

Abstrak

Inovasi Pelayanan Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Wilayah Lampung Dalam Upaya Melindungi Pekerja Migran

Oleh

Muhammad Teddi Hendrawan Hapip

Lampung merupakan provinsi urutan ke empat dalam penempatan pekerja migran ke luar negeri. Dengan tingginya jumlah penempatan masih ditemui kasus-kasus PMI non-prosedural di Provinsi Lampung yang disebabkan oleh minimnya akses informasi serta pemahaman masyarakat mengenai mekanisme penempatan PMI yang legal. Dengan permasalahan tersebut BP3MI wilayah Lampung melakukan sebuah inovasi pada meningkatnya pelayanan melalui pelayanan keliling *mobile service*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengidentifikasi pelaksanaan inovasi pelayanan *mobile service* dalam meningkatkan pelayanan dan akses informasi di masyarakat khususnya di wilayah Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara dan dokumentasi yang ditemukan selama dilapangan. Hasil penelitian dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan *mobile service* telah dilakukan dengan cukup baik berdasarkan dari karakteristik inovasi menurut dari Rogers (2019) yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, uji coba, dan kemudahan diamati. Keuntungan relative pada inovasi *mobile service* telah memberikan sebuah pembaruan atau alternatif pelayanan kepada masyarakat secara langsung. *Mobile service* telah menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan peraturan yang berlaku. Dalam sisi kerumitan *mobile service* telah memberikan kemudahan dalam hal pelayanan serta alur pelayanan yang mudah bagi masyarakat. Uji coba pelayanan juga telah dilakukan oleh BP3MI wilayah Lampung melalui *pilot project* yaitu di Monas serta telah dilakukan replikasi dilakukan secara luas melalui Surat Edaran BP2MI Nomor 14 Tahun 2021. Pelayanan *mobile service* juga telah memberikan dampak yang langsung terasa oleh masyarakat dengan langsung menindaklanjuti pelayanan secara langsung. Faktor penghambat dalam pelayanan juga masih ditemukan yaitu seperti perencanaan yang kurang strategis dan belum adanya internet di daerah pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi, Pekerja Migran, Karakteristik Inovasi

Abstract

Inovasi Pelayanan Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Wilayah Lampung Dalam Upaya Melindungi Pekerja Migran

By

Muhammad Teddi Hendrawan Hapip

Lampung is the fourth-highest province in Indonesia for the placement of migrant workers abroad. Despite the high number of placements, cases of non-procedural Indonesian Migrant Workers (PMI) are still frequently found in Lampung Province. This is due to limited access to information and a lack of public understanding regarding the legal placement mechanisms for migrant workers. In response to this issue, BP3MI Lampung implemented an innovation to improve services through a mobile service unit. This study aims to analyze and identify the implementation of the mobile service innovation in enhancing services and access to information for communities, particularly in the Lampung area. This research uses a descriptive qualitative method through interviews and documentation gathered in the field. The results show that the implementation of the mobile service has been fairly effective based on the characteristics of innovation according to Rogers (2019), namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The relative advantage of the mobile service innovation provides an alternative and updated method of delivering services directly to the public. The mobile service is aligned with community needs and current regulations. In terms of complexity, it offers a simple and accessible service flow for the public. The trial phase was conducted by BP3MI Lampung through a pilot project called Si MONAS and has since been widely replicated through BP2MI Circular Letter Number 14 of 2021. The mobile service has had a direct and tangible impact on the public by providing immediate service follow-ups. However, obstacles such as unstrategic planning and lack of internet access in service areas still remain.

Keywords: *Public Service, Innovation, Migrant Workers, Innovation Characteristics*