

## Penggunaan Aplikasi Sipunten dalam Pemulangan Pekerja Migran Indonesia di Masa Pandemi Covid-19 oleh UPT Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Makassar

Nilia Rahmawati<sup>1</sup>, Muntadliroh<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Pengantar Kerja Ahli Muda UPT Balai Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI), Jl. Sambisari No. 311 A, Juwangen, Purwomartani, Kalasan, Sleman, Yogyakarta

<sup>2</sup>Pranata Humas Ahli Muda Badan Riset dan Inovasi Nasional Kawasan Multi Unit Kerja Yogyakarta, Jl. Babarsari, Kotak Pos 6101 ykbb, Yogyakarta

\*Email Korespondensi: muntadlirohlatief@gmail.com

### Abstrak

Data digital pemulangan Pekerja Migran Indonesia (PMI) penting artinya bagi Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) dan masyarakat. Lonjakan pemulangan PMI dimasa Pandemi Covid-19 terjadi pada bulan Mei – Juli 2020 dengan jumlah > 100 orang per bulan. Untuk itu, adanya aplikasi Sistem Informasi Kepulungan Terintegrasi (SIPUNTEN) bertujuan memudahkan penyediaan data PMI khususnya di UPT BP2MI Makassar sebagai debarkasi dengan cakupan wilayah paling luas di Indonesia. Dalam pelaksanaannya, penggunaan aplikasi SIPUNTEN masih terkendala SDM, kompleksitas sistem, dan teknis. Penelitian ini bertujuan mengelaborasi bagaimana proses difusi dan adopsi inovasi aplikasi SIPUNTEN dikomunikasikan di UPT BP2MI Makassar untuk mengidentifikasi persoalan yang terjadi. Metode penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIPUNTEN dikomunikasikan secara *top down* dari BP2MI Pusat ke UPT BP2MI Makassar melalui media komunikasi formal dan bimtek tatap muka. Dampaknya adalah proses keputusan penggunaan aplikasi SIPUNTEN yang terjadi secara otoritatif dan opsional sesuai dengan instruksi BP2MI Pusat. Lemahnya koordinasi antar UPT penyelenggara pemulangan PMI dan tidak adanya monitoring dari BP2MI Pusat menjadikan implementasi SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar kurang optimal.

**Kata Kunci:** SIPUNTEN, UPT BP2MI Makassar, PMI, difusi, inovasi

DOI: 10.47198/naker.v17i2.135

Dikirim: 27-07-2022

Dipublikasikan: 30-09-2022

### 1. Pendahuluan

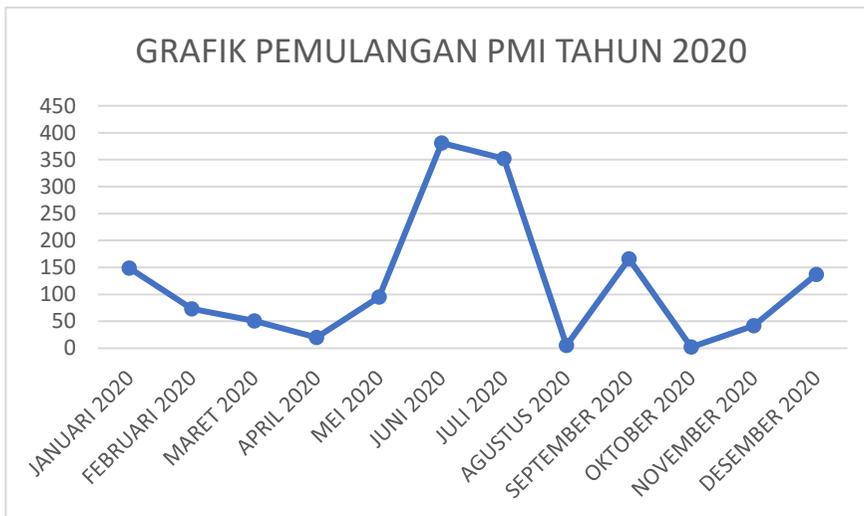
Data adalah bahan bakar baru di era digital (Hermawan, 2020). Data sudah menjadi kebutuhan primer di setiap instansi baik swasta maupun pemerintah. Data tersebut umumnya diperlukan oleh berbagai pihak untuk beragam kepentingan baik sebagai bahan laporan, berita, monitoring dan evaluasi kegiatan, serta sebagai bahan untuk pengambilan kebijakan. Oleh

karenanya, akurasi suatu data menjadi hal penting yang perlu diperhatikan oleh lembaga pemilik data.

Demikian halnya dengan Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) sebagai salah satu lembaga pemerintah non kementerian ini bertanggung jawab dengan data ketenagakerjaan. Khususnya data mengenai Pekerja Migran Indonesia (PMI). Data yang disajikan oleh BP2MI dapat diakses publik melalui situs resminya [www.bp2mi.go.id](http://www.bp2mi.go.id). Data mengenai penempatan PMI, negara tujuan penempatan PMI, jumlah pemulangan Pekerja Migran Indonesia, jumlah penanganan kasus PMI, remitansi, dan lain-lain dapat diakses oleh publik dan disajikan secara periodik.

Data BP2MI yang banyak diakses publik adalah mengenai penempatan dan pemulangan PMI. Data pemulangan PMI dari luar negeri merekam kategori pemulangan diantaranya: pulang karena habis kontrak, deportasi, pemulangan jenazah karena meninggal dunia, juga pemulangan karena terkena kasus hukum. Data kepulangan PMI terkini menjadi penting bagi publik, sebab di masa pandemi Covid-19 ini terjadi lonjakan pemulangan PMI yang signifikan utamanya melalui pintu kepulangan di Makassar.

**Gambar 1.** Grafik Pemulangan PMI Tahun 2020



Sumber: Laporan Seksi Perlindungan BP2MI Makassar Tahun 2020

Berdasarkan grafik pemulangan PMI yang dilaksanakan oleh UPT BP2MI Makassar tersebut di atas, pada kondisi normal di bulan Januari - Maret 2020 jumlah PMI yang dipulangkan rata-rata < 100 orang per bulan. Lonjakan pemulangan PMI dimasa Pandemi Covid-19 terjadi pada bulan Mei – Juli 2020 dengan jumlah > 100 orang per bulan. Lonjakan jumlah PMI yang dipulangkan tersebut terjadi karena imbas dari kebijakan beberapa negara penempatan yang melakukan deportasi para PMI ilegal, habis kontrak, sakit, meninggal ataupun yang terkena PHK akibat pandemi Covid -19 di negara penempatan.

Dalam praktiknya, data pemulangan PMI ini sering tidak dapat disajikan secara *real time*. Hal tersebut terjadi karena Unit Pelayanan Teknis yang memulangkan PMI belum *input* data secara tepat waktu. Akhirnya hal itu berimbas juga pada Unit Pelayanan Teknis Penerima yang memfasilitasi pemulangan PMI ke daerah asal belum dapat melakukan *closing* pada aplikasi, sebagai data bahwa fasilitasi pemulangan telah selesai dilaksanakan (Wawancara Purworini, 2021).

Hasil observasi pra penelitian menunjukkan bahwa dalam rangka mewujudkan data yang akurat, maka BP2MI yang merupakan transformasi dari Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) berupaya membangun aplikasi Sistem Informasi Kepulangan Terintegrasi (SIPUNTEN). Aplikasi ini mulai digunakan pada bulan Februari 2019 (Hasbullah, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam membuat laporan dan menyajikan data di lingkungan BP2MI, terutama data mengenai jumlah PMI yang dipulangkan dan jumlah fasilitasi pemulangan yang telah dilakukan oleh BP2MI.

