

## **Sistem Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) di Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Boyolali**

**Novi Gita Rachmawati<sup>1</sup>, Fahmi Ulin Ni'mah<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen Administrasi, Sekolah Vokasi, Universitas Sebelas Maret

\*Corresponding Author e-mail: [novigita15@gmail.com](mailto:novigita15@gmail.com)

**Abstract:** This study aims to examine the service system for Indonesian Migrant Worker Candidates (CPMI) at the Office of Cooperatives and Manpower of Boyolali Regency, with particular emphasis on identity verification and placement agreement services. The research employed a qualitative descriptive approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The analysis focuses on service procedures, compliance with public service standards, and the obstacles encountered during the service process. The findings indicate that the service system has generally been implemented in accordance with public service standards as stipulated in Law Number 25 of 2009 on Public Services. Service procedures, requirements, service duration, and the attitudes of service officers have supported the overall effectiveness of the CPMI application process. Nevertheless, several administrative and technical challenges were identified, especially regarding incomplete documentation submitted by CPMI and limited understanding of how to independently operate the SIAPKerja digital system. These issues often lead to delays in service delivery and require additional assistance from service officers. Therefore, this study concludes that although the service system has functioned relatively effectively, further improvements are needed, particularly in strengthening digital outreach, enhancing user guidance, and providing more intensive assistance throughout the application process to achieve more optimal and inclusive service outcomes.

**Keywords:** Public service, CPMI, Manpower Office, verification system, Indonesian migrant workers

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sistem pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) di Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Boyolali, khususnya pada pelayanan verifikasi identitas dan perjanjian penempatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus penelitian diarahkan pada proses pelayanan, kesesuaian dengan standar pelayanan publik, serta kendala yang dihadapi oleh CPMI dan petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Prosedur pelayanan, persyaratan, waktu pelayanan, serta sikap petugas dinilai cukup baik dan mendukung kelancaran proses pengajuan CPMI. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala administratif dan teknis, terutama terkait ketidaklengkapan dokumen yang diajukan oleh CPMI serta keterbatasan pemahaman CPMI dalam mengoperasikan sistem SIAPKerja secara mandiri. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan proses pelayanan dan memerlukan pendampingan tambahan dari petugas. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan relatif efektif, masih diperlukan peningkatan sosialisasi berbasis digital, pelatihan penggunaan sistem, serta pendampingan yang lebih intensif agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan mudah diakses oleh seluruh CPMI.

**Kata Kunci:** Pelayanan publik, CPMI, Dinas Tenaga Kerja, sistem verifikasi, Pekerja Migran Indonesia

### **Pendahuluan**

Tenaga kerja ke luar negeri telah menjadi salah satu alternatif strategis pemerintah dalam mengatasi permasalahan ketenagakerjaan, terutama dalam rangka mengurangi angka pengangguran, meningkatkan taraf hidup masyarakat, serta memperkuat perekonomian nasional melalui kontribusi remitansi. Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) merupakan individu yang telah memenuhi persyaratan untuk bekerja di luar negeri dan terdaftar secara resmi di instansi pemerintah daerah yang memiliki kewenangan di bidang ketenagakerjaan. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia, yang menegaskan pentingnya perlindungan menyeluruh terhadap warga negara Indonesia sebelum, selama, dan setelah bekerja di luar negeri.

Kabupaten Boyolali merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki kontribusi cukup signifikan dalam penempatan tenaga kerja migran. Berdasarkan data dari Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) melalui situs <https://bp2mi.go.id/dashboard-publik> tahun 2025, ribuan pekerja migran asal Boyolali telah



diberangkatkan melalui berbagai skema penempatan, baik melalui jalur Government to Government (G to G), Private to Private (P to P), maupun jalur perseorangan. Di antara ketiga skema tersebut, jalur P to P menjadi yang paling dominan, di mana proses penempatan dilakukan oleh perusahaan swasta penyalur tenaga kerja (P3MI) yang bekerja sama dengan perusahaan pengguna di negara tujuan.

