

**KINERJA BALAI PELAYANAN PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA (BP3TKI) PEKANBARU  
(Studi Kasus Pelayanan Penyiapan Dan Penempatan Pekerja Migran Indonesia)**

**Oleh : Tya Shafira (1601110047)**

Tyashafira68@gmail.com

**Pembimbing : Abdul Sadad, S.Sos., M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

***Abstract***

*Not achieving the placement of PMI candidates and the number of PMI candidates who process outside the Pekanbaru BP3TKI working area is a phenomenon that is found. The purpose of this study is to find out how the performance of the Indonesian Workers Placement and Protection Service Center (BP3TKI) Pekanbaru in the preparation and placement service and to determine the inhibiting performance of the Indonesian Workers Placement and Protection Service Center (BP3TKI) Pekanbaru. This type of research is a qualitative research with a descriptive approach. Collecting data obtained both primary and secondary data collected through interviews, observations and documentation and then analyzed so that conclusions can be drawn from existing research problems. The results of this study found that the performance of the Indonesian Workers Placement and Protection Service Center (BP3TKI) Pekanbaru had not been carried out to the maximum, it was caused by an inhibiting factor namely the lack of infrastructure.*

***Keywords: Performance, Service, Indonesian Migrant Workers***

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kesejahteraan bangsa dan negara merupakan salah satu tujuan utama Negara Indonesia. Sebagaimana telah diamanatkan dalam Alinea Keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945) bahwa negara bertujuan “mewujudkan keadilan sosial dan kesejahteraan umum bagi seluruh rakyat Indonesia.” Tujuan tersebut kemudian dituangkan ke dalam beberapa pasal di UUD NRI 1945, salah satunya adalah Pasal 27 Ayat (2) yang berbunyi “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.” Pasal tersebut mencerminkan bahwa pekerjaan sangat penting untuk menciptakan kesejahteraan bagi setiap orang.

Tenaga kerja adalah pelaku pembangunan dan pelaku ekonomi baik secara individu maupun secara kelompok, sehingga mempunyai peranan yang sangat signifikan dalam aktivitas perekonomian nasional, yaitu meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, tenaga kerja sebagai salah satu penggerak tata kehidupan ekonomi dan merupakan sumber daya yang jumlahnya cukup melimpah. Indikasi ini bisa dilihat pada masih tingginya jumlah pengangguran di Indonesia serta rendahnya atau minimnya kesempatan kerja yang disediakan.

Tingginya angka pengangguran di Indonesia yang disebabkan oleh kurangnya lapangan pekerjaan menjadi faktor utama tingginya tingkat kemiskinan dan menurunnya tingkat kesejahteraan masyarakat Indonesia. Program peningkatan fasilitas penempatan dan perlindungan tenaga kerja Indonesia ke luar negeri adalah salah satu cara menekan angka pengangguran di tanah air dengan memanfaatkan kesempatan kerja di luar negeri sesuai dengan bakat, minat dan

kemampuannya, serta meningkatkan kembali kesejahteraan masyarakat.

Program Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia ke luar negeri dilaksanakan dengan melibatkan Instansi terkait baik di Pusat maupun di daerah. Hal ini sejalan dengan agenda pembangunan nasional yang ditandai dengan negara hadir untuk melindungi dan memberikan rasa aman seluruh masyarakat Indonesia dalam konteks tenaga kerja luar negeri.

Namun demikian, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia ke luar negeri tidak luput dari sejumlah permasalahan tenaga kerja seperti pemerasan, penipuan, dan kasus-kasus pemberangkatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) ilegal. Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) hadir sebagai badan penyelenggara penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia. BP2MI adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen di daerah yang mengemban amanah Undang-Undang 18 tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia secara terkoordinasi dan terintegrasi bersama-sama dengan instansi terkait.

BP3TKI Pekanbaru merupakan unit kerja BP2MI dengan wilayah kerja meliputi Provinsi Riau dan Provinsi Jambi yang melakukan pelayanan penempatan dan perlindungan bagi warga negara yang bekerja ke luar negeri sesuai dengan Peraturan Kepala BNP2TKI Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia.

Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru melaksanakan tugas memberikan kelancaran dan kemudahan dalam pelayanan penempatan dan perlindungan, serta penyelesaian masalah Pekerja Migran Indonesia (PMI) secara terkoordinasi dan terintegrasi di wilayah BP3TKI Pekanbaru.

Dalam peningkatan fasilitas penempatan

dan perlindungan tenaga kerja Indonesia, BP3TKI Pekanbaru terdiri dari Subbagian Tata Usaha yang mempunyai tugas untuk melaksanakan penyusunan program dan anggaran, evaluasi dan pelaporan, urusan kepegawaian, keuangan, surat menyurat, kearsipan, perlengkapan dan rumah tangga; Seksi Kelembagaan dan Pemasarakatan Program yang mempunyai tugas melakukan pembinaan, pemantauan dan evaluasi kinerja lembaga penempatan pasyarakat program, pemantauan kerja sama luar negeri dan promosi serta monitoring penyediaan Calon Pekerja Migran Indonesia; Seksi Penyiapan Penempatan, dan Seksi Perlindungan dan Pemberdayaan yang mempunyai tugas melakukan perlindungan dan advokasi, pemberdayaan dan pembinaan Pekerja Migran Purna (PMI).

Seksi Penyiapan Penempatan merupakan salah satu bagian terpenting dari terciptanya PMI yang profesional dan memperkecil resiko PMI Non Prosedural. Yang dimana seksi penyiapan Penempatan bertugas melakukan verifikasi dokumen penempatan dan perlindungan Tenaga Kerja Indonesia serta pelayanan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN), serta pendaftaran dan seleksi penempatan calon tenaga kerja Indonesia oleh pemerintah, Pembekalan Akhir Pemberangkatan (PAP) serta pengharmonisan peningkatan kualitas Tenaga Kerja Indonesia.

Seksi Penyiapan Penempatan BP3TKI Pekanbaru mempunyai indikator utama dari sasaran strategi pertama yaitu Jumlah penempatan CPMI/PMI yang memenuhi kelengkapan dokumen. Tapi dari capaian kinerja tersebut hanya mencapai 24% saja atau 216 PMI dari target 900 PMI dan berada di kategori kurang. Dan terjadi penurunan tiap tahunnya yang dimulai dari tahun 2016 sebanyak 363 PMI dan 248 PMI pada tahun 2017. Dalam indikator tersebut peran P3MI sangat berpengaruh. P3MI

sebagai perusahaan pelaksana penempatan bertugas merekrut calon PMI dan mengirimkan pekerja migran Indonesia ke luar negeri sesuai dengan Undang-Undang. Dimana dari 216 PMI tersebut, 72.2% atau 156 orang melalui P3MI, 4.6% atau 10 orang PMI mandiri dan 23.14% atau 50 orang PMI Reentry-perpanjangan kontrak.

Pekerja Migran Indonesia atau PMI dari Provinsi Riau dan Provinsi Jambi cukup banyak mengirimkan Pekerja Migran Indonesia ke luar negeri yang totalnya sebanyak 4.292 PMI. Yang dimana untuk Provinsi Riau mengalami kenaikan tiap tahunnya dan jika dilihat dari tahun 2015 sebanyak 561 PMI, ditahun 2016 sebanyak 617 PMI, ditahun 2017 sebanyak 637 PMI dan ditahun 2017 sebanyak 1.011 PMI. Yang dimana jika ditotalkan sebanyak 2.826 PMI. Jumlah tersebut dua kali lipat lebih banyak dibandingkan Provinsi Jambi yang hanya sebanyak 1.466 PMI.

P3MI atau Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia merupakan badan usaha berbadan hukum perseroan terbatas yang telah memperoleh izin tertulis dari menteri uuntuk menyelenggarakan pelayanan penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI). Lembaga Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI) BP3TKI Pekanbaru mempunyai 7 P3MI yang tersebar di Provinsi Riau dan Provinsi Jambi.

Adapun 7 lembaga P3MI yang telah diberi izin oleh pihak pemerintah untuk merekrut dan mengirimkan tenaga kerjanya ke luar negeri untuk wilayah kerja BP3TKI Pekanbaru yang tersebar di Provinsi Riau sebanyak 1 P3MI dan 6 P3MI di Provinsi Jambi tapi dari ketujuh P3MI tersebut tidak semuanya aktif mengirimkan PMI bekerja ke luar negeri, baik karena kurangnya *job order* atau sarana kesehatan yang terlalu jauh dari Pos Pelayanan. Oleh karena itu banyak masyarakat Riau dan Jambi yang berproses di luar wilayah kerja BP3TKI Pekanbaru.

