

**INOVASI PELAYANAN BALAI PELAYANAN PELINDUNGAN
PEKERJA MIGRAN INDONESIA (BP3MI) WILAYAH LAMPUNG
SEBAGAI UPAYA MELINDUNGI PEKERJA MIGRAN**

Skripsi

Oleh

MUHAMMAD TEDDI HENDRAWAN HAPIP

NPM 1816041062



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

**INOVASI PELAYANAN BALAI PELAYANAN PELINDUNGAN
PEKERJA MIGRAN INDONESIA (BP3MI) WILAYAH LAMPUNG
SEBAGAI UPAYAH MELINDUNGI PEKERJA MIGRAN**

Oleh

MUHAMMAD TEDDI HENDRAWAN HAPIP

Skripsi

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

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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 si 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

Judul Skripsi

: **INOVASI PELAYANAN BALAI PELAYANAN
PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN
INDONESIA (BP3MI) WILAYAH LAMPUNG
DALAM UPAYA MELINDUNGI PEKERJA
MIGRAN**

Nama Mahasiswa

: **Muhammad Teddi Hendrawan Hapip**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **1816041062**

Program Studi

: **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.
NIP. 198506202008122001

Apandi S.Sos., M.Si.
NIP. 196207071983031005

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Meiliyana, S.IP., M.A.
NIP. 197405202001122002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.**

Sekretaris : **Apandi S.Sos., M.Si.**

Penguji : **Simon Sumanjoyo H. S.A.N, M.P.A.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **21 April 2025**

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, 21 April 2025
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Teddi Hendrawan Hapip
NPM. 1816041062

Riwayat Hidup



Penulis bernama lengkap Muhammad Teddi Hendrawan Hapip lahir di Jakarta pada tanggal 3 Agustus 1999. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan bapak Dedi Setiawan dan Ibu Endriani Suraningsih serta memiliki kedua adik yang bernama Nayla Khansa dan Amira Nabila. Penulis telah menyelesaikan pendidikan pertama di TK Kartika II-26 pada tahun 2005, SD Kartika II-5 yang selesai pada tahun 2011. Setelah itu melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 25 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 3 Bandar Lampung dan lulus tahun 2017.

Pada Tahun 2018, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosila dan Ilmu Politik di Universitas Lampung dan tergabung dalam Himpunan Administrasi Negara (HIMAGARA) melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi (SBMPTN). Pada Tahun 2021 di bulan Agustus penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kecamatan Gunung Terang Kelurahan Langkapura, Kota Bandar Lampung. Pada bulan Agustus 2021 hingga Januari 2022 penulis telah melakukan Magang Kampus Merdeka di Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Wilayah Lampung

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu baik bagimu dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu buruk bagimu. Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui.”

(QS, Al-Baqarah:216)

“Tetaplah melangkah walaupun hanya sedikit”

(Unknown)

“Selesaikan apa yang telah kamu mulai, maupun terlambat setidaknya hal itu bisa menjadi sebuah pengalaman yang berharga”

(Muhammad Teddi Hendrawan Hapip)

PERSEMBAHAN



Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan hidayah-Nya Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, Kupersembahkan karya tulis ini, Untuk orang-orang yang aku sayangi dan kucintai:

Untuk Kedua Orang Tuaku yang tersayang dan tercinta,

Yang selalu menjadi penyemangatku, yang telah bekerja keras dan berjuang demi memberikan yang terbaik untuk pendidikanku, selalu memberikan kasih sayang, do'a restu, semangat dan dukungan yang tiada hentinya.

Adik-adikku tersayang,

Yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi untukku.

Saudaraku tersayang,

Terima kasih karena selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat – sahabatku

Yang selalu ada untukku, memberikan bantuan, dukungan dan menemaniku baik dalam keadaan susah maupun senang.

Para Dosen dan Civitas Akademika

Yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta dukungan dan doa.

Almamater Tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA



Alhamdulillahirrabil'alamin, puji syukur penulis ucapkan atas segala berkah yang diberikan oleh Allah Yang Maha Esa serta berkat doa dan restu dari kedua orang tua tercinta sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

“Inovasi Pelayanan Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Wilayah Lampung Sebagai Upaya Pelindungan Pekerja Migran”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, untuk itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pihak pembaca yang dapat berkembang pada masa yang akan datang. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada para pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain;

1. Allah SWT karena atas berkat limpahan dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Untuk kedua orangtua yang paling berharga dalam hidupku yaitu Ibuku Endriani Suraningsih dan Ayahku Dedi Setiawan, terima kasih yang tak terhingga atas kasih sayang, semangat, serta doa restu disetiap langkah perjalananku hingga ditahap ini dan dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Ibu Prof Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.d selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktunya, membimbing penulis

dengan sabar serta banyak memberikan masukan dan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga setiap Langkah ibu selalu dilancarkan oleh Allah SWT.

4. Bapak Apandi, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya, membimbing penulis dengan sabar serta banyak memberikan masukan dan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga Bapak selalu diberikan kesehatan serta kelancaran dalam segala hal oleh Allah SWT.
5. Bapak Simon Sumonjoyo H, S.A.N., M.P.A selaku Dosen Penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya, memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Semoga Bapak selalu diberikan kesehatan dan kelancaran dalam segala hal.
6. Bapak Prof. Dr Yulianto M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi kepada penulis selama proses pendidikan hingga akhir. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan dan kelancaran dalam segala hal.
7. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
9. Ibu Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univesitas Lampung.
10. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan serta bantuan bagi penulis.
11. Untuk adik-adikku tersayang Nayla Khansa dan Amira Nabila, terima kasih atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan untukku dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk saudara-saudaraku yaitu keluarga besar bapak A. Roni dan Ibu Elis Susanty yang telah membantu dan selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta untuk kakak dan mbakku Cek Citra, Kak

Dian, Cek Lady, Mas Brian, Kak Reza, dan Kak Dwi yang membantu penulis dan memotivasi agar terus menyelesaikan skripsi ini.

13. Pihak UPT BP3MI Wilayah Lampung khususnya Koordinator Sub Bidang Kelembagaan dan Kemasyarakatan Program ibu Lyse Nuriska, S.H., Bang Robby, Bang Agung, dan bang Adrew yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dan pihak masyarakat yaitu Sevita dan Monika yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi dalam menyelesaikan skripsi penulis
14. Kepada Sahabat-sahabatku yang ada di SMA Negeri 3 Bandar Lampung (Aril, Farid, Fauzi, Ito, Habib, Kevin, Rafli, Wafi, Made, Rizki, dan Angga) yang sering menyemangati dan juga memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
15. Kepada teman-teman seperjuanganku dari penulis MABA hingga penulis sudah dititik ini teman-teman Andalusia (Khozin, Krisdi, Andi, Tedjo, Daniel, Lardi, Januar, Intan, Else, Yeni, Kiset, Avin, Rani) yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi
16. Teman-teman magang UPT BP3MI wilayah Lampung Tizza, Krisdi, Khozin, Mba Tia, Septi, Indri, Siti, Fitri, dan Ayu yang selalu membantu khususnya selama magang dan proses penyusunan skripsi ini.
17. Dan terakhir terimakasih atas diri sendiri, yang sudah bisa berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini atas apa yang telah penulis mulai.