Namun, tingginya angka penempatan tersebut juga menuntut sistem pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks ini, Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Boyolali memegang peran penting sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan tahapan administratif, verifikasi, hingga pengawasan penempatan CPMI. Pelayanan utama yang disediakan oleh dinas tersebut mencakup verifikasi identitas serta verifikasi perjanjian penempatan, yang keduanya menjadi bagian penting dalam upaya perlindungan hukum dan administratif terhadap CPMI.

Kedua jenis layanan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa CPMI yang diberangkatkan telah melalui tahapan verifikasi yang sesuai standar, baik dalam aspek kelengkapan dokumen, keabsahan identitas, maupun kelayakan isi kontrak kerja. Adanya sistem digital nasional melalui platform SIAPkerja dari Kementerian Ketenagakerjaan juga semakin memperkuat integrasi dan transparansi pelayanan. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah kendala seperti kurangnya pemahaman teknologi digital di kalangan CPMI, berkas yang tidak sesuai, serta proses birokrasi yang dapat menghambat percepatan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan secara mendalam sistem pelayanan bagi Calon Pekerja Migran Indonesia di Kabupaten Boyolali. Penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pihak dinas maupun oleh CPMI itu sendiri, guna memberikan masukan yang konstruktif dalam perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan yang lebih efektif di masa mendatang.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai sistem pelayanan bagi Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) yang diterapkan oleh Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Boyolali. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menangkap dinamika sosial, proses interaksi, serta kompleksitas kebijakan dan implementasi pelayanan yang tidak bisa diukur secara kuantitatif. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengkaji secara detail kondisi aktual di lapangan, serta memperoleh informasi kontekstual dari berbagai pihak yang terlibat langsung dalam proses pelayanan CPMI.

Metode studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam sistem pelayanan CPMI dalam konteks nyata dan spesifik di satu instansi pemerintahan. Dibandingkan metode survei yang bersifat kuantitatif dan generalis, atau eksperimen yang menekankan kontrol variabel, studi kasus lebih relevan untuk mengeksplorasi proses, kendala, dan dinamika sosial-administratif yang kompleks secara langsung di lapangan. Studi kasus memungkinkan eksplorasi secara intensif terhadap proses, kendala, dan praktik pelayanan yang berlangsung, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini tidak hanya menggambarkan prosedur pelayanan sebagaimana tertulis dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), tetapi juga mengamati bagaimana implementasi di lapangan berlangsung dalam konteks sosial dan administratif yang kompleks.

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Boyolali, yang terletak di Jl. Nusantara, Komplek Perkantoran Terpadu, Kecamatan Mojosongo, Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah. Lokasi ini dipilih secara purposif karena

merupakan pusat kegiatan pelayanan ketenagakerjaan, termasuk pengurusan dokumen dan proses verifikasi CPMI yang akan diberangkatkan ke luar negeri melalui skema penempatan tertentu.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi:

1. Wawancara Semi-Terstruktur dilakukan terhadap informan kunci seperti staf pelayanan bidang pelatihan dan penempatan tenaga kerja, petugas verifikasi, serta CPMI yang sedang atau telah melalui proses pelayanan. Teknik ini dipilih karena memungkinkan fleksibilitas dalam penggalian informasi lebih mendalam sesuai dengan jawaban dan dinamika yang muncul selama proses wawancara berlangsung. Wawancara memberikan data langsung mengenai pengalaman, pemahaman, dan kendala yang dihadapi oleh para pelaksana maupun penerima layanan.
2. Observasi Partisipatif dilakukan secara langsung di ruang pelayanan CPMI. Peneliti mengamati interaksi antara petugas dan CPMI, alur pelayanan, waktu tunggu, serta hambatan yang muncul selama proses berlangsung. Observasi ini penting untuk mengetahui realitas pelaksanaan SOP, apakah sudah sesuai standar atau masih mengalami deviasi.
3. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data primer dengan dokumen sekunder yang relevan. Dokumen yang dikaji mencakup SOP pelayanan CPMI, form verifikasi, data rekap pelayanan, petunjuk penggunaan SIAPkerja, serta dokumen administratif lainnya. Dokumentasi ini berperan penting dalam menvalidasi informasi yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

