

## ANALISIS SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA SISTEM KOMPUTERISASI TENAGA KERJA LUAR NEGERI (SISKOTKLN) DI KABUPATEN KEPAHANG

Annisa Octa Anjalika<sup>1(a)</sup>, Rekho Adriadi<sup>2(b)</sup>, Titi Darmi<sup>3(c)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu

<sup>a)</sup>[annisaanjalika@gmail.com](mailto:annisaanjalika@gmail.com), <sup>b)</sup>[rekhoadriadi@umb.ac.id](mailto:rekhoadriadi@umb.ac.id), <sup>c)</sup>[titidarmi@umb.ac.id](mailto:titidarmi@umb.ac.id)

### INFORMASI ARTIKEL

### ABSTRAK

#### Article History:

Dikirim:

20-05-2023

Diterbitkan Online:

01-03-2024

#### Kata Kunci:

E-government, Sistem Informasi Pelayanan Publik, SISKOTKLN

#### Keywords:

E-government, Public Service Information System, SISKOTKLN

#### Corresponding Author:

[annisaanjalika@gmail.com](mailto:annisaanjalika@gmail.com)

Salah satu perwujudan semangat *e-government* adalah Sistem Komputerisasi Tenaga Kerja Luar Negeri (SISKOTKLN). Kabupaten Kepahiang termasuk salah satu kabupaten yang ada di Bengkulu yang sudah menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) dalam program SISKOTKLN. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem informasi pelayanan publik pada program SISKOTKLN di Kabupaten Kepahiang. Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung, wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari indikator *System Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction* dan *Net Benefit* yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa SISKOTKLN sudah berjalan dengan baik dan sudah mencapai tujuannya yakni agar pelayanan administrasi penempatan TKI secara layak, cepat, mudah dan efisien. Penerapan SISKOTKLN juga memiliki dampak positif bagi pelayanan dan kinerja organisasi. Namun pada indikator *Information Quality* didapati bahwa SISKOTKLN tidak disosialisasikan secara langsung kepada masyarakat.

#### ABSTRACT

One of the embodiment of *e-government* spirit is an SISKOTKLN. Kepahiang is one of the districts in Bengkulu who already used Public Service Information System in SISKOTKLN program. This study aims to analyze Public Service Information System in SISKOTKLN programs in Kepahiang District. The method of this research is descriptive qualitative. Data collection techniques by direct observation, in-depths interviews, and documentation. The results of this study indicate that from the *System Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction* and *Net Benefit* user used in this study indicates that SISKOTKLN has run well and has achieved its goal that is to make administrative services of the TKI placement properly, quickly, easily and efficiently. The application of SISKOTKLN also has a positive impact on the service and performance of the organization. But for indicator of *Information Quality* is found that SISKOTKLN is not socialized directly to the community.

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i1.675>

## PENDAHULUAN

Setiap informasi yang diterima dari mana saja, kapan saja, dan dalam bentuk apapun dapat diakses dengan mudah dengan sistem yang *up-to-date* menggunakan program komputerisasi dan jaringan di lingkungan teknologi saat ini. Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan dasar atau landasan UUD 1945 serta mewujudkan masyarakat yang sejahtera, makmur, dan mandiri, maka tata pemerintahan yang baik merupakan salah satu unsur yang penting dalam mengatur pola hubungan antar negara, pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat.

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mensyaratkan dukungan informasi untuk penyelenggaraan pelayanan publik melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPP), merupakan salah satu upaya serius pemerintah dalam penyediaan informasi publik. Sistem informasi pelayanan publik ini merupakan perwujudan dari semangat *e-gov*. Layanan satu atap seperti SIPP (Sistem Informasi Pelayanan Publik) yang tersedia secara nasional, diharapkan pemerintah dapat memberikan layanan yang cepat, sederhana, transparan, efektif, efisien, bertanggung jawab, dan akuntabel untuk memuaskan masyarakat.

Kemajuan teknologi yang pesat ini menuntut pelayan publik untuk mulai mengembangkan suatu pelayanan dalam bentuk teknologi digital dalam pelayanan publik. *E-government* yang secara umum mengacu pada penggunaan teknologi internet dalam penyelenggaraan pelayanan yang dijalankan oleh badan-badan pemerintahan merupakan salah satu penerapannya (Nurhakim, 2014).

Pemanfaatan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik, mempererat hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan industri, memberikan akses informasi yang dapat memberdayakan masyarakat, serta meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Mengurangi korupsi, lebih banyak keterbukaan, meningkatkan kenyamanan, meningkatkan pendapatan, dan/atau menurunkan biaya adalah beberapa manfaat tambahan dari penggunaan teknologi informasi oleh entitas pemerintah (Irawan & Hidayat, 2021).