Akhir kata semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT dan penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Bandar Lampung, 16 April 2025

Penulis M. Teddi Hendrawan Hapip

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	II
DAFTAR TABEL	IV
DAFTAR GAMBAR	V
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Inovasi	13
2.2.1 Difusi Inovasi	13
2.2.2 Proses Inovasi	14
2.2.3 Karakteristik Inovasi	15
2.2. Pelayanan Publik.....	16
2.3. Inovasi Pelayanan Publik	17
2.4. Pekerja Migran Indonesia (PMI).....	18
2.4.1 Pedoman Pemberian Informasi PMI	19
2.4.2 <i>Mobile service</i>	21
2.5. Kerangka Pikir	22
III. METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Metode Penelitian.....	23
3.2. Fokus Penelitian	24

3.3. Lokasi Penelitian.....	25
3.4. Sumber Data.....	25
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6. Teknik Analisis Data.....	28
3.7. Teknik Pengabsahan Data	29
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Gambaran Umum	31
4.1.1. Badan Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Lampung	31
4.1.2. Visi Misi BP3MI Lampung.....	32
4.1.3. Tugas dan Fungsi BP3MI Lampung	32
4.1.4. Struktur Organisasi.....	34
4.1.5. Pelayanan di BP3MI Lampung.....	35
4.2. Hasil Penelitian.....	36
4.2.1. <i>Mobile service</i>	37
4.2.2. <i>Relative advantage</i> (Keuntungan Relatif).....	39
4.2.3. <i>Compability</i> (Kesesuaian)	47
4.2.4. <i>Complexity</i> (Kerumitan)	53
4.2.5. <i>Trialability</i> (Uji Coba)	61
4.2.6. <i>Observability</i> (Kemudahan diamati).....	70
4.2.7. Hambatan Pada Pelaksanaan <i>Mobile service</i>	79
V. Kesimpulan dan Saran	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Data Pengaduan PMI Asal Lampung Berdasarkan Jenis Permasalahan Tahun 2018-2020	4
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. Daftar Wawancara Penelitian.....	27
Tabel 4. Daftar Dokumen Penelitian.....	28
Tabel 5. Dampak Perubahan Dari Si Monas	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Data 10 Besar Provinsi Penempatan PMI Terbanyak Ke Luar Negeri Tahun 2018-2020.	3
Gambar 2. Pelayanan Keliling <i>Mobile service</i> BP3MI Wilayah Lampung	7
Gambar 3. Kerangka Pikir.....	22
Gambar 4. Struktur Organisasi.....	35
Gambar 5. Kegiatan Sosialisasi Dari BP3MI Wilayah Lampung.....	41
Gambar 6. Kegiatan Pelayanan Keliling Mobile Service.....	41
Gambar 7. Alur Pelayanan <i>Mobile service</i>	55
Gambar 8. Pelaksanaan Si Monas di Lampung Tengah	63
Gambar 9. Peresmian Inovasi <i>Mobile service</i> oleh BP2MI	65
Gambar 10. Sosialisasi Melalui Zoom Untuk Mendampingi Replikasi <i>Mobile service</i>	66
Gambar 11. Replikasi oleh BP3MI Wilayah Sumatera Selatan.....	67
Gambar 12. Infografis Pelayanan BP3MI Wilayah Lampung	75

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu penilaian dari kualitas administrasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas serta fungsinya. Pemerintahan yang baik atau tidak dapat dilihat dari bagaimana pelayanan publik memenuhi tuntutan, kebutuhan, serta harapan dari masyarakat berdasarkan pendapat Thoha dalam (Ismail Nurdin, 2019). Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan hukum bagi setiap masyarakat baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Namun dalam praktiknya bahwa kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah di Indonesia masih rendah, hal tersebut terjadi dalam sebuah birokrasi pemerintahan. Menurut Dwiyanto dalam (Rohayatin, 2018), banyak masyarakat beranggapan bahwa prosedur dan mekanisme pelayanan masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan tidak konsisten untuk mendapatkan kepastian hukum serta memakan biaya dan waktu pelayanan. Untuk mengatasi masalah tersebut perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, karena pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh penyelenggara.

Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia atau BP2MI merupakan badan non kementerian yang bertugas dalam melaksanakan pelayanan dalam rangka penempatan dan perlindungan kepada Pekerja Migran Indonesia (PMI) secara terpadu. Prospek pelayanan dari BP2MI ini berskala internasional kepada masyarakat Indonesia baik di dalam maupun diluar negeri. Dalam

melaksanakan tugas tersebut BP2MI membentuk Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) sebagai Unit Pelayanan Teknis yang dapat menjangkau pelayanan di daerah, yang salah satunya wilayah Lampung. Tugas dari BP3MI telah diatur dalam peraturan BP2MI nomor 6 tahun 2022 yaitu melaksanakan pelayanan penempatan dan pelindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI) sesuai dengan peraturan perundang – undangan.

BP3MI wilayah Lampung memberikan fasilitas pelayanan bagi masyarakat yang ingin bekerja di luar negeri sesuai dengan perundang - undangan. Pelayanan yang diberikan oleh BP3MI wilayah Lampung mulai dari pelayanan informasi terkait kerja di luar negeri hingga pelayanan pemulangan PMI. Pentingnya pelayanan dan pelindungan migrasi yang adil dan aman yaitu untuk memberikan pelindungan hak asasi para pekerja migran sebagai manusia dan pekerja, yaitu hak sosial, ekonomi, dan budaya yang dimiliki oleh pekerja migran, meliputi dirinya dan keluarganya (ILO, 2022).

Berdasarkan data BP2MI, jumlah penempatan PMI di tahun 2020 hanya 113.173 PMI, yang mengalami penurunan dibandingkan tahun 2019 sekitar 276.553 PMI. Penurunan ini diakibatkan dengan adanya pandemi covid-19 menyebabkan penurunan penempatan PMI. Lampung sendiri menjadi provinsi nomor 4 terbanyak penempatan PMI di tahun 2020 berjumlah 9.192 PMI. Berikut ini 10 besar provinsi yang menempatkan PMI ke luar negeri terbanyak tahun 2018-2020.



Gambar 1. Data 10 Besar Provinsi Penempatan PMI Terbanyak Ke Luar Negeri Tahun 2018-2020.

Sumber: BP2MI, 2021

Berdasarkan data diatas, bahwa penempatan tertinggi dari tahun 2018-2020 masih dipegang oleh provinsi yang ada di pulau Jawa, dengan provinsi tertinggi yaitu Jawa Timur. Jumlah penempatan PMI di Lampung di tahun 2018-2020 mengalami kenaikan dan penurunan. Di tahun 2018 sendiri penempatan PMI asal Lampung berjumlah 18.843 PMI. Tahun 2019 jumlah penempatan PMI naik sekitar 13,9% yaitu 21.465 PMI menjadikan jumlah tertinggi selama tahun 2018-2020 dan akibat pandemi di tahun 2020 mengalami penurunan 57,1% yang berjumlah 9.192 PMI.

Dengan banyaknya PMI Lampung yang berangkat ke luar negeri, BP3MI Lampung menjumpai kasus-kasus di setiap tahunnya mengenai permasalahan PMI. Hal ini bisa dilihat jumlah kasus PMI wilayah Lampung berdasar jenis kasusnya:

Tabel 1. Data Pengaduan PMI Asal Lampung Berdasarkan Jenis Permasalahan Tahun 2018-2020

No	Jenis Permasalahan	2018	2019	2020
1	Tindak kekerasan dari majikan	2	-	-
2	Gaji tidak dibayar	11	5	1
3	Putus hubungan komunikasi	7	1	-
4	Dipekerjakan dibawah umur	1	-	-
5	PMI dalam tahanan	2	-	-
6	Pencurian	1	-	-
8	Meninggal dunia	18	-	-
9	Ilegal rekrut	17	3	1
10	Gaji tidak sesuai kontrak kerja	1	-	1
11	Overstay	4	-	1
12	Gagal penempatan	-	3	-
13	PMI ingin dipulangkan	5	5	1
14	Hutang piutang antara CPMI dengan P3MI	1	-	-
15	PMI hamil dan memiliki anak	2	-	-
16	PMI sakit	10	2	1
17	Beban kerja terlalu berat	6	-	-
18	Deportasi penyalagunaan izin tinggal	1	-	-
19	Deportasi beban kerja terlalu berat	1	-	-
20	Kecelakaan kerja	-	1	2
21	PMI tidak harmonis dengan majikan	1	-	-
22	Melarikan diri dari majikan	1	-	-
23	Depresi	1	-	-
24	Lain-lain	-	1	-
Total		94	22	8

Sumber: BP3MI wilayah Lampung, 2021.

Berdasarkan data diatas provinsi Lampung mengalami jumlah penurunan kasus di beberapa tahun terakhir yang lebih dari 50% yang diterima oleh BP3MI wilayah Lampung. Terkait kasus *Overstay*, gaji tidak dibayar, deportasi, dan lain-lainnya dapat diindikasikan sebagai permasalahan ilegal yang sering ditemukan di setiap tahunnya. Menurut Arifin dan Nurkumalati

dalam (Yusuf Samad, 2023.) penyebab Masyarakat melakukan tindakan PMI non prosedural atau illegal, sebagai berikut:

- a. Minimnya pemahaman Masyarakat tentang cara dan mekanisme penempatan, pengawasan, sampai perlindungan PMI
- b. Keterbatasan informasi yang didapat oleh pihak perusaha jasa PMI mengenai pasar kerja di luar negeri.
- c. Praktik para calo dalam memasukan Masyarakat menjadi PMI melalui jalur illegal dengan tipudaya persyaratan yang mudah dan gaji yang tinggi.