Adapun proses analisis data mengacu pada model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994) yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu:

1. Reduksi data  
Penyaringan dan penyederhanaan data mentah dari lapangan untuk fokus pada informasi yang relevan dengan rumusan masalah.
2. Penyajian data  
Menyusun data ke dalam bentuk naratif, tabel, dan alur logis agar mempermudah dalam memahami hubungan antar variabel atau fenomena yang diamati.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi  
Melakukan interpretasi terhadap data untuk menghasilkan temuan yang dapat menjawab tujuan penelitian, serta melakukan pengecekan silang dengan sumber data lain untuk meningkatkan validitas.

Melalui pendekatan dan metode ini, diharapkan penelitian dapat menghasilkan temuan yang kredibel, menggambarkan kondisi pelayanan CPMI secara komprehensif, serta memberikan masukan yang aplikatif bagi perbaikan kebijakan pelayanan publik di sektor ketenagakerjaan.

## **Hasil dan Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) di Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Boyolali telah dirancang dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, terutama dalam menjamin perlindungan terhadap tenaga kerja migran sejak tahap pra-penempatan. Dalam implementasinya, dinas memberikan dua layanan utama yang menjadi inti dari proses verifikasi administratif, yakni: verifikasi identitas dan verifikasi perjanjian penempatan.

**Tabel 1.** Jenis Layanan, Prosedur, dan Waktu Penyelesaian untuk CPMI

No	Jenis Layanan	Prosedur Utama	Waktu Penyelesaian	Biaya
1	<b>Verifikasi Identitas CPMI</b>	- Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen pribadi- Wawancara dengan CPMI, P3MI, dan saksi keluarga	± 3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap	Gratis (Rp 0)
2	<b>Verifikasi Perjanjian Penempatan CPMI</b>	- Pemeriksaan dokumen kontrak kerja (PP)- Verifikasi kesesuaian hak & kewajiban dalam perjanjian kerja- Pengesahan dan unggah ke SIAPkerja	± 3 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap	Gratis (Rp 0)

### 1. Verifikasi Identitas CPMI

Layanan verifikasi identitas merupakan proses awal yang wajib dilalui oleh setiap CPMI sebelum diberangkatkan ke luar negeri. Prosedur ini mencakup pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen pribadi CPMI, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, ijazah terakhir, surat izin keluarga (suami, istri, atau orang tua), serta hasil medical check-up dan sertifikat kompetensi. Pemeriksaan dilakukan untuk memastikan bahwa calon pekerja adalah warga negara Indonesia yang sah, tidak sedang terlibat kasus hukum, serta telah memenuhi syarat usia dan kompetensi yang diperlukan.

Tahap ini sangat krusial karena kesalahan dalam identitas dapat berdampak hukum dan administratif yang serius, termasuk risiko pemalsuan data dan eksploitasi tenaga kerja. Oleh karena itu, Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja bekerja sama dengan pihak P3MI (Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia) untuk melakukan pengecekan silang terhadap dokumen fisik dan data yang diunggah ke dalam sistem SIAPkerja Kemnaker.

### 2. Verifikasi Perjanjian Penempatan

Setelah identitas diverifikasi, CPMI melanjutkan ke tahapan berikutnya, yaitu verifikasi perjanjian penempatan. Pada tahap ini, petugas dari dinas memeriksa kesesuaian antara isi perjanjian kerja dengan standar ketentuan perundang-undangan dan prinsip perlindungan tenaga kerja. Aspek-aspek penting yang diverifikasi meliputi besaran gaji, waktu kerja dan istirahat, hak cuti, fasilitas tempat tinggal dan makan, jaminan keselamatan kerja, asuransi kesehatan, serta tanggung jawab hukum dari masing-masing pihak (CPMI, P3MI, dan pengguna kerja di luar negeri).