Adanya adopsi ide baru dari pengelolaan data manual menuju digital menjadi suatu proses difusi inovasi dalam organisasi BP2MI. Dalam praktiknya, pemanfaatan aplikasi SIPUNTEN ini masih menghadapi berbagai kendala dan hambatan dari segi Sumber Daya Manusia, teknis pengoperasian aplikasi SIPUNTEN, maupun sistem koordinasi antar instansi atau Unit Pelayanan Teknis (UPT) di setiap daerah yang merupakan kepanjangan tangan dari BP2MI di daerah. Idealnya, sistem tersebut harus dapat saling bersinergi dalam mengurus fasilitasi pemulangan PMI ke daerah asal (Wawancara Hasbullah, Mei 2020).

Berpijak dari fakta tersebut, maka peneliti akan mengelaborasi lebih lanjut bagaimana proses difusi dan adopsi inovasi aplikasi SIPUNTEN ini dikomunikasikan di lingkungan BP2MI, khususnya UPT BP2MI Makassar yang membawahi wilayah kerja paling luas di Indonesia yaitu meliputi wilayah Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat, Maluku, Papua dan Papua Barat. Disamping itu, terjadinya gelombang pemulangan PMI yang besar pada awal pandemi Covid-19 menjadi momentum penting dalam penggunaan aplikasi SIPUNTEN. Dengan wilayah kerja yang cukup luas, adanya momentum pandemi Covid-19 dan dinamika penggunaan aplikasi baru yang kompleks, maka fenomena difusi inovasi penggunaan aplikasi SIPUNTEN di BP2MI Makassar ini perlu diteliti. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan evaluasi proses difusi dan adopsi inovasi aplikasi SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1. Teori Difusi dan Inovasi**

Konsep difusi inovasi awalnya diusulkan oleh Everett M Rogers pada tahun 1962 ini telah menjadi rujukan yang banyak digunakan untuk mengevaluasi proses adopsi inovasi teknologi. Teori ini meletakkan landasan bagaimana mengevaluasi tahapan dari suatu inovasi yang berada dalam sistem sosial tertentu, bagaimana anggota sistem tersebut berhubungan dan berinteraksi dengan teknologi. Tujuan utama teori difusi inovasi adalah untuk mendeskripsikan bagaimana suatu inovasi menyebar ke seluruh populasi sasaran.

Dalam penerapannya, teori ini sudah diaplikasikan secara luas di berbagai konteks, menjadikan teori difusi dan inovasi berguna untuk memahami bagaimana komunitas dan individu menanggapi inovasi dan membuat keputusan adopsi (Rogers, 2003). Lebih jauh, difusi inovasi menjadi dasar untuk mendukung keputusan para aktor dalam memakai sebuah inovasi dengan menggabungkan pengaruh yang saling mengimbangkan dari tingkat individu, sub kelompok dan sistem yang menerangkan perubahan organisasi untuk mengurangi ketidakpastian (Berger, Roloff, & Ewoldsen, 2014). Difusi dan inovasi pada akhirnya akan menciptakan sistem yang teratur dengan melibatkan orang dan organisasi, keterampilan produktif, makhluk hidup dan mesin (Dusek, 2006). Dalam konteks ini, inovasi dapat menjadi sarana untuk memahami difusi teknologi informasi pada level organisasi.

Menurut teori ini, inovasi adalah ide, proses, atau teknologi yang dianggap baru atau asing bagi individu dalam area/sistem sosial tertentu. Sedangkan difusi merupakan proses informasi mengenai inovasi yang mengalir dari satu orang ke orang lain dari waktu ke waktu dalam sistem sosial (Rogers & Singhal, 2003). Terdapat empat faktor penentu proses difusi dan inovasi menurut

Rogers & Singhal (2003) yaitu saluran komunikasi, atribut inovasi, karakteristik pengadopsi dan sistem sosial. Saluran komunikasi mengacu pada media yang digunakan orang untuk memperoleh informasi tentang inovasi dan memahami kegunaannya. Atribut inovasi mencakup persepsi pengguna terhadap hasil inovasi. Karakteristik pengadopsi mencirikan individu-individu dengan pilihan sikapnya terhadap suatu inovasi. Sistem sosial merupakan sekumpulan unit yang saling terkait dan terlibat dalam pemecahan masalah bersama untuk mencapai tujuan bersama. Kriteria tersebut menjadi batas terjadinya difusi inovasi.

Proses keputusan untuk inovasi dimulai ketika individu atau unit pengambil keputusan menghadapi keberadaan inovasi dan mendapatkan pemahaman tentang cara kerjanya. Stimulus ini dapat berupa sosial atau fisik dan caranya saat individu atau kelompok menerima dan menafsirkan pengetahuan yang dipengaruhi oleh karakteristik pribadi (Blackwell, Engel, & Miniard, 2001). Oleh sebab itu, Rogers (2003) merumuskan proses keputusan inovasi yang meliputi: *knowledge, persuasion, decision, implementation* dan *confirmation*. Tahap *knowledge* adalah saat seseorang belum memiliki informasi mengenai inovasi baru. Tahap *persuasion* terjadi saat individu tertarik dan mencari informasi mengenai inovasi. Tahap *decision* adalah saat inividu menimbang dalam menggunakan atau tidak menggunakan inovasi. *Implementation* terjadi apabila individu menerapkan inovasi. *Confirmation* adalah tahap penguatan keputusan yang diambilya.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini merujuk pada model difusi inovasi Rogers (2003). Identifikasi proses difusi dilakukan dengan menganalisis faktor-faktor penentu difusi inovasi. Sedangkan identifikasi terhadap keputusan inovasi dilakukan dengan menganalisis tahapan yang ada dalam proses keputusan inovasi.

**Gambar 2.** Kerangka Berpikir Penelitian Proses Difusi Inovasi dan Pengambilan Keputusan Inovasi Aplikasi Sipunten di BP2MI Makassar,



Sumber: Modifikasi Penulis

## 2.2. Difusi dan Inovasi dalam Riset Pekerja Migran Indonesia

Teori difusi dan inovasi ini telah digunakan secara luas dalam pemasaran, teori organisasi, pembangunan internasional, dan perubahan sosial untuk memahami bagaimana masyarakat mengadopsi strategi, teknologi, dan ide baru yang inovatif (Baumgart-Getz, Prokopy, & Floress,

2012). Teori difusi inovasi dapat mempelajari adopsi teknologi informasi dan memahami bagaimana inovasi tersebut menyebar di dalam dan diantara komunitas tertentu (Zhang, Yu, Yan, & Spil, 2015). Dalam organisasi pemerintah, pemanfaatan teknologi informasi berorientasi untuk memudahkan publik memperoleh informasi (Kharisma & Sujono, 2018), meningkatkan performa kinerja SDM (Ferdika & Nasution, 2020), dan mempermudah masyarakat memperoleh akses layanan (Sirojjudin & Irwansyah, 2020). Oleh sebab itu, riset ini berfokus mengelaborasi inovasi teknologi informasi yang digunakan oleh instansi pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan layanan pemutakhiran data PMI.

Menurut penelitian terdahulu, riset mengenai proses difusi inovasi penggunaan aplikasi maupun sistem berbasis digital pada instansi pemerintah sudah banyak dilakukan. Namun, elaborasi terhadap inovasi penggunaan teknologi digital di sektor PMI masih terbatas. Penelitian mengenai *simPADU*-PMI pernah dilakukan untuk menganalisis inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan di UPT P2TK Provinsi Jawa Timur berdasarkan tipologi inovasi sektor public (Salsabila & Nawangsari, 2019). Penelitian ini mengidentifikasi *simPADU*-PMI sebagai bentuk inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pencari kerja ke luar negeri berdasarkan tiga kategori. Menurut tipologinya, *simPADU*-PMI tergolong dalam inovasi produk. Apabila ditelusuri berdasarkan level inovasinya, maka *simPADU*-PMI ini masuk dalam inovasi inkremental sebab dalam pelaksanaannya terdapat modifikasi dari layanan sebelumnya. Dilihat dari kategori inovasinya, *simPADU*-PMI merupakan *sustaining innovation* atau inovasi terusan bagi kebutuhan masyarakat.