Keterbatasan atau kurangnya informasi yang didapat oleh Masyarakat akibat adanya minimnya akses informasi yang ada. Minimnya akses informasi yang bisa didapat oleh masyarakat pedesaan di provinsi Lampung disampaikan oleh dinas pemberdayaan masyarakat bahwa banyak wilayah lampung yang belum adanya akses internet. Menurut *International Labor Organization* (2021) bahwa penggunaan internet atau teknologi digital mempunyai kemampuan untuk meningkatkan akses kepada masyarakat atau calon pekerja terhadap informasi yang relevan, mengatasi informasi yang tidak sesuai, dan membantu para pekerja migran untuk melaporkan terhadap eksploitasi pekerja migran. Dengan akses internet yang tidak memadai bagi para Masyarakat pedesaan di wilayah Lampung menyebabkan kemampuan tersebut tidak dapat dirasakan.

Melihat pada perundang-undang nomor 18 tahun 2017 tentang pedoman layanan informasi PMI harus disediakan oleh pemerintah pusat yang bekerja sama dengan pemerintah kabupaten/kota melalui dinas sosial, dapat disimpulkan bahwa kurangnya informasi dan pemahaman Masyarakat terhadap penempatan pekerja migran dikarenakan partisipasi aparat desa ataupun daerah dalam menyebar luaskan informasi mengenai penempatan PMI belum sesuai atau belum menyediakan informasi tersebut. Sebagai organisasi yang berperan dalam melindungi PMI, ILO dalam *villages support for the protection and empowerment of MW* (2021) mereka menemukan bahwa sebanyak 1108 desa di pulau jawa dan diluar jawa hanya sekitar 28% desa yang sudah mengetahui UU nomor 18 tahun 2017. Dari 1108 desa yang disurvei

desa yang ada di Lampung masuk dalam survei tersebut. Hal ini disebabkan karena belum adanya implementasi peraturan yang dilakukan pemerintah daerah mengenai pelaksanaan pekerja migran. Beberapa desa yang sudah mengetahui dan melaksanakan peraturan desa mengenai pekerja migran, merupakan desa yang telah menerima sosialisasi dari BP2MI ataupun BP3MI dan melaksanakan kerjasama melalui BP3MI mengenai peraturan, pelaksanaan, pendataan Masyarakat desa yang ingin bekerja ke luar negeri.

Dengan akses informasi yang terbatas serta kurangnya pemahaman Masyarakat terkait dengan PMI secara procedural, menyebabkan peluang bagi para calo atau Penyedia penempatan pekerja migran Indonesia (P3MI) yang illegal untuk melakukan praktik illegal. Menurut ILO (2022) menjelaskan bahwa satu – satunya sumber informasi yang bisa didapatkan oleh masyarakat pedesaan adalah para calo atau agensi yang kadang tidak lain adalah kerabat atau keluarga mereka sendiri. Hal ini menjadikan keabsahan informasi yang didapat susah untuk diketahui apakah informasi valid atau tidak. Para calo atau agensi ini merekrut para calon PMI yang ingin pertama kali bekerja di luar negeri dengan memberikan iming-iming kemudahan pengurusan dokumentasi dan janji upah yang tinggi. P3MI melakukan Tindakan pemalsuan dokumen, mulai dari usia, nama, bahkan alamat tinggal. Oleh karena itu PMI yang menggunakan jalur illegal tidak dapat dilacak di luar negeri.

Sebagai pelaksana pelayanan publik mengenai pekerja migran, BP3MI wilayah Lampung ditugaskan dalam Perban BP2MI Nomor 22 tahun 2022 untuk dapat menyediakan akses informasi secara efektif dan efisien agar memudahkan bagi Masyarakat. Dengan akses informasi yang mudah didapat dapat membantu menyebarluaskan informasi publik mengenai pekerja migran procedural. BP3MI wilayah Lampung sudah memberikan berbagai kegiatan dan pelayanan untuk menyebarluaskan informasi bagi Masyarakat Lampung seperti, sosialisasi, pelayanan prima yang ada di kantor BP3MI wilayah Lampung, pelayanan melalui *call center* atau *Whatsapp*, serta berbagai inovasi yang dilakukan untuk melindungi PMI.



Gambar 2. Pelayanan Keliling *Mobile service* BP3MI Wilayah Lampung

Sumber: BP3MI wilayah Lampung, 2021.

Mobile service merupakan salah satu inovasi dari BP3MI wilayah Lampung sebagai implementasi dari undang-undang nomor 18 tahun 2017 dalam memberikan pelayanan informasi yang cepat, efektif, dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Lyse Nuriska pada tanggal 24 agustus 2022 sebagai kepala seksi kelembagaan BP3MI wilayah Lampung, Inovasi *mobile service* ini dilakukan dikarenakan kegiatan sosialisasi secara klasikal yang selama ini biasanya dilaksanakan dirasakan kurang optimal serta luasnya wilayah kerja BP3MI Lampung menyebabkan tidak meratanya penyebaran informasi pelayanan penempatan PMI.

Pelayanan *mobile service* ini sebagai solusi alternatif pelayanan bagi masyarakat yang ada di pelosok pedesaan yang terkendala dengan jarak dan biaya tempuh untuk datang ke kantor BP3MI. Pelayanan *mobile service* ini memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang ada di kantor BP3MI wilayah Lampung dengan mengikuti standar pelayanan. Ada tiga pelayanan yang diberikan oleh pelayanan *mobile service* sebagai berikut:

1. Layanan *JOBS INFO* adalah layanan bagi masyarakat yang ingin bekerja di luar negeri. Layanan tersebut meliputi layanan Informasi Peluang Kerja di Luar Negeri, layanan register online.

2. Layanan Penempatan adalah Layanan fasilitas CPMI yang akan bekerja ke Luar Negeri berdasarkan prosedur serta persyaratan dalam UU No 18 tahun 2017.
3. Layanan Pengaduan PMI Bermasalah adalah Layanan bantuan yang diberikan kepada PMI yang mengalami masalah pada saat penempatan mulai dari Pra, Masa, dan Purna. Pengaduan dapat dilaporkan melalui pelayanan *Crisis Center* di Pusat ataupun daerah.
4. Pemasaran produk PMI purna

Berdasarkan dari latar belakang yang peneliti jabarkan diatas, peneliti tertarik dengan inovasi pelayanan *mobile service* sebagai solusi dalam meningkatkan literasi Masyarakat untuk menjadi PMI prosedural. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul penelitian “Inovasi Pelayanan Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Wilayah Lampung Sebagai Upaya Melindungi Pekerja Migran”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana inovasi pelayanan *mobile service* milik Balai Pelayanan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) Lampung?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan *mobile service* milik BP3MI?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengidentifikasi pelaksanaan inovasi pelayanan *mobile service* dalam meningkatkan pelayanan dan akses informasi di masyarakat khususnya di wilayah Lampung.

2. Untuk mengetahui terkait hambatan yang terjadi pada saat inovasi pelayanan *mobile service* ini dilaksanakan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi mahasiswa penelitian ini bisa mejadikan bahan referensi oleh penelitian selanjutnya serta untuk menambah wawasan dan informasi bagi peneliti selanjutnya.
- b. Untuk pihak UPT Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia wilayah Lampung diharapkan dapat menjadi kontribusi mahasiswa dalam memberikan hasil pemikiran yang bisa menjadi bahan bagi meningkatkan pelayanan.

