

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah dijadikan sebuah alat yang memiliki tugas utama sebagai pemberi pelayanan publik yang tertuju ke masyarakat. Pelayanan publik merupakan memberikan bantuan berupa jasa yang dalam prosesnya dilaksanakan oleh pemerintah pada masyarakat dengan tujuan untuk mencukupi kebutuhan atau yang berkaitan dengan kepentingan (Rahmadana, 2020). Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan yang berupa barang ataupun jasa dengan menganut prinsip mengedepankan tanggung jawab serta dilakukan oleh pimpinan baik yang berada di bawah instansi pusat ataupun daerah, dengan tujuan melakukan pencukupan terhadap kebutuhan juga melakukan ketentuan – ketentuan yang didasarkan oleh undang – undang (Ramayanti & Hariyoko, 2023).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 berkaitan dengan Pedoman dalam melakukan pembaharuan terhadap proses pelayanan pada publik. pembaruan yang diterapkan memiliki tujuan berkaitan untuk mewujudkan pelayanan publik lebih baik serta melakukan peningkatan kuantitas dan kualitas, yang terutama mempermudah jangkauan bagi masyarakat (Lokabora et al., 2018). Inovasi pelayanan publik mencuri perhatian khusus bagi pemerintah. Tujuan utama pemberian pelayanan yakni untuk memberikan pelayanan serta melayani kebutuhan masyarakat dengan baik. Namun, kondisi sebenarnya terkhusus pada disnaker masih banyak menuai kritik dari masyarakat seperti halnya dalam hal pelayanan yang lama, aturan yang berubah – ubah, serta kurang efektif dalam hal pelayanan. Melihat banyaknya kritik yang disampaikan oleh masyarakat memperlihatkan bahwasannya dalam proses melayani yang diberikan oleh disnaker dikatakan masih kurang.

Pemerintah melaksanakan berbagai upaya dalam hal perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik yakni menggunakan program *One-Agency One Innovation*. Program tersebut memiliki tujuan untuk memberikan dorongan terhadap instansi untuk menciptakan serta memunculkan ide ataupun gagasan yang baru dengan tujuan memberikan perbaikan terhadap kualitas pelayanan (Syam *et al.*, 2021).

Perkembangan teknologi yang tidak bisa dibendung serta adanya Peningkatan pelayanan masyarakat dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai cara alternatif, salah satunya dengan memanfaatkan berbagai aplikasi dan teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi dapat memunculkan dampak yang baik seperti efektif an efisien dalam hal melakukan pelayanan terhadap Masyarakat. Oleh sebab itulah, Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia menawarkan sebuah pembaharuan yang cukup baik untuk dijadikan sebagai Solusi dalam proses melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan. dalam segala jenis layanan publik maupun kativis yang berkaitan dengan bidang ketenagakerjaan di Indonesia. Tujuan utamanya yakni memberikan pelayanan yang lebih mudah, efektif, dan fleksibel dalam bentuk meluncurkan aplikasi SIAPkerja (Sistem dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan), sehingga mempermudah dalam hal melakukan pengurusan terhadap Identitas Digital (ID) yang diperuntukkan Tenaga Kerja Indonesia.

Identitas digital adalah sekumpulan atribut global yang mewakili siapa sebenarnya pengguna di web. Identitas digital juga mencakup jejak digital seseorang, seperti aktivitas browsing, riwayat media sosial, dan partisipasi dalam platform online lainnya. Identitas digital menjadi semakin penting karena era digital telah memberikan banyak cara bagi orang-orang untuk terhubung, berkomunikasi, dan bertransaksi secara online. (Septianto *et al.*, 2022). Identitas digital menjadi salah satu contoh dari pembaharuan yang memanfaatkan teknologi serta perkembangan digital pada saat ini, adanya aplikasi ini identitas yang awalnya ditampilkan dalam bentuk fisik beralih berbentuk digital sehingga mempermudah pencarian data dan lebih efisien.

Sebelum adanya identitas digital, dokumen yang digunakan untuk memverifikasi identitas digital adalah dokumen fisik seperti paspor, visa, kontrak kerja, dan dokumen lain yang dikeluarkan oleh pemerintah dan organisasi di tingkat terkait. Dengan menggunakan dokumen fisik, proses verifikasi identitas digital di Kantor Sumber Daya Manusia memakan waktu lebih lama dan tidak efisien. Selain itu, dokumen fisik juga rentan terhadap pemalsuan. Identitas digital menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Identitas digital adalah dokumen digital yang berisi informasi identitas pemohon, seperti nama, alamat, nomor KTP, dan foto. Identitas digital dapat diakses melalui aplikasi SIAPkerja. Dengan adanya identitas digital, proses ini dapat disederhanakan dan dipercepat.