Penelitian lain dalam analisis sistem informasi pemantauan PMI dilakukan berdasarkan analisis PEST dan SWOT (Hasugian, Sidik, Putra, Kerlooza, & Wahab, 2019). Penelitian tersebut berupaya menganalisis kebutuhan pengembangan teknologi informasi pemantauan untuk perlindungan PMI. Hal ini dapat terrealisasi apabila PMI membuat laporan rutin melalui sistem informasi pemantauan. Data yang terhimpun dalam sistem tersebut kemudian menghasilkan analisis situasi dan kondisi PMI terkini.

Lebih jauh, penelitian mengenai penggunaan e-TKI sebagai wahana dalam mengatasi kesenjangan informasi juga pernah dilakukan, dengan menganalisis proses keputusan inovasi berdasarkan unsur waktu (Primawati, 2011). Melalui metode studi pustaka, penelitian ini menyimpulkan bahwa difusi inovasi dan teknologi informasi dalam layanan TKI memiliki peran penting. Layanan TKI yang diberikan saat ini tidak hanya tatap muka, tetapi perlu bermigrasi secara *online*, salah satunya melalui pengembangan e-TKI.

Dalam perkembangannya, layanan *online* terhadap PMI semakin berkembang termasuk adanya aplikasi SIPUNTEN yang diinisiasi oleh BP2MI. Merujuk pada hasil-hasil penelitian di atas, maka penelitian ini akan menganalisis proses difusi inovasi aplikasi SIPUNTEN pada entitas UPT BP2MI Makassar. Penelitian akan berfokus pada proses difusi inovasi dengan mengurai elemen difusi inovasi, serta mengelaborasi proses keputusan inovasi aplikasi SIPUNTEN.

### 2.3. Aplikasi SIPUNTEN dan Pentingnya Data Digital PMI di Masa Pandemi Covid-19

Aplikasi Sistem Informasi Kepulangan Terintegrasi (SIPUNTEN) mulai dicetuskan pada tahun 2018. Lahirnya aplikasi tersebut dilatarbelakangi adanya proses perencanaan dan tata kelola pelaporan proses kepulangan PMI yang dilakukan dengan sistem yang tidak terintegrasi. Selain itu, dalam praktiknya proses pelaporan kepulangan PMI sudah memiliki format pelaporan tersendiri, tetapi setiap Unit Pelayanan Teknis di daerah melaporkan dengan cara yang berbeda-beda. Sistem yang tidak terintegrasi tersebut otomatis berdampak pada kualitas data baik dari aspek akurasi, konsistensi, dan kecepatan penyampaian informasi. Imbasnya adalah perbandingan jumlah fasilitasi pelayanan dan anggaran yang tersedia menjadi tidak seimbang (Ghofar, 2018).

UPT BP2MI Makassar mulai menggunakan aplikasi SIPUNTEN sejak Februari 2019 setelah ditetapkan oleh BNP2TKI saat itu yang sekarang bertransformasi menjadi BP2MI.

Cara kerja aplikasi SIPUNTEN ini terintegrasi antar unit kerja bahkan antar lembaga. Dalam konteks ini, proses dimulai ketika perwakilan RI meng-*input* informasi keputungan (*brafaks*) ke dalam aplikasi keputungan. Selanjutnya petugas keputungan di Bandara /Pelabuhan melakukan konformasi penerimaan PMI Bermasalah (PMI B), istilah tersebut diganti menjadi PMI Terkendala sejak 2021. Selanjutnya petugas melakukan wawancara dengan PMI guna melengkapi data dan foto, serta menentukan tindak lanjut keputungan hingga PMI Terkendala selesai dipulangkan. Terakhir, petugas Unit Pelayanan Teknis di daerah meng-*update* progress tindak lanjut keputungan dalam aplikasi.

Khusus di masa pandemi Covid-19, Kepala BP2MI memberikan instruksi kepada seluruh satuan kerja di lingkungan BP2MI dan Unit Pelaksana Teknis di daerah untuk menggunakan aplikasi SIPUNTEN agar data dapat tersaji secara *real time*. Data tersebut penting dan diperlukan dalam pengambilan keputusan, menemukan kebijakan, serta menginformasikan kepada publik dan *stakeholder* terkait. Aplikasi SIPUNTEN penting dalam mewujudkan digitalisasi data PMI, mengingat di masa pandemi Covid-19 ini terjadi lonjakan pemulangan PMI ke Indonesia yang perlu dibarengi dengan kecepatan dalam penyajian data keputungan. Aplikasi SIPUNTEN juga memberikan keuntungan bagi petugas pemulangan untuk menyimpan dokumen berita keputungan, salinan paspor PMI, Berita Acara Serah Terima PMI pada aplikasi secara efektif dan efisien.

### 3. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Studi kasus menjadi metode yang banyak digunakan untuk mengelaborasi permasalahan penelitian secara mendalam (Salim, 2006). Disamping itu, metode studi kasus sesuai untuk penelitian yang mendalam mengenai aspek suatu lingkungan sosial tertentu, termasuk keterlibatan manusia di dalamnya (Nasution, 2006). Untuk itu, studi kasus digunakan untuk menelaah bagaimana proses difusi dan adopsi aplikasi SIPUNTEN dijalankan pada UPT BP2MI Makassar.

Terdapat beberapa alasan yang melatarbelakangi proses difusi aplikasi SIPUNTEN ini layak untuk diteliti menggunakan studi kasus. Pertama, sejak terjadinya pandemi Covid-19, BP2MI pusat menginstruksikan kepada BP2MI yang ada di daerah untuk memanfaatkan aplikasi SIPUNTEN ini, termasuk UPT BP2MI Makassar. Kedua, pada awal munculnya pandemi Covid-19 di Indonesia yaitu pada bulan Maret 2020, berangsur diikuti terjadinya lonjakan pemulangan PMI ke daerahnya masing-masing. Makassar menjadi debarkasi bagi pemulangan PMI di kawasan Indonesia Tengah dan Timur. Ketiga, penggunaan aplikasi SIPUNTEN yang melibatkan banyak pihak menjadikan proses difusinya semakin kompleks. Keempat, adanya aplikasi SIPUNTEN ini merupakan bentuk inovasi penyajian data digital PMI bagi BP2MI.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, sebab memberikan gambaran mengenai sebuah konteks peristiwa yang terjadi. Studi kasus deskriptif akan mendeskripsikan suatu fenomena secara lengkap dan komprehensif beserta lingkup permasalahannya (Gillham, 2000). Penelitian ini mengelaborasi proses difusi dan adopsi inovasi aplikasi SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar saat terjadinya lonjakan pemulangan PMI pada masa awal pandemi Covid-19 terjadi, tepatnya pada tahun 2020.

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, pengamatan dan dokumen (Moleong, 2014). Data penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara mendalam dan

observasi langsung. Wawancara mendalam dilakukan pada operator aplikasi SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar dan wilayah terkait, serta pejabat yang bertanggung jawab terhadap penggunaan aplikasi SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar. Teknik wawancara yang digunakan adalah semi terstruktur dengan pedoman wawancara. Penentuan informan berdasarkan pada *purposive*, yaitu dipilih berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan dan permasalahan penelitian (Bungin, 2011). Observasi dilakukan di UPT BP2MI Makassar untuk melengkapi data primer.

Data sekunder dikumpulkan melalui kaji dokumen. Dokumen tersebut terkait laporan kegiatan, sosialisasi aplikasi SIPUNTEN, notula rapat pemulangan PMI di masa pandemi Covid-19 di UPT BP2MI Makassar. Penelitian dilakukan dari pada bulan Mei 2020 hingga Juli 2021.

Data hasil wawancara, observasi, dan kaji dokumen selanjutnya direduksi dan diklasifikasikan berdasarkan indikator penelitian. Data yang tidak sesuai konteks dapat dieliminasi. Data kemudian disajikan dalam bentuk teks, tabel, dan gambar. Peneliti mengadopsi empat tahap analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2005).

