

## **Kartu Pekerja Indonesia Singapura Sebagai Media Komunikasi KBRI dengan *Domestic Worker***

(Studi Kasus Program Kartu Pekerja Indonesia-Singapura di Kedutaan Besar Republik Indonesia untuk Singapura)

Kartu Pekerja Indonesia Singapura As Communication Media Between Indonesia Embassy And Domestic Worker

(Case Study of Kartu Pekerja Indonesia-Singapura Program at the Embassy of the Republic of Indonesia in Singapore)

<sup>1</sup>Tisya Shasta Diasti, <sup>2</sup>Oji Kurniadi

<sup>1,2</sup>*Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung.*

*Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

*email: <sup>1</sup>tisyashastadiasti@gmail.com, <sup>2</sup>oji.kurniadi@gmail.com*

**Abstract.** Indonesian domestic workers in Singapore do not have some special “tools” to communicate, and obtain information in real time with the state representatives. Lack of data collection, affecting the inhibition of government efforts in providing protection for domestic workers. Indonesian Embassy in Singapore make a program supported by technology through a card. The card is known as Kartu Pekerja Indonesia Singapura or KPIS. The importance of communication media between the representatives of the country with the Indonesian domestic worker take us to a new system called Smart Embassy as an adaptation of the development of e-government. KPIS can be used as identity, media communicate, service and as effort of protection of migrant workers. KPIS affects the improvement of public services in foreign countries. This research aims to determine: (1) Important role of KPIS as a communication media; (2) Management of KPIS as data collection; (3) Management of KPIS as protection; (3) Obstacles encountered. The method which used in this research is through qualitative method with approach studies case through technique in depth interview, observation, and the relevant documents with research. Subjects consisted of three categories: (1) Staff of Indonesia Embassy who responsible and participate in the implementation of the KPIS program; (2) Community targeted by the program; (3) Parties who supporting the program. Objects research focused on the KPIS program as a communication media. Output of this research will explain about: (1) The Importance of KPIS; (2) Management of KPIS by the Indonesian Embassy in Singapore; (3) The benefits of KPIS for government and Indonesian domestic worker; (4) The obstacles faced in program implementation.

**Keywords:** Media Communication, KPIS, Domestic Worker, Embassy, Smart Embassy.

**Abstrak.** Domestic worker Indonesia di Singapura belum mempunyai wadah untuk melakukan komunikasi, dan memperoleh informasi secara real time dengan pihak perwakilan negara. Kurangnya pendataan, mempengaruhi terhambatnya upaya pemerintahan dalam memberikan perlindungan. KBRI Singapura membuat suatu program didukung dengan teknologi canggih melalui sebuah kartu. Kartu tersebut adalah Kartu Pekerja Indonesia Singapura atau KPIS. KBRI Singapura menciptakan sistem baru yaitu Smart Embassy sebagai adaptasi dari perkembangan e-government. KPIS dapat digunakan sebagai identitas, media berkomunikasi, pelayanan dan sebagai upaya perlindungan TKI. KPIS mempengaruhi peningkatan pelayanan publik di negara asing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Peran penting KPIS sebagai media komunikasi; (2) Pengelolaan KPIS sebagai pendataan; (3) Pengelolaan KPIS sebagai perlindungan; (3) Kendala yang dihadapi. Metode dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui teknik wawancara terbuka mendalam, observasi, dan dokumen yang relevan. Penelitian dilakukan kepada beberapa narasumber yakni: pihak KBRI yang bertanggung jawab dan berperan dalam pelaksanaan program KPIS, komunitas yang menjadi sasaran program dan pihak yang mendukung berjalannya program. Objek penelitian difokuskan pada program KPIS sebagai media komunikasi. Output penelitian ini berupa gambaran tentang: (1) Pentingnya KPIS; (2) Pengelolaan KPIS oleh KBRI Singapura; (3) Manfaat KPIS bagi pemerintah dan domestic worker Indonesia; (4) Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program.

