

**TRANSFORMASI PELAYANAN BERBASIS *AGILE GOVERNANCE*
DALAM PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN PEKERJA
MIGRAN INDONESIA (PMI) DI UPT PELAYANAN DAN
PERLINDUNGAN TENAGA KERJA (P2TK) DINAS TENAGA
KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH

SILVIA JIHAN ROSYIDAH

NPM. 21041010008

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL ‘VETERAN’ JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

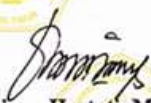
TRANSFORMASI PELAYANAN BERBASIS *AGILE GOVERNANCE*
DALAM PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN PEKERJA MIGRAN
INDONESIA (PMI)
DI UPT PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA (P2TK)
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI JAWA
TIMUR

Disusun Oleh:

Silvia Jihan Rosyidah
21041010008

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,
Pembimbing


Dr. Diana Hertati, M. Si
NIP. 196601031989032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M. Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

TRANSFORMASI PELAYANAN BERBASIS *AGILE GOVERNANCE*
DALAM PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN PEKERJA MIGRAN
INDONESIA (PMI)
DI UPT PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA (P2TK)
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI JAWA
TIMUR

Disusun Oleh:

Silvia Jihan Rosvidah

21041010008

Telah diuji kebenaran oleh tim penguji dan diterbitkan pada
Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
Vol. 7 No. 1 September-Oktober 2025
Menyetujui,

Pembimbing



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP.196601031989032001

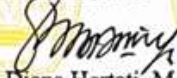
Tim Penguji

1. Ketua



Tukman S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

2. Sekretaris



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP.196601031989032001

3. Anggota



Hendra Wijayanto, S.Sos M.Si
NIP. 198905022024061001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M. Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**TRANSFORMASI PELAYANAN BERBASIS *AGILE GOVERNANCE*
DALAM PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN PEKERJA MIGRAN
INDONESIA (PMI)
DI UPT PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA (P2TK)
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI JAWA
TIMUR**

Disusun oleh:

Silvia Jihan Rosyidah
21041010008

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 03 Oktober 2025

Menyetujui,

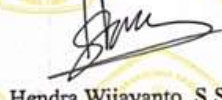
Ketua

Sekretaris

Anggota


Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP.196601031989032001


Hendra Wijayanto, S.Sos M.Si
NIP. 198905022024061001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Silvia Jihan Rosyidah
NPM : 21041010008
Program : Sarjana (S1) / Magister (S2) / Doktor (S3)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Budaya dan Politik.

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 11 September 2025
Yang membuat pernyataan



Silvia Jihan Rosyidah
NPM. 21041010008

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT karena kasih dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“TRANSFORMASI PELAYANAN BERBASIS *AGILE GOVERNANCE* DALAM PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN DI PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA (P2TK) DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI JAWA TIMUR”** Doa selalu penulis panjatkan kepada Allah SWT karena-Nya penulis diberikan ridho sehingga dimudahkan dalam penulisan skripsi ini, dan puji syukur dapat terselesaikan dengan baik hingga skripsi ini dapat di paparkan. Pada skripsi ini ditujukan untuk memenuhi kurikulum pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Sehingga atas dasar tersebut, menjadi kewajiban untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam menyusun skripsi ini tidak terlepas dari adanya bimbingan serta pengarahan dari Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si selaku dosen pembimbing yang memberikan ilmu serta perhatian. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih pada segala pihak yang telah menyampaikan dukungan secara moral serta material dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku koordinator Prodi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Kedua orang tua ayah dan ibu tercinta terima kasih atas doa serta kasih sayang yang kau berikan sehingga penulis memiliki motivasi dan tujuan tersendiri dalam penulisan skripsi ini;

5. Sabrina Rahma Fadilah dan Luthfiana Putri selaku teman seperjuangan yang telah menemani susah, duka, bahagia, dan luka. Semoga dikemudian hari kita dipertemukan dengan kesuksesan masing-masing. Terima kasih telah menemani dan membantu penulis dalam merangkai cerita dalam perkuliahan.
6. Hilmiyyah Silmi Fashihah, sahabat yang sudah penulis anggap seperti saudara yang selalu ada saat penulis dalam keadaan sedih dan pusing memikirkan segala masalah, terima kasih selalu menjadi pendengar dan juga pemberi solusi yang efektif sehingga penulis dapat dengan tenang dan lancar menghadapi sulitnya hidup.
7. Rilla Puspa Sari, sahabat yang sudah menemani penulis dari jenjang pendidikan SMP terima kasih atas kehadiranmu, penulis senantiasa memiliki teman yang suportif dan memberikan masukan, dorongan, dan doa sehingga penulis dapat dengan tenang untuk melangkah.
8. Dan yang terakhir kepada teman-teman bindes Laweyan, yang telah membersamai dalam penulisan ini dan mengulurkan bantuan ketika penulis merasa kesusahan, Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis sadar bahwa masih adanya kekurangan dalam menyusun skripsi baik dalam penyusunan kalimat maupun tata bahasa, dengan demikian melalui kerendahan hati penulis menerima kritik serta saran dalam menyempurnakan serta memperbaiki penulisan selanjutnya. Di penghujung kata ini, penulis memiliki harapan bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Surabaya, Agustus 2025

Penulis

ABSTRAK

TRANSFORMASI PELAYANAN BERBASIS AGILE GOVERNANCE DALAM PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA (PMI)

(Studi Pada UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja (P2TK) Dinas
Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur)

