorongan ekonomi berupa keterbatasan lapangan kerja di dalam negeri, ketimpangan kesempatan kerja antardaerah, serta perbedaan tingkat upah antara Indonesia dan negara tujuan menjadikan migrasi kerja sebagai pilihan rasional bagi sebagian masyarakat. Fenomena ini terlihat pada masyarakat di wilayah kabupaten dan pedesaan yang menganggap kerja ke luar negeri sebagai alternatif untuk meningkatkan kondisi sosial dan ekonomi keluarga. Dalam konteks hukum nasional, Pekerja Migran Indonesia yang selanjutnya di sebut PMI didefinisikan sebagai warga negara Indonesia yang bekerja dengan menerima upah di luar wilayah Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.

Pekerja Migran Indonesia (PMI) menjadi salah satu kelompok warga negara yang memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian nasional. Kontribusi PMI tidak hanya terlihat dari penyerapan tenaga kerja, tetapi juga dari pendapatan yang dikirimkan PMI kepada keluarga sebagai sumber penghidupan. Pada berbagai daerah termasuk Provinsi Lampung, keberadaan PMI telah menjadi bagian dari strategi ekonomi rumah tangga dan pilihan rasional bagi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan. Namun, kontribusi yang dihasilkan PMI tidak selalu berjalan seiring dengan terpenuhinya kondisi kerja yang aman dan layak. Proses migrasi kerja dan situasi kerja lintas negara sering kali menempatkan PMI pada posisi yang rentan terhadap risiko baik yang bersifat struktural maupun situasional.

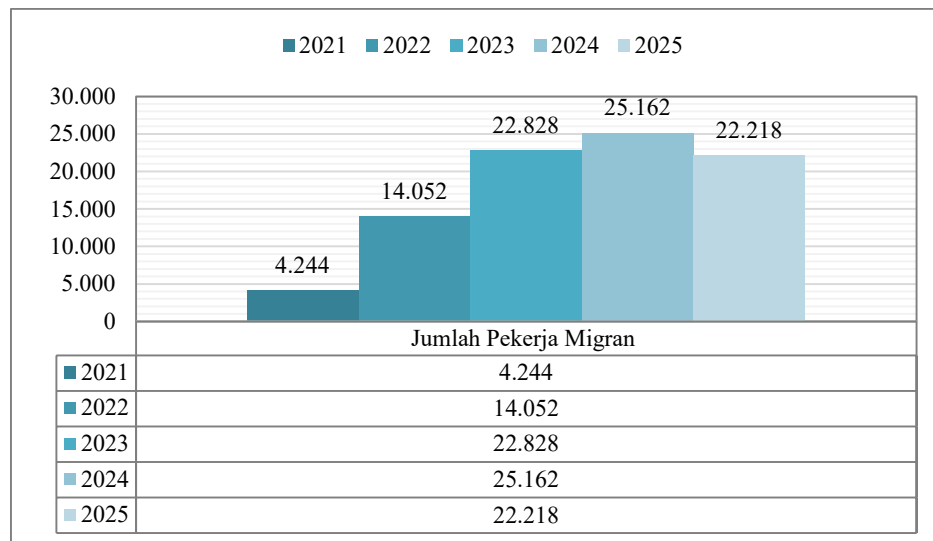
Kerentanan PMI muncul sejak tahap awal migrasi hingga masa bekerja di negara tujuan. Pada tahap awal migrasi, keterbatasan informasi, keterbatasan pemahaman terhadap prosedur dan hak-hak kerja, serta ketergantungan pada pihak lain dapat membuka potensi bagi PMI untuk berada dalam situasi yang rentan menjadi korban Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO). Selanjutnya, selama bekerja di luar negeri PMI berpotensi menghadapi berbagai permasalahan seperti kekerasan fisik dan psikis, pelecehan, penahanan dokumen oleh majikan atau pemberi kerja, eksploitasi, pemutusan hubungan kerja sepihak, hingga tertahannya hak-hak normatif berupa gaji dan jaminan sosial. Selain itu, tidak sedikit PMI mengalami kendala administratif dan hukum yang mempersulit proses penyelesaian permasalahan, terutama ketika PMI harus berhadapan dengan sistem hukum dan budaya kerja yang berbeda di negara tujuan. Kondisi ini menempatkan PMI sebagai kelompok rentan yang membutuhkan perlindungan negara secara aktif dan berkelanjutan.

Permasalahan yang dialami PMI tidak selalu dapat diselesaikan secara mandiri oleh PMI yang bersangkutan. Keterbatasan pengetahuan hukum, hambatan bahasa, serta perbedaan sistem ketenagakerjaan di negara tujuan sering kali menyulitkan PMI untuk memperjuangkan hak-haknya secara langsung. Kondisi tersebut menyebabkan PMI dan keluarga PMI sangat bergantung pada kehadiran negara melalui mekanisme perlindungan yang disediakan pemerintah. Oleh karena itu, keberadaan pelayanan publik yang mudah diakses dan responsif menjadi kebutuhan mendasar bagi PMI yang mengalami permasalahan.

Sebagai bentuk komitmen negara dalam memberikan perlindungan kepada PMI tercermin dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia yang menegaskan tanggung jawab negara dalam memberikan perlindungan sejak sebelum bekerja, selama bekerja, hingga setelah bekerja di luar negeri. Dalam perspektif administrasi publik, perlindungan PMI tidak hanya dimaknai sebagai penyusunan regulasi, tetapi juga diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang mampu merespons permasalahan PMI secara konkret. Salah satu bentuk kehadiran negara dalam konteks tersebut adalah melalui

penyediaan layanan pengaduan sebagai sarana bagi PMI dan keluarganya untuk menyampaikan permasalahan yang dihadapi serta memperoleh informasi mengenai proses penanganan kasus.

Provinsi Lampung merupakan salah satu daerah pengirim PMI yang secara konsisten mencatatkan jumlah penempatan cukup tinggi ke berbagai negara tujuan. Berdasarkan data penempatan PMI asal Provinsi Lampung periode tahun 2021 hingga November 2025, jumlah PMI yang ditempatkan menunjukkan tren yang relatif stabil dengan fluktuasi dari tahun ke tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa migrasi kerja ke luar negeri masih menjadi pilihan ekonomi yang relevan bagi masyarakat Lampung. Tingginya jumlah penempatan tersebut secara langsung berimplikasi pada meningkatnya potensi permasalahan PMI, sehingga menuntut kesiapan layanan perlindungan yang responsif di tingkat daerah.

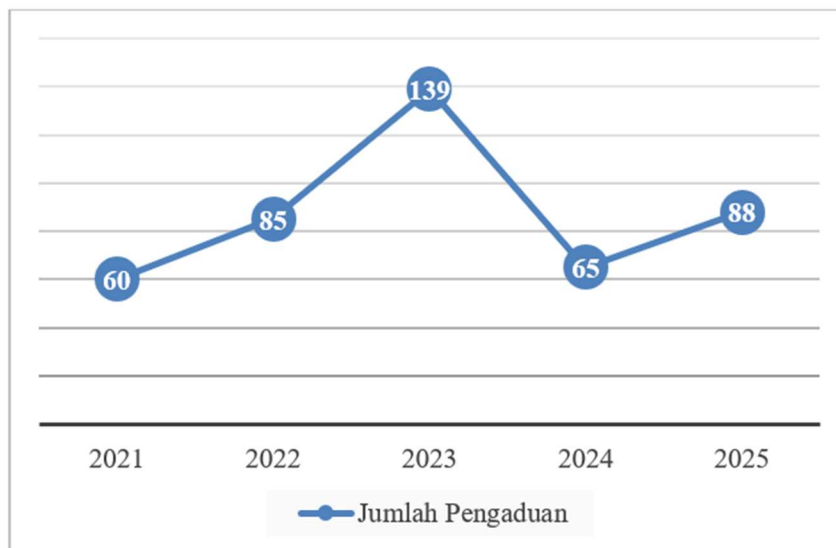


**Gambar 1. Jumlah Penempatan PMI Provinsi Lampung Periode 2021-2025.**

*Sumber : [www.bp2mi.go.id](http://www.bp2mi.go.id), 2020-2025.*

Data pada gambar 1 menunjukkan bahwa jumlah penempatan PMI asal Provinsi Lampung cenderung stabil dengan fluktuasi pada periode tertentu. Stabilitas jumlah penempatan tersebut mengindikasikan bahwa arus migrasi kerja ke luar negeri masih berlangsung secara berkelanjutan. Kondisi ini secara tidak langsung berimplikasi pada meningkatnya potensi permasalahan yang dapat dialami PMI selama proses bekerja di luar negeri. Oleh karena itu, diperlukan kesiapan layanan perlindungan yang memadai, khususnya di tingkat daerah sebagai wilayah asal PMI.

Sejalan dengan tingginya jumlah penempatan PMI, dinamika permasalahan PMI juga tercermin dari data layanan pengaduan yang masuk. Data pengaduan PMI asal Provinsi Lampung periode tahun 2021 hingga tahun 2025 menunjukkan adanya fluktuasi jumlah pengaduan dari tahun ke tahun. Pengaduan tersebut mencerminkan berbagai permasalahan yang dialami PMI selama bekerja di luar negeri, baik yang bersifat administratif maupun yang berkaitan dengan perlindungan hak. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan menjadi sarana penting bagi PMI dan keluarga PMI dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapi.



