COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN TERPADU SATU ATAP PEKERJA MIGRAN INDONESIA (LTSA-PMI) DI 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:

DWINGGA APRILLIANA FUTRI GUNAWAN
NPM 22041010296

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN TERPADU SATU ATAP PEKERJA MIGRAN INDONESIA (LTSA-PMI) DI PROVINSI JAWA TIMUR

Disusun Oleh:

DWINGGA APRILLIANA FUTRI GUNAWAN
NPM. 22041010296

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Muhammad Agus Muljanto, SE., MSi
NIP. 196908261989121001

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

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

***COLLABORATIVE GOVERNANCE* DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN TERPADU SATU ATAP PEKERJA MIGRAN INDONESIA (LTSA-PMI) DI PROVINSI JAWA TIMUR**

Disusun Oleh:

DWINGGA APRILLIANA FUTRI GUNAWAN
NPM. 22041010296

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik (Terakreditasi Sinta 4) Volume 9 Nomor 1 Tahun 2027.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Muhammad Agus Muljanto, SE., M.Si
NIP. 196908261989121001

Tim Penguji,

1. Ketua

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

2. Sekretaris

Muhammad Agus Muljanto, SE., M.Si
NIP. 196908261989121001

3. Anggota

Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NIP. 198902182025211056

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

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

***COLLABORATIVE GOVERNANCE* DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN TERPADU SATU ATAP PEKERJA MIGRAN INDONESIA (LTSA-PMI) DI PROVINSI JAWA TIMUR**

Disusun Oleh:

DWINGGA APRILLIANA FUTRI GUNAWAN
NPM. 22041010296

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 20 Oktober 2026

Menyetujui,

Ketua	Sekretaris	Anggota
Dra. Sri Wibawani, M.Si	**Muhammad Agus Muljanto, S.E., M.Si**	**Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP**
NIP. 196704061994032001	**NIP. 196908261989121001**	**NIP. 199902182025211056**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Dwingga Aprilliana Futri Gunawan
NPM	: 22041010296
Program	: Sarjana (S1)
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 di kemudian 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, 20 Oktober 2026

Yang Membuat Pernyataan



Dwingga Aprilliana Futri Gunawan

NPM. 22041010296

ABSTRAK

COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN TERPADU SATU ATAP PEKERJA MIGRAN INDONESIA (LTSA-PMI) DI PROVINSI JAWA TIMUR

DWINGGA APRILLIANA FUTRI GUNAWAN
NPM. 22041010296

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan penerapan *Collaborative Governance* dalam penyelenggaraan Layanan Terpadu Satu Atap Pekerja Migran Indonesia (LTSA-PMI) di Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian mengacu pada teori *Collaborative Governance* dalam Ansell & Gash (2008). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Collaborative Governance* dalam penyelenggaraan LTSA-PMI Provinsi Jawa Timur telah berjalan dengan baik melalui pembagian peran yang jelas, dasar hukum dan SOP, koordinasi yang difasilitasi UPT-P2TK, serta komunikasi, kepercayaan, komitmen, dan pemahaman bersama antaraktor. Namun, masih terdapat kendala berupa belum optimalnya integrasi sistem informasi dan verifikasi dokumen yang berulang. Dengan demikian, kolaborasi antarinstansi telah mendukung pelayanan yang lebih terkoordinasi, mudah, dan efisien, meskipun masih diperlukan optimalisasi integrasi pelayanan.

