



Digital Transformation in Indonesian Migrant Worker Registration Services at the Provincial Manpower and Transmigration Office of West Nusa Tenggara

Nurjulianti¹, Rahmad Hidayat², Hidayatullah³

Universitas Muhammadiyah Mataram

Email: nurjulianti119@gmail.com

ABSTRACT

Digital transformation represents a government effort to enhance the quality of public services through the utilization of information technology. The Manpower and Transmigration Agency of West Nusa Tenggara Province has implemented a digital-based registration service for Indonesian Migrant Workers (TKI) using the Sisnaker and SiapKerja applications. However, implementation faces various challenges, such as low public digital literacy, data verification obstacles, system technical issues, and limited supporting infrastructure. This study aims to analyze the digital transformation of TKI registration services and identify the factors influencing its implementation. A qualitative research method with a descriptive approach was employed. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Research informants consisted of employees from the Manpower and Transmigration Agency of West Nusa Tenggara Province and members of the public utilizing the digital TKI registration services. Data analysis involved data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the digital transformation of TKI registration services has facilitated easier access, accelerated administrative processes, improved service efficiency, and supported transparency through the use of the Sisnaker and SiapKerja applications. Nevertheless, implementation has not been optimal due to several factors: limited human resource competence, low public digital literacy, internet network issues, application system disruptions, and budget constraints regarding digital service development. Therefore, enhancing human resource capacity, strengthening information technology infrastructure, optimizing public outreach, and securing sustainable policy and budgetary support are essential for the digital transformation of TKI registration services to function more effectively.

Keywords: Digital Transformation, Public Service, Sisnaker, SiapKerja, Indonesian Migrant Workers (TKI).

PENDAHULUAN

Salamet & Ariyanto (2023) Di era transformasi pelayanan publik, pelayanan yang baik harus menjamin kecepatan, ketepatan, dan transparansi serta memanfaatkan teknologi informasi sebagai instrumen utama untuk mendukung mutu pelayanan. Oleh karena itu, penerapan sistem digital pada instansi pemerintah, seperti Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, sejalan dengan teori implementasi kebijakan Edward III (1980) yang menekankan pentingnya komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam mewujudkan keberhasilan suatu kebijakan.

Nullah & Hidayat (2023) Transformasi digital telah menjadi salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Digitalisasi pelayanan tidak hanya diterapkan pada sektor ketenagakerjaan, tetapi juga pada sektor peradilan. Salah satu bentuk implementasinya adalah penerapan sistem e-Court di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Mataram yang menyediakan layanan pendaftaran perkara, pembayaran biaya perkara, pemanggilan para pihak, hingga persidangan secara elektronik. Penerapan sistem tersebut terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui proses yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan peradilan

Sisnaker (Sistem Informasi Ketenagakerjaan) adalah platform layanan publik berbasis digital yang dirancang sebagai sistem layanan tunggal. Platform ini mengintegrasikan berbagai kegiatan layanan ketenagakerjaan ke dalam satu sistem, dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik di sektor ketenagakerjaan (Pratigina & Djuniardi, 2023; Suryono, 2021).

Tabel 1.1 Data Tenaga Kerja Indonesia (TKI) Provinsi Nusa Tenggara Barat

No	Aspek	Keterangan
1	Daerah Pengirim TKI	Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu daerah pengirim Tenaga Kerja Indonesia (TKI) ke luar negeri dengan jumlah yang cukup besar dan konsisten dari tahun ke tahun.
2	Posisi Nasional Tahun 2024	Berdasarkan data resmi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi NTB, pada tahun 2024 NTB menempati posisi keempat sebagai provinsi penyumbang Pekerja Migran Indonesia (PMI) terbanyak di Indonesia setelah Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat.
3	Jumlah PMI Tahun 2023	Data dari Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia mencatat jumlah pekerja migran asal NTB pada tahun 2023 sebanyak 33.949 orang.
4	Jumlah TKI Tahun 2024	Pada tahun 2024, jumlah TKI asal Provinsi Nusa Tenggara Barat tercatat sebanyak ± 25.000 orang.
5	Kontribusi Ekonomi	Keberadaan TKI memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian keluarga dan masyarakat di daerah asal melalui remitansi dan peningkatan kesejahteraan ekonomi.
6	Implikasi Kebijakan	Tingginya jumlah TKI menuntut Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk mengambil kebijakan yang optimal dalam Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) ke luar negeri.