**Gambar 2. Jumlah Pengaduan Pada Tahun 2021-2025.**

*Sumber : Data di olah Peneliti, 2025. Dari [www.bp2mi.go.id](http://www.bp2mi.go.id), 2021-2025.*

Fluktuasi jumlah pengaduan sebagaimana ditunjukkan pada gambar 2 menunjukkan bahwa kebutuhan layanan pengaduan PMI bersifat dinamis dan tidak selalu berbanding lurus dengan jumlah penempatan. Kondisi ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan pengaduan, khususnya responsivitas petugas dalam merespons dan menindaklanjuti pengaduan, menjadi faktor penting dalam efektivitas perlindungan PMI. Berdasarkan klasifikasi permasalahan, jenis pengaduan PMI yang paling dominan secara nasional meliputi permohonan pemulangan PMI, kegagalan keberangkatan, permasalahan gaji yang tidak dibayarkan, kendala jaminan sosial PMI, serta kasus yang berkaitan dengan perdagangan orang. Dominasi jenis pengaduan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi PMI tidak hanya berkaitan dengan aspek ketenagakerjaan, tetapi juga menyangkut perlindungan hak-hak dasar dan keselamatan PMI. Kondisi ini memperkuat urgensi kehadiran layanan pengaduan yang mampu merespons kebutuhan PMI secara cepat, tepat, dan berkeadilan, khususnya pada tingkat pelaksana teknis daerah.

Layanan pengaduan PMI diselenggarakan melalui berbagai kanal, antara lain layanan tatap muka di kantor BP3MI, layanan *WhatsApp*, *call center*, serta media elektronik lainnya. Kanal-kanal tersebut menjadi pintu utama bagi PMI dan keluarga PMI untuk menyampaikan permasalahan yang dihadapi. Di balik layanan yang diakses langsung oleh PMI, terdapat sistem internal yang digunakan oleh penyelenggara layanan untuk mencatat, memverifikasi, dan mengoordinasikan penanganan pengaduan, salah satunya melalui *crisis center* sebagai sistem pendukung internal. Dengan demikian, dalam praktik pelayanan, PMI tidak berinteraksi langsung dengan sistem *crisis center*, melainkan dengan petugas layanan pengaduan di BP3MI sebagai garda depan pelayanan publik.

Pelaksanaan layanan pengaduan PMI pada dasarnya telah diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan layanan pengaduan yang telah ditetapkan oleh KP2MI/BP2MI. SOP tersebut menggambarkan tahapan pelayanan yang meliputi penerimaan dan identifikasi pengaduan, analisis permasalahan, disposisi penanganan, pemberian informasi dan konsultasi, tindak lanjut penanganan, hingga monitoring

dan penyelesaian masalah. Rangkaian tahapan tersebut menunjukkan bahwa layanan pengaduan PMI merupakan proses pelayanan yang berlangsung secara berkelanjutan dan melibatkan berbagai bentuk respon aparatur dalam setiap tahapannya. Kejelasan alur layanan dalam SOP sekaligus menegaskan bahwa kualitas responsivitas petugas tidak hanya ditentukan pada saat penerimaan laporan, tetapi juga pada kemampuan memberikan respon yang konsisten selama proses penanganan pengaduan berlangsung.

Hasil observasi pra-penelitian pada Tahun 2025 di lingkungan BP3MI Lampung menunjukkan bahwa dinamika pelayanan pengaduan PMI tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan sistem, tetapi juga pada bagaimana petugas layanan merespons pengaduan yang memiliki karakteristik permasalahan yang beragam dan kompleks. PMI yang mengajukan pengaduan umumnya berada dalam kondisi rentan secara sosial dan psikologis, sehingga membutuhkan respon yang cepat, jelas, dan empatik sejak tahap awal pelayanan. Dalam praktiknya, petugas layanan pengaduan berupaya memahami kronologi permasalahan, melakukan analisis awal, serta mengoordinasikan tindak lanjut sesuai kewenangan yang dimiliki. Namun, proses pelayanan tersebut tetap dipengaruhi oleh prosedur administrasi, kebutuhan koordinasi lintas instansi, serta batasan kewenangan yang menjadikan respon layanan bersifat dinamis menyesuaikan situasi kasus yang ditangani

Petugas BP3MI Lampung berada pada posisi strategis sebagai penghubung antara PMI dan sistem perlindungan yang lebih luas dalam penyelenggaraan layanan pengaduan. Petugas tidak hanya berkaitan dengan penerimaan laporan, tetapi juga mencakup pemberian informasi awal, pemahaman permasalahan yang disampaikan, serta proses penghubung dengan mekanisme penanganan yang tersedia sesuai dengan kewenangan lembaga. Responsivitas layanan pengaduan menjadi unsur penting untuk menilai kualitas pelayanan publik di bidang perlindungan PMI. Respon yang lambat atau tidak jelas berpotensi memperpanjang ketidakpastian yang dialami PMI serta menurunkan kepercayaan terhadap penyelenggara layanan. Sebaliknya, respon yang cepat, informatif, dan tepat dapat memberikan rasa aman serta kepastian bagi

PMI dan keluarga PMI. Perspektif ini menempatkan responsivitas layanan pengaduan sebagai aspek yang relevan untuk dikaji secara akademik, khususnya pada konteks pelayanan di tingkat pelaksana teknis daerah.

Kajian akademik mengenai perlindungan PMI di Provinsi Lampung telah dilakukan dari berbagai perspektif, seperti implementasi strategi, peran organisasi, dan inovasi pelayanan. Namun demikian, kajian yang secara khusus menyoroti responsivitas layanan pengaduan PMI pada tingkat pelaksana teknis daerah masih relatif terbatas. Padahal, kualitas perlindungan PMI dalam praktik sangat ditentukan oleh interaksi langsung antara petugas layanan dan PMI saat pengaduan diajukan. Kesenjangan kajian inilah yang menjadi dasar penting dilakukannya penelitian mengenai responsivitas layanan pengaduan PMI bermasalah di BP3MI Provinsi Lampung sebagai bagian dari evaluasi kualitas pelayanan publik di bidang perlindungan PMI.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai perlindungan PMI lebih banyak diarahkan pada aspek implementasi strategi, fungsi organisasi, serta inovasi pelayanan. Penelitian Wulandari, (2017) menyoroti implementasi strategi BP3TKI Lampung dalam mengelola TKI bermasalah, sementara Maya, (2023) menganalisis peran BP3MI Lampung melalui pendekatan struktural fungsional organisasi. Penelitian lain oleh Hapip, (2025) berfokus pada inovasi pelayanan *mobile service* sebagai upaya perluasan akses layanan BP3MI. Penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji responsivitas layanan pengaduan pada tingkat pelaksana teknis daerah dalam interaksi langsung antara petugas layanan dan PMI saat menangani pengaduan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana responsivitas layanan pengaduan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di BP3MI Lampung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan responsivitas layanan pengaduan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di BP3MI Lampung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait responsivitas pelayanan publik dalam konteks perlindungan PMI, serta menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji pelayanan pengaduan dan perlindungan PMI di tingkat daerah.

#### 2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi BP3MI Lampung dalam meningkatkan kualitas responsivitas layanan pengaduan PMI, terutama dalam pemberian informasi, kejelasan proses, dan tindak lanjut penanganan pengaduan PMI sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang berlaku.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai acuan peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian ini membahas tentang responsivitas layanan pengaduan PMI di BP3MI Lampung dan melakukan peninjauan terkait penelitian sebelumnya. Berkaitan dengan ini, peneliti mengambil perbandingan penelitian terdahulu, sebagai berikut:

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

No.	Judul Penelitian, Nama Peneliti & Tahun	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
1	Implementasi Strategi Pelayanan Penempatan dan Pelindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Lampung dalam Mengelola Tenaga Kerja Indonesia Bermasalah (TKIB) Tahun 2016. (2017) Ayu Wulandari.	Penelitian ini menggunakan teori implementasi strategi yang memiliki tiga komponen utama yaitu: 1. Perencanaan Integral dan Sistem Pengendalian. 2. Kepemimpinan, Motivasi dan Sistem Komunikasi. 3. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kultur Organisasi. (Higgins dalam Salusu, 2006)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi strategi BP3TKI Lampung dalam mengelola TKI-B telah berjalan cukup baik yang di buktikan dengan: 1. Aspek perencanaan dan sistem pengendalian di BP3TKI Lampung dijalankan melalui layanan <i>crisis center</i> sebagai sarana pengaduan TKI, pelayanan advokasi, pelindungan hukum, pembinaan serta pemberdayaan TKI Purna, dan kerja sama lintas instansi yang selaras dengan renstra BP3TKI Lampung tahun 2015-2019. 2. Aspek kepemimpinan dan komunikasi, menunjukkan bahwa pimpinan dan pegawai BNP2TKI, Disnakertrans, Dinas Sosial, serta organisasi buruh migran. Namun,