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1. Aplikasi Sipunten sebagai inovasi di UPT BP2MI Makassar

Sebelum menggunakan aplikasi SIPUNTEN (Sistem Informasi Kepulangan Terintegrasi), UPT BP2MI Makassar telah menggunakan aplikasi SIPENDAKI (Sistem Pendataan Kedatangan dan Pelayanan Kepulangan TKI). Namun sejak Kantor Pusat Badan Nasional Penempatan dan Pelindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) yang telah bertransformasi menjadi Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) mencanangkan SIPUNTEN, maka UPT BP2MI Makassar mulai memanfaatkan aplikasi SIPUNTEN pada tahun 2018. Aplikasi SIPUNTEN tersebut merupakan bentuk inovasi BP2MI yang juga diterapkan di UPT BP2MI Makassar dan UPT lain yang merupakan Kependudukan dan Tenaga Kerja di seluruh Indonesia.

SIPUNTEN membawa kebaruan bagi BP2MI sebab aplikasi tersebut terintegrasi antar Unit Kerja dan Kementerian/Lembaga, seperti KBRI/KJRI sebagai titik awal pemberi informasi mengenai kepulangan PMI. Hasil wawancara dengan operator SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar, UPT BP2MI Pontianak, dan UPT BP2MI Nunukan menunjukkan bahwasanya aplikasi SIPUNTEN ini dioperasikan oleh operator yang ditunjuk oleh Pimpinan Satuan kerja yaitu Kepala UPT BP2MI di masing-masing wilayah kerjanya. Pengoperasian aplikasi tersebut sebagian besar berada di bawah Seksi Pelindungan dan Pemberdayaan. Untuk dapat mengoperasikan SIPUNTEN, pengakses harus memiliki *user ID* dan *password*. Karenanya SIPUNTEN hanya dapat diakses oleh kalangan terbatas yaitu petugas atau operator yang bertanggungjawab terhadap *input* data SIPUNTEN dan melakukan pencarian informasi PMI dari aplikasi tersebut (Wawancara, M. Arif, Januari 2021).

Operator SIPUNTEN menilai aplikasi ini memberikan kemudahan dalam penyimpanan data dan penyajian informasi PMI apabila dibutuhkan setiap saat. Sebelum adanya SIPUNTEN, penyimpanan dokumen seperti Paspor; Bravaks; dan dokumen lainnya adalah dalam bentuk fisik (*hard copy*). SIPUNTEN memungkinkan dilakukan *input* dokumen secara langsung dengan pemindaian (*scanning*) sehingga data tersimpan secara digital dan menjadi lebih ringkas dibandingkan sebelum ada SIPUNTEN.

Cara *input* data di aplikasi SIPUNTEN mudah dilakukan oleh operator dengan tahapan singkat. Setiap UPT atau KBRI/KJRI yang memulangkan PMI ke daerah asal cukup *input* data PMI dengan melakukan unggah dokumen PMI yang bersangkutan. Tahap selanjutnya, UPT BP2MI Penerima PMI akan melakukan *input* tidak ada yang dilakukan sampai akhir pemulangan, termasuk

melakukan *closing* pada aplikasi SIPUNTEN. Dengan demikian, informasi bahwa PMI tersebut telah sampai di daerah asal/tujuan akhir dapat terekam di SIPUNTEN.

Merujuk pada hasil wawancara yang dilakukan terhadap operator SIPUNTEN di BP2MI Makassar dan UPT terkait lainnya, para operator tersebut merupakan pengadopsi potensial dari produk inovasi SIPUNTEN ini. Terdapat sejumlah atribut yang dapat menjadi indikator efektivitas suatu inovasi berdasarkan persepsi dari adopter potensial (Dearing, 2009). Dilihat dari atribut *relative advantage*, adanya SIPUNTEN sebetulnya dapat meningkatkan efektivitas sistem penyimpanan data pemulangan PMI bagi BP2MI Makassar. Dari aspek *complexity*, SIPUNTEN mudah dioperasikan. Ditinjau dari aspek *compatibility*, SIPUNTEN ini dapat memenuhi tugas BP2MI dalam menyediakan data kepulangan PMI yang lebih akurat dan dapat dilacak proses pemulangannya.

Meskipun demikian, dalam praktiknya atribut *trialability* dari penggunaan SIPUNTEN ini masih rendah. Kemudahan penyajian data PMI melalui SIPUNTEN ini belum diimbangi dengan kapasitas SDM yang mampu menguasai teknologi. Belum semua staf pelaksana di Seksi Perlindungan dan Pemberdayaan BP2MI paham cara pengoperasian aplikasi tersebut. Hal ini dapat menghambat proses difusi inovasi SIPUNTEN, khususnya di tingkat daerah seperti UPT BP2MI Makassar.

#### 4.2. Penggunaan Saluran Komunikasi dalam Penyebarluasan Informasi Aplikasi Sipunten

Instruksi penggunaan aplikasi SIPUNTEN disampaikan oleh BP2MI Pusat pada tahun 2018 ke setiap Unit Pelaksana Teknis BP2MI di daerah. Program SIPUNTEN dikomunikasikan ke daerah termasuk ke UPT BP2MI Makassar melalui media surat. Dengan kata lain, penyampaian informasi adanya aplikasi SIPUNTEN dilakukan secara *top down* dari BP2MI Pusat ke UPT BP2MI daerah.

Proses komunikasi adanya aplikasi baru bernama SIPUNTEN ini kemudian ditindaklanjuti dengan komunikasi tatap muka melalui penyelenggaraan Bimbingan Teknis (Bimtek) di tahun 2018. Pada kesempatan tersebut, tiap UPT BP2MI mengirimkan staf yang ditunjuk untuk mengikuti bimtek. Petugas yang telah mengikuti bimtek selanjutnya ditunjuk menjadi operator SIPUNTEN di wilayahnya masing-masing (Wawancara, Hasbullah Hasan, Desember 2020).

Pada saat bimtek, masing-masing peserta diberikan materi yang dapat digunakan sebagai panduan untuk pengoperasian SIPUNTEN. Peserta juga diberikan pemahaman mengenai alur penggunaan aplikasi SIPUNTEN dan sistem kerjanya. Informasi disampaikan dengan penyajian materi oleh narasumber dan praktik langsung penggunaan aplikasi SIPUNTEN. Semua peserta diharapkan dapat memahami dan siap mengoperasikan aplikasi SIPUNTEN pada saat ada pemulangan PMI dari luar negeri atau negara penempatan. Dalam hal ini operator SIPUNTEN dari UPT BP2MI Makassar mudah memahami informasi yang disampaikan oleh narasumber bimtek, sebab materinya tidak hanya teori namun juga praktik. Sesampainya di Kantor UPT BP2MI Makassar, operator dapat melakukan praktik langsung pemanfaatan aplikasi SIPUNTEN.

Penggunaan surat resmi dari BP2MI pusat sebagai media komunikasi untuk mengenalkan SIPUNTEN ke unit yang ada di daerah juga efektif. Dalam organisasi formal seperti BP2MI, komunikasi melalui surat resmi lazim dilakukan. Surat formal umumnya bertujuan untuk menyampaikan pesan yang spesifik sehingga perhatian pembaca menjadi terfokus, serta memotivasi pembaca (Arputhamalar & Kannan, 2016). Dalam konteks ini, surat pemberitahuan adanya aplikasi SIPUNTEN dari BP2MI pusat bukan hanya memiliki fungsi menginformasikan, tetapi juga merupakan bentuk instruksi formal dari organisasi vertikal seperti BP2MI dalam berkomunikasi dengan unit kerja di daerah, termasuk UPT BP2MI Makassar. Meskipun komunikasi melalui surat juga memiliki kelemahan yaitu bersifat satu arah.