Silvia Jihan Rosyidah

21041010008

Transformasi merupakan perubahan yang mana dalam penelitian ini perubahan yang di tuju ialah terhadap pelayanan penempatan dan perlindungan yang diberikan kepada PMI, dengan lokus UPT P2TK yang dinaungi oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Pada penelitian ini *agile governance* menjadi fokus penelitian dengan teori yang dikemukakan oleh luna terdapat 6 prinsip diantaranya *good enough governance* dimana tata kelola di sesuaikan oleh konteks organisasi, *business driven* segala keputusan yang didasari adanya bisnis, *human focused* masyarakat yang memiliki peran penting untuk terlibat berpartisipasi, *based on quick wins* kemenangan yang cepat sehingga mendorong hasil yang lebih banyak, *systematic and adaptive approach* tim yang mampu untuk menghadapi perubahan dan memiliki solusi yang strategis, dan *simple design and continous refinement* desain yang sederhana yang disempurnakan untuk keberlanjutan. Melalui fokus tersebut tujuan dari penelitian ini adalah dapat mengidentifikasi, mendeskripsikan, dan menganalisis penerapan *agile governance* dalam pelayanan PMI terutama pada layanan penempatan dan perlindungan bagi Pekerja Migran Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT P2TK telah bertransformasi dari pelayanan yang konvensional menjadi pelayanan yang revolusioner.

Kata kunci: Pelayanan, PMI, transformasi, UPT P2TK

ABSTRACT

***TRANSFORMATION OF AGILE GOVERNANCE-BASED SERVICES IN
THE PLACEMENT AND PROTECTION OF INDONESIAN MIGRANT
WORKERS (PMI) (A Study at the UPT Service and Protection of Labor (P2TK)
Department of Labor and Transmigration of East Java Province)***

Silvia Jihan Rosyidah
21041010008

Transformation is a change, in this research the change aimed at is the placement and protection services provided to PMIs, focusing on the UPT P2TK overseen by the Department of Labor and Transmigration of East Java Province. In this study, agile governance is the focus of research with the theory proposed by Luna which includes 6 principles, among them good enough governance where governance is adjusted to the organization's context, business-driven where all decisions are based on business existence, human-focused where society plays a crucial role in participating, based on quick wins that promote more results, systematic and adaptive approach that can face changes and has strategic solutions, as well as a simple design and continuous refinement of that design perfected for sustainability. Through this focus, the aim of this research is to identify, describe, and analyze the application of agile governance in PMI services, particularly in placement and protection services for Indonesian Migrant Workers. The research results indicate that UPT P2TK has transformed from conventional services to revolutionary services.

Keywords: *Services, PMI, transformation, UPT P2TK.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Transformasi Organisasi	21

2.2.2	Pelayanan publik	22
2.2.3	<i>Agile governance</i>	25
2.3	Kerangka Berpikir	42
BAB III METODE PENELITIAN		43
3.1	Jenis Penelitian	43
3.2	Metode Penelitian	43
3.3	Lokasi Penelitian	44
3.4	Fokus Penelitian.....	44
3.5	Sumber Data.....	48
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.7	Teknik Penentuan Informan.....	50
3.8	Teknik Analisis Data	51
3.9	Teknik Keabsahan Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
4.1.1	Profil Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Pemerintah Jawa Timur	58
4.1.2	Profil Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja	62
4.2	Hasil Penelitian	70
4.2.1	<i>Good Enough governance</i>	71
4.2.2	<i>Business Driven</i>	77

4.2.3 <i>Human Focused</i>	80
4.2.4 <i>Based on Quick Wins</i>	82
4.2.5 <i>Systematic and Adaptive Approach</i>	84
4.2.6 <i>Simple Design and Continous Refinement</i>	86
4.3 Pembahasan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 SARAN.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Ekonomi Negara Asia Tenggara (2022-2024)	2
Tabel 1. 2 Penempatan PMI berdasarkan Provinsi di Indonesia (2022-2024)	4
Tabel 2. 1 tabel penelitian terdahulu	18
Tabel 2. 2 prinsip agile methods	25
Tabel 4. 1 Profil Pejabat Publik, Disnakertrans Jatim	59
Tabel 4. 2 daftar perangkat kerja UPT P2TK	65
Tabel 4. 3 Penempatan PMI berdasarkan negara penempatan 2025	68
Tabel 4. 4 penyumbang PMI berdasarkan asal kota/kabupaten terbanyak	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penempatan PMI 2022-2024	3
Gambar 2. 1 kerangka berpikir	42
Gambar 3. 1 Analisis data dalam Penelitian kualitatif.....	52
Gambar 4. 1 Lokasi Disnakertrans Jawa Timur	58
Gambar 4. 2 Lokasi UPT P2TK Disnakertrans Jatim.....	63
Gambar 4. 3 Alur pelayanan LTSA yang ada di UPT P2TK.....	72
Gambar 4. 4 dokumen yang wajib dimiliki PMI	73
Gambar 4. 5 Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan LTSA (UPT P2TK)	75
Gambar 4. 6 Deportasi PMI	76
Gambar 4. 7 Bursa Kerja melalui sosial media	78
Gambar 4. 8 Layanan daring digikonseling	79
Gambar 4. 9 Pelatihan kompetensi PMI	81
Gambar 4. 10 pelayanan yang ada di aplikasi Jatim Migrant Care	83
Gambar 4. 11 Pelayanan LTSA (UPT P2TK).....	85
Gambar 4. 12 loket pelayanan UPT P2TK.....	87