No.	Judul Penelitian, Nama Peneliti & Tahun	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>koordinasi antarinstansi belum berjalan optimal akibat dualism kewenangan dan kurangnya inisiatif komunikasi lintas lembaga.</p> <p>3. Aspek manajemen sumber daya manusia dan budaya organisasi, menunjukkan masih terdapat kendala internal seperti terbatasnya jumlah SDM pada Seksi Pelindungan dan Pemberdayaan, beban kerja yang tinggi, serta belum adanya langkah proaktif dalam pendataan TKI-B yang menghambat efektivitas pelaksanaan strategi.</p>
2	<p>Peran Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI) Bermasalah atau Terkendala di Provinsi Lampung. Ria Shinta Maya (2023).</p>	<p>Penelitian ini berdasarkan pada teori struktural fungsional, dengan skema AGIL: 1. <i>Adaptation</i>. 2. <i>Goal Attainment</i>. 3. <i>Integration</i>. 4. <i>Latency</i>. (Menurut Talcott Parson).</p>	<p>Hasil penelitian dengan menggunakan teori struktural fungsional menurut Talcott Parson:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. fungsi adaptasi sudah berjalan meskipun terbatas oleh anggaran dan kewenangan.</li> <li>2. Tujuan Pelindungan belum sepenuhnya terpenuhi.</li> <li>3. Koordinasi antar instansi sudah ada namun belum konsisten sehingga fungsi integrasi belum berjalan optimal.</li> <li>4. fungsi <i>latency</i> atau pemeliharaan pola sudah dilakukan melalui sosialisasi, pembinaan PMI, dan edukasi migrasi aman namun masih terkendala pada rendahnya pemahaman PMI dan keterbatasan jangkauan sehingga fungsi ini masih lemah.</li> </ol>
3	<p>Inovasi Pelayanan <i>Mobile Service</i> Balai Pelayanan</p>	<p>Penelitian ini menggunakan difusi inovasi:</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inovasi <i>mobile service</i> dinilai</li> </ol>

No.	Judul Penelitian, Nama Peneliti & Tahun	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
	Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Wilayah Lampung. Muhammad Teddi Hendrawan Hapip (2025).	1.Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> ). 2.Kesesuaian ( <i>Compatibility</i> ). 3.Kerumitan ( <i>Complexity</i> ). 4.Kemungkinan untuk diuji coba ( <i>Trialability</i> ). 5.Kemudahan untuk diamati ( <i>Observability</i> ). (Everett M. Rogers)	memberikan manfaat nyata dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan BP3MI tanpa harus datang langsung ke kantor. 2. Inovasi ini dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi wilayah Lampung yang memiliki persebaran PMI cukup luas. 3. Kendala teknis dan administratif yang terjadi antaranya adalah keterbatasan sarana prasarana dan kesiapan sumber daya manusia. 4. program yang dilaksanakan secara bertahap dan bersifat fleksibel memungkinkan adanya evaluasi dan perbaikan dalam proses pelaksanaannya. 5. manfaat inovasi <i>mobile service</i> dapat diamati secara langsung oleh masyarakat melalui peningkatan jangkauan pelayanan dan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam akses layanan BP3MI.

*Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025*

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai pelindungan dan pelayanan Pekerja Migran Indonesia di Provinsi Lampung telah dilakukan dari berbagai perspektif teori dan fokus analisis. Penelitian Wulandari, (2017) mengkaji implementasi strategi organisasi BP3TKI Lampung dalam mengelola TKI bermasalah dengan menekankan aspek perencanaan, sistem pengendalian, serta koordinasi organisasi. Penelitian tersebut lebih menempatkan layanan pengaduan sebagai bagian dari instrumen pendukung implementasi strategi organisasi, tanpa mengkaji secara khusus kualitas respon layanan dalam interaksi langsung antara petugas dan PMI sebagai pengguna layanan.

Penelitian memandang perlindungan PMI dari perspektif struktural fungsional dengan menekankan peran BP3MI sebagai organisasi pelaksana perlindungan. Fokus kajian diarahkan pada fungsi adaptasi, pencapaian tujuan, integrasi, dan pemeliharaan pola organisasi dalam pelaksanaan perlindungan PMI. Meskipun penelitian ini memberikan gambaran mengenai peran BP3MI secara kelembagaan, kajian tersebut belum secara spesifik menelaah bagaimana responsivitas layanan pengaduan dijalankan pada tingkat operasional, khususnya dalam merespons pengaduan PMI secara langsung.

Penelitian Hapip, (2025) memfokuskan kajian pada inovasi pelayanan melalui program *mobile service* sebagai upaya perluasan akses layanan BP3MI. Penelitian tersebut menekankan aspek inovasi dan jangkauan pelayanan, namun belum menempatkan responsivitas petugas layanan sebagai fokus analisis utama dalam menilai kualitas pelayanan pengaduan PMI. Dengan demikian, dimensi kualitas respon aparatur dalam menangani pengaduan PMI belum menjadi perhatian utama dalam penelitian tersebut.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian terdahulu cenderung menempatkan layanan pengaduan PMI dalam kerangka implementasi strategi, fungsi organisasi, atau inovasi pelayanan. Kajian yang secara khusus memfokuskan analisis pada responsivitas layanan pengaduan PMI, terutama pada tingkat pelaksana teknis daerah dan dalam konteks interaksi langsung antara petugas layanan dan PMI sebagai pengguna layanan, masih relatif terbatas. Kesenjangan kajian inilah yang menjadi dasar penelitian ini untuk menyoroti responsivitas layanan pengaduan PMI bermasalah di BP3MI Provinsi Lampung sebagai dimensi penting dalam kualitas pelayanan publik di bidang perlindungan PMI.

## **2.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Dalam kerangka negara kesejahteraan, pelayanan publik diposisikan sebagai instrument negara untuk menjamin terpenuhinya hak-hak dasar

warga negara secara adil dan merata. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga mencerminkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan publik pada dasarnya melibatkan proses interaksi langsung antar aparatur negara dan masyarakat dalam rangka pemberian layanan. Interaksi tersebut menuntut adanya profesionalisme, kejelasan prosedur, serta sikap aparatur yang berorientasi pada kepentingan publik. Dalam praktiknya, pelayanan publik sering dihadapkan pada berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya, kompleksitas kebutuhan masyarakat, dan perbedaan kondisi sosial. Kondisi ini menuntut penyelenggara pelayanan publik untuk mampu menyesuaikan bentuk dan mekanisme layanan agar tetap efektif dan berkeadilan. Selain itu, pelayanan publik juga berfungsi sebagai sarana perlindungan bagi warga negara.

Pelayanan yang diberikan pemerintah harus mampu menjamin rasa aman, kepastian hukum, serta kejelasan hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik menuntut penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, antara lain akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas. Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan penting agar pelayanan publik tidak hanya berhenti pada aspek administratif, tetapi juga berorientasi pada perlindungan dan pemenuhan hak masyarakat. Kualitas pelayanan publik pada akhirnya sangat ditentukan oleh kemampuan penyelenggara layanan dalam merespons kebutuhan masyarakat secara tepat, adil, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Santosa (dalam Revida dkk., 2021) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa oleh pemerintah maupun pihak lain atas nama pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik, baik dengan maupun tanpa pembayaran. Definisi tersebut menekankan bahwa pelayanan publik tidak semata-mata berorientasi pada prosedur, tetapi juga pada pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dipandang sebagai bentuk tanggung jawab negara

terhadap masyarakat sebagai pemilik kedaulatan. Pandangan lain dikemukakan oleh Hayat (dalam Revida dkk., 2021) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan masyarakat dan harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hayat juga menegaskan bahwa pelayanan publik memiliki cakupan luas dan berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya dilihat sebagai aktivitas teknis, tetapi juga sebagai instrumen keadilan sosial. Pemenuhan pelayanan publik yang berkualitas menjadi syarat terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan pandangan para ahli, pelayanan publik dapat dipahami sebagai rangkaian aktivitas dan program yang diselenggarakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus memberikan perlindungan terhadap hak-hak warga negara. Pelayanan publik menempatkan masyarakat sebagai subjek utama yang harus dilayani secara adil dan profesional. Keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari terselenggaranya prosedur, tetapi juga dari kepuasan dan rasa aman masyarakat sebagai pengguna layanan. Perspektif ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi relevan untuk dibahas dalam penelitian ini karena layanan pengaduan PMI merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik di bidang perlindungan PMI. Hubungan langsung antara negara dan PMI dalam konteks pelayanan publik terwujud melalui interaksi antara petugas layanan pengaduan dan PMI sebagai pengguna layanan, yang didukung oleh sistem internal berupa *crisis center*.

### **2.2.1 Fungsi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah tidak dapat dilepaskan dari upaya reformasi birokrasi yang menekankan pada pemebentukan sistem pengelolaan organisasi yang profesional dan berorientasi pada kinerja. Profesionalitas aparatur menjadi faktor kunci dalam menentukan kualitas

pelayanan, karena berkaitan langsung dengan kompetensi, etika kerja, serta kemampuan teknis dan nonteknis yang dimiliki dalam menjalankan tugas pelayanan. Kualitas kinerja aparatur yang didukung oleh kemampuan dan keterampilan yang memadai berpengaruh secara komprehensif terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Konteks ini relevan dengan pelayanan pengaduan PMI yang didukung oleh sistem internal *crisis center*, yang menuntut aparatur mampu bekerja secara profesional dalam menghadapi permasalahan yang kompleks dan sensitif.