Pemilihan cara berkomunikasi yang tepat di masa awal pengenalan sebuah hasil inovasi sangat penting perannya. Penyelenggaraan bimtek secara tatap muka dapat meminimalisir kelemahan komunikasi dengan media surat. Kelebihan komunikasi tatap muka adalah memungkinkan terjadinya kontak yang dapat mendorong terjadinya kerjasama antar pihak dan membantu masyarakat menjadi lebih berkembang (Behrens & Kret, 2019). Ketika narasumber dan peserta bimtek SIPUNTEN dapat berinteraksi secara langsung, hal ini dapat terjadi pertukaran informasi yang benar, ada kesempatan diskusi, dan meminimalisir kesalahpahaman karena dapat diklarifikasi secara langsung. Mengingat SIPUNTEN ini adalah aplikasi yang digunakan secara internal di BP2MI, maka tepat apabila memilih saluran komunikasi antar pribadi dalam proses sosialisasinya ke UPT di daerah.

#### 4.3. Karakteristik Pengadopsi Aplikasi Sipunten di UPT BP2MI Makassar

Pada saat BP2MI pusat mencanangkan penggunaan aplikasi SIPUNTEN untuk proses pemulangan PMI, maka UPT BP2MI Makassar juga harus mulai memakai aplikasi tersebut. Respon cepat dari UPT BP2MI Makassar ini ditunjukkan dengan penunjukan operator SIPUNTEN dan keikutsertaannya dalam bimtek yang diselenggarakan oleh BP2MI pusat. Setelah mengikuti bimtek, operator SIPUNTEN menjadi tahu dan paham cara pengoperasian SIPUNTEN.

Secara teknis, cara pengoperasian SIPUNTEN mudah dijalankan oleh operator di UPT BP2MI Makassar. Operator hanya perlu mengunggah dokumen PMI seperti Paspor, Bravaks, dan dokumen lainnya pada aplikasi dan data sudah dapat disajikan. Namun dalam pelaksanaannya, operator UPT BP2MI Makassar seringkali menghadapi kendala terkait proses integrasi data dari unit lain. Instansi pertama yang memulangan PMI tidak selalu melakukan *input* data, maka UPT BP2MI Makassar sebagai penerima PMI tidak dapat melakukan *closing* data. Akibatnya informasi yang disajikan masih belum sampai tahap penyelesaian dan data tidak *real time*. Pada tahun 2021 masih ada 478 data PMI yang belum *closing* di UPT BP2MI Makassar.

Kendala lainnya adalah operator yang bertanggungjawab dalam operasionalisasi aplikasi SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar dipindahkan ke Seksi lain sejak awal tahun 2019. Hal tersebut berimbas pada proses *input* data pada aplikasi SIPUNTEN menjadi terkendala, karena tidak ada *transfer knowledge* kepada operator pengganti yang berada di Seksi Perlindungan dan Pemberdayaan. Guna mengatasi kendala tersebut, Kasi Perlindungan dan Pemberdayaan UPT BP2MI Makassar kemudian berinisiatif meminta bimtek pengoperasian SIPUNTEN kepada BP2MI pusat, khususnya Direktorat Kepulangan. Bimtek tutorial pengoperasian SIPUNTEN dilakukan secara daring antara Direktorat Kepulangan dan UPT BP2MI Makassar khususnya Kasi dan staf Seksi Perlindungan dan Pemberdayaan, Koordinator Pos Pelayanan BP2MI Parepare dan Polewali Mandar.

Karakteristik pengadopsi SIPUNTEN berkaitan dengan keputusan untuk menerima atau menolak inovasi tersebut berdasarkan dimensi waktu yang menyertai proses difusi. UPT BP2MI Makassar sendiri menunjukkan sikap responsif terhadap instruksi penggunaan aplikasi SIPUNTEN yang diserukan oleh BP2MI pusat. Kepala UPT BP2MI Makassar cepat melakukan penunjukan staf untuk mengikuti bimtek SIPUNTEN. Bimtek ini merupakan bentuk persiapan sekaligus sosialisasi untuk menyediakan operator SIPUNTEN yang handal di tiap UPT daerah. Para operator inilah yang menjadi penentu aplikasi SIPUNTEN dapat dijalankan di semua wilayah kerja BP2MI.

Pada tataran implementasi, setelah mengikuti bimtek SIPUNTEN, operator di UPT BP2MI Makassar mampu mengoperasikan aplikasi tersebut. Namun, pengkaderan operator yang ada masih terbatas. Proses *input* data PMI hanya dapat mengandalkan operator yang pernah mengikuti bimtek SIPUNTEN saja. Akibatnya, saat terjadi peningkatan jumlah kepulangan PMI, operator kewalahan untuk menyelesaikan *input* data PMI hingga ke tahap *closing*.

#### 4.4. Sistem Sosial di UPT BP2MI Makassar dan Masuknya Inovasi Sipunten

Instruksi BP2MI untuk mengoperasikan aplikasi SIPUNTEN direspon positif oleh UPT BP2MI Makassar. Kepala UPT BP2MI Makassar maupun Kasi Perlindungan dan Pemberdayaan berupaya mendukung bawahan yang melaksanakan tugas pengoperasian SIPUNTEN. Ini dilakukan dengan menyediakan sarana prasarana untuk kelancaran penggunaan aplikasi SIPUNTEN seperti jaringan internet, laptop, *scanner*, dan sarana terkait lainnya. Meskipun dalam pelaksanaannya, operator SIPUNTEN seringkali menghadapi kendala seperti jaringan internet yang tidak lancar.

Inovasi SIPUNTEN ini merupakan aplikasi dengan akses terbatas, khususnya di Seksi Perlindungan dan Pemberdayaan. Pegawai lain yang bukan bagian dari Seksi tersebut tidak semua mengetahui adanya aplikasi SIPUNTEN. Masih ada keengganan untuk melakukan perubahan. Mereka menganggap adanya aplikasi SIPUNTEN ini bukan bagian dari tugas pokok dan fungsinya, sehingga tidak perlu mencari tahu informasi mengenai SIPUNTEN.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, sistem sosial dalam proses difusi inovasi SIPUNTEN dapat diklasifikasi berdasarkan kelompok adopter menurut tingkat inovasi dan kecepatan menerima hasil inovasi. Kelompok ini terdiri dari *innovator*, *early adopter*, *early majority*, *late majority*, dan *laggard* (Rogers, 2003). Dalam konteks SIPUNTEN ini, operator yang ditunjuk dari UPT BP2MI Makassar ini menjadi *early adopter* yang mengetahui informasi awal mengenai cara pengoperasian SIPUNTEN dan menerapkannya di wilayah kerjanya. Operator ini juga menjalankan peran sebagai agen perubahan di lingkungannya, dengan menggunakan aplikasi SIPUNTEN yang dapat memudahkan urusan manajemen data keputungan PMI di UPT BP2MI Makassar. Mengingat aplikasi SIPUNTEN ini hanya dapat diakses secara terbatas oleh Seksi Perlindungan dan Pemberdayaan, maka kelompok *early majority* tidak terbentuk.

Dalam perkembangannya, staf lain yang bukan operator SIPUNTEN dengan sikap apatisnya terhadap inovasi baru tersebut dapat berpotensi menjadi *late majority* atau *laggard*. Untuk itu, peran intensif dari pimpinan di lingkungan UPT BP2MI Makassar penting untuk mengarahkan staf agar mendukung SIPUNTEN. Hal ini akan membantu menciptakan *early majority* maupun *late majority* di UPT BP2MI Makassar. Pada tataran ini, pimpinan di UPT BP2MI Makassar merupakan *opinion leader* yang memiliki kewenangan untuk mengarahkan staf secara formal maupun informal. Upaya pimpinan di UPT BP2MI Makassar dengan menyediakan fasilitas yang diperlukan operator SIPUNTEN tersebut adalah bentuk dukungan positif. Meskipun demikian, ekosistem dukungan dari staf di unit lain juga perlu diciptakan, sebab kemudahan data yang dihasilkan aplikasi SIPUNTEN juga dapat dimanfaatkan oleh unit lainnya.