PMI asal Provinsi Riau 67.65% berangkat dari BP3TKI Medan yaitu sebanyak

684 orang, dan sebanyak 13,35% berangkat dari P4TKI Tanjung Balai Karimun Kepri yaitu sebanyak 135 orang, sedangkan yang berangkat melalui BP3TKI Pekanbaru hanya 78 orang. PMI asal Provinsi Jambi 40,92% telah berangkat dari P4TKI Jambi yaitu sebanyak 124 orang, hanya saja masih terdapat 179 PMI yang berangkat melalui P4TKI/LP3TKI/BP3TKI lain, seperti BP3TKI Medan, KBRI Singapura, P4TKI Tanjung Balai Karimun, dan lainnya. Total PMI yang berproses di seluruh BP3TKI/LP3TKI/P4TKI tahun 2018 ialah sebanyak 1.314 PMI.

Atas uraian diatas, penulis tertarik untuk mengkaji dalam bentuk penulisan skripsi yang berjudul **“Kinerja Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru Studi Kasus Pelayanan Penyiapan Dan Penempatan Pekerja Migran Indonesia”**.

### 1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian diatas maka dapat penulis rumuskan masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kinerja Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru Studi Kasus Pelayanan Penyiapan Dan Penempatan Pekerja Migran Indonesia?
2. Adakah faktor penghambat Kinerja Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru Studi Kasus Pelayanan Penyiapan Dan Penempatan Pekerja Migran Indonesia?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru Studi Kasus

Pelayanan Penyiapan Dan Penempatan Pekerja Migran Indonesia.

2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam Kinerja Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru Studi Kasus Pelayanan Penyiapan Dan Penempatan Pekerja Migran Indonesia.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah dan Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dalam menyikapi permasalahan Pekerja Migran Indonesia (PMI).

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Administrasi Publik, serta menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang membahas permasalahan yang sama.

## 2. KONSEP TEORI

### 2.1 Kinerja

Kinerja (*performance*) sudah menjadi kata populer yang sangat menarik dalam pembicaraan manajemen publik. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per-individu) dan kinerja organisasi. kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (**Bastian, 2001:329**)

Menurut **Soedarmayanti (2003:47)** mengutarakan bahwa kinerja adalah terjemahan dari *performance*, berarti : perbuatan, pelaksanaan pekerjaan, prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan yang berdaya guna. Disamping itu kinerja (*performance*) diartikan sebagai hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen, atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus

dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur.

**Ruky (2004:14)** mengatakan bahwa kinerja atau prestasi kinerja merupakan adalah pengalihbahasaan dari kata Inggris “*performance*”, kata *performance* itu sendiri mempunyai tiga arti kata yaitu: “*prestasi*”, “*pertunjukan*”, dan “*pelaksanaan tugas*.”

**Jakson dan Morgan dalam Riawan (2005:38)** mengemukakan pendapat bahwa kinerja pada umumnya menunjukkan tingkat tujuan yang ingin dicapai. Sementara Pamungkas juga masih dalam buku yang sama menjelaskan bahwa kinerja adalah penampilan cara-cara untuk menghasilkan sesuatu hasil yang diperoleh dengan aktivitas yang dicapai dengan suatu unjuk kerja.

## 2.2 Organisasi

Organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang / beberapa orang yang disebut atasan dan seorang / sekelompok orang yang disebut dengan bawahan. (**Armosudiro 2006:12**)

Organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu organisasi di bentuk karena mempunyai dasar dan tujuan yang ingin dicapai, sebagaimana yang dikemukakan oleh James D Mooney Organisasi adalah bentuk perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama. akan tetapi perlu kita fahami bahwa yang menjadi dasar organisasi, bukan “siapa” akan tetapi “apanya” yang berarti bahwa yang dipentingkan bukan siapa orang yang akan memegang organisasi, tetapi “apakah” tugas dari organisasi. (**Money, 1996:23**)

Kemudian **Wright** dalam (**Muhammad, 2015**) yang mengatakan

bahwa organisasi adalah bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikordinasi oleh dua atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama. Organisasi merupakan suatu struktur hubungan manusia. Struktur ini didesain oleh manusia dan karena itu tidak sempurna. Organisasi bertumbuh dan bertambah matang sebagian melalui suatu skema yang didesain dan sebagian lagi melalui keadaan yang tidak diatur.