Pelayanan publik juga memiliki dimensi hukum yang kuat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan pentingnya kepastian hukum dalam hubungan antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Kepastian hukum tersebut mencakup jaminan atas hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna layanan, termasuk hak untuk memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, tepat waktu, dan berkualitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan publik menuntut adanya kepatuhan bersama antara aparatur dan masyarakat terhadap sistem, prosedur, serta mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan. Prinsip-prinsip pelayanan publik seperti kepentingan umum, profesionalitas, akuntabilitas, keterbukaan, serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan menjadi dasar penting dalam menilai kualitas pelayanan pengaduan PMI yang diselenggarakan oleh BP3MI.

### **2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik**

Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka membantu pemenuhan kebutuhan administratif serta penyediaan barang dan jasa publik yang menjadi kewajiban negara. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi harapan masyarakat, tidak hanya melihat hasil layanan yang diterima, tetapi juga dari sikap aparatur, kesesuaian prosedur, serta perilaku pelayanan yang mencerminkan profesionalisme. Orientasi pelayanan publik didasarkan pada kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan. Maryam (dalam Pangkey & Rantung, 2023) menjelaskan bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk

mencapai kepuasan masyarakat melalui pelayanan menjadi unsur utama baik atau buruknya pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik juga ditegaskan secara normatif dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya kejelasan hubungan hak, kewajiban, tanggung jawab, dan kewenangan antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Undang-undang tersebut mengarahkan penyelenggaraan pelayanan publik agar berjalan sesuai dengan asas pemerintahan yang baik serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penekanan utama dalam ketentuan ini terletak pada pemberian perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Koridor hak dan kewajiban antara aparatur dan masyarakat menjadi batasan yang mengatur jalannya pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan pengaduan PMI yang diselenggarakan oleh BP3MI dengan dukungan sistem internal *crisis center* yang menuntut kepastian prosedur dan kejelasan tanggung jawab penyelenggara layanan.

### **2.3 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu pendekatan yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur penting dalam menilai kinerja aparatur pemerintah sebagai penyelenggara layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya menekankan pada pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga pada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara.

Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model *Service Quality* (SERVQUAL). Model ini dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman dkk., 1988). Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi

fisik pelayanan, *reliability* berkaitan dengan keandalan pelayanan, *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan dan ketanggapan pelayanan, *assurance* berkaitan dengan jaminan serta kepercayaan dan ketanggapan pelayanan, dan *empathy* berkaitan dengan perhatian serta kepedulian penyelenggara layanan terhadap penggunaan layanan.

Model SERVQUAL tidak hanya diterapkan dalam sektor swasta, tetapi juga relevan digunakan dalam pelayanan publik karena menekankan orientasi pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan kualitas pelayanan membantu instansi pemerintah dalam menilai dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara berkelanjutan. Melalui pengukuran kualitas pelayanan, penyelenggara layanan dapat mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Sakir, 2024). Penelitian ini berfokus pada dimensi *responsiveness* yang berkaitan langsung dengan kemampuan aparatur dalam merespons pengaduan dan permasalahan masyarakat secara cepat dan tepat. Pemilihan dimensi responsivitas dinilai relevan dengan karakteristik layanan pengaduan PMI yang menuntut kecepatan respon, kejelasan informasi, serta tindak lanjut yang sesuai dengan kebutuhan pengadu.

#### **2.4 Responsivitas Pelayanan Publik**

Responsivitas merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menanggapi kebutuhan dan permasalahan masyarakat. Responsivitas menuntut aparatur tidak hanya menjalankan prosedur administratif, tetapi juga memiliki kepekaan terhadap kondisi dan aspirasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik yang responsif menunjukkan adanya kesesuaian antara kebutuhan masyarakat dengan respon yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Oleh karena itu, responsivitas sering digunakan sebagai unsur dalam menilai kualitas kinerja pelayanan publik.

Responsivitas dalam pelayanan publik dipahami sebagai kemampuan aparatur pemerintah untuk mengenali, memahami, dan merespons tuntutan masyarakat secara

cepat dan tepat. Sugiandi (dalam Rasdiana & Riski Ramadani, 2021) menjelaskan bahwa responsivitas berkaitan dengan kemampuan aparatur negara dalam menanggapi aspirasi, tuntutan, dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Aparatur dituntut untuk bersikap adaptif dan tidak pasif dalam menghadapi dinamika permasalahan yang muncul di tengah masyarakat. Pandangan ini menegaskan bahwa responsivitas merupakan bagian dari kapasitas birokrasi dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

Responsivitas pelayanan publik juga berkaitan erat dengan orientasi pelayanan yang menempatkan masyarakat sebagai subjek pelayanan. Pelayanan publik yang responsif mencerminkan komitmen penyelenggara layanan untuk memberikan perhatian terhadap kepentingan dan kebutuhan masyarakat. (Rasdiana & Ramadani, 2021) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab aparatur negara dalam merespons kebutuhan masyarakat secara profesional. Dengan demikian, responsivitas menjadi bagian penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara penyelenggara layanan dan masyarakat.

Responsivitas dalam kajian kualitas pelayanan diposisikan sebagai salah satu dimensi penting dalam teori kualitas pelayanan (*Service Quality*). Zeithaml dkk. menjelaskan bahwa responsivitas mencerminkan kesediaan dan kemampuan penyelenggara layanan dalam membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat (Sakir, 2024) Dimensi ini menekankan pentingnya kecepatan respon, ketepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kemampuan aparatur dalam menanggapi keluhan masyarakat.

Berdasarkan berbagai definisi yang telah dikemukakan, responsivitas dapat dipahami sebagai kemampuan aparatur sipil dalam memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat, mengenali kebutuhan publik, serta merumuskan langkah dan alternatif solusi untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan. Kemampuan tersebut mencerminkan sejauh mana aparatur mampu bersikap peka dan tanggap terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Responsivitas juga menjadi cerminan kualitas interaksi antara penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Respon yang diberikan oleh aparatur pelayanan akan tercermin secara langsung pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan dengan respon yang cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat cenderung meningkatkan kepuasan serta kepercayaan publik. Sebaliknya, pelayanan yang tidak responsif berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

Dwiyanto dkk., (2021) menyatakan bahwa responsivitas dapat diukur melalui beberapa indikator yang diantaranya adalah:

1. Ada tidaknya pengaduan dari pengguna layanan selama periode satu tahun terakhir.
2. Sikap aparatur dalam menanggapi keluhan yang diajukan oleh pengguna layanan.
3. Pemanfaatan keluhan pengguna layanan sebagai dasar dalam memperbaiki penyelenggaraan pelayanan di masa depan.
4. Penempatan posisi pengguna layanan oleh aparatur birokrasi dalam mekanisme pelayanan yang ditetapkan.

Sejalan dengan hal tersebut, responsivitas sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk. (dalam Hardiansyah, 2018) dapat dijelaskan melalui beberapa unsur, yang diantaranya:

1. Kemampuan merespons pengguna layanan secara efektif.  
Kemampuan aparatur dalam merespons setiap pengguna layanan secara efektif tercermin dari sikap yang ramah, terbuka, serta kemampuan komunikasi yang baik dalam melayani masyarakat tanpa membedakan latar belakang pengguna layanan. Respon yang efektif menunjukkan kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Kecepatan dalam memberikan pelayanan.  
Kecepatan pelayanan menunjukkan kemampuan aparatur dalam menanggapi pertanyaan, permintaan, maupun pengaduan masyarakat secara cepat, jujur, dan

efisien. Pelayanan yang cepat mencerminkan kesungguhan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa penundaan yang tidak diperlukan.

3. Ketepatan dalam memberikan pelayanan.

Ketepatan pelayanan berarti setiap proses dan tindakan pelayanan dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga meminimalkan kesalahan dan potensi kerugian bagi pengguna layanan. Ketepatan pelayanan mencerminkan profesionalitas aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

4. Kecermatan dalam memberikan pelayanan.

Kecermatan pelayanan tercermin dari kemampuan aparatur dalam bekerja secara teliti, fokus, dan sungguh-sungguh pada setiap tahapan pelayanan. Kecermatan diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan diberikan dengan kualitas yang baik serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

5. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan.

Ketepatan waktu pelayanan menunjukkan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Pelayanan yang tepat waktu memberikan kepastian dan jaminan bagi masyarakat terhadap proses pelayanan yang diterima.

6. Kemampuan menanggapi keluhan masyarakat.

Kemampuan aparatur dalam menanggapi keluhan masyarakat tercermin dari kesiapan untuk mendengarkan, memahami, serta menindaklanjuti setiap keluhan secara bertanggung jawab. Penanganan keluhan yang baik menunjukkan kepedulian dan komitmen penyelenggara layanan dalam memberikan solusi terbaik terhadap permasalahan masyarakat.