Hal ini diwujudkan melalui proses pengajuan identitas digital yang efisien dan transparan. Hal tersebut tentu saja dapat dipahami karena dengan adanya identitas digital tersebut permasalahan dapat diatasi. Aturan-aturan yang dibuat oleh Dinas Ketenagakerjaan menjunjung tinggi aspek keamanan dan perlindungan data pribadi masyarakat sehingga informasi yang terkait dengan identitas digital tetap terjaga kerahasiaannya. (Tisnawan *et al.*, 201A6). Sekarang aplikasi identitas digital sudah digunakan pada berbagai kota maupun daerah yang terdapat di Indonesia, satu diantaranya ialah Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ponorogo.

Dinas Tenaga Kerja adalah sebuah Lembaga yang berada pada pemerintahan yang sudah memiliki data dengan berbasis informasi salah satunya pada divisi pengelolaan data pencari kerja. Dinas Tenaga Kerja memiliki peran penting dalam mengatasi setiap permasalahan yang ada di Daerah yang menyangkut berbagai permasalahan mengenai ketenagakerjaan dalam mengatur serta memberi yang mengedepankan kualitas terhadap masyarakat dalam hal pengajuan Identitas Digital. (Andalia & Setiawan, 2015).

Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER) Kabupaten Ponorogo yang memiliki tugas utama melaksanakan sebagai kewenangan daerah di bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi, serta menjalankan tugas pembantuan yang

diberikan Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah. Selain itu, memberikan pelatihan bagi pencari kerja untuk mempunyai keterampilan sesuai dengan permintaan pencari tenaga kerja, meningkatnya pelayanan dan sebagai penyedia informasi bagi bursa kerja. Salah satunya pelayanan pengajuan Identitas Digital di Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER). (Anggraeni *et al.*, 2023)

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka fokus utama penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayan pengajuan Identitas Digital (ID). Oleh karena itu judul yang diambil “**ANALISIS PELAYANAN IDENTITAS DIGITAL (ID) DI DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN PONOROGO**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari masalah yang telah dijelaskan maka rumusan masalah yang diambil adalah :

1. Bagaimana pelayanan pengajuan Identitas Digital di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ponorogo?
2. Bagaimana faktor penghambat yang terdapat pada pengajuan identitas digital di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pelayanan pengajuan Identitas Digital di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ponorogo.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat yang terdapat pada pengajuan identitas digital di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang analisis pelayanan pengajuan Identitas Digital di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ponorogo, dalam memahami sejauh

mana pelayanan pengajuan Identitas Digital di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ponorogo yang lebih efektif dan proses pengajuan identitas digital di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ponorogo.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat mengidentifikasi kelemahan dan tantangan dalam pelayanan pengajuan Identitas Digital di Dinas Tenaga Kerja. Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengusulkan perubahan dan perbaikan yang dapat meningkatkan efisiensi proses pelayanan.
- b. Dengan menganalisis pengalaman pengguna dan persepsi pemohon, peneliti ini dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan pengajuan Identitas Digital.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam berkenaan tentang pelayanan pengajuan Identitas Digital di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ponorogo dan proses pengajuan Identitas Digital di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ponorogo.

E. Penegasan Istilah

1. Analisis

Menurut Wiradi (2013) analisis merupakan sebuah kegiatan yang didalamnya terdiri dari memilih, menguraikan, membedakan yang pada akhirnya di kemudian di klasifikasikan serta dikumpulkan berdasarkan pada ketentuan lalu dicari arti dan kaitan masing – masing. (Alam *et al.*, 2020).

2. Pelayanan

Menurut Indrasari, (2019:57) pelayanan (*customer service*) dapat diartikan sebagai kegiatan yang memiliki tujuan dalam hal memberikan sebuah kepuasan terhadap pelanggan, dan dengan adanya pelayanan diharapkan semua keinginan serta kebutuhan dari seorang pelanggan tercukupi. Berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwasannya pelayanan merupakan usaha yang dilakukan untuk

memberikan pelayanan terhadap orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu mempersiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang) (Apriliana & Sukaris, 2022).