Petugas juga melakukan wawancara dengan CPMI dan saksi keluarga untuk memastikan bahwa perjanjian telah dipahami dan disetujui secara sukarela tanpa paksaan atau manipulasi. Setelah dinyatakan sah dan lengkap, perjanjian ditandatangani oleh seluruh pihak terkait dan diunggah ke dalam sistem SIAPkerja untuk mendapatkan status “terverifikasi”. Proses ini memastikan bahwa CPMI tidak dirugikan dalam aspek kontraktual dan mendapatkan kepastian hukum sebelum berangkat bekerja ke luar negeri.

### 3. Sistem SIAPkerja sebagai Platform Layanan

Seluruh proses verifikasi identitas dan perjanjian dilakukan melalui platform digital SIAPkerja (Sistem Informasi dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan) milik Kementerian Ketenagakerjaan. SIAPkerja merupakan ekosistem digital yang dirancang untuk memudahkan akses dan integrasi data layanan ketenagakerjaan secara nasional. Melalui platform ini, CPMI dapat mendaftar secara mandiri, mengunggah dokumen, melamar pekerjaan di luar negeri melalui Karirhub, hingga memantau status verifikasi dari dinas setempat.

Sistem ini dinilai memiliki keunggulan dalam efisiensi dan transparansi, sebagaimana terlihat dari proses verifikasi dokumen yang kini dapat diselesaikan dalam waktu rata-rata 2–3 hari kerja serta akses informasi layanan yang tersedia secara daring melalui portal SIAPKerja.

Namun, hasil observasi menunjukkan masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya. Di antaranya adalah kurangnya literasi digital sebagian besar CPMI, terutama mereka yang berasal dari daerah pedesaan. Banyak CPMI yang mengalami kesulitan dalam membuat akun, mengunggah dokumen dengan benar, atau memahami proses verifikasi secara daring. Selain itu, terdapat kendala teknis seperti gangguan server, keterbatasan koneksi internet, dan kesalahan pengisian data yang menyebabkan dokumen dikembalikan untuk revisi, sehingga memperlambat proses layanan.

#### **4. Durasi Layanan dan Biaya**

Jika seluruh dokumen telah dinyatakan lengkap dan memenuhi standar, proses verifikasi dapat diselesaikan dalam waktu tiga hari kerja. Hal ini mencerminkan komitmen dinas dalam menyelenggarakan pelayanan yang cepat dan efisien. Penelitian ini juga menemukan bahwa seluruh layanan yang diberikan, baik untuk verifikasi identitas maupun verifikasi perjanjian penempatan, tidak dipungut biaya (gratis). Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang menjamin aksesibilitas tanpa diskriminasi ekonomi, serta sebagai bentuk perlindungan dari potensi pungutan liar atau biaya tambahan yang tidak sah.

#### **5. Analisis Terhadap Standar Pelayanan Publik**

Pelaksanaan layanan di Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Boyolali telah mengacu pada standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mencakup enam komponen penting: persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan, serta mekanisme pengaduan. Semua komponen tersebut telah diintegrasikan ke dalam SOP pelayanan CPMI, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada aspek kemudahan akses, penyebaran informasi, dan dukungan teknis terhadap CPMI.

#### **6. Kendala dan Rekomendasi Awal**

Beberapa kendala lain yang teridentifikasi meliputi kurangnya sumber daya manusia di bidang layanan digital, belum optimalnya ruang layanan publik yang ramah CPMI, serta keterbatasan waktu pelayanan yang kadang tidak sebanding dengan jumlah pendaftar yang meningkat drastis pada periode tertentu. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkala terhadap SOP, peningkatan kapasitas SDM, serta pemanfaatan teknologi pendukung untuk mempercepat proses validasi data.