Responsivitas pelayanan tidak hanya melihat sikap aparatur dalam merespons pengguna layanan, tetapi juga dari bagaimana respon tersebut dijalankan mengikuti alur pelayanan yang jelas. Pada layanan pengaduan PMI, keberadaan standar operasional pelayanan menunjukkan bahwa respon aparatur berlangsung dalam tahapan pelayanan yang terstruktur, sehingga dimensi responsivitas dalam teori

kualitas pelayanan relevan digunakan untuk memahami kesinambungan respon selama proses layanan berlangsung.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. (dalam Hardiansyah, 2018) dengan fokus pada dimensi responsivitas. Pemilihan teori didasarkan pada pertimbangan bahwa teori tersebut menempatkan responsivitas sebagai salah satu dimensi utama kualitas pelayanan, bukan hanya sebagai pelengkap. Teori ini memberikan unsur yang terukur, operasional, dan relevan untuk menilai kemampuan aparatur dalam merespon kebutuhan, permintaan, serta keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan professional.

Urgensi responsivitas pelayanan publik semakin terlihat pada layanan yang berkaitan langsung dengan permasalahan masyarakat yang bersifat mendesak, termasuk layanan pengaduan PMI. Karakteristik pengaduan yang kompleks serta memungkinkan keterlibatan berbagai pihak menuntut adanya respon aparatur yang tidak hanya cepat, tetapi juga jelas dalam memberikan informasi dan tindak lanjut pelayanan. Kondisi tersebut menjadikan responsivitas sebagai konsep yang relevan digunakan sebagai alat analisis dalam penelitian ini, khususnya untuk memahami bagaimana respon aparatur dijalankan sepanjang proses pelayanan pengaduan PMI.

## **2.5 Pekerja Migran Indonesia (PMI)**

Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 merupakan setiap tenaga kerja Indonesia yang memenuhi syarat sebagai pencari kerja yang akan bekerja di luar negeri dan telah terdaftar pada instansi pemerintah kabupaten/kota. Status CPMI menunjukkan bahwa individu tersebut masih berada pada tahap persiapan sebelum diberangkatkan dan ditempatkan secara resmi sebagai pekerja migran. Pada tahap ini, CPMI diwajibkan memenuhi sejumlah persyaratan administratif dan teknis sebagai dasar perlindungan sebelum bekerja ke luar negeri. Berdasarkan Peraturan BP2MI Nomor 2 tahun 2023, setiap CPMI yang akan bekerja ke luar negeri wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Berusia minimal 18 tahun.
- b. Memiliki kompetensi.
- c. Sehat jasmani dan rohani.
- d. Terdaftar dan memiliki Nomor kepesertaan jaminan sosial.
- e. Memiliki dokumen lengkap yang dipersyaratkan.

Persyaratan tersebut menjadi instrument dasar yang wajib dipenuhi oleh setiap CPMI sebelum memasuki tahap penempatan. Selanjutnya, CPMI yang sudah mengikuti tahapan penempatan hingga tahap pemberangkatan dan telah memiliki E-PMI maka berganti sebutan menjadi PMI. Berdasarkan Undang Undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Penempatan dan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia, Pasal 1 ayat (2) dijelaskan bahwa Pekerja Migran Indonesia adalah setiap warga negara Indonesia yang akan, sedang, atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah di luar wilayah Republik Indonesia.

Merujuk pada ketentuan tersebut, secara sederhana PMI diartikan sebagai seorang individu yang bermigrasi dari negara Indonesia ke negara lain dengan tujuan untuk bekerja dan menerima upah selama periode waktu tertentu. Migrasi pekerja mencakup beberapa jenis pekerjaan, dalam UU Nomor 18 tahun 2017 Bab II disebutkan pada pasal 4 ayat (1) pekerja migran meliputi :

- a. Pekerja Migran Indonesia yang bekerja pada Pemberi Kerja berbadan hukum;
- b. Pekerja Migran Indonesia yang bekerja pada Pemberi Kerja perseorangan atau rumah tangga; dan
- c. Pelaut awak kapal dan pelaut perikanan.

Penempatan PMI ke luar negeri wajib dilakukan melalui prosedur resmi yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017, prosedur penempatan tersebut meliputi tahapan perekrutan, pelatihan, penandatanganan perjanjian kerja, pemberangkatan, hingga penempatan dan pelindungan di negara tujuan. Ketentuan ini bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak PMI serta meminimalisasi risiko terjadinya permasalahan hukum, sosial, dan

kemanusiaan selama bekerja di luar negeri. Sedangkan pekerja migran nonprosedural adalah warga negara Indonesia yang bekerja diluar negeri tanpa melalui mekanisme dan persyaratan resmi yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sehingga tidak memenuhi persyaratan administrasi sesuai dengan UU No.18 Tahun 2017, diantaranya:

- a. Memalsukan dokumen atau memanipulasi data diri CPMI.
- b. Ketidaklengkapan dokumen.
- c. Pengabaian prosedur dan mekanisme penempatan PMI yang diatur undang-undang dan hukum yang berlaku.
- d. Menggunakan visa selain visa kerja dengan bantuan oknum kelompok atau perorangan.
- e. Tindakan lain yang mengarah pada TPPO akibat kurangnya pengetahuan tentang prosedur penempatan yang benar sesuai UU No 18 Tahun 2017 tentang perlindungan PMI.

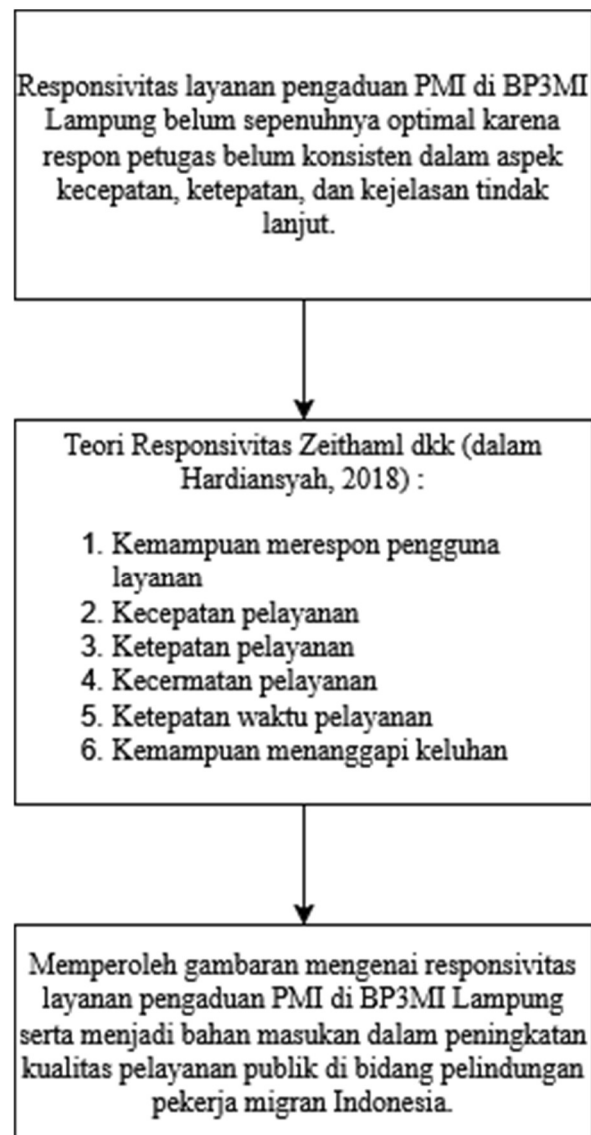
PMI yang mengalami permasalahan selama proses penempatan maupun selama bekerja di luar negeri, baik yang berangkat secara prosedural maupun nonprosedural, selanjutnya diklasifikasikan sebagai Pekerja Migran Indonesia Bermasalah (PMI-B). PMI-B merupakan istilah administratif yang digunakan untuk mengelompokkan PMI yang menghadapi permasalahan ketenagakerjaan, hukum, sosial, dan kemanusiaan, baik sebelum, selama, maupun setelah bekerja di luar negeri. Keberadaan PMI-B menjadi konteks penting dalam penelitian ini karena berkaitan langsung dengan kebutuhan terhadap layanan pengaduan yang responsif sebagai bentuk perlindungan negara terhadap PMI.