3. Pengajuan

Pengajuan adalah proses menyampaikan atau mengajukan sesuatu dari satu pihak ke pihak lain (Evi Sentiawati, 2017).

4. Identitas Digital

Identitas Digital adalah seperangkat atribut global yang membentuk *online* secara *representasi* siapa sebenarnya pengguna itu. Identitas digital juga mencakup jejak digital seseorang seperti aktivitas *browsing*, riwayat media sosial, dan partisipasi dalam platform *online* lainnya. Identitas digital menjadi semakin penting karena era digital telah memberikan banyak kesempatan bagi individu untuk terhubung berkomunikasi, dan bertransaksi secara *online* (Septianto *et al.*, 2022).

5. Dinas Tenaga Kerja

Dinas Tenaga Kerja adalah instansi pemerintah yang memberikan jaminan pekerjaan serta kehidupan yang layak untuk seluruh warga negara, selain itu juga memiliki data diberbagai devisa diantaranya yakni pencari kerja (Rahayu *et al.*, 2022).

F. Landasan Teori

1. Analisis SWOT

Analisis SWOT apabila dilihat berdasarkan filosofinya analisis SWOT merupakan suatu penyempurnaan pemikiran dari berbagai kerangka kerja dan rencana strategi yang pernah diterapkan baik di medan pertempuran maupun bisnis. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Sun Tzu, bahwa apabila kita mengenal kekuatan dan kelemahan lawan sudah biasa dipaastikan bahwa kita akan dapat memenangkan pertempuran (Freddy Rangkuti, 2004).

Pembuatan keputusan perusahaan perlu pertimbangan faktor internal yang mencakup kekuatan dan kelemahan maupun faktor eksternal yang mencakup peluang dan ancaman. Dalam hal ini, analisis SWOT dipakai jika para penentu strategi perusahaan mampu melakukan pemaksimalan peranan faktor kekuatan dan memanfaatkan peluang sekaligus berperan sebagai alat untuk meminimalisi kelemahan yang terdapat dalam tubuh organisasi dan menekan ancaman yang timbul dan harus dihadapi dengan tepat. Analisis SWOT terdiri dari antara lain (Khoirunnisa et al., 2020) :

1) *Strength*

Strength atau kekuatan adalah situasi atau kondisi yang merupakan kekuatan dari organisasi pada saat ini. *Strength* merupakan faktor internal yang mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut Pearce Robinson, kekuatan adalah sumber daya, keterampilan, atau keunggulan-keunggulan lain relatif terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang dilayani atau ingin dilayani oleh perusahaan.

2) *Weaknesses*

Weaknesses atau kelemahan adalah kegiatan-kegiatan organisasi yang tidak berjalan dengan baik atau sumber daya yang dibutuhkan oleh organisasi tetapi tidak dimiliki oleh organisasi. Keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang secara serius menghambat kinerja efektif perusahaan.

3) *Opportunities*

Opportunities atau kesempatan adalah faktor positif yang muncul dari lingkungan dan memberikan kesempatan bagi organisasi untuk memanfaatkannya. Identifikasi segmen pasar yang tadinya terabaikan, perubahan pada situasi persaingan atau peraturan, perubahan teknologi, serta membaiknya hubungan dengan pembeli atau pemasok dapat memberikan peluang bagi perusahaan.

4) *Threat*

Threat atau ancaman adalah faktor negatif dari lingkungan yang memberikan hambatan bagi berkembangnya atau berjalannya sebuah organisasi dan program. Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi sekarang atau yang diinginkan perusahaan. Masuknya pesaing baru, lambatnya pertumbuhan pasar, meningkatnya kekuatan tawar-menawar pembeli atau pemasok penting, perubahan teknologi, serta peraturan baru atau yang direvisi dapat menjadi ancaman bagi keberhasilan perusahaan.

Menurut (Irham Fahmi, 2010) Untuk menganalisis secara lebih dalam tentang SWOT, maka perlu melihat faktor-faktor analisis SWOT. Yaitu, faktor eksternal dan internal suatu perusahaan. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing faktor tersebut :

1) Faktor Internal

Faktor eksternal ini mempengaruhi terbentuknya *opportunities and threats* (O dan P). Dimana faktor ini bersangkutan dengan kondisi-kondisi yang terjadi di luar perusahaan yang mempengaruhi pembuatan keputusan Perusahaan. Faktor internal ini meliputi semua macam manajemen fungsional: pemasaran, keuangan, operasi, sumberdaya manusia, penelitian dan pengembangan, sistem informasi manajemen dan budaya perusahaan (*corporate culture*).