Kata Kunci: *Collaborative Governance*, LTSA-PMI, Pelayanan Publik, Pekerja Migran Indonesia

ABSTRACT

COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN TERPADU SATU ATAP PEKERJA MIGRAN INDONESIA (LTSA-PMI) DI PROVINSI JAWA TIMUR

DWINGGA APRILLIANA FUTRI GUNAWAN
NPM. 22041010296

This study aims to identify, analyze, and describe the implementation of Collaborative Governance in the delivery of the One-Stop Integrated Service for Indonesian Migrant Workers (LTSA-PMI) in East Java Province. This study employs a qualitative research method with a descriptive approach. The research focuses on the theory of Collaborative Governance as outlined by Ansell & Gash (2008). Data collection techniques included interviews, observations, and documentation. The results indicate that the implementation of Collaborative Governance in the operation of the LTSA-PMI in East Java Province has proceeded effectively through clear role distribution, a legal framework and standard operating procedures (SOPs), coordination facilitated by the UPT-P2TK, as well as communication, trust, commitment, and shared understanding among stakeholders. However, challenges remain, including suboptimal integration of information systems and repetitive document verification processes. Thus, inter-agency collaboration has supported more coordinated, accessible, and efficient services, although further optimization of service integration is still needed.

***Keywords**: Collaborative Governance, LTSA-PMI, Public Services, Indonesian Migrant Workers*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan segala puji kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul "*Collaborative Governance* dalam Penyelenggaraan Layanan Terpadu Satu Atap Pekerja Migran Indonesia (LTSA-PMI) di Provinsi Jawa Timur" dapat diselesaikan dengan baik. Tanpa pertolongan-Nya, penyusunan skripsi ini tentu tidak akan dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan karya ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kontribusi tersebut sangat berarti dalam membantu penulis menyelesaikan penelitian ini tepat waktu, di antaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
2. Bapak Prof. 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 Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
4. Bapak M. Agus Muljanto, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta kritik dan sarannya sepanjang proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan;

6. Seluruh pegawai Unit Pelaksana Teknis Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja dan Transmigrasi (UPT-P2TK) khususnya Ibu Anik, Ibu Anis, Bapak Ferdi, Ibu Febri, Ibu Kartika, dan Bapak Reza Arifin serta petugas dan pegawai LTSA-PMI Provinsi Jawa Timur yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi;

7. Kedua orang tua dan keluarga yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, kasih sayang, kekuatan, dan senantiasa mengiringi penulis dengan doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini;

8. Bellinda, Puput, Reva, Dini, seluruh anggota grup Kelompok Bermain dan anggota grup 404! Not found selaku teman-teman terdekat penulis yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;

9. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2022 Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini;

10. Teman-teman satu bimbingan yang saling memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan proposal ini;

11. Seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung yang membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti, baik dalam ranah akademik sebagai bahan pengembangan kajian keilmuan maupun dalam ranah praktis sebagai rujukan bagi pihak yang memiliki kepentingan dan memperkaya kajian terkait *Collaborative Governance* Dalam Penyelenggaraan

Layanan Terpadu Satu Atap Pekerja Migran Indonesia (LTSA-PMI) di Provinsi Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa penelitian serta penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari berbagai keterbatasan sehingga belum sepenuhnya sempurna. Dengan demikian, penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang kontrukstif guna penyempurnaan penelitian selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan nilai guna bagi pembaca serta menjadi kebaikan yang berkelanjutan bagi seluruh pihak yang turut berperan dalam proses penyusunannya.

Surabaya, 19 Agustus 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

LEMBAR REVISI ..... **iii**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

ABSTRACT ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xivvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 13