2. Manfaat Teoritis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara merealisasikan ilmu dan teori yang di dapat selama perkuliahan terutama pada inovasi pelayanan publik dalam mata kuliah pelayanan publik dalam inovasi pelayanan Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Sebagai Upaya Melindungi Pekerja Migran.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Sebagai bentuk bahan acuan peneliti, penulis akan menjelaskan studi dari penelitian sebelumnya yang memiliki hasil penelitian dan fokus penelitian yang terkait penelitian penulis. Ada tiga bahan acuan penelitian terdahulu yang digunakan:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1.	Pelayanan jemput bola dalam kepemilikan dokumen kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, (Tika Selfira, 2022)	Hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Kepemilikan Dokumen Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah) bahwa pelayanan telah memenuhi beberapa aspek terhadap keterbukaan hingga aspek efisiensi telah dilakukan dengan baik.	Persamaan dari penelitian ini yaitu pada aspek tema yaitu pelayanan jemput bola di wilayah Lampung. Perbedaan terletak dengan teori yang digunakan dalam analisis skripsi dan subyek yang diteliti
2.	Kualitas pelayanan <i>mobile service</i>	Hasil penelitian yang dilakukan oleh	Persamaan penelitian ini sama-sama

	untuk pembayaran santunan kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja perwakilan Surabaya (Ayuk Ayuningsari, 2019)	Ayuk Ayuningsari menunjukkan bahwa kualitas pelayanan <i>mobile service</i> PT Jasa Raharja Surabaya sudah baik dengan dengan memudahkan Masyarakat dalam membayar santunan kecelakaan	meneliti terkait sebuah pelayanan <i>mobile service</i> yang melakukan pelayanan secara jemput bola. Perbedaannya pada objek penelitian yang ini Masyarakat yang terkena musiba di jalan, sedangkan peneliti terkait dengan pekerja migran.
3.	Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Admiduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran (Annisa Salsa Bila Putri, 2023)	Hasil penelitian bahwa penerapan standar pelayanan yang telah dilakukan di tiap balai rw kelurahan bongkaran sudah berjalan dengan baik Masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Dampak pelayanan jemput bola ini mempermudah Masyarakat mengurus dokumen administrasi kependudukan	Persamaan Penelitian ini pada subjek penelitian terkait dengan inovasi pelayanan jemput bola Perbedaannya terletak pada objek dan indikator analisis kasusnya. Peneliti melakukan penelitian melalui permasalahan informasi PMI dan menggunakan indikator karakteristik inovasi.
4.	Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu Di Kabupaten Sidoarjo, (Heru Irianto, Susi Ratnawati, Jusmirtha Hartin, 2022)	Hasil dari penelitian ini bahwa telah berhasil memberikan pelayanan, dengan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan.	Persamaan pada penelitian ini sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan jemput bola. Perbedaan dari penelitian ini mengenai objek dari penelitian, disini peneliti lebih memilih mengenai permasalahan PMI

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

2.2. Inovasi

Inovasi memiliki konsep yang luas dalam pengertiannya oleh beberapa ahli. Menurut dari West dan Far dalam (Solong, 2020) yang menjabarkan bahwa inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-pratik manajemen tradisional atau transformasi organisasi yang lama dan memberikan dampak signifikan pada sebuah manajemen dilakukan. Inovasi menjadi sebuah pengenalan dan penerapan dari sebuah gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru, yang dirancang memberikan keuntungan bagi individu, organisasi, dan Masyarakat luas.

Pendapat lainnya dari Stata dalam (Sumual. Alvianus K, 2013) menyatakan bahwa istilah inovsi berkaitan erat dengan teknologi yang berfungsi sebagai pembuka wawasan Perusahaan tentang suatu produk baru atau meningkatkan desain dan manufaktur dari produk (pelayanan) yang sudah dimiliki. Penggunaan teknologi pada inovasi dapat menciptakan ide ataupun konsep yang diberikan sebuah Perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

Konsep inovasi tertuang juga pada undang-undang negara Indonesia yaitu pada undang-undang nomor 18 tahun 2002. Dalam Undang – Undang nomor 18 tahun 2002 menjelaskan inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru atau sebuah cara baru dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada.

Jadi bisa disimpulkan bahwa inovasi merupakan penerapan suatu konsep baru melalui teknologi yang telah ada sehingga memberikan kepuasan bagi pelanggan. Inovasi menjadi sebuah aspek penting dalam sebuah birokrasi pemerintahan sebagai bentuk peningkatan pelayanan.

2.2.1 Difusi Inovasi

Menurut Niroskha (2020) difusi dapat didefinisikan sebagai suatu proses suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu selama jangka waktu tertentu terhadap anggota organisasi. Jadi bisa dikatakan

difusi inovasi adalah proses berkomunikasi melalui strategi yang terencana dengan tujuan untuk diadopsi. Dalam kasus difusi karena pesan-pesan ini disampaikan baru, maka ada resiko bagi penerima untuk menerima atau tidaknya inovasi tersebut.

Teori difusi inovasi dipopulerkan oleh Everett M. Rogers dalam (Asep Edina, 2021) menjelaskan bahwa difusi merupakan proses ketika sebuah inovasi dikomunikasikan melalui beberapa saluran dengan jangka waktu tertentu dalam sebuah sistem social. Rogers juga mendefinisikan bahwa difusi inovasi sebagai sebuah proses yang mengkomunikasikan informasi tentang ide baru secara subyektif. Melalui difusi inovasi ini dapat mempengaruhi organisasi untuk dapat mengadopsi sebuah inovasi baru yang hadir.

Jadi dapat disimpulkan bahwa difusi inovasi menjelaskan tentang sebuah inovasi harus dikomunikasikan kepada anggota atau sistem social agar dapat diadopsi. Hal tersebut agar informasi mengenai ide-ide baru dalam inovasi dapat dipahami oleh penerima inovasi.

2.2.2 Proses Inovasi

Proses inovasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi, mulai dari sadarnya mengenai inovasi sampai mengimplementasikan inovasi. Inovasi digambarkan sebagai siklus yang berlangsung terus-menerus yang meliputi fase kesadaran, penghargaan, adopsi, difusi dan implementasi. Menurut dari Zaltman, Duncan, Holbek dalam (Rusydi Ananda, 2017) merinci lebih dalam mengenai tahapan proses inovasi sebagai berikut: Melihat peluang, Mengeluarkan ide, membuat keputusan, dan implementasi. Bisa dikatakan bahwa proses inovasi merupakan gambaran bagi organisasi dalam merumuskan sebuah inovasi sehingga terimplementasi inovasi tersebut.

2.2.3 Karakteristik Inovasi

Menurut dari Roger dalam (Maharani Alfrida, 2019) menyebutkan bahwa keberhasilan dari suatu inovasi dapat dilihat dari karakteristiknya. Karakteristik ini berfungsi sebagai menghilangkan ketidakpastiaan dari inovasi sehingga dapat diterima oleh masyarakat. Menurut Rogers ada lima aspek dari karakteristik inovasi sebagai berikut:

1. *Relative advantage* (keuntungan relative), Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Keunggulan dari inovasi dapat dilihat dari berbagai aspek dari keunggulan yang diberikan serta adanya efisiensi pada bidang ekonomi.
2. *Compability* (kesesuaian) dalam pembentukan sebuah inovasi pelayanan pihak penyelenggara perlu menyesuaikan dengan kesamaan nilai-nilai dan kepercayaan. Dengan menyesuaikan nilai-nilai dan kepercayaan yang ada dapat membantu Masyarakat untuk cepat menerima inovasi.
3. *Complexity* (kompleksitas), ialah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi pengguna. Masyarakat sangat menyukai dengan pelayanan yang secara cepat dan efisien mulai dari segi proses pelayanan hingga waktu pelayanan yang cepat.
4. *Trialbility* (kemampuan uji coba), ialah bahwa inovasi harus dapat dicoba dahulu sebelum dapat diimplementasikan ke pengguna. Hal ini untuk melihat respon dari Masyarakat terkait dengan implementasi inovasi. Respon ini menjadi tolak ukur bagi pelaksana sebagai bentuk perbaikan ataupun mengetahui bahwa inovasi ini sesuai dengan tujuannya.
5. *Observability* (Kemampuan diamati), bahwa inovasi yang dapat mudah diamati oleh orang lain akan mudah untuk diterima. Calon pengguna pelayanan akan sangat menerima jika alur pelayanan yang

diberikan sangat mudah untuk diikuti serta manfaat yang diterima oleh pengguna pelayanan dapat dilihat dengan mudah.

2.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik berasal dari gabungan dua kata yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan pada dasarnya menyangkut terhadap pemenuhan kebutuhan hak yang telah melekat pada semua orang mulai dari pribadi hingga kelompok. Jika dilihat pada sisi pemerintahan menurut Nurdin (2019) pelayanan adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat dalam memenuhi hak-hak dasar dan hak pemberian yang dapat berwujud berupa layanan dan jasa.