2) Faktor Eksternal

Faktor internal ini mempengaruhi terbentuknya *strengths and weaknesses* (S and W). Dimana faktor ini menyangkut kondisi yang terjadi dalam perusahaan, yang mana ini turut mempengaruhi terbentuknya pembuatan keputusan (*decison making*) perusahaan. Faktor ini mencakup lingkungan industri (*industry environtment*) dan lingkungan bisnis makro (*macro environtment*), ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, dan sosial budaya.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan memberikan pelayanan (melayani) keperluan orang ataupun Masyarakat yang memiliki kepentingan berkaitan dengan organisasi disesuaikan dengan aturan dan tata cara yang telah berlaku. Sebagaimana telah disampaikan bahwasannya pemerintah memiliki hakikat untuk memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

Menurut Moenir (2001) Pelayanan publik merupakan sebuah usaha yang dilakuakn oleh kelompok maupun perorangan dengan berlandaskan pada beberapa faktor tertentu dalam kegiatan untuk memenuhi kebutuhan orang lain berdasarkan pada hak yang dimiliki. Pelayan publik memiliki tujuan untuk melakukan persiapan berkaitan dengan pelayanan yang dibutuhkan serta diminta oleh pblik, sebagaimana dinyatakan dengan tepat berkaitan dengan pilihan serta cara menghubungkan apa yang telah direncanakan serta disediakan oleh pemerintah.

Menurut Litjan Poltak Sinambela (2011) pelayanan publik diartikan “memberikan sebuah layanan (melayani) kebutuhan dari Masyarakat maupun perorangan yang memiliki kepentingan terhadap sebuah organisasi tertentu disesuaikan dengan aturan serta tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik merupakan semua aktifitas dalam hal mengatur, membina, memberikan bimbingan, menyediakan fasilitas maupun jasa yang dilakukan oleh aparatur negara berdasarkan ketentuan perundangan – undangan yang berlaku.

Peraturan menteri PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 menjelaskan bahwa Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standart Pelayanan), pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian ataupun aktivitas dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan

pelayanan yang disesuaikan dengan aturan perundang – undnagan oleh seluruh warga negara yang telah disajikan oleh penyelenggara dari pelayanan publik.

Adapun Standart Pelayanan Publik berdasarkan (Keputusan Menteri PAN dan RB nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), sekurang-kurangnya meliputi (Gunarti, 2013) :

1. Prosedur Pelayanan

Tata cara melayani telah ditetapkan oleh pemberi ataupun penerima pelayanan yang didalamnya juga terdapat pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Menyelesaikan masalah yang telah ditetapkan waktunya sejak saat mengajukan permohonan sampai dengan selesainya pelayanan yang termasuk proses pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan termasuk kedalam uraian yang telah ditetapkan pada saat proses ,memberikan pelayanan berlangsung.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Menyediakan sarana ataupun prasarana yang memadai saat melakukan pelayanan oleh pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Komptensi petugas dalam hal memberikan pelayanan harus sesuai dengan ketetapan yang tepat yang didasarkan pada keterampilan, pengetahuan, sikap dan perilaku.

Azas, prinsip maupun standart melayani tersebut merupakan pedoman dalam melaksanakan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah serta memiliki fungsi sebagai indicator dalam menilai dan

mengevaluasi proses kinerja yang dilakukan oleh penyelenggara dari pelayanan publik. Dengan adanya standart dalam aktivitas melayani publik diharapkan Masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta alur yang baik sehingga tidak mempersulit Masyarakat.

Pemberian memberikan layanan yang baik adalah salah satu usaha yang dilaksanakan oleh penyedia pelayanan guna memberikan kesan yang baik terhadap penerima layanan. Apabila pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan bahwasannya pemberi layanan memiliki kualitas yang baik, namun sebaliknya apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut buruk (Akay et al., 2021).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* ; keberadaan fisik untuk memberikan pelayanan seperti fasilitas gedung, peralatan, perlengkapan *modern*, tata letak, tampilan barang, dan tempat parkir.
2. *Reliability* ; mencakup 2 aspek penting, kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) dan konsistensi kerja (*performance*). Hal ini berarti Perusahaan mampu untuk memenuhi janji kepada pelanggan dan juga dapat memberikan pelayanan (jasa) nya secara baik saat pertama kali melayani (*right in the first time*).
3. *Responsiveness* ; memberikan pelayanan yang baik juga perlu diikuti dengan keikutsertaan dan juga adanya penyesuaian yang baik yakni untuk memberikan bantuan dalam hal menyelesaikan masalah.
4. *Competence* ; memberikan pelayanan yang baik perlu berdasarkan pada nilai keterampilan yang tinggi.