## 2.3 Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya (**Surjadi, 2009:7**)

**Chaizi Nasucha** dalam (**Fahmi, 2016:138**) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektifitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

Menurut **Baban Sobandi** Kinerja organisasi merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input*, *output*, *outcome*, *benefit*, maupun *impact*. (**Sobandi, 2006:176**).

**Joedono (1974)** dalam (**Latang, 2014**) mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebuah organisasi antara lain meliputi:

1. Faktor kualitas SDM
2. Struktur Organisasi
3. Teknologi
4. Pimpinan dan masyarakat

Untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut **Dwiyanto (2017: 50-51)**, indikator-indikator atau kriteria-kriteria kinerja organisasi publik adalah :

- a. Produktivitas  
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.
- b. Kualitas Layanan  
Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kriteria kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Keuntungan utama mengubah kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah yang dapat diperoleh dari media massa dan diskusi publik.
- c. Responsivitas  
Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja organisasi publik karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.  
Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- d. Responsibilitas  
Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik

eksplisit maupun implisit.

- e. Akuntabilitas  
Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif menurut **Arifin** dalam (**Agustinova, 2015**), adalah suatu prosedur penelitian yang dilakukan secara alamiah sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan tanpa adanya rekayasa dan jenis data yang dikumpulkan berupa data deskriptif proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara deduktif mulai dari tema-tema yang umum ke tema-tema khusus, dan menafsirkan makna data.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru. BP3TKI Pekanbaru merupakan unit kerja BP2MI dengan wilayah kerja meliputi Provinsi Riau dan Provinsi Jambi yang melakukan pelayanan penempatan dan perlindungan bagi warga negara yang bekerja ke luar negeri sesuai dengan Peraturan Kepala BNP2TKI Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia.

#### 3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling* dengan informannya sebagai berikut :

1. Kepala Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan TKI (BP3TKI) Pekanbaru
2. Kepala Seksi Penyiapan dan Penempatan BP3TKI Pekanbaru
3. Pimpinan Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI) PT. Sukses Mandiri Utama- Riau
4. Pekerja Migran Indonesia (PMI)

### 3.4 Jenis Data

#### a. Data Primer

Menurut **Siyoto & Sodik (2015:67)** data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya berupa informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian. Penelitian lapangan tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi maupun data seakurat dan seobyektif mungkin, sehingga dapat menggambarkan kondisi sesuai fakta yang ada dilapangan. Baik melalui observasi maupun wawancara. Data primer dalam penelitian ini diperoleh penulis melalui wawancara secara langsung dengan informan yaitu Kepala Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan TKI (BP3TKI) Pekanbaru, Kepala Seksi Penyiapan dan Penempatan, Pimpinan Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI) PT. Sukses Mandiri Utama- Riau PT. Sukses Mandiri Utama, dan Pekerja Migran Indonesia.

#### b. Data Sekunder

Menurut **Siyoto & Sodik (2015: 68)**, data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada, posisi peneliti sebagai tangan kedua. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian dan dapat menjadi penunjang dalam penelitian ini, seperti:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia

2. Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia.
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2006 Tentang Badan Nasional Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia.
4. Tugas pokok dan fungsi Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan TKI (BP3TKI) Pekanbaru.
5. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Tahun 2018.
6. Standar Operasional Prosedur BP3TKI Pekanbaru.
7. Daftar Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI).
8. Profil Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia 2018.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Wawancara

Peneliti ingin melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi mengenai Kinerja Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dalam pelayanan penyiapan dan penempatan.

Adapun metode wawancara yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah metode wawancara semi-terstruktur dengan mengajukan pertanyaan terbuka kepada informan baik itu pihak Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dan Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI) PT. Sukses Mandiri Utama- Riau yang mengetahui terkait tentang pelayanan penyiapan penempatan.