*E-government* mengacu pada layanan pemerintah *online* dan sistem manajemen informasi. Masyarakat diberi akses layanan

oleh pemerintah. Diharapkan masyarakat dapat secara mandiri mendaftarkan izin, memantau proses penyelesaian, melaksanakan langsung setiap izin, dan melakukan pelayanan publik lainnya sebagai hasil dari berbagai perkembangan cara pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui penggunaan internet. Dengan penggunaan teknologi internet, semua ini dapat dilakukan dari mana saja kapan saja (Cahyadi, 2003).

*E-government* juga dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi berbasis *web* (jaringan), komunikasi internet, dan dalam beberapa kasus, aplikasi interkoneksi untuk meningkatkan komunikasi dan meningkatkan akses ke dan atau dari penyampaian layanan dan informasi pemerintah kepada individu, bisnis, pencari kerja, dan pemerintah lainnya, baik kelembagaan maupun antar negara.

Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat diwujudkan dengan sistem pelayanan dan sumber daya manusia yang selaras. Kualitas pelayanan yang baik menurut dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan digunakan prinsip seperti; menetapkan standar pelayanan, transparan, memperlakukan masyarakat secara adil, mempermudah akses kepada seluruh masyarakat, menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien, serta mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan (Wasistiono, 2001).

Sistem Komputerisasi Tenaga Kerja Luar Negeri (SISKOTKLN) adalah salah satu contoh penerapan dari semangat *e-government*. Sesuai dengan Peraturan Republik Indonesia Nomor Per.05/MEN/II/2009 tentang Pelaksanaan Penyiapan Calon Tenaga Kerja Migran Untuk Pekerjaan di Luar Negeri. SISKOTKLN adalah sistem terkomputerisasi yang dapat mengumpulkan, menyimpan dan mengirimkan data secara cepat, tepat, dan benar serta menyajikan informasi sesuai dengan petunjuk pengguna (Pratiwi, 2017).

Surat Edaran BNP2TKI Deputy Bidang Penempatan Nomor B.63/PEN/IV/20126 menyebutkan bahwa SISKOTKLN sudah ada sejak tahun 2012. Dinas Tenaga Kerja atau penanggungjawab ketenagakerjaan di Kabupaten/Kota sesuai asal KTP diwajibkan oleh Undang-Undang yang membahas tentang SISKOTKLN untuk mendaftarkan setiap calon TKI. Oleh karena itu, akan mendorong administrasi yang terorganisir bagi mereka yang terlibat dalam perekrutan, pelatihan dan pendidikan tenaga kerja serta penempatan

mereka di luar negeri, sehingga memudahkan pemerintah untuk mengelola pekerja migran Indonesia (Rosyanda, 2019).

Pra-penempatan, penempatan, dan pasca penempatan semuanya termasuk dalam pengertian perlindungan bagi pekerja migran Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004. Oleh karena itu, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2013 tentang Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hasil akhir SISKOTKLN adalah Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri yang disebut KTKLN, yang berfungsi sebagai kartu identitas bagi TKI yang berhak bekerja di luar negeri dan telah menyelesaikan prosedur yang diperlukan.

SISKOTKLN menggabungkan tiga komponen untuk mengintegrasikan informasi secara sinergis dengan sistem online. Pertama, mekanisme pelacakan pasar tenaga kerja global. Kedua, sistem pelayanan penempatan TKI melalui SISKOTKLN, dimana data dimasukkan secara *online* atas permintaan Disnaker Kabupaten/Kota. Ketiga, sistem pendataan kepulauan TKI dari luar negeri, seperti BPK-TKI atau Balai Pelayanan Kepulauan Tenaga Kerja Indonesia.

Mekanisme pendataan Calon Pekerja Migran Indonesia yang ingin keluar negeri. Pada dasarnya merupakan proses pelayanan penempatan dengan menggunakan teknologi informasi yang melibatkan instansi dan pemangku kepentingan terkait sesuai dengan peran dan jenjang kewenangannya melalui SISKOTKLN. Dinas Kabupaten/Kota, Perusahaan Pengerah Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS), Balai Latihan Kerja Luar Negeri (BLK-LN), Fasilitas Kesehatan, Asuransi, Pemeriksaan Psikologis, Lembaga Uji Kompetensi (LUK), Lembaga Keuangan, dan perwakilan RI di luar negeri sebagai pemangku kepentingan agar sistem ini terintegrasi dengan penempatan Calon Pekerja Migran Indonesia (Nafiah, 2018).

Pemerintah Daerah Kepahiang berinisiatif untuk meningkatkan kesempatan kerja, pengetahuan, dan pengalaman kerja di luar negeri adalah penempatan tenaga kerja ke luar negeri. Untuk mendukung terciptanya rasa aman dan perlindungan terhadap nasib TKI di luar negeri, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004

tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri. Disusul dengan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri.