5. *Access* ; memberikan sesuatu sesuai dengan keinginan dari pelanggan dan pelayan mudah untuk dihubungi.
6. *Courtesy* ; memberikan pelayanan yang baik perlu diikuti dengan sikap sopan dan ramah saat melakukan pelayanan.
7. *Communication* ; memberikan pelayanan yang baik berdasarkan Tingkat kemampuan untuk mengkomunikasikan dengan pihak yang dilayani.
8. *Credibility* ; dalam hal melayani harus dapat menimbulkan rasa percaya yang tinggi pada pihak – pihak yang dilayani.
9. *Security* ; memberikan layanan yang baik perlu menimbulkan rasa aman juga memberikan Solusi dari seluruh rasa keragu – ragan.
10. *Understanding The Customer* ; pelayanan diharuskan untuk memiliki sikap yang baik berdasarkan pada tingkat kemampuan untuk merespon atau mengerti pada setiap keinginan pada pihak – pihak yang dilayani.

3. Teori Kebijakan

Kebijakan adalah bentuk dari berbagai konsep serta prinsip yang dijadikan sebagai pedoman maupun landasan dalam dalam melakukan perencanaan dan pelaksanaan yang berkaitan dengan Tindakan pekerjaan atau kepemimpinan. Istilah ini bisa dilaksanakan pada instansi pemerintahan, organisasi, berbagai sektor swasta serta individu. Kebijakan dapat berbentuk keputusan yang telah terpikirkan secara matang oleh pengambil Keputusan serta dijadikan kegiatan yang rutin dan terprogram berkaitan dengan aturan – aturan Keputusan.

Menurut Carl Friedrich dalam (Rahman Bp et al., 2022), kebijakan merupakan sebuah kegiatan yang menuju pada tujuan dari pemerintahan, perkumpulan, atau individu yang terdapat pada lingkungan tertentu berhubungan dengan adanya rintangan – rintangan dalam mencari peluang untuk mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan.

Menurut James E. Anderson (dikutip oleh Irfan Islamy, 2000) mendefinisikan kebijakan itu merupakan sekumpulan kegiatan yang memiliki tujuan serta diikuti dan dilakukan oleh sekelompok orang dengan harapan dapat memecahkan sebuah masalah tertentu.

Menurut Helen Nissenbaum dalam karyanya "*Privacy in Context: Technology, Policy, and the Integrity of Social Life*" (2009), membahas mengenai tentang informasi pribadi yang telah dikelompokkan, digunakan serta dilindungi menggunakan teknologi digital yang mereka miliki. Rekayasa sosial memiliki Teknik manipulative dalam teknologi digital, sehingga dapat memunculkan dampak yang cukup serius berkaitan dengan privasi digital. Tujuan dari kegiatan tersebut untuk meretas data pribadi yang menjadi ancaman privasi setiap individu.

Privasi digital dijadikan sebagai hal yang perlu untuk dibahas mengenai platform online dalam hal penggunaan data yang digunakan untuk menampilkan sebuah tayangan personal. Nissenbaum menekankan bahwa dalam pemahaman privasi digital, hal yang perlu untuk dipertimbangkan berdasarkan konteks serta tujuan pengumpulan dan penggunaan dari informasi yang bersifat pribadi. Pada era perkembangan sosial yang begitu pesat, tantangan untuk melindungi privasi digital semakin utuh. Data yang digunakan untuk keperluan analisis perilaku maupun manajemen dapat memperluas batas antara privasi bisnis, perorangan maupun instansi pemerintahan. Usaha dalam menciptakan iklan yang lebih baik serta pengalaman dari *online* yang telah diselaraskan sering muncul adanya perbedaan berkenaan dengan hak privasi personal.

Dalam mengikutkan personal untuk melakukan perlindungan terhadap privasi digital, peran pendidikan serta adanya kesadaran menjadi hal yang sangat penting. Seorang yang sadar akan resiko serta memiliki pemahaman mengenai praktik yang baik dalam hal menjaga privasi dapat lebih bisa untuk mengelola jangkauan *online* Pengguna. Regulasi dan penegak hukum yang kuat juga diperlukan untuk pemberi

perlindungan berkenaan dengan privasi digital. Kebijakan privasi yang jelas dan dilaksanakan dengan tegas oleh badan pengawas dapat memberikan dampak mengenai perlindungan yang lebih baik terhadap usaha – usaha yang dapat merugikan privasi pengguna.