#### b. Observasi

Menurut **Sanafiah Faisal (1990)** dalam **Sugiono (2017:106)** mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi, observasi secara terang-terangan dan tersamar, serta observasi yang tak berstruktur. Dalam penelitian ini menggunakan observasi terang-terangan atau tersamar dengan pengumpulan sumber data yang dalam hal ini Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru bahwa penulis sedang melakukan penelitian tentang Kinerja Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dalam pelayanan penyiapan dan penempatan.

#### c. Dokumentasi

Pelaksanaan metode dokumentasi dengan mengumpulkan data dan informasi melalui benda-benda seperti buku-buku, majalah, dokumen peraturan-peraturan, catatan, dan sebagainya yang dalam penelitian ini seperti: Dokumen BP3TKI Pekanbaru, hasil wawancara dengan pihak BP3TKI Pekanbaru dan sebagainya.

### 3.6 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. **Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2018:132)**, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Kinerja Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru

#### 4.1.1 Produktivitas

Produktivitas adalah suatu tingkat

prestasi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Konsep produktivitas yaitu upaya yang dilakukan oleh Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dalam pelayanan penyiapan dan penempatan sesuai dengan target yang ditetapkan.

Dalam penelitian ini, konsep produktivitas ditekankan pada sejauh mana upaya yang dilakukan oleh Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dalam pelayanan penyiapan dan penempatan dan apakah hasilnya sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Produktivitas Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dalam pelayanan penyiapan dan penempatan dapat diketahui dari kesesuaian antara hasil yang diperoleh dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tujuan yang ingin dicapai Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dalam pelayanan penyiapan dan penempatan adalah penempatan pekerja migran Indonesia yang memenuhi persyaratan dan prosedural penempatan.

Pelayanan yang dilakukan Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dimulai dari memverifikasi dokumen calon pekerja migran Indonesia, penerbitan E-KTKLN dan melakukan pembekalan akhir pemberangkatan (PAP) pada calon PMI.

Salah satu tugas Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dalam pelayanan penyiapan penempatan yaitu penerbitan E-KTKLN tidak mencapai target untuk tahun 2018. Target untuk tahun 2018 itu sendiri sebanyak 900 tapi realisasinya hanya mencapai 24% atau sebanyak 216 E-KTKLN. Tidak tercapainya target BP3TKI Pekanbaru

dalam pelayanan penyiapan penempatan dikarenakan banyaknya calon-calon PMI yang berangkat di luar wilayah kerja BP3TKI Pekanbaru atau melalui provinsi lain. Ini disebabkan Provinsi Riau sendiri tidak memiliki sarana kesehatan untuk melakukan *Medical Check Up*. Yang dimana untuk menerbitkan sebuah E-KTKLN, calon PMI harus melengkapi beberapa syarat yang diantaranya adalah visa kerja, perjanjian kerja, asuransi kesehatan, KTP, passport, dan surat kesehatan (MCU).

#### 4.1.2 Kualitas Layanan

Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik masyarakat umum maupun perusahaan penempatan pekerja migran Indonesia dengan memberikan petugas berkompeten sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga kegiatan penyiapan penempatan dapat efektif

Penyelenggaraan yang diberikan oleh BP3TKI Pekanbaru dalam pelayanan penyiapan penempatan yaitu verifikasi dokumen, pelayanan penerbitan kartu tenaga kerja luar negeri elektronik atau E-KTKLN, pendaftaran dan seleksi penempatan CPMI dan melakukan PAP.

Pelayanan yang dilakukan oleh bagian penyiapan penempatan BP3TKI Pekanbaru adalah penerbitan E-KTKLN yang dimana E-KTKLN ini tidak ada bentuk fisiknya tetapi bisa di akses melalui aplikasi *smartphone*. Di E-KTKLN ini memuat data diri dan sidik jari dari calon PMI yang tersimpan dalam sistem SISKOTKLN. Selain itu pihak BP3TKI juga memberikan pelayanan verifikasi dokumen dan melakukan PAP.

#### 4.1.3 Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan dalam mengenali kebutuhan

masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas yaitu kemampuan Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dalam melaksanakan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi, memenuhi kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat dalam pelayanan penyiapan dan penempatan. Responsivitas Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru diukur dari tingkat penanganan memenuhi sarana kesehatan dan menanggapi keluhan dan tuntutan masyarakat pengguna jasa dalam pelayanan penyiapan penempatan.