Kabupaten Kepahiang termasuk salah satu Kabupaten yang ada di Bengkulu yang sudah menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) dalam program SISKOTKLN. Berdasarkan observasi awal, peneliti terjun langsung ke lapangan dan melakukan wawancara kepada pegawai kantor yang membidangi tenaga kerja di Kabupaten Kepahiang, masih terdapat kendala yang dialami seperti masih didapatinya agen/perusahaan yang belum terdata di SISKOTKLN yang juga mengeluarkan surat rekomendasi. Sedangkan secara teknis dalam SISKOTKLN, semua calon TKI harus mengurus surat rekomendasi di kantor yang membidangi ketenagakerjaan di Kabupaten/Kota yang sesuai dengan asal KTP.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang, TKI yang dikirim pada periode dalam rentang tahun 2019-2022 mengalami penurunan. Dimana pada tahun 2019 sebanyak 13 orang, tahun 2020 hanya 1 orang, tahun 2021 sebanyak 9 orang, dan pada tahun 2022 sebanyak 8 orang.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rezha Dwi Syah Putra (2019), berfokus pada perlindungan dari segi hukum dan kesejahteraan TKI, maka menjadi menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai sistem informasi pelayanan publik pada program SISKOTKLN. Penelitian ini akan dilakukan di Kepahiang, mengingat Kepahiang juga merupakan kabupaten yang menggunakan program SISKOTKLN dalam menyumbang tenaga kerja ke luar negeri.

Model DeLone dan McLean, yang dikenal sebagai model sederhana namun dianggap cukup valid oleh para peneliti. Model DeLone dan McLean (1992) dikembangkan sebagai tanggapan terhadap studi teoritis dan empiris ke dalam sistem informasi yang dilakukan oleh para peneliti pada tahun 1970-an dan 1980-an, yaitu studi-studi yang melihat kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, efek individu, dan dampak organisasi (Nugroho, 2019).

Penelitian lebih lanjut yang telah dilakukan diperlukan dari setiap komponen model sukses DeLone dan McLean agar lebih berguna sebagai alat untuk menilai kinerja sistem informasi. Indikator-indikator ini semuanya telah dikelompokkan bersama sebagai berikut:

- 1) **Kualitas Sistem (*System Quality*)**  
Menurut Delone & McLean dan Urbach, mengacu pada seberapa baik perangkat keras dan perangkat lunak bekerja sama dalam sistem informasi untuk memenuhi permintaan pengguna inilah yang dimaksud dengan kinerja sistem (Rosyanda, 2019). Indikator pengukuran kualitas sistem yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu; Mudah digunakan (*Ease of Use*), Fleksibilitas (*Flexibility*), Keamanan (*Security*), dan Keandalan Sistem (*Reliability*)
- 2) **Kualitas Informasi (*Information Quality*)**  
Hasil penggunaan dari sistem informasi ini dilihat dari dan oleh pengguna adalah kualitas informasi yang dihasilkan, ini mengacu pada seberapa baik konsumen dalam memandang suatu informasi yang datang dari berbagai segi (Fadul, 2019). Indikator pengukuran kualitas informasi dari DeLone dan McLean yaitu; Relevan (*Relevance*) Akurat (*Accurate*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*)
- 3) **Kualitas Layanan (*Service quality*)**  
Layanan untuk sistem informasi Pengguna mendapatkan kualitas sebagai layanan dari pengembang sistem informasi. Layanan mencakup pembaruan sistem informasi dan balasan pengembang untuk masalah yang muncul dengan sistem informasi (Nafiah, 2018). Beberapa indikator pada kualitas layanan menurut DeLone dan McLean adalah sebagai berikut; Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*)
- 4) **Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)**  
Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka

pengguna terhadap sistem yang digunakan (Farlina & Pribadi, 2020). Variabel ini diukur dengan indikator-indikator menurut DeLone dan McLean sebagai berikut; Keefektifan (*Effectiveness*), dan Kepuasan (*Satisfaction*).

- 5) **Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefit*)**  
Manfaat bersih adalah efek kehadiran dan penggunaan sistem informasi pada efektivitas kinerja pengguna, baik secara individu maupun dalam organisasi, termasuk peningkatan produktivitas, peningkatan pengetahuan, dan penurunan waktu yang dihabiskan untuk mencari informasi (Nugroho, 2015). Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur variabel ini adalah sebagai berikut; Performa Pekerjaan (*Job performance*), Mempermudah pekerjaan (*Ease of Job*), dan Pengurangan biaya (*Cost Reductions*).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menjelaskan secara detail dan terperinci mengenai fenomena yang ada di lapangan berkaitan dengan sistem informasi pelayanan publik pada SISKOTKLN di Kabupaten Kepahiang. Sumber data merupakan tempat dimana peneliti memperoleh data, diambil dan dikumpulkan, dalam penelitian ini terdiri dari dua data yaitu data primer dan data sekunder.