Sumber: *Dinasker Transmigrasi Provinsi NTB*

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat jelas bahwa Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) merupakan salah satu sumber utama Pekerja Migran Indonesia (PMI) yang dikirim ke luar negeri. Jumlah pekerja migran asal NTB tergolong tinggi dan cenderung stabil dari tahun ke tahun, yang menunjukkan bahwa bekerja di luar negeri tetap menjadi pilihan utama bagi penduduk setempat untuk memperoleh pekerjaan dan meningkatkan taraf hidup mereka.

Pada tahun 2024, Nusa Tenggara Barat (NTB) menempati peringkat keempat di antara provinsi-provinsi di Indonesia yang menyumbang jumlah Pekerja Migran Indonesia (PMI) terbanyak, setelah Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat. Hal ini menyoroti peran strategis NTB dalam penyediaan tenaga kerja migran di tingkat nasional. Sebelumnya, pada tahun 2023, terdapat 33.949 pekerja migran asal NTB yang bekerja di luar negeri, sementara pada tahun 2024, angka tersebut mencapai sekitar 25.000. Meskipun angka ini menunjukkan penurunan dibandingkan tahun sebelumnya, jumlah tersebut tetap signifikan, yang mengindikasikan bahwa minat warga NTB untuk bekerja di luar negeri masih tergolong tinggi.

Menurut Hidayat dan Ferbiyanti (2023), penerapan inovasi layanan publik berbasis digital melalui program *Public Safety Center (PSC) 119 Emergency Medical Service (MEMS)* menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan efektivitas layanan bagi masyarakat, meskipun masih terdapat tantangan

terkait infrastruktur dan jaringan telekomunikasi. Situasi ini serupa dengan transformasi digital pada proses pendaftaran Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat, yang juga mengandalkan sistem digital untuk meningkatkan kualitas layanan namun tetap bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kemampuan sumber daya manusia.

SiapKerja (Sistem dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan) merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, sebagai lembaga pemerintah telah mengembangkan aplikasi SiapKerja untuk memudahkan akses publik terhadap informasi dan layanan ketenagakerjaan.

Peraturan Presiden (PerPres) Nomer 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional Adalah peraturan yang bertujuan untuk mempercepat transformasi digital dan menyatukan layanan digital pemerintahan di Indonesia. Aturan ini mengutamakan integrasi dan interoperabilitas melalui Aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Mustamin et al. (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain motivasi kerja aparatur, kemampuan aparatur, komunikasi, perilaku organisasi, pengawasan sosial, dan restrukturisasi organisasi. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga memerlukan dukungan sarana berbasis digital, seperti penyediaan layanan online, pengembangan sistem informasi, dan pemanfaatan website sebagai media pelayanan kepada masyarakat

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin mengfokuskan penelitian ini untuk mengkaji bagaimana transformasi digital yang diterapkan, efektivitas penerapan transformasi digital dalam layanan pendaftaran Tenaga Kerja Indonesia serta mengidentifikasi fakto – factor apa yang menjadi tantangan dalam implementasinya di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nusa Tenggara Barat (NTB)

LANDASAN TEORI

E-Government

Menurut Jalma dkk (2022), e-government adalah penggunaan teknologi informasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab pemerintah, mengubah hubungan antara pemerintah dan masyarakat umum, sektor swasta, dan organisasi penting lainnya. Implementasi E-Government di organisasi publik dapat dikatakan berhasil apabila terdapat peningkatan kualitas layanan di suatu instansi publik. Keberhasilan ini memerlukan pertimbangan faktor-faktor pendukung kesiapan, antara lain ketersediaan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, dan jaringan yang mendukung akses informasi dan layanan publik.