Menurut undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara. Penyelenggara dalam pelayanan publik yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk sesuai undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik

Dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip – prinsip dasar menurut Sulistiyo (2016) sebagai berikut ini:

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen yang terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang – cabang ilmu pengetahuan lainnya.
3. Inovatif, adanya pembaruan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah, dan berkembang.

4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal
5. Profesionalisme, pengguna tenaga kerja professional
6. Penggunaan teknologi yang tepat

Dari pemaparan diatas, penulis dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan atas barang, jasa, dan pelayanan kepada Masyarakat. Sehingga pada pelaksanaan pelayanan dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan hak-hak mereka. Sebagai perwakilan dalam memberikan pelayanan publik.

2.3. Inovasi Pelayanan Publik

Definisi inovasi pelayanan publik telah ditulis pada peraturan Menteri PANRB Nomor 30 tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat kepada Masyarakat baik secara langsung maupun tidak. Dalam hal ini bahwa inovasi tidak mengharuskan dengan konsep baru, melainkan juga memberikan sebuah pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam artian inovasi dapat berupa hasil dari perluasan maupun meningkatkan kualitas inovasi pelayanan publik yang telah ada.

Dalam definisi yang telah diatur dalam peraturan PANRB Nomor 30 tahun 2014 bahwa dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik lebih menekankan keefisienan, keefektifan dan berkualitas dalam menjangkau ke Masyarakat. Pentingnya inovasi pelayanan untuk mendorong pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan baru untuk pengguna yang sudah ada dan memberikan pelayanan untuk kelompok pengguna baru, kelompok masyarakat di wilayah terpencil, golongan usia lanjut, Masyarakat marjinal dan lain sebagainya.

2.4. Pekerja Migran Indonesia (PMI)

Tenaga Kerja Indonesia atau disebut TKI pada Undang-undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang penempatan dan perlindungan TKI di luar negeri, didefinisikan setiap warga negara Indonesia yang memenuhi syarat untuk bekerja di luar negeri dalam hubungan kerja dengan jangka waktu tertentu dengan mendapatkan upah pekerja. Penamaan Tenaga Kerja Indonesia ini mengalami perubahan nama menjadi Pekerja Migran Indonesia karena disesuaikan dengan disahkan Undang-undang nomor 18 tahun 2017 yang menggantikan Undang-undang nomor 39 tahun 2004.

Pekerja Migran Indonesia atau disingkat dengan PMI merupakan pahlawan negara. PMI tertulis dalam undang-undang nomor 18 tahun 2017 tentang perlindungan pekerja migran Indonesia. Dalam undang-undang tersebut menjelaskan PMI adalah setiap warga negara Indonesia yang akan, sedang, atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah dari luar Indonesia. Sedangkan menurut *International Labor Organization* ILO (2022), pekerja migran adalah seseorang yang migrasi, atau telah bermigrasi dari suatu negara lain, dengan Gambaran bahwa orang tersebut akan dipekerjakan oleh seseorang, termasuk siapapun yang biasanya diakui sebagai imigran dengan tujuan bekerja.

Berdasarkan Undang-undang nomor 18 tahun 2017 pada pasal 4 yang meliputi pekerja migran Indonesia sebagai berikut:

- a. PMI yang bekerja pada pemberi kerja berbadan hukum
- b. PMI yang bekerja pada perseorangan atau bagian domestic
- c. Pelaut awak kapal atau pelaut perikanan

Selanjut pada pasal 4 tersebut juga menjelaskan PMI yang tidak termasuk dalam undang-undang ini, sebagai berikut:

1. WNI yang diperkejakan oleh badan Internasional dalam menjalankan tugas resmi
2. Pelajar dan peserta pelatihan di luar negeri

3. WNI pengungsi atau pencari suaka
4. Penanam Modal
5. ASN yang bekerja menjadi perwakilan negara
6. WNI yang bekerja pada institusi luar negeri tetapi dibiayai oleh anggaran pendapatan negara
7. WNI yang mempunyai bisnis di luar negeri.

Berdasarkan peraturan kementerian sosial nomor 8 tahun 2023 tentang penanganan korban tindak pidana perdagangan orang dan pekerja migran Indonesia bermasalah. PMI bermasalah adalah pekerja migran yang mengalami permasalahan, baik dalam bentuk kekerasan, eksploitasi, pengusiran, ketelantaran, disharmoni sosial dikarenakan ketidakmampuan menyesuaikan diri di Negara penempatan sehingga mengalami terganggunya fungsi sosial. Pekerja migran bermasalah dapat dialami oleh PMI legal ataupun illegal. Hal tersebut dipicu karena kurangnya bisa beradaptasi pada lingkungan kerja, kurangnya keterampilan, penguasaan Bahasa asing yang kurang, melalui penempatan PMI yang illegal.

Menurut Arifin dan Nurkumalati dalam (Yusuf Samad, 2023.) penyebab masyarakat melakukan tindakan PMI non prosedural atau illegal, sebagai berikut:

1. Minimnya pemahaman Masyarakat tentang cara dan mekanisme penempatan, pengawasan, sampai perlindungan PMI
2. Keterbatasan informasi yang didapat oleh pihak perusaha jasa PMI mengenai pasar kerja di luar negeri.
3. Praktik para calo dalam memasukan Masyarakat menjadi PMI melalui jalur illegal dengan tipudaya persyaratan yang mudah dan gaji yang tinggi.

2.4.1 Pedoman Pemberian Informasi PMI

Berdasarkan undang-undang nomor 18 tahun 2017 pasal 6 tentang Masyarakat atau CPMI mendapatkan informasi yang benar mengenai bursa tenaga kerja, prosedur penempatan, dan kondisi

kerja di luar negeri. Pemerintah negara perlu menyediakan fasilitas pelayanan informasi mengenai PMI. Dalam menyelenggarakan pelayanan informasi mengenai PMI, menurut International Labor Organization perlu memenuhi unsur responsif terhadap gender yang diantaranya perlu diwujudkan:

1. informasi mengenai isi UU PPMI yang di dalamnya terdapat informasi mengenai persyaratan hukum, perlindungan bagi PMI, hak dan kewajiban PMI, peran para pihak harus diinformasikan secara merata untuk seluruh PMI dan aparat pemerintah hingga level desa
2. Penyediaan informasi mengenai manfaat yang dapat diperoleh bagi PMI bila menggunakan jalur migrasi prosedural dan aman misalnya bahwa mereka akan mendapatkan kemudahan dalam mengurus kasus bila mengalami masalah
3. Informasi tahapan migrasi prakeberangkatan berbasis gender.
4. Untuk penyedia LTSA perlu menginformasikan masyarakat tentang dokumen persyaratan untuk diurus di LTSA, informasi pengurusan dokumen, perkembangan status pengurusan dokumen, Informasi mengenai hak PMI yang tertuang di perjanjian kerja, informasi mengenai P3MI yang memperoleh izin, dan informasi mengenai pelatihan dan Pendidikan CPMI sebelum berangkat
5. Informasi mengenai kondisi negara tujuan yang disajikan secara lengkap dan komunikatif seperti tahapan kedatangan di negara tujuan baik melalui bandara dan pelabuhan laut, proses imigrasi di negara tujuan seperti perlunya mengisi kartu kedatangan/keberangkatan, dll, pengambilan bagasi dan informasi mengenai bea cukai (jalur merah-jalur hijau), sangat diperlukan pula pemberian informasi terkait ketentuan-ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku

6. Permasalahan saat bekerja seperti masalah yang sering dialami PMI di negara tujuan yang bersangkutan

2.4.2 *Mobile service*

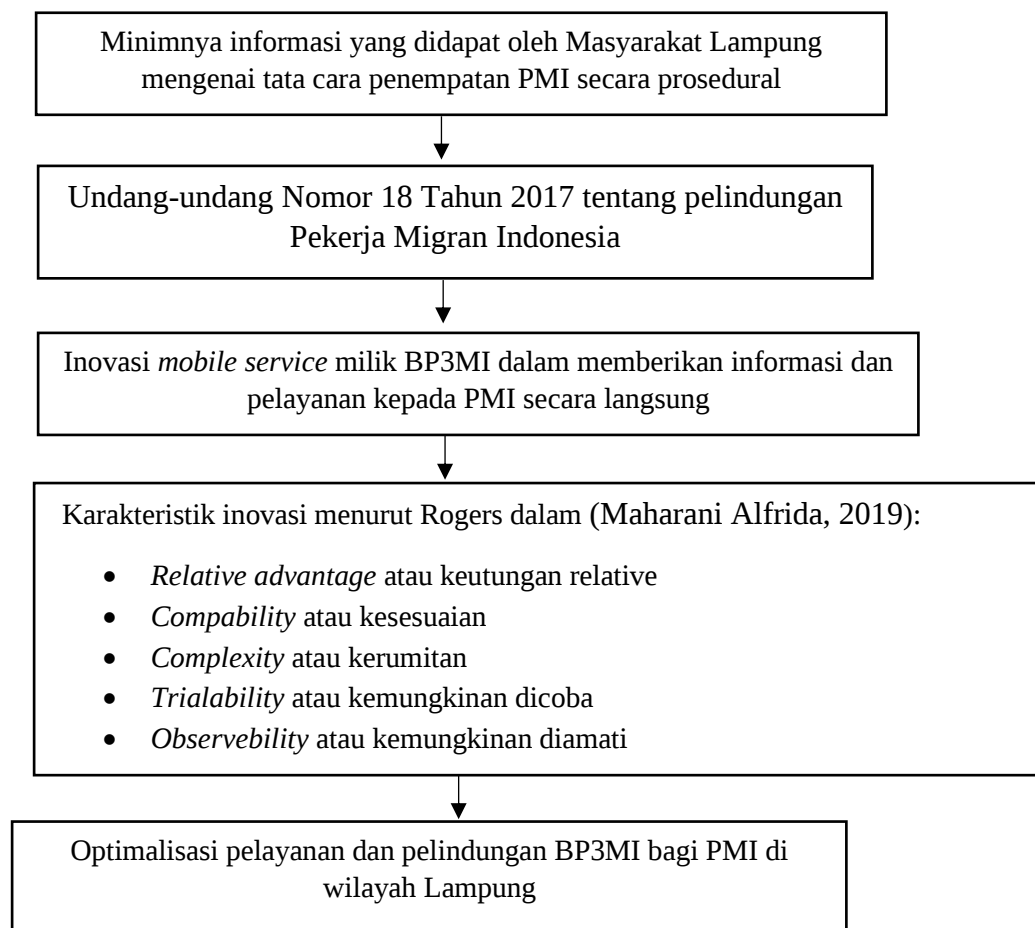
Mobile service merupakan sebuah bahasa dari resapan asing yang mempunyai arti yaitu *mobile* berarti bergerak atau berpindah tempat dan *service* memiliki arti pelayanan. Dalam KBBI *mobile service* dapat diartikan sebagai pelayanan bergerak atau pelayanan keliling yang berarti pelayanan akan dilakukan secara berpindah pindah dari satu tempat ke tempat lainnya. *Mobile service* merupakan sebuah inovasi pelayanan publik oleh Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) wilayah Lampung. *Mobile service* seperti artinya yaitu pelayanan keliling menggunakan konsep pelayanan jemput bola. Pelayanan jemput bola merupakan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi (dalam hal ini Balai Pelayanan Penempatan Pekerja Migran Indonesia wilayah Lampung) dengan cara mendatangi masyarakat atau melakukan Kerjasama dengan pihak desa atau kelurahan dalam rangka memberikan pelayanan ditempat dengan jadwal yang telah disesuaikan. Menurut ibu Lyse Nuriska bahwa pelayanan *mobile service* merupakan upaya dari BP3MI dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat. Melalui inovasi *mobile service* dapat meningkatkan pengetahuan, kewaspadaan, dan kesadaran kolektif masyarakat tentang bahaya penempatan ilegal yang diikuti dengan himbauan untuk mengikuti prosedur penempatan yang resmi.

Mekanisme pelayanan *mobile service* dengan membawa pelayanan yang ada dikantor ke Masyarakat secara langsung. Mekanisme pelayanan ini untuk membantu para Masyarakat yang bingung atau tidak tahu mengenai informasi pekerja migran secara procedural. Selain itu kegiatan *mobile service* ini membantu bagi para purna-purna PMI yang telah memberikan sample produk mereka untuk dipromosikan melalui *mobile service* (BP3MI, 2022).

2.5. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model sebuah konseptual akan sebuah teori yang yang sangat berhubungan antara satu sama lain terhadap factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Model tersebut sebagai pemahaman terhadap mengelolah konsep-konsep ke dalam proses penteorian yang akan dilakukan penelitian.

Maka dari itu peneliti membuat kerangka berfikir untuk mempermudah pembaca terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti.



Gambar 3. Kerangka Pikir

Sumber: diolah oleh peneliti, 2023

III. METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Pada penelitian “inovasi pelayanan publik balai pelayanan perlindungan pekerja migran (BP3MI) dalam melindungi pekerja migran” peneliti menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Menurut Moleong dalam Nurdin (2019) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami secara holistic fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dan bagaimana fenomena itu dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang menggambarkan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktik yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dengan masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan di masa depan (Nurdin & Hartati, 2019). Metode penelitian deskriptif merupakan pilihan peneliti dalam melakukan penelitian, yang tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan keadaan atau fenomena secara menyeluruh terkait dengan inovasi pelayanan publik melalui program *mobile service* dalam melindungi pekerja migran yang ada di wilayah Lampung. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran terhadap penelitian yang dilakukan melalui kata – kata ataupun deskripsi pada fenomena yang terjadi pada inovasi pelayanan program BP3MI Bandar Lampung.

3.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan inovasi *mobile service* yang dikeluarkan oleh Balai Pelayan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) wilayah Lampung dalam memberikan informasi penempatan dan perlindungan PMI yang merata ke seluruh daerah Lampung sebagai upaya perlindungan. Rumusan masalah dan fokus penelitian saling terkait karena permasalahan penelitian menjadi acuan terhadap fokus penelitian. Fokus penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan teori Rogers bahwa sebuah inovasi memiliki sebuah karakteristik di dalamnya. Maka peneliti menjadikan acuan dalam meneliti terkait dengan inovasi *mobile service*, dan memfokuskan sebagai berikut:
 - a) *Relative advantage* atau keuntungan relative, Dengan melihat keuntungan, kebermanfaatan dari suatu inovasi dapat memberikan Gambaran bagi peneliti untuk melihat bagaimana manfaat itu dapat diberikan kepada Masyarakat maupun bagi pelaksana inovasi tersebut.
 - b) *Compatibility* atau kesesuaian, Sebuah inovasi harus memiliki sebuah kesesuaian terhadap pelayanan yang diberikan. Inovasi bisa menyesuaikan dengan pelayanan yang telah diberikan ataupun kebutuhan Masyarakat.
 - c) *Complexity* atau kerumitan, Inovasi sebagai bentuk kemudahan bagi pelayanan atau inovasi sebelumnya sehingga Masyarakat dapat terbantu dengan adanya pelayanan ini.
 - d) *Trialability* atau kemungkinan dicoba, Sebelum inovasi diimplementasikan perlu adanya uji coba pelayanan dan sosialisasi. Hal ini untuk membantu bagi pihak pelaksana untuk mengetahui manfaat, masalah, serta respon masyarakat terkait dengan inovasi *mobile service* kedepannya.
 - e) *Observability* atau kemudahan diamati, inovasi dapat mudah diterima oleh Masyarakat jika hasil yang didapat dapat dilihat. Dalam hal ini peneliti melihat bagaimana pelayanan *mobile service* ini bisa di adopsi

oleh pihak-pihak lain atau Masyarakat bisa melihat keuntungan dari inovasi ini secara langsung.

2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dari pelaksanaan pelayanan keliling *mobile service* dalam upaya melindungi PMI di wilayah Lampung.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti di lakukan masih cakupan wilayah Lampung, Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) wilayah Lampung di jalan Untung Suropati Nomor 21A, Labuhan Ratu, Bandar Lampung. Selain itu peneliti juga mengambil sampel dari kegiatan *mobile service* yang akan dilakukan oleh BP3MI wilayah Lampung. Hal ini dilakukan sebagai penunjang peneliti dalam meneliti terkait dengan pelayanan *mobile service* mulai dari inovatornya, Mitra yang diajak bekerjasama, serta pengguna pelayanan.