Teknik pengumpulan data menggunakan pengamatan langsung di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang sebagai lokasi penelitian, wawancara mendalam dengan informan, dan dokumentasi sebagai pendukung dari sumber data penelitian ini. Informan pada penelitian ini yaitu Kepala Bidang Ketenagakerjaan, Kepala Seksi Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja, Operator SISKOTKLN, dan masyarakat yang telah menggunakan SISKOTKLN secara langsung. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan analisis dari semua data dan fakta yang telah dilakukan selama kegiatan penelitian. Analisis yang dilakukan peneliti dengan judul penelitian yang dilakukan peneliti dengan membandingkan dan menyesuaikan

data primer, data sekunder, penelitian terdahulu serta teori kesuksesan dari DeLone dan McLean.

Penyelenggaraan SISKOTKLN sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku sesuai dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 mengenai Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disebut dengan TKI terkait dengan penerapan SISKOTKLN di Kabupaten Kepahiang sejak tahun 2017. SISKOTKLN ini adalah sistem pelayanan administrasi penempatan TKI yang bertujuan agar seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*) dapat memberikan pelayanan penempatan TKI secara layak, cepat, murah dan efisien.

Penerapan SISKOTKLN di Kabupaten Kepahiang ini sudah berjalan sebagaimana mestinya. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi di lapangan dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa SISKOTKLN memberikan kemudahan kepada pengguna dan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang untuk mengurus keperluan administrasi mulai dari pembuatan surat sampai dengan penempatan kerja bagi CPMI (Calon Pekerja Migran Indonesia). Hal ini sangat membantu pekerjaan bagi pegawai Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada dinas tersebut. Berikut ini merupakan hasil analisis dari hasil penelitian dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, yakni :

### **System Quality (Kualitas Sistem)**

Penggunaan suatu sistem dalam institusi pemerintahan ditujukan agar suatu institusi pemerintahan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Sarana dan prasarana seperti jaringan internet menjadi pendukung di dalam suatu sistem informasi, dimana juga dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dan aparatur itu sendiri dengan cara memproses dalam *menginput* data, dengan begitu pelayanan yang diberikan bisa lebih efektif, efisien dan fleksibel.

Dalam menerapkan SISKOTKLN di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang, kebutuhan penggunaan tidak hanya dengan menggunakan SISKOTKLN semata, namun ada beberapa seperti pembuatan AK-1 dan pembuatan surat rekomendasi bagi CPMI. Hal ini sesuai dengan tujuan dari SISKOTKLN yakni mempermudah pelayanan administrasi

serta penempatan TKI secara layak, mudah, cepat dan efisien.

SISKOTKLN tidak hanya memberi kemudahan bagi pegawai yang bekerja di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang tetapi juga memudahkan bagi masyarakat yang menggunakan sistem tersebut. Bagi pegawai tentu meringankan pekerjaan karena dengan menggunakan SISKOTKLN, operator atau administrator tidak perlu lagi memproses data secara manual karena SISKOTKLN ini sendiri merupakan sistem pendataan bagi CPMI yang sudah terkomputerisasi.

Kemudahan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna terutama CPMI adalah keringanan saat memasukkan berkas dan *penginputan* data. Seperti saat jika terjadi kesalahan data, CPMI tidak perlu menunggu sampai berhari-hari untuk mengubah data melainkan cukup melapor kepada operator/administrator dibuktikan dengan kesalahan yang ada dalam SISKOTKLN maka akan dituntun ke halaman *helpdesk* sehingga data CPMI akan segera diubah dengan data yang telah disetujui oleh operator/administrator.

CPMI tidak perlu takut akan terjadinya kebocoran data karena Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang menjamin keamanan data karena hanya pihak yang membidangi tenaga kerja saja yang mengetahui *User-ID* saat *login* ke dalam aplikasi SISKOTKLN. Sehingga pihak luar tidak bisa dengan leluasa untuk mengakses dan mengubah data CPMI secara bebas.

Penggunaan SISKOTKLN dalam memenuhi kebutuhan kerja dilakukan untuk melaksanakan tertib administrasi dalam pelaksanaannya yang sudah terkomputerisasi. Sehingga SISKOTKLN sudah diterapkan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang sudah sesuai dengan kebutuhan kerja.

Kebutuhan kerja yang baik akan membantu pekerjaan menjadi lebih mudah dan lebih cepat. Artinya SISKOTKLN telah memenuhi fleksibilitas sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Akan tetapi untuk menggunakan SISKOTKLN CPMI harus melengkapi persyaratan sebagaimana yang telah ditetapkan terlebih dahulu, sebab jika data CPMI tidak lengkap maka tidak akan bisa diproses ke dalam SISKOTKLN.