Keamanan digital serta privasi memiliki hubungan yang terikat dan saling berpengaruh. Usaha untuk memberikan perlindungan terhadap privasi digital sering membutuhkan beberapa Tindakan keamanan yang baik, seperti enkripsi data dan perlindungan terhadap akses yang tidak sah. Sebaliknya, keberhasilan keamanan digital juga dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap privasi yang dilindungi (Rizky, Rafieqah Nalar and Mahardika, 2023).

4. Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (PPPMI)

Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (PPPMI) merupakan suatu perseroan terbatas yang telah mendapat persetujuan tertulis dari Menteri untuk menyelenggarakan pelayanan penempatan bagi pekerja migran Indonesia. Instansi tersebut antara lain PPPMI yang bekerja sama dengan Dinas Ketenagakerjaan PPPMI yang mempunyai fungsi pelayanan penempatan calon pekerja migran Indonesia melalui prosedur yang ditetapkan secara nasional. Tugas dan tanggung jawab Negara yang paling penting dan mendasar yang timbul dari izin perusahaan swasta untuk mengerahkan pekerja migran adalah menciptakan kondisi dasar bagi perilaku perusahaan swasta yang bertanggung jawab.

Hal ini dilakukan dengan menerbitkan peraturan perundang-undangan terkait dengan distribusi TKI ke luar negeri, yaitu Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Akomodasi dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 mengatur berbagai ketentuan dan persyaratan yang harus dipenuhi. Mulai dari proses pra penempatan, penempatan, dan pasca penempatan pekerja migran saat dikirim ke luar negeri hingga sanksi yang mungkin dikenakan atas pelanggaran ketentuan tersebut.

Dalam Undang-Undang No. 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia, dan peraturan pelaksanaannya yang dimaksud dengan:

- a. Penempatan TKI merupakan sebuah usaha dari memberikan pelayanan untuk mempertemukan TKI disesuaikan dengan minat, bakat, dan kemampuannya dengan pemberi kerja di luar negeri seperti meliputi keseluruhan proses perekrutan, pengurusan dokumen, pendidikan dan pelatihan, penampungan, persiapan pemberangkatan, pemberangkatan sampai negara tujuan, dan pemulangan dari negara tujuan.
- b. Perlindungan TKI adalah segala usaha dalam hal memberikan perlindungan berkenaan dengan kepentingan dari calon TKI dalam mewujudkan dan menjamin terpenuhinya hak – hak disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan, baik sebelum, selama, maupun sesudah bekerja.
- c. Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disebut TKI merupakan seluruh warga negara Indonesia yang telah dinyatakan memenuhi syarat untuk bekerja di luar negeri dengan menggunakan hubungan kerja yang didalamnya terdapat jangka waktu untuk bekerja serta pemberian upah yang telah ditentukan oleh pemerintah.
- d. Kompetensi Kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang memiliki kaitan dalam hal keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja yang telah disesuaikan dengan standart yang telah ditetapkan.
- e. Pelatihan Kerja adalah seluruh kegiatan unruk memberikan, meningkatkan, memperoleh, serta mengembangkan produktivitas, kompetensi kerja, disiplin, dan etos kerja pada sebuah tingkatan keahlian dan keterampilan yang telah disesuaikan dengan kualifikasi maupun jenjang jabatan atau pekerjaan.
- f. Sertifikat Kompetensi Kerja adalah bukti tertulis yang diterbitkan oleh lembaga sertifikasi profesi terakreditasi yang menerangkan bahwa seseorang telah sesuai dengan Standart Kompetensi Kerja Nasional (SKKN).

- g. Sertifikasi Kompetensi Kerja adalah proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan obyektif melalui uji kompetensi sesuai dengan Standart Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, standart internasional atau standart khusus.
- h. Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) adalah lembaga independen yang bertugas melaksanakan sertifikasi kompetensi yang dibentuk dengan Peraturan Pemerintah.