Pelayanan Publik

Menurut Rahmadana dkk. (2020), pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah atau swasta kepada masyarakat, baik secara cuma-cuma maupun dengan pembayaran, untuk kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Junardi et al. (2025) menunjukkan bahwa penerapan sistem layanan berbasis digital pada Puskesmas Sekotong mampu meningkatkan efisiensi administrasi, akurasi pengelolaan data, serta memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital berperan penting dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dikutip dalam Gati, 2022) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kualitas layanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati

Menurut Agustina et al. (2025), penerapan sistem pelayanan berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi administrasi, mempermudah proses pendaftaran, serta memperluas akses layanan bagi masyarakat. Namun demikian, efektivitas implementasinya masih dipengaruhi oleh faktor responsivitas pelayanan, ketersediaan infrastruktur, dan pemerataan akses teknologi. Kondisi tersebut menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan transformasi digital layanan pendaftaran Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan perubahan besar dan mendasar dalam cara bisnis atau organisasi beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan mereka melalui pemanfaatan teknologi digital. Transformasi digital dipahami sebagai proses penerapan teknologi digital dalam semua aspek organisasi dengan tujuan meningkatkan kinerja, memperluas pasar, dan menciptakan model bisnis baru (Vial, 2019). Organisasi untuk Kerja Sama Ekonomi dan Pembangunan (OECD) menjelaskan bahwa transformasi digital di sektor publik bukan hanya penggunaan teknologi, tetapi perubahan komprehensif dalam cara pemerintah merumuskan kebijakan, mengelola organisasi, dan memberikan layanan publik

Transformasi digital pada sektor publik memerlukan tata kelola organisasi yang efektif agar tujuan peningkatan kualitas pelayanan dapat tercapai. Hidayat, Burhan, dan Ma'ruf (2019) menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan suatu program pemerintah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas fasilitas pendukung layanan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam layanan pendaftaran Tenaga Kerja Indonesia (TKI) juga memerlukan pengelolaan sumber daya, infrastruktur, dan anggaran yang dilakukan secara efektif sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien. Selain itu, faktor kapasitas sumber daya manusia, regulasi, infrastruktur, keuangan, serta teknologi informasi dan komunikasi juga memiliki pengaruh penting terhadap keberhasilan implementasi digital government (Hidayat, 2025).

Tenaga Kerja Indonesia (TKI)

Menurut Badan Pusat Statistik (2021) Tenaga kerja adalah penduduk berusia 15 tahun ke atas yang merupakan bagian dari angkatan kerja dan berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi. Perserikatan Bangsa-Bangsa (1962) mendefinisikan angkatan kerja sebagai penduduk yang berada dalam angkatan kerja yang aktif secara ekonomi atau mereka yang menganggur tetapi bersedia bekerja. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Migran Indonesia di Luar Negeri semakin memperjelas kewenangan pemerintah pusat dan daerah dalam mengatur penempatan Tenaga Kerja Migran Indonesia (TKI). Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 menyatakan bahwa Tenaga Kerja Migran Indonesia, yang selanjutnya disebut TKI, adalah setiap warga negara Indonesia yang memenuhi syarat untuk bekerja di luar negeri dalam hubungan kerja untuk jangka waktu tertentu dan menerima upah. Sementara itu, Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 mendefinisikan Penempatan TKI sebagai kegiatan pelayanan untuk mempertemukan Tenaga Kerja Migran Indonesia (TKI) dengan pemberi kerja berdasarkan bakat, minat, dan kemampuan di luar negeri, yang meliputi seluruh proses perekrutan, pengurusan dokumen, pendidikan dan pelatihan, akomodasi, persiapan pemberangkatan, pemberangkatan ke negara tujuan penempatan, dan pemulangan dari negara tujuan penempatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan kondisi nyata yang terjadi dalam pelaksanaan layanan pendaftaran TKI berbasis digital, berdasarkan pengalaman, pandangan, dan informasi yang diperoleh dari informan penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB).

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh, baik berupa orang, tempat, aktivitas, dokumen, maupun arsip yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2019).

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui hasil wawancara, observasi, dan catatan lapangan (Rukajat, 2020). Dengan total informan ada 20 orang terdiri dari pendaftar sebanyak 15 orang, petugas kayanan 2 orang, tim IT 2 orang, dan kepala dinas 1 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Digital Pemerintahan Dalam Pelayanan Pendaftaran TKI di Dinas Tenaga Kerja dan Trasmigrasi NTB.

Transformasi digital dalam layanan pendaftaran Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat telah diimplementasikan melalui aplikasi **Sisnaker** dan **SiapKerja** sebagai bagian dari digitalisasi pelayanan publik. Penerapan kedua aplikasi tersebut memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran, pengunggahan dokumen, serta pemantauan proses administrasi secara daring sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan.