## **2.6 Kerangka Pikir**

Penelitian ini disusun berdasarkan permasalahan mengenai responsivitas layanan pengaduan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di BP3MI Lampung yang menjadi bagian penting dalam upaya perlindungan PMI. Tingginya jumlah penempatan PMI asal Provinsi Lampung yang disertai beragam permasalahan menunjukkan bahwa

kebutuhan terhadap layanan pengaduan yang cepat, tepat, dan mudah diakses semakin penting. Layanan pengaduan tidak hanya dipahami sebagai sarana penerimaan laporan, tetapi juga sebagai rangkaian pelayanan publik yang menuntut kemampuan aparatur dalam memberikan respon secara berkelanjutan sesuai kebutuhan pengguna layanan. Dalam praktiknya, responsivitas layanan pengaduan belum selalu berjalan secara seragam. Proses penanganan pengaduan dipengaruhi oleh kompleksitas kasus, kebutuhan koordinasi lintas instansi, lokasi PMI, serta keterbatasan kewenangan lembaga dalam menyelesaikan permasalahan tertentu. Kondisi tersebut menjadikan responsivitas sebagai aspek penting yang perlu dikaji untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan pengaduan dijalankan oleh BP3MI Lampung.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. (dalam Hardiansyah, 2018), dengan fokus pada dimensi *responsiveness*. Dimensi ini digunakan sebagai landasan konseptual untuk menganalisis responsivitas layanan pengaduan PMI melalui kemampuan merespons pengguna layanan, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kecermatan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, serta kemampuan menanggapi keluhan.



**Gambar 3. Kerangka Pikir**

*Sumber: Diolah peneliti, 2026.*

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2013), Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti kondisi objek yang bersifat alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui berbagai teknik, kemudian dianalisis secara induktif dengan penekanan pada pemaknaan terhadap fenomena yang diteliti. Pendekatan ini digunakan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam fenomena yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas layanan pengaduan PMI bermasalah di BP3MI Provinsi Lampung. Penelitian ini berupaya memahami bagaimana respon yang diberikan oleh petugas layanan pengaduan dalam menangani pengaduan PMI, baik dari segi kecepatan, ketepatan, kejelasan informasi, maupun tindak lanjut yang diberikan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, serta praktik pelayanan yang terjadi di lapangan.

Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai responsivitas layanan pengaduan PMI sebagai bagian dari kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, pendekatan ini dinilai tepat untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang berfokus pada bagaimana responsivitas layanan pengaduan PMI di BP3MI Provinsi Lampung.

### 3.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berangkat dari kondisi empiris di mana Pekerja Migran Indonesia yang mengalami permasalahan sering berada pada situasi mendesak dan membutuhkan respon cepat dari penyelenggara layanan pengaduan. Pengaduan PMI berkaitan dengan persoalan ketenagakerjaan, hukum, dan kemanusiaan yang berdampak langsung pada keselamatan serta kepastian hak PMI. Kondisi tersebut menjadikan layanan pengaduan sebagai instrumen penting dalam perlindungan PMI, sehingga kualitas respon petugas layanan perlu dikaji secara mendalam. Fokus penelitian ini diarahkan pada responsivitas layanan pengaduan PMI bermasalah di BP3MI Lampung. Fokus dipilih karena layanan pengaduan tidak cukup dinilai dari keberadaan prosedur atau sistem layanan, tetapi dari bagaimana petugas layanan merespons pengaduan yang diajukan oleh PMI.

Respon yang diberikan petugas menjadi penentu utama bagi PMI dalam memperoleh kepastian penanganan permasalahan yang dihadapi. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menilai keberhasilan layanan pengaduan berdasarkan jumlah pengaduan yang diselesaikan, melainkan untuk memahami proses pelayanan yang berlangsung di tingkat pelaksana. Perhatian penelitian diarahkan pada praktik respons petugas layanan pengaduan, dimulai dari penerimaan pengaduan, pemberian respon awal, hingga tindak lanjut penanganan pengaduan PMI. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan bagaimana responsivitas layanan pengaduan dijalankan dalam praktik pelayanan sehari-hari di BP3MI Provinsi Lampung.

Fokus penelitian dijabarkan ke dalam beberapa unsur layanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. (dalam Hardiansyah, 2018) melalui adaptasi dimensi *responsiveness* pada teori kualitas pelayanan. Unsur-unsur tersebut digunakan sebagai acuan untuk menganalisis responsivitas layanan pengaduan PMI bermasalah, yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan merespons pengguna layanan secara efektif.  
Unsur ini difokuskan untuk mengkaji bagaimana sikap, komunikasi, dan kesiapan petugas layanan dalam menerima serta menanggapi pengaduan PMI. Analisis diarahkan pada cara petugas menyambut pengaduan, kejelasan komunikasi yang diberikan, serta kemampuan petugas dalam memahami permasalahan PMI sejak awal proses pengaduan. Unsur ini digunakan untuk melihat sejauh mana petugas mampu memberikan respon yang bersifat empatik dan sesuai dengan kebutuhan PMI sebagai pengguna layanan.
2. Kecepatan dalam memberikan pelayanan.  
Kecepatan pelayanan difokuskan untuk menilai waktu respon petugas layanan sejak pengaduan pertama kali disampaikan hingga respon awal diberikan kepada PMI. Analisis diarahkan pada kecepatan petugas dalam menindaklanjuti pengaduan tanpa penundaan yang tidak diperlukan. Unsur ini digunakan untuk melihat apakah layanan pengaduan mampu merespons permasalahan PMI secara cepat, mengingat sebagian besar pengaduan bersifat mendesak dan memerlukan penanganan segera.
3. Ketepatan dalam memberikan pelayanan.  
Ketepatan pelayanan digunakan untuk mengkaji kesesuaian tindakan petugas dengan jenis permasalahan PMI yang diadukan. Analisis diarahkan pada apakah respon dan langkah yang diambil oleh petugas telah sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh PMI. Unsur ini digunakan untuk menilai kemampuan petugas dalam memberikan respon yang tepat sasaran dan tidak menyimpang dari permasalahan utama yang diadukan. Ketepatan waktu pelayanan diarahkan untuk menilai kesesuaian waktu penyelesaian pengaduan dengan standar atau estimasi waktu yang disampaikan kepada PMI.
4. Kecermatan dalam memberikan pelayanan.  
Kecermatan pelayanan difokuskan untuk mengkaji ketelitian petugas dalam memproses pengaduan PMI. Analisis mencakup kejelasan informasi yang disampaikan kepada PMI, ketepatan pencatatan data pengaduan, serta keseriusan petugas dalam menangani setiap tahapan pelayanan. Unsur ini digunakan untuk

melihat sejauh mana petugas menjalankan pelayanan secara teliti dan profesional dalam menangani pengaduan PMI.

5. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan.

Ketepatan waktu pelayanan diarahkan untuk menilai kesesuaian waktu penyelesaian pengaduan dengan standar atau estimasi waktu yang disampaikan kepada PMI. Analisis difokuskan pada kepastian waktu penanganan pengaduan serta konsistensi petugas dalam menyelesaikan pengaduan sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan. Unsur ini digunakan untuk melihat sejauh mana layanan pengaduan memberikan kepastian bagi PMI selama proses penanganan berlangsung.

6. Kemampuan menanggapi keluhan masyarakat.

Unsur ini digunakan untuk mengkaji bagaimana petugas layanan menindaklanjuti keluhan PMI selama proses penanganan pengaduan. Analisis diarahkan pada bentuk pendampingan, koordinasi, serta komunikasi lanjutan yang dilakukan oleh petugas kepada PMI. Unsur ini digunakan untuk melihat komitmen petugas layanan dalam memberikan solusi serta memastikan bahwa keluhan PMI mendapatkan perhatian yang berkelanjutan.

Keseluruhan unsur tersebut digunakan secara terpadu untuk menggambarkan tingkat responsivitas layanan pengaduan PMI bermasalah di BP3MI Provinsi Lampung. Fokus penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik pelayanan pengaduan PMI di tingkat pelaksana serta kualitas respon yang diberikan oleh petugas layanan sebagai bagian dari pelayanan publik di bidang perlindungan PMI.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Provinsi Lampung yang berlokasi di Kota Bandar Lampung. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan empiris dan akademik yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian, yaitu responsivitas layanan pengaduan PMI

bermasalah. BP3MI Provinsi Lampung berperan sebagai unit pelaksana teknis yang menyelenggarakan layanan pengaduan bagi PMI di tingkat daerah. Posisi tersebut menjadikan BP3MI Lampung sebagai lokus yang relevan untuk mengkaji praktik pelayanan pengaduan PMI.

BP3MI Provinsi Lampung memiliki tugas dan fungsi dalam perlindungan PMI, termasuk penerimaan dan penanganan pengaduan PMI yang mengalami permasalahan. Interaksi langsung antara petugas layanan dan PMI atau keluarga PMI terjadi dalam proses pelayanan pengaduan sehari-hari. Kondisi tersebut memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung bagaimana respon petugas diberikan dalam situasi pelayanan nyata. Dengan demikian, BP3MI Lampung menjadi lokasi yang tepat untuk menelaah responsivitas layanan pengaduan PMI.

Provinsi Lampung merupakan salah satu daerah pengirim PMI dengan tingkat mobilitas tenaga kerja migran yang relatif tinggi. Tingginya jumlah penempatan PMI berimplikasi pada meningkatnya potensi permasalahan yang dihadapi oleh PMI sebelum, selama, maupun setelah bekerja di luar negeri. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan layanan pengaduan PMI di tingkat daerah. Intensitas pengaduan yang masuk menuntut kesiapan petugas layanan dalam memberikan respon yang cepat dan tepat.