G. Definisi Operasional

1. Pelayanan yang diberikan dianalisis menggunakan strategi SWOT
 1. Strength atau kekuatan
 2. Weaknesses atau kelemahan
 3. Opportunities atau kesempatan
 4. Threat atau ancaman
2. Pelayanan publik pada penelitian ini dapat diukur menggunakan indikator:

Menurut Fitzsimmons dalam Litjan Poltak Sinambela (2014) Indikator Pelayanan Publik dapat diukur dengan:

- a. *Reliability* (Kehandalan) dapat diartikan sebagai kepiawaian pegawai dalam melakukan pelayanan pada Masyarakat.
- b. *Tangibel* (Berwujud) merupakan bentuk dari layanan publik yang optimal seperti halnya pada kedisiplinan, kecermatan, dan penampilan dari seorang pegawai.
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan) merupakan kemampuan dari seorang pegawai untuk memberikan sebuah pelayanan serta mengetahui apa yang dibutuhkan oleh Masyarakat.
- d. *Assurance* (Jaminan) merupakan bentuk perhatian yang dilakukan oleh seorang pegawai kepada seseorang yang dilayani dalam hanya jaminan terhadap kepastian pelayanan yang akan diberikan.
- e. *Emphaty* (Empati) diartikan sebagai bentuk keramahan pegawai melayani dengan baik dan menghargai penggunaan pelayanan publik

3. Kebijakan pada penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan indikator menurut Helen Nissenbaum:
 - a. Privasi sebagai Konteks Helen Nissenbaum
 1. Menjaga keamanan dan kerahasiaan identitas pribadi
 2. Kerahasiaan Identitas Digital
 - b. Sosial-Konstruktivisme Digital Michael Zimmer
 1. Implementasi
 2. efisiensi
4. Dasar Hukum Penyaluran TKI di Luar Negeri Nomor 39 Tahun 2004 Tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri
 1. Penempatan
 2. Perlindungan
 3. Kompetensi Kerja
 4. Pelatihan Kerja
 5. Sertifikat

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pada penelitian ini, dilihat dari pendekatannya di kelompokkan dalam penelitian kualitatif. Sebagaimana dijelaskan Strauss dan Corbin dalam buku V. Wiratna Sujarweni, dideskripsikan arti dari penelitian kualitatif merupakan jenis dari penelitian yang akan menghasilkan temuan – temuan yang tidak bisa diperoleh dengan cara menggunakan statistik maupun prosedur lain dari pengukuran. Pendekatan kualitatif ialah cara melakukan penelitian dengan memperoleh data deskripsi yang berupa kata baik tertulis maupun lisan dari seseorang serta perilaku yang diamati oleh peneliti. Oleh sebab itu, data yang terkumpul ialah data berupa kalimat, kata ataupun gambar dan bukan angka (Noor, 2011).

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau objek untuk dilakukannya sebuah penelitian yang bisanya ada fenomena yang ingin

untuk diteliti. Lokasi penelitian ada di Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER) Ponorogo dan PT Tulus Widodo Putra. Peneliti mengambil lokasi tersebut karena ingin mengetahui sejauh mana pelayanan pengajuan Identitas Digital di Dinas Disnaker Kabupaten Ponorogo dan untuk mengetahui proses pengajuan Identitas Digital di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ponorogo.

3. Teknik Penentuan Informan

Subjek dalam penelitian ini adalah DISNAKER (Dinas Tenaga Kerja) Kabupaten Ponorogo. Teknik yang digunakan untuk menentukan informan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive*. Teknik *Purposive sampling* dilakukan dengan berdasarkan tujuan dari penelitian itu sendiri. *Purposive* itu sendiri adalah teknik pengambilan informan dengan sengaja yang dinilai mampu menyampaikan informasi dan data yang *real* data yang sebenar-benarnya. Dalam penelitian ini informan yang dipilih:

a	Kepala Bidang Pemerdayaan Tenaga Kerja dan Trnasmigrasi	1 Orang
b	PT. Tulus Widodo Putra	1 Orang
c	Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI)	2 Orang
	Jumlah	4 Orang

4. Teknik Pengumpulan Data

Proses memperoleh data dilakukan secara benar dan juga relevan, dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara mengumpulkan data yang dijelaskan sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi merupakan sebuah kegiatan dengan tujuan untuk melakukan pengumpulan data yang telah dilaksanakan dengan menggunakan cara mengamati serta melakukan pencatatan keadaan dan tidak lupa perilaku yang memiliki kaitan dengan sebuah objek. adalah Menurut Nana Sujana, observasi dapat diartikan sebagai

proses yang memiliki kaitan dengan melakukan pengamatan serta pencatatan dengan terstruktur yang memiliki kaitan pada fenomena-fenomena yang akan dilakukannya penelitian. Teknik observasi merupakan sebuah kegiatan yang berkaitan dengan mengamati dan mencatat berkaitan dengan sebuah fenomena yang akan dilakukan sebuah penelitian. Observasi secara lebih luas memiliki pengertian yang tidak terbatas baik melakukan pengamatan secara langsung maupun melakukan pengamatan secara tidak langsung.