#### 4.5. Proses Pencarian Informasi Pengguna Aplikasi Sipunten

Tahapan penting lainnya adalah proses adopsi yang dimulai dengan proses pencarian informasi oleh adopter. Pada saat UPT BP2MI pusat mengirimkan surat berisi adanya aplikasi baru bernama SIPUNTEN ke UPT BP2MI Makassar dan daerah lainnya, maka hal ini ditindaklanjuti dengan penunjukan operator dari masing-masing UPT. Pada fase ini, calon operator hanya berbekal informasi awal dari surat resmi UPT BP2MI yang menyebutkan adanya aplikasi SIPUNTEN. Informasi ini masih bersifat terbatas. Karenanya pada tahap pencarian informasi ini, kondisi orang belum memiliki informasi lengkap mengenai suatu inovasi (Rogers, 2003).

Surat dari BP2MI terkait SIPUNTEN tersebut merupakan salah satu bentuk saluran komunikasi formal yang digunakan lembaga tersebut dalam mendistribusikan informasi ke daerah. Pada masa awal UPT BP2MI Makassar menerima surat pemberitahuan SIPUNTEN tersebut, calon operator yang ditunjuk memosisikan isi surat tersebut sebagai informasi tunggu yang memerlukan tindak lanjut. Oleh sebab itu, tindakan yang dilakukan oleh calon operator adalah menunggu adanya arahan selanjutnya dari BP2MI pusat. Para calon operator tidak berupaya melakukan pencarian informasi tambahan di kanal media lainnya karena tidak tersedia informasi serupa, mengingat SIPUNTEN ini adalah aplikasi terbatas untuk kalangan internal BP2MI. Hingga

kemudian BP2MI pusat memanggil para calon operator tersebut dalam kegiatan bimtek SIPUNTEN untuk pendalaman informasi mengenai SIPUNTEN ini.

#### 4.6. Proses Persuasi Penggunaan Aplikasi Sipunten

Bimtek SIPUNTEN yang diselenggarakan oleh BP2MI pusat merupakan proses persuasi BP2MI kepada para operator SIPUNTEN. Pada fase ini, mentor berupaya meyakinkan operator mengenai pentingnya dan manfaat SIPUNTEN secara detail. Dalam bimtek ini, para operator dibekali buku panduan yang dapat dibaca setiap saat apabila menemui kendala dalam pengoperasian SIPUNTEN di daerah. Lebih lanjut, tim mentor BP2MI Pusat juga memberi jaminan kepada operator SIPUNTEN bahwa akan siap menerima konsultasi dan membantu jika terjadi kendala di lapangan.

Sosialisasi SIPUNTEN yang dilaksanakan melalui bimtek ini menjadi saluran komunikasi interpersonal antara mentor BP2MI pusat dengan operator SIPUNTEN dari daerah. Ini menjadi kesempatan bagi mentor untuk mempersuasi dan meyakinkan operator untuk mulai menggunakan SIPUNTEN bagi kemajuan layanan yang diberikan lembaga. Tahap persuasi pada fase ini penting untuk menyeimbangkan profesionalisme dan komitmen emosional pihak-pihak yang terlibat (Pradhan, Jena, & Kumari, 2016).

Pada saat pelaksanaan bimtek SIPUNTEN tersebut, mentor berkesempatan menjalankan peran menjadi pembujuk yang efektif. Ini dilakukan melalui paparan cara mengoperasikan SIPUNTEN, penjelasan manfaatnya bagi layanan data PMI, menjawab pertanyaan, dan mendengarkan opini para operator yang menjadi peserta bimtek. Disisi lain, para peserta melakukan proses penelaahan informasi SIPUNTEN yang diterimanya dengan mempertimbangkan kepentingan organisasi dalam konteks layanan data PMI dan efektifitas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Pada akhirnya *output* dari bimtek SIPUNTEN ini adalah dapat meyakinkan para operator yang merupakan adopter untuk menggunakan aplikasi SIPUNTEN di kawasannya masing-masing. Operator SIPUNTEN dari UPT BP2MI Makassar merasa terbantu dengan adanya bimtek tersebut. Operator menjadi lebih percaya diri dalam uji coba mengoperasikan aplikasi SIPUNTEN saat tiba di wilayahnya.

#### 4.7. Keputusan Menggunakan Aplikasi Sipunten

UPT BP2MI Makassar memutuskan untuk menggunakan aplikasi SIPUNTEN karena alasan tertentu. Pertama, penggunaan aplikasi SIPUNTEN merupakan instruksi dari BP2MI pusat bagi setiap UPT BP2MI tidak terkecuali di UPT BP2MI Makassar. Selain itu, UPT BP2MI Makassar menyadari pentingnya data dan informasi yang terintegrasi antar berbagai Kementerian/Lembaga dan antar UPT BP2MI di daerah untuk memberikan informasi yang *real time* terkait pemulangan PMI. Serta kaitannya dengan kepentingan pengambilan kebijakan dan penyajian informasi bagi masyarakat.

Atas pertimbangan tersebut, tahap pengambilan keputusan adopsi inovasi SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar dilakukan sebagai bentuk kepatuhan terhadap program yang telah ditetapkan oleh BP2MI. Selain itu, UPT BP2MI Makassar menyadari pentingnya pemanfaatan aplikasi SIPUNTEN untuk memenuhi kebutuhan informasi kepulauan PMI bagi masyarakat. Apalagi dalam Undang-Undang No. 18 TAHUN 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia sudah diamanatkan bahwa urusan pelindungan PMI menjadi tugas dan tanggungjawab pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga pemerintah desa. Oleh sebab itu, sistem informasi yang terintegrasi menjadi hal yang penting.

Ditinjau dari tipe keputusan inovasi, UPT BP2MI Makassar memutuskan menggunakan aplikasi SIPUNTEN berdasarkan keputusan opsional yang terbangun setelah diselenggarakannya bimtek SIPUNTEN. Dalam bimtek tersebut paparan mentor berdampak memperjelas dan menegaskan pentingnya SIPUNTEN bagi layanan pemulangan PMI maupun penunjang kinerja operator BP2MI di daerah. Dengan kata lain, mentor dalam hal ini berperan sebagai akseleran pengambilan keputusan bagi operator SIPUNTEN.

Disamping itu, dengan melihat rantai instruksi pemanfaatan aplikasi SIPUNTEN yang bersifat *top down* dari BP2MI pusat ke UPT BP2MI daerah, maka keputusan inovasi terhadap aplikasi itu juga bersifat otoritatif. Artinya ada instruksi pusat yang mendorong pelaksana daerah untuk menggunakan aplikasi SIPUNTEN. Meskipun keputusan otoritatif ini terkesan dipaksakan, tetapi proses implementasi aplikasi SIPUNTEN cepat terlaksana. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu dorongan dari pejabat tinggi yang berwenang, manfaat yang dirasakan langsung oleh operator SIPUNTEN untuk manajemen data kepulangan PMI yang lebih efektif, serta akses terbatas terhadap SIPUNTEN yang hanya melibatkan operator dan Seksi Perlindungan dan Pemberdayaan menjadikan operator tidak banyak terpengaruh oleh pihak lain.

#### 4.8. Penggunaan Aplikasi Sipunten di UPT BP2MI Makassar

Setelah mendapatkan instruksi dari BP2MI Pusat untuk mengoperasikan SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar, operator langsung melaksanakan tugas tersebut. Dengan mempraktikkan pengoperasian SIPUNTEN, operator menjadi lebih paham termasuk dalam menghadapi kendala dan permasalahan yang terjadi. Untuk mengatasi kendala di lapangan, operator SIPUNTEN berupaya mencari informasi dari operator lain khususnya operator pengirim PMI yang dipulangkan. Operator tersebut akan berkomunikasi intensif dengan pegawai Seksi Perlindungan UPT BP2MI Makassar. Dalam hal ini operator SIPUNTEN UPT BP2MI Makassar sering menjalin komunikasi dengan operator Nunukan, Pontianak, dan beberapa wilayah lain.