### **Kesimpulan**

Sistem pelayanan bagi Calon Pekerja Migran Indonesia di Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Boyolali telah berjalan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang transparan, gratis, dan akuntabel. Fokus utama pelayanan pada verifikasi identitas dan perjanjian penempatan terbukti efektif dalam menjaga kepastian hukum dan perlindungan CPMI. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu dibenahi, terutama dalam hal pengelolaan sistem digital dan penyempurnaan dokumentasi administratif.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) di Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Boyolali telah diimplementasikan dengan cukup baik dan selaras dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yakni transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan non-diskriminatif. Proses pelayanan difokuskan pada dua tahapan krusial, yaitu verifikasi identitas CPMI dan verifikasi perjanjian penempatan kerja, yang menjadi fondasi penting dalam memberikan perlindungan hukum dan administratif kepada calon pekerja migran sebelum diberangkatkan ke luar negeri.

Prosedur verifikasi identitas memastikan bahwa data pribadi CPMI telah lengkap, sah, dan tidak bermasalah secara hukum, sementara verifikasi perjanjian penempatan menilai kesesuaian kontrak kerja antara CPMI, P3MI, dan pemberi kerja di luar negeri. Keduanya merupakan bentuk kontrol administratif yang krusial untuk meminimalisasi risiko pelanggaran

hak pekerja migran di kemudian hari. Dinas juga telah memanfaatkan sistem SIAPkerja sebagai platform digital terintegrasi yang mempercepat proses pelayanan, mengurangi kontak langsung, serta meningkatkan keterlacakkan proses birokrasi secara daring.

Selain itu, seluruh layanan ini diberikan secara gratis (nol biaya) kepada CPMI, yang sejalan dengan upaya perlindungan terhadap kelompok masyarakat yang rentan terhadap eksploitasi ekonomi. Hal ini menjadi keunggulan tersendiri dari pelayanan di Kabupaten Boyolali dan patut diapresiasi sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang inklusif dan ramah terhadap tenaga kerja migran.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami sistem pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) di Dinas Koperasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Boyolali, khususnya dalam hal verifikasi identitas dan perjanjian penempatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan telah mengacu pada standar pelayanan publik dan memanfaatkan platform digital SIAPKerja sebagai sarana utama. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah pemetaan secara menyeluruh terhadap alur pelayanan, identifikasi titik-titik kritis dalam proses verifikasi, serta rekomendasi strategis untuk peningkatan literasi digital dan efisiensi administratif.

Potensi implementasi dari hasil penelitian ini mencakup peningkatan kapasitas petugas pelayanan, penguatan sosialisasi digital kepada CPMI, serta pengembangan sistem pendampingan daring yang terintegrasi. Dengan perbaikan di aspek-aspek tersebut, sistem pelayanan CPMI diharapkan dapat berjalan lebih responsif, inklusif, dan berkelanjutan dalam mendukung perlindungan tenaga kerja migran sejak tahap awal.

Masih terdapat pula ruang perbaikan dalam hal penyederhanaan alur birokrasi, pemutakhiran SOP yang lebih adaptif terhadap teknologi digital, serta peningkatan sarana prasarana pelayanan publik, khususnya yang mendukung inklusi digital. Oleh sebab itu, meskipun secara keseluruhan sistem pelayanan CPMI di Boyolali telah berjalan cukup efektif dan menunjukkan banyak pencapaian positif, evaluasi berkelanjutan tetap diperlukan agar dapat mewujudkan layanan yang benar-benar optimal dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan di lapangan.

Sistem pelayanan ini tidak hanya akan memberikan perlindungan maksimal bagi CPMI, tetapi juga mampu menjadi model pelayanan ketenagakerjaan yang terstandar dan dapat direplikasi di daerah lain yang memiliki potensi penempatan tenaga kerja ke luar negeri.