Sebelum menerapkan SISKOTKLN, semua proses pelaksanaan administrasi penempatan CPMI ke luar negeri masih dilakukan secara manual. Sehingga hampir semua penulisan dan pengisian data masih berupa tulisan tangan sehingga membuat arsip dokumen menumpuk. Namun, sejak diterapkannya SISKOTKLN di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kepahiang semua proses administrasi sudah dilaksanakan secara komputerisasi. Sehingga proses pekerjaan menjadi lebih cepat dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna.

Penerapan SISKOTKLN di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang saat ini masih memiliki kendala, seperti saat *penginputan* data CPMI yang belum sinkron terhadap data yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, misalnya saja didapati bahwa terdapat perbedaan pada nama, tanggal lahir, dan alamat CPMI. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam *penginputan* data ke dalam SISKOTKLN.

Bersamaan dengan penggunaan SISKOTKLN ini data CPMI akan terintegrasi dengan baik, sehingga diharapkan akan memudahkan CPMI kedepannya. Dengan begitu akan memudahkan para CPMI saat mengurus berkas-berkas lain dan diharapkan bisa terhindar dari kerancuan data saat mengurus paspor dan lain sebagainya.

juga dinilai sudah baik dalam sistem pendataan secara komputerisasi dalam pelayanan administrasi CPMI di Kabupaten Kepahiang.

### **Information Quality (Kualitas Informasi)**

Sistem Komputerisasi Tenaga Kerja Luar Negeri (SISKOTKLN) adalah contoh penerapan *e-gov*. Melalui Peraturan Republik Indonesia Nomor. Per.05/MEN/II/2009 tentang Pelaksanaan Penyiapan Calon Tenaga Kerja Migran untuk Penempatan Tenaga Kerja Internasional. SISKOTKLN adalah sistem terkomputerisasi yang dapat mengumpulkan, menyimpan, dan mengirimkan data secara cepat, tepat, dan benar serta menyajikan informasi sesuai dengan petunjuk pengguna (Pratiwi, 2017).

Kualitas informasi ini mencakup seluruh informasi yang disampaikan oleh pemberi informasi (pihak dinas) yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan SISKOTKLN ini. Informasi yang tersedia dalam sistem secara lengkap dan akurat akan memuaskan pengguna.

Kualitas informasi yang disediakan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang akan dikatakan baik jika mempunyai manfaat bagi penggunanya. Informasi yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang harus akurat dan bebas dari kesalahan yang bisa menyesatkan, guna mencerminkan maksud dan tujuan informasi yang disediakan kepada masyarakat.

Informasi yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja harus tepat waktu. Oleh karena itu, kualitas yang diberikan akan dikatakan baik jika informasi tersebut disampaikan tepat waktu. Jika penyampaian informasi terlambat maka tidak akan mempunyai nilai lagi. Dalam hal ini yang dimaksud dengan ketepatan waktu adalah bagaimana pihak Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang dalam memberikan informasi tentang penempatan bekerja diluar negeri kepada masyarakat.

Kualitas informasi ini belum dikatakan baik karena terbukti bahwa Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang sendiri tidak melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat terkait dengan adanya penempatan kerja di luar negeri. Didapati juga bahwa posisi Kepala Seksi Perluasan Tenaga Kerja ini kosong, hal inilah yang memungkinkan bahwa Dinas Perindustrian dan

**Tabel 1. Penilaian System Quality**

<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>Penilaian</b>
<i>System Quality</i> (Kualitas Sistem)	a. Mudah digunakan	Terlaksana, Baik
	b. Fleksibilitas	Terlaksana, Baik
	c. Keamanan	Terlaksana, Baik
	d. Keandalan Sistem	Terlaksana, Cukup Baik

*Sumber : Diolah oleh peneliti*

Berdasarkan hasil dari temuan penelitian pada indikator *System Quality* menunjukkan bahwa keempat sub indikator dalam kualitas sistem pada SISKOTKLN di Kabupaten Kepahiang sudah baik. Responden juga menilai SISKOTKLN berjalan dengan semestinya baik itu pegawai, sarana dan prasarana dalam penerapan SISKOTKLN sudah baik, meskipun terkadang didapati beberapa kendala seperti saat *website down*, kesalahan data CPMI yang masih bisa diatasi. Penerapan SISKOTKLN ini

Tenaga Kerja Kepahiang tidak mengadakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.

Hal ini membuktikan bahwa banyak masyarakat Kepahiang yang belum tahu tentang pasar informasi untuk bekerja keluar negeri terlebih lagi jumlah pengangguran Kepahiang dalam tahun 2022 sebanyak 1.535 orang. Dimana dalam jumlah tersebut mata pencaharian kebanyakan bertani/berkebun. Penyebaran informasi secara luas dan terbuka akan meningkatkan minat masyarakat yang belum memiliki pekerjaan untuk bekerja di luar negeri, yang kemudian diharapkan akan meningkatkan jumlah TKI/PMI yang bekerja di luar negeri dan menekankan jumlah pengangguran yang ada di Kabupaten Kepahiang.