Permasalahan PMI yang muncul di Provinsi Lampung mencakup berbagai aspek, seperti permasalahan gaji, pemutusan hubungan kerja sepihak, kekerasan, serta permohonan pemulangan. Pengaduan atas permasalahan tersebut umumnya disampaikan langsung kepada BP3MI Provinsi Lampung melalui berbagai kanal layanan yang tersedia. Situasi tersebut menjadikan BP3MI Lampung sebagai ruang empiris yang kaya untuk mengkaji respons petugas layanan pengaduan. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana responsivitas layanan pengaduan dijalankan dalam menghadapi berbagai jenis permasalahan PMI.

BP3MI Provinsi Lampung juga menyediakan akses terhadap data pengaduan PMI, dokumentasi pelayanan, serta informan yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan layanan pengaduan. Ketersediaan akses tersebut mendukung pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh digunakan untuk menganalisis responsivitas layanan pengaduan PMI secara komprehensif. Pemilihan lokasi penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan empiris yang relevan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang perlindungan PMI.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Wawancara

Wawancara adalah aktifitas komunikasi antara dua orang atau lebih untuk bertukar informasi mengenai masalah tertentu atau bertukar ide melalui tanya jawab, sehingga penulis dapat mengambil makna dalam sebuah topik tersebut. Melalui wawancara, penulis mengetahui hal-hal yang lebih mendalam mengenai situasi dan fenomena yang terjadi di lapangan, yang tidak dapat ditentukan hanya melalui observasi.

**Tabel 2. Daftar Informan Wawancara**

No.	Informan	Tanggal	Informasi yang didapat
1.	Lyse Nuriska, S.H (Ketua Tim Pelindungan BP3MI Lampung)	24 Februari 2026	Informasi mengenai kebijakan dan mekanisme layanan pengaduan PMI di BP3MI Lampung, meliputi proses penerimaan laporan, analisis kasus, koordinasi penanganan dengan instansi terkait, serta peran BP3MI dalam memberikan perlindungan kepada PMI yang mengalami permasalahan.
2.	Paskah Manurung (Staff Pelindungan BP3MI Lampung)	24 Februari 2026	Mengenai penerimaan laporan pengaduan PMI di layanan <i>front office</i> , penggunaan <i>crisis center</i> sebagai sistem internal, serta pengelolaan pengaduan melalui formulir pengaduan <i>Google form (Gform)</i> .

3.	Haerul Mutakim, S.Kom. (Staff Pelindungan BP3MI Lampung)	24 Februari 2026	Mengenai validasi proses laporan pengaduan PMI, analisis penanganan kasus, serta pengalaman penugasan penjemputan PMI yang dipulangkan dan proses serah terima kepada keluarga.
4.	Sigit Kurniawan (CPMI yang melapor)	2 Maret 2026	Pengalaman CPMI dalam melaporkan dugaan penipuan peluang kerja ke luar negeri serta tanggapan petugas BP3MI Lampung dalam memberikan penjelasan, arahan, dan tindak lanjut terhadap laporan yang disampaikan.
5.	Mrs. X (PMI yang melapor)	2 Maret 2026	Pengalaman PMI yang mengalami permasalahan saat berada di negara penempatan serta penyampaian pengaduan kepada BP3MI Lampung.
6.	Hadi Suloso (PMI yang melapor)	4 Maret 2026	Informasi mengenai pengalaman PMI yang mengajukan pengaduan terkait permohonan pemulangan akibat sakit saat berada di negara penempatan serta persepsi terhadap kecepatan respon dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas BP3MI Lampung.
7.	Ilhamsyah (CPMI yang melapor)	13 Maret 2026	Informasi mengenai pengalaman CPMI yang hampir diberangkatkan secara nonprosedural serta respon BP3MI dalam memberikan penjelasan, pencegahan, dan penanganan terhadap potensi penempatan ilegal.

*Sumber: Diolah peneliti, 2026.*

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2013), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas, perilaku, serta situasi yang terjadi di lapangan untuk memahami makna di balik tindakan tersebut. Melalui observasi, peneliti tidak hanya dapat melihat apa yang terjadi, tetapi juga memahami situasi dan kondisi yang menyertainya. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses layanan pengaduan di BP3MI Lampung, termasuk bagaimana petugas melayani dan berinteraksi dengan pelapor.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan dari peristiwa yang telah berlalu, dapat berupa gambar, tulisan maupun karya seseorang. Dengan dokumentasi, penulis dapat menemukan data-data atau dokumen-dokumen sebagai pendukung penelitian.

**Tabel 3. Daftar Dokumen Penelitian**

No.	Dokumen	Substansi
1.	Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.	1) Tugas tanggung jawab dan kewajiban pemerintah. 2) Hak dan kewajiban PMI 3) Pelindungan PMI
2.	Peraturan Menteri Pelindungan Pekerja Migran/ BP2MI Nomor 23 Tahun 2025 tentang Layanan Pengaduan dan Penanganan Permasalahan CPMI atau PMI	1) Ketentuan layanan pengaduan PMI. 2) Ruang lingkup penanganan permasalahan PMI. 3) Mekanisme dan tindak lanjut pengaduan PMI.
3.	Data Pengaduan PMI BP3MI Lampung tahun 2021-2025.	Jumlah pengaduan PMI yang masuk
4.	Data Penempatan PMI BP3MI Lampung 2021-2025.	Jumlah penempatan PMI asal Provinsi Lampung.
5.	SOP Layanan Pengaduan KP2MI	Prosedur operasional penanganan pengaduan PMI mulai dari penerimaan, tindak lanjut, hingga monitoring layanan.

*Sumber: Diolah peneliti, 2026.*

### 3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Noviawati, 2023), analisis data dimaksud sebagai upaya dengan cara mengorganisir data, memilih data untuk dikelola. Tahapan dalam analisis data terdiri atas:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada petugas BP3MI Lampung dan CPMI/PMI yang pernah mengajukan pengaduan untuk memperoleh informasi mengenai proses layanan pengaduan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses layanan pengaduan di BP3MI Lampung, mulai dari penerimaan laporan hingga koordinasi penanganan kasus. Dokumentasi dalam penelitian ini

dilakukan dengan mengumpulkan dokumen pendukung seperti SOP layanan pengaduan, foto kegiatan pelayanan, serta data pengaduan PMI. Sebagai contoh, dalam penelitian ini peneliti memperoleh data wawancara dari pihak instansi BP3MI mengenai prosedur penerimaan pengaduan PMI melalui layanan tatap muka maupun secara *online*. Peneliti juga memperoleh data wawancara dari CPMI/PMI untuk menjelaskan pengalaman mereka saat menyampaikan pengaduan.

b. Reduksi data

Reduksi data dilakukan dengan cara memilah, merangkum, dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan mengelompokkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ke dalam unsur responsivitas pelayanan publik, yaitu kemampuan merespons, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kecermatan pelayanan, ketepatan waktu, serta kemampuan menanggapi keluhan. Sebagai contoh, hasil wawancara dari salah satu PMI yang menyatakan bahwa petugas BP3MI Lampung memberikan respon awal melalui *Whatsapp* pada hari yang sama ketika pengaduan disampaikan. Data tersebut kemudian dimasukkan kedalam unsur kecepatan pelayanan. Sementara, data mengenai penjelasan petugas terkait prosedur mediasi dan koordinasi dengan pihak lain dimasukkan ke dalam unsur ketepatan pelayanan dan kemampuan menanggapi keluhan.

c. Penyajian data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Data hasil wawancara dengan petugas BP3MI Lampung dan PMI yang mengajukan pengaduan disajikan dengan menggambarkan bagaimana proses penerimaan pengaduan, respon awal petugas, hingga tindak lanjut penanganan pengaduan. Misalnya, penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan bagaimana petugas memberikan penjelasan awal kepada PMI, waktu yang dibutuhkan untuk merespons laporan, serta bentuk tindak lanjut yang diberikan dalam proses penyelesaian pengaduan. Penyajian ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melihat pola responsivitas petugas

selama proses pelayanan berlangsung. Data observasi juga disajikan dengan menggambarkan bagaimana petugas menerima pengaduan PMI secara langsung dan memberikan penjelasan awal mengenai prosedur penanganan. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melihat responsivitas petugas selama proses layanan berlangsung.

d. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menelaah keseluruhan data yang telah direduksi dan disajikan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai responsivitas layanan pengaduan PMI. Proses ini dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara dengan petugas dan PMI, hasil observasi di lapangan, serta dokumen pendukung seperti SOP layanan pengaduan.