b. Wawancara

Secara umum wawancara dapat diartikan sebagai percakapan antara dua orang maupun lebih yang terjadi dari penanya dan pemberi informasi. Wawancara merupakan sebuah bentuk dari komunikasi yang dilakukan secara lisan oleh dua orang maupun lebih dengan jarak dekat ataupun jarak yang jauh. Selain itu, Lexy J. Moleong, berpendapat bahwasannya wawancara adalah sebuah dialog yang memiliki tujuan tertentu. Dalam penelitian wawancara ialah cara yang dilakukan ketika melakukan penelitian dengan tujuan memperoleh atau yang dapat dipergunakan untuk menjelaskan beberapa pertanyaan penelitian dengan menggunakan sebuah cara berhadapan langsung (tatap muka) serta mendapatkan informasi secara lisan dari informan.

c. Dokumentasi

Teknik mengumpulkan data dapat dilakukan juga dengan cara dokumentasi. Dokumentasi merupakan sesuatu yang digunakan untuk melengkapi dari penggunaan metode wawancara serta melakukan observasi yang digunakan dalam metode penelitian kualitatif. dengan melakukan dokumentasi adalah hal yang melengkapi dari penggunaan metode wawancara serta observasi dalam melakukan penelitian kualitatif. Dokumentasi Menurut Sugiyono (2010:240), diartikan sebagai sebuah catatan dari peristiwa maupun fenomena yang telah terjadi dapat berupa

gambar, penulisan ataupun karya yang didalamnya mengandung nilai sejarah dari seseorang ataupun tempat. Teknik dokumentasi pada penelitian dapat digunakan dalam hal keperluan untuk memperoleh data ataupun memperoleh informasi yang dapat berupa tulisan maupun hal yang dapat diperoleh dari sebuah lembaga perorangan yang didasarkan pada data serta pengambilan sebuah gambar yang berkaitan dengan lokasi dilakukannya sebuah penelitian (Agustian et al., 2019).

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipergunakan pada penelitian ini memiliki pedoman yakni penelitian kualitatif, oleh sebab itu peneliti menggunakan kaidah yang dikembangkan oleh para ahli peneliti kualitatif, seperti konsep milik Miles dan Huberman (1992) dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data yang telah diperoleh di dasarkan pada proses wawancara yang telah dilakukan kepada informan terpilih dan juga melakukan proses pengamatan lapangan, dengan demikian data yang telah didapatkan akan disesuaikan dengan fenomena yang terjadi saat ini.

b. Reduksi Data

Tahap reduksi data, peneliti mampu dalam hal melakukan perubahan terhadap data yang mentah dijadikan dalam bentuk catatan tertulis dengan melalui beberapa proses seperti melakukan pemilihan, melakukan penyederhanaan terhadap data, proses abstrak, serta melakukan perubahan data yang telah di dapatkan langsung dari lapangan. Proses reduksi data berlangsung secara terus-menerus berkaitan dengan terlaksankannya proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

c. Penyajian data

Penyajian data adalah proses penggabungan beberapa informasi yang telah diperoleh dengan tujuan untuk mempermudah proses pemahaman sebuah kejadian ataupun fenomena supaya dapat melakukan perencanaan strategi kerja yang lebih baik, serta dalam hal ini ada kemungkinan untuk melakukan penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan yang akan dilakukan selanjutnya.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Miles dan Hubberman menjelaskan ada tiga tahapan untuk melakukan analisis terhadap data analisis antara lain: mereduksi data, menyajikan data, serta menarik Kesimpulan. Tahap reduksi data adalah (proses mendorong dan memangkas data mentah yang tertulis). Penyajian data merupakan kegiatan yang memungkinkan peneliti menyempurnakan ceritanya. Kesimpulannya, peneliti mempunyai hak bebas untuk menata ulang teks dan penjelasan informannya, namun tetap mengacu pada makna sebenarnya.

Berikut skema proses dalam menganalisis data bentuk Miles dan Hurbermen

Gambar 1.1 Skema Analisis Data



(Sumber: Miles Dan Hurbermen)