**Tabel 2. Penilaian Information Quality**

Indikator	Sub Indikator	Penilaian
Information Quality (Kualitas Informasi)	a. Relevan	Terlaksana, Cukup Baik
	b. Akurat	Terlaksana, Cukup Baik
	c. Ketepatan waktu	Terlaksana, Cukup Baik

Sumber : Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator dari sistem informasi memiliki hubungan dengan kualitas informasi, dan hubungan ini dapat digunakan untuk menentukan seberapa baik informasi tersebut memenuhi persyaratan dan harapan pengguna dengan menentukan seberapa baik informasi tersebut dikomunikasikan kepada penerimanya.

Temuan menunjukkan bahwa SISKOTKLN memberikan informasi yang akurat. Dalam hal ini, impor data CPMI dengan SISKOTKLN dilakukan untuk memenuhi tugas administrasi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh dapat dikomunikasikan secara akurat dan untuk mengurangi kemungkinan gangguan informasi selama proses penyampaian informasi. Namun penyebaran informasi ini hanya sebatas sosial media saja, belum pernah diadakannya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.

### **Service Quality (Kualitas Layanan)**

Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat diwujudkan dengan sistem pelayanan dan sumber daya manusia yang selaras. Kualitas pelayanan yang baik menurut, dalam upaya

peningkatan kualitas pelayanan digunakan prinsip seperti ini; menetapkan standar pelayanan, transparan, memperlakukan masyarakat secara adil, mempermudah akses kepada seluruh masyarakat, menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien, serta mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan (Wasistiono, 2001).

Kesuksesan sistem ini berpengaruh pada kualitas layanan. Terutama dalam penggunaan SISKOTKLN untuk meningkatkan pelayanan administrasi penempatan kerja di luar negeri yang disediakan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang. Terdapat dua hal yang menjadi pengaruh dari kualitas layanan yakni jaminan dan empati atau kepedulian dari pemberi layanan.

SISKOTKLN ini memberikan jaminan dimana dalam melakukan pelayanan menggunakan sistem ini mampu menjamin kelancaran untuk pengguna. Dalam hal ini pihak dinas menjamin keamanan data CPMI sehingga terhindar dari kebocoran data karena untuk masuk ke dalam SISKOTKLN ini hanya bisa diakses oleh operator yang membidangi tenaga kerja. Sehingga pihak luar tidak bisa mengakses data secara bebas.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, dalam memberikan jaminan pelayanan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja ini sangat bertanggungjawab atas SISKOTKLN serta dalam memberikan pelayanannya, masing-masing mempunyai tanggungjawab besar yang harus diemban dalam menerapkan SISKOTKLN di Kabupaten Kepahiang. Pelayanan yang diberikan juga melalui prosedur sesuai dengan ketentuan yang ada. Sehingga belum pernah terjadi kebocoran data CPMI hingga saat ini.

Kualitas layanan selanjutnya adalah empati atau kepedulian yang diberikan oleh pihak Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang berpengaruh kepada kualitas layanan. Sikap kepedulian dari pihak Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Serta bagaimana sikap dan respon dari pihak dinas jika pengguna bertanya hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dibuktikan saat masyarakat datang langsung ke dinas bahkan menghubungi melalui akun media sosial dan bertanya mengenai informasi yang

mereka dapatkan. Pihak dinas secara cepat langsung merespon masyarakat dengan menjawab langsung kepada masyarakat yang bersangkutan mengenai kebenaran informasi tersebut. Tanggapan cepat yang diberikan ini tentu membuat kualitas pelayanan menjadi lebih baik, cepat dan mudah.

**Tabel 3. Penilaian Service Quality**

Indikator	Sub Indikator	Penilaian
Service Quality (Kualitas Layanan)	a. Jaminan	Terlaksana a, Baik
	b. Empati/kepedulian	Terlaksana a, Baik

Sumber : Diolah oleh Peneliti

Hasil indikator ketiga yaitu *Service Quality* (Kualitas Pelayanan). Pelayanan merupakan kegiatan yang menghasilkan interaksi antara pengguna layanan dan pemberi layanan. Pada penelitian ini, peneliti menilai bahwa pelayanan SISKOTKLN yang diberikan sudah baik. Kepedulian serta kesigapan dari pegawai juga sangat penting dalam melakukan pelayanan, mengingat Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kepahiang ini bertanggungjawab atas SISKOTKLN di Kabupaten Kepahiang.

**User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)**

Kepuasan pengguna merupakan respon atau umpan balik yang diberikan pengguna setelah mendapatkan pelayanan dan informasi. Sikap pengguna mengenai seberapa suka atau puas pengguna terhadap layanan dan informasi yang mereka dapatkan. Pelayanan dapat dikatakan baik jika pengguna merasa tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan tepat.