Strategi digital pemerintahan dalam penelitian ini meliputi teknologi berkelanjutan, kebijakan digital, dan layanan digital yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan konsistensi pelayanan publik dalam proses pendaftaran Tenaga Kerja Indonesia (TKI).

1. Teknologi Berkelanjutan

Teknologi berkelanjutan merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi secara terus-menerus untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam pelayanan pendaftaran TKI, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat menggunakan aplikasi Sisnaker dan SiapKerja sebagai sarana pelayanan berbasis digital.

Berdasarkan rekapitulasi data pelayanan pendaftaran TKI pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTB, jumlah masyarakat yang memanfaatkan layanan pendaftaran digital melalui aplikasi Sisnaker dan SiapKerja mencapai 28.367 orang pada tahun 2022. Jumlah tersebut meningkat menjadi 33.949 orang pada tahun 2023, sedangkan pada tahun 2024 tercatat sebanyak 25.000 orang. Tingginya jumlah pengguna layanan digital selama tiga tahun terakhir menunjukkan bahwa aplikasi Sisnaker dan SiapKerja telah digunakan secara luas dalam proses pendaftaran TKI.

Gambar 4.2 Penggunaan Aplikasi Sisnaker dan SiapKerja



Sumber: Dokumentasi penelitian melalui aplikasi Sisnaker dan SiapKerja 2026

Berikut dilampirkan dokumentasi bahwa penggunaan aplikasi Sisnaker dan SiapKerja merupakan bentuk pemanfaatan teknologi yang mendukung pelayanan publik secara berkelanjutan. Tingginya jumlah pengguna layanan digital menunjukkan bahwa teknologi yang diterapkan telah dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat serta mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran TKI.

Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, implementasi transformasi digital telah memenuhi aspek-aspek transformasi digital menurut OECD (2020), yaitu strategi pemerintahan digital, tata kelola kelembagaan, kepemimpinan, kapabilitas sumber daya manusia, infrastruktur dan data, serta penciptaan nilai publik. Pemanfaatan sistem digital mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi, mengurangi penggunaan dokumen fisik, mempercepat verifikasi data, dan memperluas akses layanan bagi masyarakat.

2. Kebijakan Digital

Kebijakan digital merupakan dasar pelaksanaan transformasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam pelayanan pendaftaran TKI, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat menerapkan penggunaan aplikasi Sisnaker dan SiapKerja sebagai sarana pelayanan berbasis digital

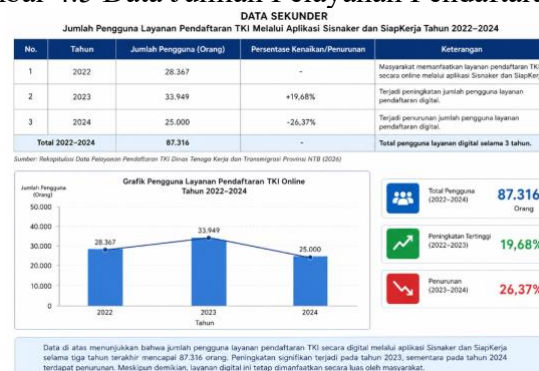
Berdasarkan hasil wawancara peneliti temukan bahwasannya jumlah pengguna layanan digital tergolong tinggi, masih terdapat sebagian masyarakat yang memerlukan pendampingan dalam proses pendaftaran melalui aplikasi Sisnaker dan SiapKerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital masih beragam. Selain itu, perbedaan kualitas akses internet di beberapa wilayah juga menjadi faktor yang memengaruhi kelancaran penggunaan layanan berbasis digital

3. Layanan Digital

Layanan digital merupakan bentuk pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan kualitas pelayanan kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi pemerintahan digital dalam pelayanan pendaftaran TKI telah dilaksanakan melalui penerapan teknologi berkelanjutan, kebijakan digital, dan layanan digital berbasis aplikasi Sisnaker dan SiapKerja. Implementasi strategi tersebut telah meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan kemudahan pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, terutama terkait stabilitas sistem dan kualitas jaringan internet agar pelayanan digital dapat berjalan secara lebih optimal