3.4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang pada hakikatnya pengertian keduanya sama-sama merupakan sumber data, namun berbeda cara memperolehnya. Berikut pengertian dari kedua sumber data, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara ataupun hasil yang terjadi di lapangan.
2. Data Sekunder, yaitu data yang telah diperoleh dari orang kedua atau telah dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen - dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data merupakan langkah utama dalam penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjelaskan hasil penelitian. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang sesuai, peneliti menggunakan Teknik

pengumpulan data kualitatif. Data yang didapat pada Teknik ini berupa sebuah kata-kata dan pernyataan terkait dengan penelitian yang dilakukan bukan berupa angka atau perhitungan. Pada pengumpulan data kualitatif perlu dengan kondisi yang alamiah, sumber data yang jelas, serta Teknik pengumpulan data dalam memperoleh data yang sesuai. Pada Teknik pengumpulan data kualitatif untuk memperoleh data yang diinginkan dapat menggunakan berbagai cara yaitu Wawancara dan Dokumentasi atau dengan mengtriangulasikan keduanya, sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab dengan narasumber terpercaya untuk mengeksplorasi permasalahan secara lebih dalam dan komprehensif. Melalui wawancara peneliti dapat menggali informasi yang mendalam terhadap fenomena atau kejadian yang terjadi.

Dalam melakukan wawancara peneliti harus menentukan informan yang sesuai dengan data yang diperlukan. Informan adalah orang yang bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian adalah menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel di dasarkan atas tujuan tertentu (orang yang dipilih betul-betul memiliki kriteria sebagai informan). Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan menggunakan *purposive Sampling*, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan di acak. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria yang terpilih dengan kriteria relevan terhadap penelitian yang dilakukan:

Tabel 3. Daftar Wawancara Penelitian

NO	Jabatan	Subtansi yang diambil
1.	Kepala Seksi Kelembagaan dan Pemasarakatan Program BP3MI Lampung	Uji coba pelayanan, Mekanisme pelayanan dan Pelaksanaan pelayanan <i>mobile service</i>
2.	Staff Pengelola Kelembagaan dan Pemasarakatan Program BP3MI Lampung	Uji coba pelayanan, Mekanisme pelayanan dan Pelaksanaan pelayanan <i>mobile service</i>
3.	Staff Pengelola Penyiapan Penempatan PMI BP3MI Lampung	Mekanisme pelayanan penempatan di <i>mobile service</i>
4.	Staff Pengelola Perlindungan dan Pemberdayaan PMI	Mekanisme pelayanan pengaduan pada <i>mobile service</i>
5.	Dua Masyarakat yang menggunakan pelayanan <i>mobile service</i> oleh BP3MI wilayah Lampung	Respon Masyarakat terkait dengan pelaksanaan <i>mobile service</i> milik BP3MI Lampung

Sumber: diolah oleh Peneliti, 2024

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan melalui sumber data berupa dokumen, arsip, perundang-undangan, dan media berita yang berhubungan dengan penelitian. Data berupa dokumen dapat menggali informasi yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dengan melihat dokumen-dokumen yang berhubungan dengan *mobile service* mulai dari rancangan program hingga laporan kegiatan yang telah diadakan oleh BP3MI Lampung. Hal tersebut bisa dilihat dalam table berikut:

Tabel 4. Daftar Dokumen Penelitian

No	Nama Dokumen	Subtansi
1	Undang-undang nomor 18 Tahun 2017	Mengenai hak dan perlindungan hukum Pekerja Migran Indonesia
2	Surat Edaran BP2MI Nomor 14 Tahun 2021	Mengenai pemberitahuan replikasi pelayanan <i>mobile service</i> agar diadopsi oleh BP3MI Se Indonesia
3	Peraturan BP2MI Nomor 6 Tahun 2022	Terkait dengan peraturan tentang organisasi dan tata Kerja Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia
4	Laporan Proyek Perubahan Diklat PIM Angk XXV Tahun 2018	Acuan dasar dari kegiatan Si Monas BP3TKI Lampung
5	Laporan Paparan ZI UPT BP2MI Lampung Tahun 2021	Informasi mengenai perkembangan <i>mobile service</i>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data pada kualitatif adalah analisis yang bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Dalam hal tersebut maka data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi akan diolah melalui teknik analisis data. Menurut Miles dan Hubberman dalam Hardani (2020), ada tiga tahap yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan data, mengklasifikasikan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan dan dibuktikan kebenaran. Melalui reduksi data, dapat menyederhanakan dan merubah data kualitatif dalam banyak cara melalui seleksi ketat. Melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowcard* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dari penelitian kualitatif mungkin dapat atau tidak menjawab masalah yang dirumuskan sejak awal, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Simpulan pada penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. pengamatan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran tentang suatu objek yang sebelumnya kabur atau tidak jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

3.7. Teknik Pengabsahan Data

Pada penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti berdasarkan penjelasan Hardani (2020). Dalam penelitian ini uji ke absahan data menggunakan triangulasi dan Member check:

1. Triangulasi

Triangulasi berdasarkan Hardani (2020) menjelaskan bahwa verifikasi dari penemuan dengan menggunakan berbagai sumber data dan berbagai metode pengumpulan data. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Pada penelitian ini peneliti

menggunakan teknik triangulasi sumber dengan mengumpulkan data-data melalui sumber-sumber yang berbeda.

2. *Referencial Adequacy Checks*

Merupakan pengarsipan data yang dikumpulkan selama penelitian lapangan. Berdasarkan Hardani (2020) arsip-arsip ini akan digunakan sebagai bahan referensi untuk mengecek apakah menyangsikan atau tidak. Apabila ada kesesuaian antara data/informasi dan kesimpulan-kesimpulan hasil penelitian (melalui proses validasi) maka dapat dikatakan bahwa kesimpulan ini dapat dipercaya (*credible*).

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) wilayah Lampung dalam upaya melindungi pekerja migran dapat disimpulkan:

1. Dalam pelaksanaan pelayanan keliling *mobile service* pada BP3MI wilayah Lampung sudah terlaksana dengan cukup baik dalam meningkatkan pelayanan dan akses informasi di Masyarakat khususnya wilayah Lampung. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan inovasi *mobile service* telah memenuhi lima indicator karakteristik inovasi antara lain:
 - a. Keuntungan relative dari inovasi pelayanan keliling *mobile service* memiliki berbagai keunggulan dilihat dari segi anggaran adanya sebuah efesiensi yang cukup besar bagi instansi dan juga masyarakat. Selain itu *mobile service* juga memberikan akses pelayanan dan perlindungan secara langsung kepada masyarakat dengan memindahkan pelayanan yang ada di kantor sehingga akses informasi dan pelayanan meningkat di masyarakat khususnya di wilayah Lampung.
 - b. Dalam pelayanan *mobile service* milik BP3MI wilayah Lampung sudah memiliki *compability* atau kesesuaian terhadap kebutuhan masyarakat dan norma atau kebudayaan yang ada di daerah pelaksanaan kegiatan. Dalam hal ini pelayanan keliling *mobile service* mengikuti kebutuhan masyarakat dengan menyesuaikan pelayanan yang diberikan.
 - c. Selanjutnya, dari sisi *complexity* (kerumitan) atau ketermudahan pada pelaksanaan inovasi *mobile service* milik BP3MI wilayah Lampung sudah cukup baik dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat. Dalam hal ini masyarakat dipermudah dalam akses pelayanan dan alur pelayanan cukup sederhana bagi masyarakat yang tertarik menjadi

pekerja migran. Tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan yang terjadi pada inovasi *mobile service* sehingga dalam pelaksanaannya pihak BP3MI wilayah Lampung telah menyiapkan berbagai solusi untuk mengatasinya