## **Rekomendasi**

### **1. Peningkatan Literasi Digital**

Diperlukan pelatihan bagi CPMI mengenai penggunaan SIAPkerja dan pengelolaan dokumen digital.

### **2. Penyederhanaan Prosedur**

Pemerintah daerah perlu mengevaluasi ulang alur verifikasi agar lebih efisien dan mudah dipahami.

### **3. Sistem Notifikasi Real-Time**

Penambahan fitur notifikasi otomatis pada SIAPkerja untuk mempermudah komunikasi antara dinas dan CPMI.

### **4. Sosialisasi Berkelanjutan**

Peningkatan program penyuluhan ke desa-desa untuk memperluas pemahaman masyarakat tentang prosedur dan hak-hak CPMI.

## Daftar Pustaka

Agusmidah. (2010). *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia Dinamika dan Kajian Teori*. Ghalia Indonesia.

Azzahra, S., & Takarini, N. (2024). Optimalisasi Efektivitas Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI) di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya. *Jurnal Mirai Management*, 9(3), 2024–2265.

Batinggi, A. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum* (Edisi 4). Universitas Terbuka.

Fikriansyah, Z., & Julia, A. (2023). Faktor Penentu Keputusan Masyarakat Menjadi Pekerja Migran Indonesia (Studi Kasus : di Desa Bongas Kecamatan Bogas Kabupaten Indramayu). *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 25–32. <https://doi.org/10.29313/jrieb.v3i1.1889>

Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. . PT Bumi Aksara.

Hakim, A. (2009). *Dasar-Dasar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti.

Herdiansyah, H. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Salemba Humanika.

Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian* (M. Pradana, Ed.; Cetakan Pertama). Eureka Media Aksara. [https://www.researchgate.net/publication/382060598\\_Teknik\\_Pengumpulan\\_Data\\_Penelitian](https://www.researchgate.net/publication/382060598_Teknik_Pengumpulan_Data_Penelitian)

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, Pub. L. No. Nomor 63 Tahun 2003 (2003).

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, Pub. L. No. Nomor 25 Tahun 2004 (2004).

Kerlinger, F. N. (1992). *Organizational Behavior* (Diterjemahkan oleh. Simatupang, L.R). Universitas Gadjah Mada Press.

Kholil, H., Putri, E. I. K., & Listyarini, S. (2022). *Konsep Dasar Sistem*. Universitas Terbuka. <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/PWKL4402-M1.pdf>

Lestari, E. (2023). *Upaya LTSA (Layanan Terpadu Satu Atap) Dalam Melakukan Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia (Studi Kasus Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati)*.

Marimin, & Maghrifoh, N. (2010). *Aplikasi Teknik Pengambilan Keputusan dalam Manajemen Rantai Pasok*.

Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia.

Mursyidah, L., & Choriyah, I. U. (2020). *Berpikir Analisis Melalui Fluida* (I. Rodiyah, Ed.; Cetakan Pertama). UMSIDA Press.

Pemerintah Indonesia. (2017). *Salinan Presiden Republik Indonesia*.

Phares, E. J. (1992). *Clinical psychology: Concepts, methods, & profession*. Thomson Brooks/Cole Press.

Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan dan Penelitian*. Ar-Ruzz Media.

Prihatiningrum, S. (2006). *Penggunaan Tenaga Kerja Asing di Indonesia*. Penerbit Himpunan Pembina Sumber Daya Manusia Indonesia.

Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (T. Media, Ed.; Cetakan Pertama, Vol. 121). Tahta Media Group.

Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 91. [https://www.academia.edu/103560733/Analisis\\_Data\\_Kualitatif](https://www.academia.edu/103560733/Analisis_Data_Kualitatif)

Roosinda, F. W., Lestari, N. S., Utama, A. A. G. S., Anisah, H. U., Siahaan, A. L. S., Islamaiti, S. H. D., Astuti, K. A., Hikmah, N., & Fasa, M. I. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (Cetakan 1). Zahir Publishing.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.