Kebutuhan dan tujuan yang dimiliki pengguna tercapai sesuai dengan harapan atau target yang diinginkan dapat dilihat dari kebutuhan pengguna baik itu dari keefektifan sistem dan pelayanan yang diberikan. SISKOTKLN memberikan kemudahan dalam pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan akurat sehingga meningkatkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan SISKOTKLN.

Kepuasan pengguna juga bisa diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna. Rasa puas yang dirasakan oleh pengguna mengindikasikan bahwa sistem serta pelayanan yang diberikan berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan penggunanya. Hal ini terbukti bahwa SISKOTKLN memudahkan dalam pekerjaan sehingga tidak membutuhkan waktu lama dalam memasukkan data CPMI ke sistem.

**Tabel 4. Penilaian User Satisfaction**

Indikator	Sub Indikator	Penilaian
User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	a. Keefektifan	Terlaksana, Cukup Baik
	b. Kepuasan	Terlaksana, Baik

Sumber : Diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang telah memenuhi kebutuhan penggunanya dalam pelaksanaan pelayanan administrasi penempatan kerja di luar negeri. Sehingga masyarakat tidak perlu kesulitan dalam mengajukan berkas, karena dalam prosesnya kebutuhan untuk membuat surat AK-1 dan surat rekomendasi paspor untuk CPMI guna keperluan SISKOTKLN tidak membutuhkan waktu yang lama.

**Net Benefit (Manfaat Bersih)**

*E-government* mengacu pada ayanan pemerintah *online* dan sistem manajemen informasi. Masyarakat diberi akses ke layanan ini oleh pemerintah. Penggunaan teknologi informasi berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, dan efisiensi manajerial di sektor publik. Penggunaan teknologi informasi dalam organisasi pemerintahan juga memiliki manfaat lain, seperti meningkatkan kenyamanan dan mengurangi biaya operasional (Irawan & Hidayat, 2021).

Penggunaan SISKOTKLN berdampak pada seberapa baik kinerja pengguna baik secara individu maupun kolektif di perusahaan, dan ini memiliki keuntungan bersih yang positif. Pegawai Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang juga merasakan manfaat dari penerapan SISKOTKLN. Dimungkinkan untuk meningkatkan kinerja pengguna dengan memanfaatkan SISKOTKLN. Selain itu, efektivitas layanan dan organisasi ditingkatkan dengan penggunaannya.

Penerapan SISKOTKLN di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang telah memberikan keuntungan untuk mempermudah pekerjaan. Keuntungan yang pertama yaitu meningkatkan performa pekerjaan yang akan berpengaruh pada kinerja individual pegawai terkhusus yang membidangi tenaga kerja. Dengan menggunakan

SISKOTKLN pekerjaan menjadi lebih cepat dan mudah.

Berdasarkan hasil penelitian, mulai dari mengajukan berkas sampai proses penginputan data ke dalam SISKOTKLN ini membutuhkan waktu sekitar 15-45 menit jika data CPMI sudah lengkap dan benar. Hal ini berarti SISKOTKLN memberikan kemudahan dalam bekerja melalui kecepatan dalam penginputan data sehingga dengan menerapkan SISKOTKLN, terjadi peningkatan performa pekerjaan. Sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang menjadi meningkat.

Pada sub indikator efektif dalam hal ini dimaksudkan bagaimana pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu yang lebih cepat sehingga mampu menghasilkan hasil yang sesuai dan tepat saat menggunakan SISKOTKLN. Dalam hal ini juga dibuktikan bahwa SISKOTKLN ini mempunyai keuntungan yakni mempermudah operator SISKOTKLN dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga dengan menggunakan SISKOTKLN ini pekerjaan menjadi lebih cepat.

Sub indikator mempermudah pekerjaan ini menunjukkan bahwa SISKOTKLN tentu dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik untuk kebutuhan pengguna maupun kegiatan organisasi. Terbukti pada saat peneliti melakukan penelitian di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang dengan menerapkan SISKOTKLN ini sangat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya karena bisa menghemat waktu serta dengan mudah menghindari dari kesalahan data karena jika terdapat kesalahan data pada SISKOTKLN, pihak operator/administrator bisa dengan mudah untuk merubahnya sesuai dengan prosedur.