Gambar 4.5 Data Jumlah Pelayanan Pendaftaran TKI



Sumber: Rekapitulasi Data Pelayanan Pendaftaran TKI melalui Aplikasi Sisnaker dan SiapKerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat Tahun 2022–2024, diolah peneliti (2026)

Dari gambar diatas Di sisi lain, transformasi digital juga mengubah bentuk pekerjaan pegawai. Jika sebelumnya pegawai lebih banyak melakukan pekerjaan administratif secara manual, saat ini pegawai juga berperan sebagai pendamping dan fasilitator bagi masyarakat dalam menggunakan sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan pegawai terhadap teknologi tidak hanya ditunjukkan melalui kemampuan teknis, tetapi juga melalui kesediaan untuk beradaptasi dengan pola kerja baru yang muncul akibat digitalisasi pelayanan

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Transformasi Digital

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi transformasi digital dalam layanan pendaftaran TKI di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat. Faktor-faktor tersebut dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok utama, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Kedua faktor ini saling berkaitan dan secara bersama-sama menentukan tingkat keberhasilan implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Calon TKI ditemukan bahwasanya aplikasi Sisnaker dan SiapKerja telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan pendaftaran TKI. Masyarakat tidak lagi harus datang secara langsung ke kantor untuk melakukan sebagian besar proses administrasi karena layanan telah tersedia secara daring. Kemudahan akses ini memberikan manfaat berupa penghematan waktu, biaya transportasi, serta tenaga yang harus dikeluarkan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan data sekunder tersebut, dapat dianalisis bahwa transformasi digital telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kecepatan dan efisiensi pelayanan pendaftaran TKI. Penggunaan aplikasi Sisnaker dan SiapKerja mempermudah petugas dalam melakukan penginputan data, verifikasi dokumen, dan pengelolaan administrasi sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat dibandingkan dengan sistem manual

Meskipun penggunaan aplikasi Sisnaker dan SiapKerja sangat membantu dalam pelayanan, namun aplikasi ini memiliki tantangan tersendiri, pelaksanaan transformasi digital belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala yang masih dihadapi meliputi rendahnya literasi digital sebagian calon TKI, ketidaksesuaian data kependudukan saat proses verifikasi, gangguan sistem seperti kegagalan unggah dokumen dan keterlambatan pengiriman kode OTP, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, serta keterbatasan anggaran dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem digital.

Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini disusun berdasarkan rumusan masalah, yaitu: (1) bagaimana transformasi digital yang diterapkan dalam layanan pendaftaran TKI di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat, dan (2) faktor-faktor yang mempengaruhi transformasi digital tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa transformasi digital telah diterapkan dalam layanan pendaftaran TKI, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran TKI. Digitalisasi melalui Sisnaker dan SiapKerja meningkatkan efektivitas pelayanan dengan mempersingkat waktu proses administrasi, meningkatkan transparansi informasi, serta memudahkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Temuan ini sejalan dengan konsep transformasi digital OECD (2020) yang menekankan bahwa digitalisasi pelayanan publik bertujuan menciptakan layanan yang lebih efisien, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang diteliti oleh Prasetyo dan Nugroho (2023), Dimana dalam penelitiannya menemukan bahwasanya digitalisasi layanan publik dapat meningkatkan efisiensi layanan melalui penyederhanaan prosedur, pengurangan waktu

layanan, dan peningkatan akurasi pengelolaan data. Studi tersebut menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi merupakan strategi pemerintah untuk mewujudkan layanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan masyarakat. Rendahnya kemampuan digital pengguna, keterbatasan kompetensi sebagian aparatur, kendala infrastruktur jaringan, serta keterbatasan anggaran menjadi faktor yang menghambat optimalisasi layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital memerlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi yang memadai, serta komitmen kebijakan yang berkelanjutan. Hal ini juga berkaitan dengan penerapan prinsip meritokrasi dalam kebijakan publik, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia yang profesional, akuntabel, dan berbasis kompetensi (Hidayat, Agustina, & Dermawan, 2025).