Terkait dengan responsivitas dari BP3TKI Pekanbaru mengenai sarana kesehatan yang tidak ada di provinsi Riau, pihak BP3TKI tetap gencar mensupport beberapa sarana kesehatan untuk mengurus kembali izinnya.

Responsivitas yang dilakukan oleh bagian penyiapan penempatan BP3TKI Pekanbaru salah satunya tetap berusaha mengaktifkan kembali sarana kesehatan untuk mempermudah para calon-calon PMI untuk merampungkan persyaratannya untuk menjadi PMI yang legal. Tetapi untuk PMI mandiri atau PMI profesional itu sendiri mereka bisa memeriksakan kesehatannya melalui sarana kesehatan manapun atau di sarana kesehatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan penempatannya.

Kendala yang dihadapi BP3TKI Pekanbaru mengenai ketiadaan sarana kesehatan tidak berpengaruh kepada calon-calon PMI mandiri atau profesional. Karena PMI mandiri atau profesional itu sendiri bisa memeriksakan kesehatannya di instansi kesehatan dimana saja atau instansi kesehatan yang telah ditunjuk oleh perusahaan penempatannya.

Sementara itu, responsivitas yang diberikan terhadap masyarakat yaitu seperti laporan-laporan pengaduan. Laporan-laporan

tersebut biasanya didapat dari calon-calon PMI yang merasa khawatir akan beberapa sebab.

#### 4.1.4 Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan pelaksanaan kegiatan Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Maka dari itu, Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dalam pelayanan penyiapan dan penempatan dilihat dari kejelasan wewenang dan tanggung jawab, yaitu tugas yang dibebankan kepada Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dalam penyiapan penempatan pekerja migran Indonesia sesuai dengan standar operasional prosedur

Setiap program kerja yang akan dilaksanakan sudah diatur melalui Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) Nomor 10 Tahun 2016 tersebut sudah dibuat tugas pokok dan fungsi dari setiap bidang yang menanggung jawabkan setiap kegiatan program kerja tersebut, jadi penetapan kegiatan ataupun rencana itu semua sudah diatur dalam Peraturan Kepala Badan BNP2TKI dan diturunkan pada setiap bidang yang menanggungjawabkannya.

Semua tugas pokok dan wewenang tiap bidang maupun seksi telah tercantum dalam Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) Nomor 10 Tahun 2016 sebagai acuan dalam bekerja. BP3TKI Pekanbaru memiliki wewenang, tanggung jawab dan kesesuaian tugas dalam hal pelayanan Pekerja Migran Indonesia. Secara umum tugas seksi pelayanan penyiapan penempatan yaitu :

- a. Melakukan pendaftaran dan seleksi calon PMI
- b. Fasilitasi pemrosesan dokumen penempatan
- c. Pelaksanaan Pembekalan Akhir Pemberangkatan (PAP)
- d. Dan pelayanan penerbitan Kartu tenaga Kerja Luar Negeri Elektronik (E-KTKLN)

Dijelaskan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh seksi penyiapan dan penempatan merupakan pelayanan untuk meningkatkan penempatan PMI yang legal dan sah.

#### 4.1.5 Akuntabilitas

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas dapat dilihat dari konsistensi antara tugas dan fungsi masing-masing seksi dengan kegiatan yang dilaksanakan oleh BP3TKI Pekanbaru dan pertanggungjawabannya terhadap pimpinan dan masyarakat.

Keberhasilan pencapaian sasaran dan tujuan tidak terlepas pada BP3TKI Pekanbaru itu sendiri di dalam menetapkan suatu cara melalui penetapan kebijakan, program dan kegiatan. Atas dasar itu semua di dalam pencapaian sasaran dan tujuan BP3TKI Pekanbaru melakukan berbagai upaya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan penyiapan penempatan yang berdasarkan Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) Nomor 10 Tahun 2016 sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang sudah ditetapkan di masing-masing bidang.