Indikator pengurangan biaya ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan SISKOTKLN akan dikatakan sukses jika dalam menggunakan sistem ini dapat mengurangi atau tidak menimbulkan biaya operasional didalam suatu organisasi. Terbukti sesuai dengan kebijakan yang ada bahwa SISKOTKLN ini dibuat untuk mempermudah urusan administrasi dalam penempatan tenaga kerja ke luar negeri tanpa mengeluarkan biaya operasional apapun.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, memang benar bahwa Dinas Perindustrian dan

Tenaga Kerja Kabupaten Kepahiang tidak memungut biaya apapun. Mulai dari pembuatan surat AK-1 dan surat rekomendasi paspor untuk CPMI, tidak dipungut biaya sepeserpun. Dalam hal ini membuktikan bahwa Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kepahiang sudah melaksanakan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan bahwa dalam proses administrasi penempatan ini tidak memungut biaya apapun. Hal tersebut juga tentu memberikan manfaat bagi organisasi dan masyarakat sebagai pengguna.

**Tabel 5. Penilaian *Net Benefit***

Indikator	Sub Indikator	Penilaian
<i>Net Benefit</i> (Manfaat Bersih)	a. Performa Pekerjaan	Terlaksana a, Baik
	b. Mempermudah Pekerjaan	Terlaksana a, Baik
	c. Pengurangan Biaya	Terlaksana a, Baik

Sumber : Diolah oleh peneliti

Pada hasil penelitian indikator kelima yaitu manfaat bersih, dimana kemanfaatan merupakan dampak atau manfaat dari suatu aktivitas dalam penerapan SISKOTKLN ini sudah baik. Pada dasarnya SISKOTKLN ini merupakan sistem *online* dalam pendataan dan administrasi penempatan tenaga kerja di luar negeri memiliki dampak yang positif bagi pelayanan dan kinerja pegawai maupun organisasi. Sehingga dalam penerapannya bisa terkoordinir antara pemerintah pusat dan daerah bisa dilakukan dengan sangat baik.

## PENUTUP

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan setelah melihat masalah, mengamati dan melakukan wawancara secara mendalam tentang analisis sistem informasi pelayanan publik pada SISKOTKLN. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa SISKOTKLN berjalan dengan baik namun masih perlu perbaikan dalam beberapa hal.

Hasil empat dari lima indikator yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa SISKOTKLN sudah berjalan dengan baik dan sudah mencapai tujuannya yakni agar pelayanan administrasi penempatan TKI secara ayak, cepat, mudah dan efisien. Penerapan SISKOTKLN juga memiliki dampak positif bagi pelayanan dan kinerja organisasi. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penerapan SISKOTKLN juga tersedia dengan

baik. Namun pada indikator kualitas informasi didapati bahwa SISKOTKLN tidak disosialisasikan secara angung kepada CPMI.

Terdapat permasalahan yang ditemui di apangan setelah analisis yaitu masih terdapat kesalahan data CPMI/TKI seperti ketidaksesuaian nama dan tanggal ahir serta didapati bahwa ada beberapa agensi yang tidak terdaftar di SISKOTKLN yang juga mengeluarkan surat rekomendasi, dimana surat rekomendasi hanya dikeluarkan oleh dinas setempat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Cahyadi, A. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *The Winners*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.21512/tw.v4i1.3796>
- Fadul, F. M. (2019). *Sistem Informasi Manajemen*.
- Farlina, Y., & Pribadi, D. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, 5(September), 180–186.
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). *E-Government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus*.
- Nafiah, U. (2018). *Penerapan Sistem Komputerisasi Online Tenaga Kerja Luar Negeri (SISKO-TKLN) Dalam Upaya Untuk Melindungi Tenaga Kerja Indonesia Ke Luar Negeri (Studi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Blitar)*.
- Nugroho. (2015). Implementasi Kebijakan Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Di Luar Negeri di Kabupaten Pati. *Teaching and Teacher Education*, 12(1), 1–17.
- Nugroho, R. A. (2019). *Implementasi Strategis Sistem Komputerisasi Tenaga Kerja Luar Negeri (SISKOTKLN) pada TKI di Kabupaten Karanganyar*. 1(1), 154–175.
- Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Dan Praktik Administrasi*, 9(3), 403–422.
- Pratiwi, R. M. A. (2017). *Implementasi Strategis Sistem Komputerisasi Tenaga Kerja Luar Negeri (SISKO-TKLN) Pada Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di Kabupaten Karanganyar*. 1–14.
- Rosyanda. (2019). *Penerapan Sistem Komputerisasi Online (SISKO-TKLN) dalam Upaya untuk Melindungi Tenaga Kerja Indonesia ke Luar Negeri (Studi di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Blitar)*. 1–22.
- Wasisistiono. (2001). Pelayanan Publik. *Jurnal Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, 4(1), 88–100.
- BPS Kabupaten Kepahiang. (2022). Kabupaten Kepahiang Dalam Angka. ISSN : 2615-0786
- Gracenia Vina. (2022). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah Berbasis Web di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pino Raya Bengkulu Selatan*.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsudin. (2016). *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Intrans Publishing, Malang.
- Moenok Reydonnizar, Suwanda Dadang, Santoso Yudi P. (2020). *Sistem Informasi Pelayanan Publik*. Remaja Rosdakarya, Bandung.