Selain kendala teknis, tantangan lain yang dihadapi dalam transformasi digital adalah terkait dengan kesiapan pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua calon TKI memiliki kemampuan yang memadai dalam menggunakan teknologi digital. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami sistem, sehingga memerlukan bantuan dari petugas. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penyediaan teknologi, tetapi juga dengan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hutasuhut (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas layanan digital dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat dan kesiapan sistem informasi. Selain itu, penelitian Jumanah (2024) menunjukkan bahwa pelayanan berbasis digital masih menghadapi kendala sosialisasi dan pemahaman pengguna terhadap sistem. Dengan demikian, transformasi digital di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat telah memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran TKI, namun masih memerlukan penguatan pada aspek sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, sosialisasi kepada masyarakat, serta dukungan anggaran agar implementasinya berlangsung secara optimal dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

1. Transformasi Digital dalam layanan pendaftaran TKI di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat diwujudkan melalui penerapan sistem berbasis online, seperti penggunaan platform Sisnaker dan SiapKerja. Dengan adanya transformasi berbasis digital dalam pelayanan pendaftaran TKI berdampak positif terutama dalam hal efisiensi dan kemudahan akses layanan, namun transformasi digital ini belum sepenuhnya sempurna dikarenakan adanya kendala teknis seperti sistem yang mengalami error, jaringan internet yang kurang stabil serta kesulitan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.
2. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi transformasi digital dalam pelayanan TKI di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu faktor pendukung dan faktor pengambat. Faktor pendukung yaitu adanya kebijakan pemerintah yang mendorong digitalisasi pelayanan publik, ketersediaan platform digital seperti Sisnaker dan SiapKerja juga menjadi faktor pendukung yang signifikan. Faktor yang dapat menghambat terlaksananya sistem tersebut yaitu: sistem yang sering mengalami gangguan ketika diakses, jaringan yang tidak stabil sehingga mempengaruhi faktor proses pengunggahan dokumen, dan faktor yang terakhir yaitu kurangnya literasi Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriwati. (2001). Bunga rampai wacana administrasi publik: Menguang peluang dan tantangan administrasi publik. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anshari, M. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap ... Jurnal Pengabdian Pelayanan Publik. Diakses dari <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id>
- Agustina, N., Hidayat, R., Dermawan, A., & Hadi, A. (2025). Universal Health Coverage and Hospital Service Satisfaction in Socio-Economically Vulnerable Tourism Areas. *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, 6(2), 117-134.
- Badan Pusat Statistik. (2007). Konsep dan Definisi Ketenagakerjaan di Indonesia. Jakarta: Badan Pusat Statistik (BPS).
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Los Angeles: SAGE Publications.
- Danuri, M. "Development and Transformation of Digital Technology", *Infokam*. XV(II), pp. 116- 123. 2019
- Ferdiansyah Suryana, T. B. M., & Rahmawati, A. A. (2025). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Tinjauan yuridis terhadap SPBE di Indonesia. *CONSTITUO: Journal of State and Political Law Research*, 4(1), 37–53.
- Gati, R. A. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis elektronik di DPM PTSP Kota Bandung. *Journal of Business Administration Economics & Entrepreneurship*, 37-46.
- Gede, I. N. B. A., & Suryawardani, I. G. A. O. (2020). Efektivitas program bantuan pemerintah pada Poklakba ditinjau dari dimensi CIPP. *Jurnal Juara Pendidikan*, 5(2), 1–12.
- Handyaningrat, S. (1996). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen*. Jakarta: PT Agung.
- Hidayat, R., & Ferbiyanti, I. (2023). Pelayanan publik di Kota Mataram: Program Public Safety Center (PSC) 119 Mataram Emergency Medical Service (MEMS). *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(1), 37–44.
- Hidayat, R. (2020). Studi komparasi survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik tahun 2019. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 1–10.
- Hidayat, R., Burhan, M. R., & Al Ma'ruf, A. M. (2019). Efektivitas pengelolaan dana bantuan operasional sekolah (BOS) dalam meningkatkan sarana dan prasarana pendidikan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 93–107.
- Hidayat, R. (2025). Critical Factors Influencing the Implementation of Digital Government: The Case of Population Administration Service. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(3), 710–726.
- Hidayat, R., Agustina, N., & Dermawan, M. A. (2025). Evaluasi Praktik Meritokrasi dalam Kebijakan Publik di Indonesia: Pendekatan Bibliometrik dan Psikometrik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 15(2).
- Nazwin, A. H., & Hidayat, R. (2022). Evaluasi pengelolaan ekowisata: A systematic literature review. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 8(3), 304–315.
- Indonesia.go.id. (2020). Menyongsong era layanan publik lebih efisien. <https://indonesia.go.id/Iryana.RiskyKawasati.TeknikPengumpulanDataMetodeKualitatif>. Diakses pada tanggal 20 mei 2024 <https://osf.io/cy9de/download/?format=pdf>
- Ismunandar, A. (2025). Strategi Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Manusia di Era Digital: Tantangan dan Adaptasi pada Lembaga Pendidikan. *Bisma: Business and Management Journal*, 3(1), 27–36
- Jalma, H., Aromatica, D., & Ariany, R. (2022). Analisis Penerapan Paradigma E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(2), 163– 192