Dalam praktiknya, setiap pemulangan yang ditangani oleh UPT BP2MI Makassar dimulai dengan *input* dokumen PMI pada aplikasi SIPUNTEN. Pengoperasian SIPUNTEN dilakukan sesuai SOP BP2MI mengenai pemulangan PMI juga melalui buku manual pengoperasian. *Input* data PMI dilakukan oleh UPT pertama penerima PMI, dalam hal ini UPT di daerah perbatasan, UPT yang memiliki bandara internasional, dan pemulangan PMI langsung dari negara penempatan. Selanjutnya UPT penerima kedua tidak melakukan *input* data lagi, tetapi hanya mengeksekusi data PMI yang telah diunggah oleh UPT penerima pertama. Sementara itu UPT terakhir sebagai penerima PMI bertugas melakukan *input* data *closing* proses pemulangan. Ini sebagai bukti bahwa kegiatan pemulangan PMI telah selesai dilaksanakan. Proses ini juga berlaku pada aktivitas pemulangan PMI di masa pandemi Covid-19.

Kendala yang seringkali ditemui pada proses pemulangan PMI di masa pandemi Covid-19 adalah terjadinya data yang tidak terintegrasi. Ketika PMI sudah tiba di Makassar dan sudah difasilitasi oleh UPT BP2MI Makassar sampai ke daerah asal atau diserahkan kepada pihak keluarga, ternyata operator tidak dapat melakukan *closing* data yang menunjukkan bahwa PMI tersebut sudah dipulangkan sampai ke daerahnya. Hal tersebut terjadi karena UPT pengirim belum melakukan *input* data awal pemulangan PMI, sehingga UPT BP2MI Makassar sebagai pihak terakhir yang memfasilitasi pemulangan PMI belum dapat melakukan *closing*.

Permasalahan tersebut berimbas pada penyajian informasi yang tidak *real time*. Solusi yang dilakukan oleh operator SIPUNTEN UPT BP2MI Makassar adalah menghubungi operator UPT yang seharusnya melaksanakan *input* data awal pemulangan. Ini dilakukan agar operator SIPUNTEN UPT BP2MI Makassar dapat menyelesaikan tanggung jawabnya.

Merujuk hasil penelitian di atas dapat diuraikan bahwa tahap implementasi ini perlu meninjau aspek kondisi ideal dan praktiknya. Pengoperasian aplikasi SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar

sudah berupaya memenuhi SOP pemulangan PMI yang diberlakukan oleh BP2MI. Akan tetapi karena sistem operasi SIPUNTEN ini terintegrasi, maka operator SIPUNTEN UPT BP2MI Makassar sangat tergantung dengan UPT di daerah lain yang berkaitan dengan alur pemulangan PMI melalui debarkasi Makassar. Permasalahan yang ditemui oleh operator SIPUNTEN UPT BP2MI Makassar menunjukkan bahwa komitmen, konsistensi, dan disiplin operator SIPUNTEN antar UPT yang mengurus kepulangan PMI masih lemah.

#### 4.9. Konfirmasi Setelah Penggunaan Aplikasi Sipunten di UPT BP2MI Makassar

Meskipun aplikasi SIPUNTEN ini telah diimplementasikan di UPT BP2MI Makassar, namun operator yang bertugas melaksanakan *input* data ke aplikasi SIPUNTEN tersebut juga merangkap tugas pemulangan PMI dengan volume yang relative banyak seperti yang terjadi di masa pandemi Covid-19. Petugas harus melayani pemulangan PMI yang bermasalah, PMI sakit, hingga Jenazah PMI. Hal ini berimbas pada keterlambatan *input* dokumen pemulangan PMI di aplikasi SIPUNTEN.

Disamping itu, petugas masih terbiasa menggunakan laporan pemulangan PMI secara manual dan setiap bulannya dilaporkan ke BP2MI Pusat. Dengan adanya instruksi untuk memanfaatkan aplikasi SIPUNTEN tersebut, beban kerja operator menjadi bertambah, namun aplikasi ini seringkali tidak dapat mengefektifkan kerja mereka. Ini disebabkan oleh masih terjadinya keterlambatan *input* dokumen pemulangan di UPT pertama yang menangani pemulangan PMI.

Meskipun demikian, pejabat di UPT BP2MI Makassar cukup responsif terhadap keluhan yang disampaikan oleh operator. Solusi yang dapat diberikan adalah salah satunya jaringan internet yang tidak support, begitu menerima laporan, dilakukan penambahan jaringan tersendiri khusus untuk Seksi Perlindungan dan pemberdayaan dalam mendukung pengoperasian aplikasi SIPUNTEN. Ketika terjadi kendala operator baru belum memahami penggunaan aplikasi SIPUNTEN, pejabat di UPT BP2MI Makassar juga cukup responsif, langsung menghubungi BP2MI untuk memberikan bimbingan tutorial penggunaan aplikasi SIPUNTEN secara daring.

Meskipun pejabat di UPT BP2MI Makassar cukup responsif dalam memberikan solusi atas kendala pemanfaatan aplikasi SIPUNTEN, namun faktanya penggunaan aplikasi SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar belum dijalankan secara maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh faktor *human error*, volume pemulangan PMI yang tinggi di masa pandemi Covid-19 sehingga sering terjadi penumpukan dokumen yang belum diunggah, operator aplikasi SIPUNTEN juga merangkap sebagai petugas pemulangan PMI, serta kendala teknis jaringan internet yang lambat. Tidak adanya *monitoring* dari BP2MI Pusat terhadap *out put* pemanfaatan aplikasi SIPUNTEN, menjadikan operator melakukan *input* dokumen pemulangan PMI pada aplikasi SIPUNTEN sesempatnya. Masing-masing UPT masih terbiasa melaporkan aktivitas pemulangan PMI setiap bulannya ke BP2MI pusat dengan format laporan manual yang biasa dilakukan bertahun-tahun.

Setelah aplikasi SIPUNTEN aktif dijalankan tiga tahun ini, operator aplikasi SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar selaku pengguna berharap adanya peningkatan kedisiplinan dari operator di setiap UPT yang menjadi titik awal pemulangan PMI, agar UPT BP2MI Makassar sebagai penerima PMI dapat melakukan *input* data pada aplikasi SIPUNTEN secara tepat waktu. Dilihat dari perspektif komunikator penyampai aplikasi SIPUNTEN yaitu mentor dari BP2MI pusat, adanya aplikasi ini diharapkan dapat mengefektifkan kinerja petugas pelayanan pemulangan PMI dengan penyajian data digital yang *real time*. Meskipun untuk memenuhi tujuan tersebut, masih diperlukan perbaikan dan komitmen yang kuat antar UPT yang terkait dengan proses pemulangan PMI.

## 5. Kesimpulan

Aplikasi SIPUNTEN merupakan bentuk inovasi dibidang pengelolaan data digital pemulangan PMI di BP2MI, termasuk UPT BP2MI Makassar. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPUNTEN telah memenuhi kriteria sebagai sebuah inovasi dilihat dari elemen difusi

inovasinya. Meskipun aplikasi SIPUNTEN dikomunikasikan secara *top down* dari BP2MI pusat ke UPT di daerah, tetapi adanya bimtek yang dilakukan secara tatap muka berperan penting untuk memudahkan proses implementasi SIPUNTEN. Disamping itu, karakteristik pengadopsi SIPUNTEN dibentuk berdasarkan penunjukan langsung dari atasan untuk menjadi operator aplikasi tersebut. Hal ini menjadikan proses implementasi SIPUNTEN berlangsung secara singkat dan efektif. Sedangkan adanya inovasi SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar ini membentuk sistem sosial yang menempatkan operator sebagai *early adopter*. Mengingat aplikasi SIPUNTEN ini hanya dapat diakses oleh Seksi Perlindungan dan Pemberdayaan, maka kelompok *early majority* tidak terbentuk.