1.3 Tujuan Penelitian 14

1.4 Manfaat Penelitian 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **16**

2.1 Penelitian Terdahulu 16

2.2 Landasan Teori 24

2.2.1 Governance *24*

2.2.2 Collaborative Governance 26

2.2.3 Pelayanan Publik 44

2.2.4 Definisi Pelayanan Terpadu Satu Pintu 45

2.2.5 Definisi Layanan Terpadu Satu Atap Pekerja Migran Indonesia 46

2.2.6 Definisi Pekerja Migran Indonesia 48
2.3 Kerangka Berpikir 50
BAB III METODE PENELITIAN 52
3.1 Jenis Penelitian 52
3.2 Lokasi Penelitian 53
3.3 Fokus Penelitian 54
3.4 Sumber Data 58
3.5 Teknik Penentuan Informan 59
3.6 Teknik Pengumpulan Data 61
3.7 Teknik Analisis Data 63
3.8 Keabsahan Data 65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 69
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 69
4.2 Profil Layanan Terpadu Satu Atap Pekerja Migran Indonesia (LTSA-PMI) 74
4.3. Hasil Penelitian 81
4.3.1 Kondisi Awal *(Starting Conditions)* 82
4.3.2 Desain Kelembagaan *(Institutional Design*) 98
4.3.3 Kepemimpinan Fasilitatif *(Facilitative Leadership)* 103
4.3.4 Proses Kolaborasi *(Collaborative Process)* 109
4.4 Pembahasan 126
4.4.1 Kondisi Awal *(Starting Conditions)* 126
4.4.2 Desain Kelembagaan *(Institutional Design)* 129
4.4.3 Kepemimpinan Fasilitatif *(Facilitative Leadership)* 133
4.4.4 Proses Kolaborasi *(Collaborative Process)* 136

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 139

5.1 Kesimpulan.....139

5.2 Saran 141

DAFTAR PUSTAKA.....144

LAMPIRAN.....147

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Indonesia Pertengahan Tahun (Ribu Jiwa)..... 1

Tabel 1. 2 Jumlah Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI) Tahun 2026 di Provinsi Jawa Timur 5

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis..... 20

Tabel 4.1 Jumlah Pegawai UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Jabatan 73

Tabel 4.2 Pegawai ASN UPT Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Jenjang Jabatan Struktural 74

Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana LTSA-PMI Prov. Jawa Timur 80

Tabel 4.4 Analisis *Collaborative Governance* Dalam Penyelenggaraan Layanan Terpadu Satu Atap Pekerja Migran Indonesia (LTSA-PMI) Di Provinsi Jawa Timur 124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Provinsi Jawa Timur Tahun 2025 2

Gambar 1. 2 Penempatan PMI Berdasarkan Provinsi Asal, Tahun 2025 3

Gambar 1. 3 Alur Pelayanan di LTSA-PMI Provinsi Jawa Timur 9

Gambar 1. 4 Informasi Gangguan Sistem SISKOP2MI melalui Media Sosial LTSA PMI Jawa Timur..... 10

Gambar 2. 1 Model *Collaborative Governance* Ansell dan Gash 28

Gambar 2. 2 Model Collaborative Governance Emerson 43

Gambar 2. 3 Model Collaborative Governance Ratner..... 44

Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data..... 64

Gambar 4. 1 Kantor UPT-P2TK Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur 69

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi UPT-P2TK Provinsi Jawa Timur..... 72

Gambar 4. 3 Layanan Terpadu Satu Atap Pekerja Migran Indonesia 74

Gambar 4. 4 Alur Pelayanan LTSA-PMI Provinsi Jawa Timur 78

Gambar 4. 5 Link Instansi Terkait Pada Website BP2MI..... 86

Gambar 4.6 Penyerahan Dokumen yang sudah di Verifikasi oleh loket 1 (Disnakertrans Prov. Jatim) kepada P3MI..... 92

Gambar 4. 7 Loket Pelayanan Berbagai Instansi di LTSA-PMI Prov. Jawa Timur 95

Gambar 4. 8 Penandatanganan Pakta Bersama Komitmen Lintas Instansi Dalam Penyelenggaraan LTSA-PMI di Prov. Jawa Timur 107

Gambar 4. 9 Rapat Koordinasi Antar Instansi dalam Penyelenggaraan LTSA-PMI di Prov. Jawa Timur 111
Gambar 4. 10 Penghargaan atas Pelayanan Penempatan dan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Tahun 2023 yang Diterima Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur 122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara 147

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian..... 149

Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur 150

Lampiran 4. LOA Artikel Jurnal..... 151

Lampiran 5. Sertifikat Akreditasi Rumah Artikel Jurnal..... 152

Lampiran 6. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah..... 153

Lampiran 7. Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Plagiarisme.....154

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian 155