### 3.6 Teknik Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2013), teknik keabsahan dalam penelitian kualitatif adalah laporan peneliti dalam menguji tingkat kepercayaan dari hasil penelitian yang didapat. Beberapa cara untuk menguji keabsahan data diantaranya:

a. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas data digunakan untuk meyakinkan temuan penelitian yang diperoleh melalui triangulasi data. Triangulasi merupakan metode pengumpulan data yang mengintegrasikan banyak metode pengumpulan data dengan sumber yang ada. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber yang terdiri atas wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sebagai contoh, informasi mengenai respon awal petugas BP3MI Lampung terhadap pengaduan PMI tidak hanya diperoleh dari wawancara dengan petugas, tetapi juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan PMI yang pernah mengajukan pengaduan serta hasil observasi peneliti saat melihat proses pelayanan berlangsung di kantor BP3MI Lampung. Selain itu, data tersebut juga dibandingkan dengan SOP layanan pengaduan BP3MI untuk melihat kesesuaian antara prosedur dan praktik pelayanan di lapangan.

b. Uji Transferabilitas

Transferabilitas dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau relevan pada konteks lain yang memiliki kondisi serupa. Pengujian ini dilakukan dengan memberikan deskripsi yang jelas, rinci, dan sistematis mengenai lokasi penelitian, karakteristik informan, serta proses penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti menjelaskan secara rinci mengenai kondisi BP3MI Lampung sebagai unit pelaksana layanan pengaduan PMI di tingkat daerah, karakteristik informan peneliti, serta tahapan pelayanan pengaduan PMI. Melalui uraian tersebut, pembaca dapat menilai apakah hasil penelitian ini dapat diterapkan pada lembaga pelayanan pengaduan PMI di daerah lain yang memiliki karakteristik serupa.

c. Uji Dependabilitas

Dependabilitas mengacu pada konsistensi proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Pengujian ini dilakukan dengan memastikan bahwa seluruh tahapan penelitian, mulai dari pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan dilakukan secara sistematis dan dapat ditelusuri. Dalam praktiknya, uji dependabilitas dalam penelitian ini dilakukan oleh dosen pembimbing, yang meninjau kembali proses penelitian melalui kegiatan bimbingan dan diskusi. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses penelitian telah dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

d. Uji Konfirmabilitas

Konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan tingkat objektivitas hasil penelitian, yaitu sejauh mana temuan yang diperoleh benar-benar didasarkan pada data di lapangan, bukan pada pendapat atau asumsi peneliti. Uji ini dilakukan dengan menunjukkan bukti-bukti pendukung seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang digunakan dalam penelitian.

Konfirmabilitas dalam penelitian ini juga dilakukan dengan cara mengonfirmasi kembali informasi yang diperoleh kepada informan lain untuk melihat kesesuaian jawaban antar sumber. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang

diperoleh tidak bersifat subjektif atau hanya berasal dari satu sudut pandang, melainkan didukung oleh berbagai sumber yang relevan. Selain itu, diskusi dengan dosen pembimbing juga dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan.

## V. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai responsivitas layanan pengaduan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di BP3MI Lampung, dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan pengaduan telah cukup responsif, terutama pada aspek akses layanan, respon awal petugas, serta upaya tindak lanjut terhadap permasalahan yang dilaporkan. Ketersediaan berbagai kanal pengaduan seperti layanan tatap muka, *WhatsApp*, *call center*, *e-mail*, dan media sosial menunjukkan adanya upaya instansi dalam mempermudah masyarakat menyampaikan aduan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa BP3MI Lampung telah berupaya menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pengguna layanan yang beragam.

Petugas layanan menunjukkan kemampuan dalam menerima laporan, memahami kronologi permasalahan, serta memberikan tindakan yang disesuaikan dengan karakteristik kasus yang dihadapi PMI. Dalam praktiknya, penanganan pengaduan tidak dilakukan secara seragam, melainkan melalui langkah yang berbeda seperti pemberian informasi, mediasi, koordinasi lintas instansi, hingga pendampingan lanjutan. Penelitian ini juga menemukan bahwa aspek kepastian waktu penyelesaian masih menjadi tantangan. Durasi penyelesaian pengaduan belum dapat disamaratakan karena dipengaruhi kompleksitas masalah, kelengkapan data, lokasi PMI, serta keterlibatan pihak lain yang memiliki kewenangan.

## 5.2 Saran

### 1. Saran Praktis

BP3MI Lampung diharapkan dapat mengembangkan *dashboard* pelacakan pengaduan yang dapat diakses pelapor untuk mengetahui posisi penanganan kasus secara real time, sehingga pengguna layanan tidak harus menanyakan perkembangan kasus secara berulang kepada petugas. Selain itu, instansi juga perlu menyusun klasifikasi estimasi waktu penanganan berdasarkan jenis kasus, seperti kasus ringan, sedang, dan kompleks, agar masyarakat memperoleh gambaran waktu layanan yang lebih jelas. Penguatan evaluasi layanan juga dapat dilakukan melalui survei setelah penanganan kasus yang secara khusus menilai pengalaman pengguna layanan pengaduan. Di sisi lain, upaya preventif perlu diperluas melalui edukasi digital secara berkala mengenai migrasi aman, ciri penempatan nonprosedural, hak PMI, serta tata cara pelaporan cepat melalui kanal resmi layanan yang dapat diakses semua kalangan dengan lebih mudah.

### 2. Saran Akademik

Penelitian ini masih terbatas pada kajian mengenai responsivitas layanan pengaduan PMI di tingkat pelaksana teknis daerah dengan menggunakan unsur responsivitas menurut Zeithaml dkk. (dalam Hardiansyah, 2018). Bagi penelitian selanjutnya, kajian mengenai layanan pengaduan PMI dapat dikembangkan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan secara lebih luas dan terukur. Penelitian berikutnya juga dapat memfokuskan analisis pada efektivitas koordinasi lintas instansi dalam penyelesaian pengaduan PMI, mengingat banyak kasus membutuhkan keterlibatan lembaga lain di luar BP3MI. Selain itu, studi komparatif antar daerah juga penting dilakukan untuk mengidentifikasi *best practice* pelayanan pengaduan PMI serta merumuskan model layanan yang lebih adaptif dan responsif di tingkat daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrilla, Z., & Alhadi, Z. (2024). Responsivitas Aparatur Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2). <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.145>
- Agunias, D. R., & Newland, K. (2012). Engaging The Asian Diaspora. *Issue In Brief*, (7), 12.
- BP2MI. (2020). *Laporan Kinerja BP2MI Tahun 2020*. Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
- BP2MI. (2021). *Laporan Kinerja BP2MI Tahun 2021*. Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
- BP2MI. (2022). *Laporan Kinerja BP2MI Tahun 2022*. Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
- BP2MI. (2023). *Laporan Kinerja BP2MI Tahun 2023*. Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
- BP2MI. (2024). *Laporan Kinerja BP2MI Triwulan 2 Tahun 2024*. Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
- Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, Wicaksono, B., Tamtiari, W., Kusumasari, B., & Nuh, M. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press.
- Gandih, T. C., Hakim, L., & Putri, L. D. M. (2026). Responsivitas Pelayanan DPPPDA Dalam Penanganan Kekerasan Seksual Terhadap Perempuan Di Kabupaten Karawang. *JDP (JURNAL DINAMIKA PEMERINTAHAN)*, 9(01), 643–662. <https://doi.org/10.36341/jdp.v9i01.7197>

- Hapip, M. T. H. (2025). Inovasi Pelayanan Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Wilayah Lampung Sebagai Upaya Melindungi Pekerja Migran [Skripsi]. Universitas Lampung.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media.
- International Labour Organization. (2021). *Viet Nam tightens control over contracts for labour migration*. ILO. <https://www.ilo.org/resource/news/viet-nam-tightens-control-over-contracts-labour-migration>
- KemenP2MI. (2026, Januari 8). Wamen Christina Apresiasi Kinerja Penempatan Pekerja Migran 2025 yang Lampau Target. *KP2MI*. <https://kp2mi.go.id/berita-detail/wamen-christina-apresiasi-kinerja-penempatan-pekerja-migran-2025-yang-lampau-target>
- KP2MI/BP2MI. (2025). *Data Penempatan dan Pelindungan Tahun 2025*. Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia / Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
- KP2MI/BP2MI. (2025). *Laporan Tahunan BP2MI Tahun 2025*. Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
- Maya, R. S. (2023). Peran Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Lampung Dalam Penanganan Pekerja Migran Indonesia (PMI) Bermasalah Atau Terkendala Di Provinsi Lampung [Skripsi]. Universitas Lampung.
- Noviawati. (2023). Implementasi Strategi Organisasi Non Pemerintah Dalam Mengatasi Tindak Pidana Perdagangan Orang Pada Pekerja Migran Asal Lampung Timur (Studi Pada Serikat Buruh Migran Indonesia DPC Lampung Timur) [Skripsi]. Universitas Lampung.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64.

- Peraturan Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (2022).
- Peraturan Menteri Pelindungan Pekerja Migran Indonesia/Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia Nomor 23 Tahun 2025 tentang Layanan Pengaduan dan Penanganan Permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesi (2025).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (2021).
- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Revida, E., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., SN, A., Kato, I., Silalahi, M., & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik : Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Service Quality*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4161>
- Sandayu, V. B. (2025). *Studi Komparasi Kinerja Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kota Bandar Lampung Dan Kota Malang* [Skripsi]. Universitas Lampung.
- Sheren, A. O., & Ridwan, M. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Laporan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 73–95. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.237>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta.
- Syamsi, N. (2024). Analisis Responsivitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Buki Kabupaten Kepulauan Selayar.

Undang-undang (UU) Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (2017).

Wulandari, A. (2017). Implementasi Strategi Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Lampung Dalam Mengelola Tenaga Kerja Indonesia Bermasalah Tahun 2016 [Skripsi]. Universitas Lampung.