- d. Pelayanan keliling *mobile service* telah dilakukan *Trialability* (diuji cobakan) melalui *pilot project* yaitu Si Monas. Dalam implementasi Si Monas menunjukkan hasil baik dengan banyaknya masyarakat yang antusias terhadap pelayanan Si Monas. Selain itu pelayanan *mobile service* telah dilakukan replikasi oleh seluruh BP3MI di Indonesia yang salah satunya yaitu BP3MI wilayah Sumatera Selatan.
 - e. Dalam inovasi pelayanan *mobile service* memiliki *observability* (kemudahan diamati), seperti dampak yang dihasilkan oleh pelayanan *mobile service* oleh BP3MI wilayah Lampung sudah bisa dirasakan langsung oleh masyarakat. Namun dalam pengukuran yang dilakukan melalui kuantitatif masih belum bisa dilihat dikarenakan belum dilakukan pengukuran keberhasilan program.
2. Selanjutnya dalam pelayanan *mobile service* mapun sudah dikatakan sudah cukup baik tetapi masih memiliki berbagai hambatan dalam pelaksanaan pelayanan *mobile service*. Hambatan dari *mobile service* terbagi menjadi dua yaitu secara internal dan eksternal. Secara internal hambatan dari pelaksanaan *mobile service* terkait dengan perencanaan pelaksanaan yang belum secara tepat seperti dalam memberikan pelayanan khususnya bagi daerah yang memiliki permasalahan PMI secara nonprsedural dan juga secara penjadwalan kegiatan. Secara eksternal hambatan pelaksanaan masih terjadi dilapangan seperti akses internet yang di daerah belum ada sehingga pelayanan cukup terganggu maupun ada beberapa alternative pelayanan secara manual.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan terhadap pelaksanaan pelayanan inovasi BP3MI wilayah Lampung dalam upaya melindungi pekerja migran, sebagai berikut:

1. Pihak BP3MI wilayah Lampung dapat merencanakan mengupgrade kendaraan pelayanan *mobile service* yang lebih proper agar dapat memberikan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat secara lebih baik. Salah satu contoh yang dapat diberikan seperti kendaraan yang digunakan oleh satlantas pada pelayanan SIM keliling.
2. Perlu adanya perencanaan jadwal kegiatan dari *mobile service* secara pasti sehingga pelaksanaan dari pelayanan tersebut bisa dilakukan secara rutin atau bisa dilakukan dengan penjadwalan secara sistem dengan dilakukan setiap bulan secara terus menerus.
3. Dalam setiap pelaksanaan perlu melihat dan mengetahui daerah yang akan dilaksanakan pelayanan *mobile service* sehingga dalam pelaksanaannya tidak mengganggu jalannya pelayanan yang sedang berlangsung, seperti akses internet yang tidak ada akan mengganggu bagi pelanggan yang ingin meregistrasi secara online.
4. Menambahkan Sumber Daya Manusi (SDM) seperti mengajak pihak desa atau organisasi kedesaan dalam membantu pelayanan *mobile service* sehingga bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan perekonomian akan lebih terbantu.
5. Dalam mengoptimalkan pelayanan *mobile service* untuk seluruh masyarakat perlu membuat sebuah wilayah prioritas yang berdasarkan data penempatan PMI dan laporan pengaduan PMI sehingga pelayanan *mobile service* dapat secara merata terkait pelayanan dan perlindungan PMI.

DAFTAR PUSTAKA

- Asep Ediana Latip Atwi Suparman Nadiroh, (2021), *Difusi Inovasi Pemberlajaran Tematik*, UNJ Press,
- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). *Karakteristik inovasi e-service pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi kasus pelayanan akta kelahiran dan akta kematian)*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 4–5. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v8i4.24996>
- Ali Hamsyah, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen* Bagian I, Jakarta:Pustaka Binamas Presindo, 2015
- Ananda, R., & Amiruddin. (2017). *Inovasi pendidikan: Melejitkan potensi teknologi dan inovasi pendidikan*. Medan: CV. Widya Puspita.
- Ayuningsari, A., & Fanida, E. H. (2019). *Kualitas pelayanan mobile service untuk pembayaran santunan kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya*. *Jurnal Publika*, 7(3), <https://doi.org/10.26740/publika.v7n3.p%25p>
- BP2MI. (2020). *Laporan Kinerja BP2MI 2020*. 1–298.
- BP3TKI Lampung (2019), *Laporan Proyek Perubahan Diklat PIM Angk XXV Tahun 2018*, BP3TKI Lampung
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. S. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK)*. Media Sahabat Cendekia.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. In *Pustaka Ilmu (Issue March)*. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Haryono, H. (2017). *Globalisasi dan Migrasi Tenaga Kerja Indonesia (Studi Deskriptif Sosiologi Kependudukan)*. *Hermeneutika : Jurnal Hermeneutika*, 3(2), 1. <https://doi.org/10.30870/hermeneutika.v3i2.3084>
- Internationa Labour Organization. (2022). *Panduan teknis penyelenggaraan layanan dan perlindungan pekerja migran indonesia yang responsif gender (implementasi Undang-Undang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia nomor 18 tahun 2017)*. International Labour Organization. Indonesia
- Internationa Labour Organization. (2021). *villages support for the protection and empowerment of MW)*. International Labour Organization. Indonesia
- Mulyati, I., Mansyuruddin, M., Adrianus, A., Bahari, Y., & Warneri, W. (2023). *Proses Difusi Inovasi dalam Penerapan Metode Pengajaran Baru. EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 5(6), 2425–2433.

<https://doi.org/10.31004/edukatif.v5i6.5769>

Nasirin, A. A. (2020). *Profesionalisasi Buruh Migran Indonesia (BMI) dalam Revolusi Industri 4.0. Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 8(1), 39–50. <https://doi.org/10.33701/jmsda.v8i1.1174>

Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN

Peraturan Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia

Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). *Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. PUBLIK POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 273–287. <https://doi.org/10.51135/publikpolicy.v1.i2.p273-287>

Putri, A. (2023). *Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 83-89. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8310382>

Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). *Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>

Setijaniningrum, E. (2017). *Inovasi Kebijakan dan Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia. Airlangga University Press*, 1–147.

Solong, A. & M. (2020). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK. Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10.

Sulistiyo, E. B. (2016). *Birokrasi Publik (Publik Bureucracy) (Pertama)*. Pustaka Nusantara.

Sumual Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi, A. K. (2013). *PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN CORPORATE CULTURE TERHADAP INOVASI (STUDY PADA BANK SULUT CABANG UTAMA MANADO)*. Jurnal EMBA, 617(Juni), 617–625.

Surat Edaran BP2MI Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Replikasi Inovasi Pelayanan Publik “*Mobile service* Pelayanan Penemptan dan Pelindungan PMI di UPT BP2MI Bandar Lampung” Pada Seluruh Satuan Kerja di Lingkungan BP2MI

Tua, H. (2016). *Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada UOTD Samsat Kota Bukittinggi. Jom Fisip*, 3(2), 1–20.

Tika Selfira, 1816021023 (2022) *PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung*

Tengah). FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK ,
UNIVERSITAS LAMPUNG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Penelitian, Pengembangan
dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi

Undang-Undang No. 39 Tahun 2004 Tentang Penempatan dan Perlindungan
Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri Pasal 1 ayat 1

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Perlindungan Pekerja Migran
Indonesia

Yusuf Samad, M., Amanda, N., C Manggabarani, M. T., Wastitya, N., Azis, A., &
Batara Maya, H. (n.d.). *PENCEGAHAN DAN PENANGANAN PRAKTIK
PEKERJA MIGRAN INDONESIA NON PROSEDURAL (PMI-NP) MELALUI
PENDEKATAN INTELIJEN STRATEGIS (Prevention and Addressing Non-
Procedural Indonesian Migrant Worker Practices (PMI-NP) Through A
Strategic Intelligence Approach)*

[https://www.antaranews.com/berita/2341938/bp2mi-lampung-jadi-percontohan-
mobile-service](https://www.antaranews.com/berita/2341938/bp2mi-lampung-jadi-percontohan-mobile-service) diakses pada tanggal 15 Mei 2022

[https://bp2mi.go.id/berita-detail/tingkatkan-kualitas-pelayanan-kepala-bp2mi-
resmikan-mobile-service](https://bp2mi.go.id/berita-detail/tingkatkan-kualitas-pelayanan-kepala-bp2mi-resmikan-mobile-service) diakses pada tanggal 12 April 2022

<https://www.bp2mi.go.id/informasi-detail/unit-pelayanan-publik-bnp2tki> diakses
pada tanggal 12 April 2022

[https://ekon.go.id/publikasi/detail/3365/sinergi-pemerintah-pusat-dan-daerah-
dalam-melindungi-seluruh-pekerja-migran-indonesia](https://ekon.go.id/publikasi/detail/3365/sinergi-pemerintah-pusat-dan-daerah-dalam-melindungi-seluruh-pekerja-migran-indonesia) diakses 6 Mei 2022