Dalam menerapkan pelimpahan kewenangan dari Kepala BP2MI tersebut, BP3TKI Pekanbaru melakukan kegiatan pelayanan PMI dengan pembagian tugas sesuai seksi yang telah ditetapkan.. Pembagian tugas sesuai dengan kemampuannya sangat penting. Aspek hukum merupakan acuan atau landasan yang sangat diperlukan oleh suatu organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Sementara itu dalam upaya

melaksanakan tugas dan fungsinya BP3TKI Pekanbaru membuat program untuk pemenuhan target kegiatan. Kegiatan tersebut terdiri dari beberapa program. BP3TKI sangat memerhatikan tugas pokok dan fungsinya, sehingga adanya program tersebut agar terlaksana dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para calon-calon PMI. Untuk program-program tersebut, BP3TKI mempunyai 4 program untuk pelayanan para calon PMI. Program tersebut yaitu :

- a. Pemerintah – Pemerintah  
Program G to G (*Government To Government*) adalah program kerja sama antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah negara tujuan yang dalam hal ini adalah pemerintah Jepang dan Korea.
- b. Perusahaan – Perusahaan  
Program P to P (*Private to Private*) adalah penempatan dengan menggunakan pihak agensi. Atau Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI).
- c. Perseorangan – Perusahaan  
Program ini kepentingan skema mandiri atau profesional.
- d. Pemerintah – Swasta  
Program G to P (pemerintah dengan Swasta).

Keberhasilan dalam melaksanakan tugas dapat memacu motivasi dari para pegawai BP3TKI Pekanbaru untuk lebih meningkatkan kemampuannya. Dalam hal ini diperlukan kontrol dari pimpinan sehingga tugas dan pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan tetap sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga program-program dari BP3TKI akan terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya berkaitan dengan hal tersebut diatas, pertanggungjawaban tidak hanya disampaikan kepada pemberi kebijakan tetapi harus dilaksanakan juga

secara legal secara hukum dan juga kepada masyarakat. Pertanggungjawaban dari BP3TKI Pekanbaru kepada masyarakat dengan memberikan dokumen-dokumen yang sah sesuai dengan administrasi, melakukan pengawasan, menyelesaikan kasus dan bekerja sama dengan lembaga-lembaga penyedia calon-calon PMI. Dapat diketahui bahwa di dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya BP3TKI Pekanbaru menyampaikannya kepada pemberi kebijakan. Dan kepada masyarakat sangat transparan jadi semua yang ingin bekerja ke luar negeri di bolehkan yang penting memenuhi syarat yang telah ditentukan.

#### **4.2 Faktor-faktor yang menghambat Kinerja Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru**

##### **1. Sarana Prasarana**

Sarana Prasarana yang dimaksud disini adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Dan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Seperti ketiadaan sarana kesehatan yang mendukung sehingga dapat menghambat kinerja BP3TKI Pekanbaru.

Para calon-calon PMI yang akan berangkat ke luar negeri terkandala oleh salah satu syarat yaitu pengurusan MCU (*medical check-up*). MCU merupakan salah satu syarat wajib untuk para PMI yang akan berangkat ke luar negeri. MCU atau *Medical check up* dilakukan untuk mengetahui kondisi kesehatan tubuh dan juga mendeteksi adanya suatu gangguan sejak dini. Dan untuk pemeriksaan kesehatan sendiri terdapat perbedaan anatara PMI Mandiri dan PMI yang berasal dari P3MI.

PMI mandiri bisa melakukan pemeriksaan kesehatan di sarana kesehatan manapun atau sarana kesehatan yang telah ditentukan oleh perusahaan penempatannya. Sedangkan untuk PMI dari PT atau P3MI tidak demikian. PMI yang berasal dari PT atau P3MI harus melakukan MCU di sarana kesehatan yang

telah ditentukan oleh pemerintah. Di Provinsi Riau sendiri tidak mempunyai sarana kesehatan yang mensupport untuk PMI dari P3MI untuk melakukan MCU. Maka dari itu untuk melakukan MCU pihak P3MI harus membawa calon PMI nya paling tidak ke Medan atau Padang.