- Jumanah, J. (2024). ANALISIS PELAYANAN PENGAJUAN IDENTITAS DIGITAL (ID) DI DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN PONOROGO (STUDI KASUS: PERUSAHAAN PENEMPATAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA (PPPMI) PT. TULUS WIDODO PUTRA KECAMATAN BABADAN KABUPATEN PONOROGO) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Junardi, N., Safitri, N. I., Hairunnisah, S., Anggriani, R., Aprilia, R., Adawyah, S., & Hidayat, R. (2025). Evaluation of the Utilization of Health Services at the Sekotong Community Health Center in a Review of the New Public Service (NPS) Theory. *Jurnal Ilmiah Detubuya*, 3(1), 28-38.
- Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. (2011). Pedoman Pengawasan Perusahaan Jasa Ketenagakerjaan Indonesia (PJTKI). Jakarta: Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI.
- Khadija. S. 2022. Efektivitas Program Pemerintah dalam Meningkatkan Pendapatan Masyarakat Pasca Banjir Bandang di Kecamatan Masamba (Studi pada Pelaku UMKM). Skripsi. IAIN Palopo.
- Khoirudin, K., Hendrasmo, I., & Abduh, M. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Banyuasin III Kabupaten Banyuasin. *Birokrasi: JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA*, 2(4), 35-47.
- Kurniawan, I. A. (2019). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Antara Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung Dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi. *Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah* (Vol. 1). <http://ejournal.unis.ac.id/index.php/pelita/article/view/69>
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020b). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Mulyadi, S. (2014). Ekonomi Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Pembangunan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nufuz, D. A., Mahendra, M. H., Faqih, A., & Setianingrum, N. (2025). Strategi efektif dalam manajemen perubahan: Membangun ketahanan organisasi di era digital. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(6), 540–547
- Nugroho, R. (2020). Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, dan Manajemen Kebijakan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pri Utami. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi dan Adaptasi Menuju Efisiensi dan Pelayanan Publik Berkualitas. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*.
- Rahmadana Muhammad Fitri, Mawati, A. T., & Siagian, N. (2020). Pelayanan Publik. <https://www.researchgate.net/publication/348418784>
- Rosadi, I. A., & Rahmawati, A. (2024). Penerapan E-Government Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Publik di Disnakertrans DIY. *Jurnal Honai*, 4(1), 35-46.
- Salamat, R. A. R., & Ariyanto, D. P. (2023). The Influence Of Accountability, Transparency, And Information Technology On The Quality Of Public Services (Case Study At BPJS Ketenagakerjaan Purwakarta). *Journal of Management (JOM)*.
- Sapruni, S. (2015). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Mewujudkan Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 1(04), 317769.
- Sholihin, U. (2024). Meningkatkan daya saing pasar UMKM melalui transformasi digital. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 3(2), 100–114

- Siagian, S. P. (1997). *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sobandi, A., Adman, A., & Suryadi, E. (2020). Effectiveness Of Archive Management by Digitizing Documents. *Jurnal MANAJERIAL*, 19(2), 91-98.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sururama, S., & MH, M. S. (2025). *EFEKTIVITAS PELAYANAN TENAGA KERJA MELALUI SISTEM INFORMASI TERPADU KETENAGAKERJAAN PADA DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Balairung Press.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Utami, Dwi Yuni. "Digital Transformation: Toward an AGILE Enterprise" in Seminar Fakultas Teknik dan Informatika, BSI – Online, 2020.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *MIS Quarterly*, 43(1), 223–245.
- Winarno, B. (2020). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. (2021). Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital*.