Dilihat dari perspektif proses keputusan inovasi, operator SIPUNTEN sebagai *adopter* tidak berupaya mencari informasi tambahan terkait aplikasi ini di masa awal karena belum terpublikasi di media lainnya. Namun dengan diselenggarakannya bimtek bagi operator aplikasi SIPUNTEN, ini menjadi momentum bagi mentor untuk mempersuasi dan mengarahkan keyakinan operator mengenai pentingnya SIPUNTEN. Dengan demikian, proses keputusan untuk menggunakan aplikasi SIPUNTEN khususnya di UPT BP2MI Makassar terjadi secara otoritatif dan opsional sesuai dengan arahan BP2MI Pusat.

Dalam pelaksanaannya, pemanfaatan aplikasi SIPUNTEN khususnya di UPT BP2MI Makassar yang bertujuan untuk menyajikan informasi kepelung PMI secara *real time* belum berjalan secara maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor antara lain: *human error*, kerjasama dan komunikasi antara UPT BP2MI Makassar dengan UPT BP2MI di daerah lain sebagai pelaksana pemulangan PMI belum terintegrasi dengan baik. Pada tahap konfirmasi, operator SIPUNTEN di UPT BP2MI Makassar menekankan pentingnya sinergi antara beberapa UPT BP2MI dan *monitoring* dari BP2MI Pusat terhadap *out put* pemanfaatan aplikasi SIPUNTEN di tiap daerah.

Penelitian ini masih terbatas pada identifikasi aplikasi SIPUNTEN berdasarkan perspektif elemen difusi dan inovasinya serta proses keputusan inovasi dari perspektif BP2MI sebagai inisiator dan penggunaannya secara internal. Ke depan, penelitian ini dapat diperdalam dengan mengelaborasi nilai-nilai kebermanfaatan aplikasi SIPUNTEN bagi masyarakat sebagai *stakeholder* eksternal BP2MI. Disamping itu, riset lanjutan untuk menganalisis permasalahan koordinasi antar UPT yang terkait dalam proses pemulangan PMI dan menghambat integrasi data di aplikasi SIPUNTEN juga perlu dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dirumuskan beberapa rekomendasi antara lain: (1) Sinergi, komunikasi dan koordinasi BP2MI dengan K/L seperti KBRI/KJRI dan UPT BP2MI di berbagai wilayah perlu ditingkatkan agar proses kerja SIPUNTEN tidak terhambat. (2) Perlu peran aktif pimpinan UPT BP2MI Makassar untuk mendorong dukungan staf lainnya terhadap pengoperasian aplikasi SIPUNTEN yang tidak terbatas pada staf Seksi Perlindungan dan Pemberdayaan saja. (3) Perlu adanya *monitoring* dari BP2MI Pusat terhadap pemanfaatan aplikasi SIPUNTEN di tiap daerah, sehingga tingkat kepatuhan terhadap penggunaan aplikasi SIPUNTEN tinggi dan menghasilkan informasi pemulangan PMI yang *real time*. (4) Bagi UPT BP2MI yang melaksanakan proses kepelung PMI dalam jumlah besar setiap harinya seperti yang terjadi di masa pandemi Covid-19, perlu adanya penunjukan operator khusus yang menangani SIPUNTEN. Agar operator dapat fokus dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya mengoperasikan SIPUNTEN.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada BP2MI Pusat, UPT BP2MI di Makassar, Nunukan, dan Pontianak atas dukungan dan kerja samanya dalam penelitian ini.

**Daftar Pustaka**

- Arputhamalar, A., & Kannan, S. (2016). Written Communication in Organisations and The Need to Teach Report Writing to Tertiary Learners. *Indian Journal of Applied Research*, 6(4), 14–16.
- Baumgart-Getz, A., Prokopy, L. S., & Floress, K. (2012). Why farmers adopt best management practice in the United States: A meta-analysis of the adoption literature. *Journal of environmental management*, 96(1), 17–25. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2011.10.006>
- Behrens, F., & Kret, M. E. (2019). The interplay between face-to-face contact and feedback on cooperation during real-life interactions. *Journal of Nonverbal Behavior*, 43(4), 513–528. <https://doi.org/10.1007/s10919-019-00314-1>
- Berger, C. R., Roloff, M. E., & Ewoldsen, D. R. R. (2014). *Handbook Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Nusa Media.
- Blackwell, R. D., Engel, J. F., & Miniard, P. W. (2001). *Consumer Behaviour* (9 ed.). New York: Thompson Learning.
- Bungin, M. B. (2011). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dearing, J. W. (2009). Applying Diffusion of Innovation Theory to Intervention Development. *Research on social work practice*, 19(5), 503–518. <https://doi.org/10.1177/1049731509335569>
- Dusek, V. (2006). *Philosophy of Technology: An Introduction* (90 ed.). Malden Oxford Carlston: Blackwell.
- Ferdika, R., & Nasution, R. D. (2020). Changes in Orientation of Employee Motivation in The Application of E-Absensi in Ponorogo District. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 24(1), 71–84.
- Ghofar. (2018). Pengenalan Aplikasi Kepulangan. *Bimtek Sosialisasi BNP2TKI, Agustus 2018*.
- Gillham, B. (2000). *Case Study Research Methods*. London: Continuum.
- Hasugian, L. P., Sidik, R., Putra, Y. H., Kerlooza, Y. Y., & Wahab, D. A. (2019). Analisis Kebutuhan Sistem Informasi Pemantauan Pekerja Migran Indonesia. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 3(2), 216–226.
- Hermawan, P. (2020). Improving Decision Making Process With Data: Succeed in Digital Era, Webinar 19/10/2020, Sekolah Bisnis dan Manajemen (SBM)-ITB. Diambil 13 Juni 2021, dari <https://www.itb.ac.id/news/read/57625/home/pemanfaatan-data-dalam-proses-pengambilan-keputusan-di-era-digital>
- Kharisma, T., & Sujono, F. K. (2018). Analisis Strukturasi Adaptif: Implikasi Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Informasi Publik Organisasi Pemerintahan. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 22(2), 110–125.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2005). *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2006). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pradhan, R. K., Jena, L. K., & Kumari, I. G. (2016). Effect of work–life balance on organizational citizenship behaviour: Role of organizational commitment. *Global Business Review*, 17(3\_suppl), 15S-29S.

- Primawati, A. (2011). Strategi penggunaan e-tki sebagai wahana dalam mengatasi kesenjangan informasi. *Journal Communication Spectrum: Capturing New Perspectives in Communication*, 1(2), 185-202.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. NY: Simon & Schuster.
- Rogers, E. M., & Singhal, A. (2003). Diffusion of Innovations. In M. Salwen & S. D. Mahwah (Ed.), *An Integrated Approach to Communication Theory and Research* (5 ed.). New Jersey: Lea.
- Salim, A. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial: Buku Sumber untuk Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Salsabila, A. K., & Nawangsari, E. R. (2019). Inovasi Pelayanan simPADU-PMI Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 164-180.
- Sirojjudin, A. M., & Irwansyah, N. (2020). Interpretative Flexibility and Social Construction on the Use of Mobile Health Applications (Case Study on Halodoc). *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publi*, 24(2), 139-154,.
- Zhang, X., Yu, P., Yan, J., & Spil, I. T. A. M. (2015). Using Diffusion of Innovation Theory to Understand the Factors Impacting Patient Acceptance and Use of Consumer E-health Innovations: A Case Study in Primary Care Clinic. *BMC health services research*, 15(1), 1-15. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0726-2>