## 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari lokasi penelitian dan informan serta analisa peneliti dan semua indikator yang telah di sajikan pada bab sebelumnya, mengenai Kinerja Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru maka diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Kinerja Kinerja Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Pekanbaru dalam pelayanan pemyiapan dan penempatan belum optimal. Ditinjau dari produktivitas, orientasi kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dilihat dari produktivitas dan orientasi kualitas layanan yang diberikan masih belum optimal dikarenakan kegiatan pelayanan penyiapan penempatan yang jauh dibawah target atau yang hanya mencapai 24% dikarenakan banyaknya masyarakat Riau yang berproses di luar BP3TKI Pekanbaru. Ini bukan tanpa sebab mengingat di provinsi Riau sendiri tidak memiliki sarana kesehatan yang menunjang untuk melakukan MCU bagi para calon PMI nya. Kualitas layanan yang menjadi cikal bakal tercapainya kinerja yang baik dalam kenyataannya BP3TKI Pekanbaru masih sangat minim memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pelayanan penyiapan penempatan. Pemberian sarana kesehatan yang mendukung seharusnya menjadi penunjang dalam

memberikan pelayanan namun dalam hal ini peningkatan sarana maupun prasarana terkait pelayanan penyiapan penempatan belum terealisasi sampai sekarang.

2. Faktor yang menghambat kinerja BP3TKI Pekanbaru adalah sarana dan prasarana sehingga pelayanan yang dilakukan BP3TKI Pekanbaru terhambat akibat ketiadaan sarana kesehatan yang membuat para calon-calon PMI khususnya PMI dari P3MI tidak bisa melakukan MCU dan akhirnya merampungkan persyaratan PMI nya di provinsi lain. Sarana kesehatan menjadi faktor penghambat dikarenakan sarana kesehatan yang telah ditunjuk oleh pemerintah tidak merampungkan perizinannya dikarenakan beberapa kendala.

### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan diatas, penulis memberikan saran atau masukan-masukan sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan skill yang memadai di lembaga-lembaga penyedia calon PMI contohnya di LPK-LPK (Lembaga Pelatihan Kerja) agar CPMI yang tersedia bisa terserap oleh dunia Internasional. Sehingga jumlah Penempatan BP3TKI Pekanbaru khususnya bagian penyiapan penempatan dapat meningkat jauh dari atas target.
2. Perlu dibentuknya LTSA (Layanan Terpadu Satu Atap) guna memberikan kepastian dan kemudahan dalam pelayanan ketenagakerjaan khususnya pelayanan penempatan pekerja migran Indonesia di Provinsi Riau ini. Dibawah LTSA ini diharapkan pengurusan dokumen administrasi seperti surat kesehatan, dapat dilakukan di satu atap dan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para PMI dan P3MI. Dengan begitu para PMI bisa segera bekerja ke luar negeri tanpa terkendala beberapa syarat yang harus dikantongi dari luar daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Terjemahan oleh Ahmad Fawaid dan Rianayati Kusmini Pancasari*.
- Dwiyanto, Agus. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Moeharino. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, Herhani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Riawan, Tjandra dkk. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Kontrol Birokrasi*. Surabaya. PT Insan Cendekia
- Ruky, Achmad.S. (2002). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

### Jurnal:

- Elisabeth, Megaria. (2015). *Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Dalam Pemeliharaan Jalan Dan Jembatan Di Kaupaten Toba Simosir*. Universitas Riau.
- Kristina, Anita. (2017). *Pola Koordinasi Dan Kinerja Kebijakan Perlindungan TKI : Studi Kasus Pada Tenaga Kerja*

*Indonesia Yang Berasal Dari Jawa Timur*. Universitas Trunojoyo Madura.

- Kardianto, Dicky. (2019). *Kinerja Tim Pengawasan Dan Pembinaan Tertib Niaga Pada Perizinan Pergudangan Kota Pekanbaru*. Universitas Riau.
- Mahsun, Mohammad. (2004). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: BPFPE-Yogyakarta
- Neldy, Ledy Ipo. (2018). *Kinerja Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Riau dalam Peningkatan Sarana dan Prasarana Olahraga Atletik*. Univesitas Riau.
- Putri, Sherly Meiriza. (2019). *Kinerja Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Lampung (Studi Dalam Mengelola Tenaga Kerja Indonesia Bermasalah Pada Tahun 2017)*. Universitas Lampung.

### Dokumen:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia
- Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Balai Pelayanan Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Tahun 2018.
- Profil Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia 2018