**Kata Kunci:** Media Komunikasi, KPIS, Domestic Worker, KBRI, Smart Embassy.

## A. Pendahuluan

Selama ini *domestic worker* atau imigran Indonesia di Singapura belum memiliki wadah untuk melakukan komunikasi atau mengungkapkan aspirasi bahkan untuk memperoleh informasi secara *real time* dengan pihak perwakilan negara di negara yang dinaungi. Pendataan mengenai latar belakang para *domestic worker* Indonesia pun masih sangat minim dan kurang lengkap. Pemerintahan memerlukan suatu pendataan yang akurat mengenai pekerja Indonesia di negara asing dalam rangka memaksimalkan perlindungan warga negara. Maka diperlukan sebuah media komunikasi yang akurat dan memberikan manfaat yang nyata. KBRI Singapura berupaya membuat sebuah program yang mengedepankan kemajuan dan perkembangan teknologi, melalui sebuah media yang berbentuk kartu, yakni Kartu Pekerja Indonesia Singapura (KPIS) bagi *domestic worker* Indonesia di Singapura.

Berdasarkan data Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) periode January-Agustus 2017, tercatat  $\pm$  148.285 orang Warga Negara Indonesia yang menjadi TKI prosedural yang tersebar di berbagai kawasan. BNP2TKI mencatat 10 negara terbesar untuk penempatan TKI per periode 2017 ini, yaitu Malaysia sebanyak 60.624 orang, Taiwan 48.737 orang, Singapura 11.175 orang, Arab Saudi 10.006 orang, Hong Kong 9.687 orang, Brunei Darussalam 5.416 orang, Korea Selatan 4.266 orang, Uni Emirat Arab 1.937 orang, Qatar 794 orang, dan Oman 718. Jumlah ini dikategorikan lagi dalam 5 jabatan terbesar TKI, yaitu *domestic workers* 29.465 orang, *caregiver* 35.512 orang, *worker* 16.934 orang, operator 23.366 orang, dan *plantation worker* 22.334 orang.

Keprihatinan mendasar bangsa kita pada saat ini adalah adanya fakta bahwa seluruh indikator kesejahteraan memperlihatkan rendahnya kualitas pembangunan manusia di Indonesia (Yuningsih, 2007: 257). Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri sering kali menghadapi permasalahan terkait pekerjaan maupun kehidupan manusiawi mereka. Pelayanan dan perlindungan pemerintah di luar negeri menjadi semakin penting. Selain komunikasi yang baik, diperlukan program yang mendukung sebagai strategi dari perwakilan negara. Dalam memberikan pelayanan dan perlindungan bagi para TKI di Singapura, pemerintah memerlukan pendataan yang akurat dan *up to date*. Perkembangan teknologi dalam media komunikasi perlu dimanfaatkan semaksimal mungkin dalam aspek kehidupan agar lebih bermanfaat, maka KBRI di Singapura berupaya memadukan perkembangan media komunikasi tersebut sebagai upaya perlindungan dan pelayanan bagi para *domestic worker*. Melalui KPIS ini, pihak pemerintahan Indonesia memperoleh pendataan terbaru yang dianggap akurat sebagai bentuk *monitoring*.

Penelitian ini penting dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman mengenai bagaimana program KPIS yang bertaraf internasional ini dapat dilaksanakan oleh perwakilan Indonesia di KBRI Singapura dan memungkinkan program ini menjadi acuan untuk negara lain menerapkan hal serupa. Sebagai sebuah penelitian dengan pendekatan studi kasus, KPIS memiliki keunikan sebagai objek, baik dari segi produk dan programnya. Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk program KPIS diterapkan di perwakilan negara lain.

### Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peran penting Kartu Pekerja Indonesia-Singapura (KPIS) sebagai media komunikasi antara Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) di Singapura dengan para *Domestic Worker* Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengelolaan Kartu Pekerja Indonesia-Singapura (KPIS) di

- Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) untuk Singapura sebagai bentuk pendataan bagi para *Domestic Worker* Indonesia di Singapura.
3. Untuk mengetahui pengelolaan Kartu Pekerja Indonesia-Singapura (KPIS) di Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) untuk Singapura sebagai bentuk perlindungan bagi para *Domestic Worker* Indonesia di Singapura.
  4. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) dalam pelaksanaan program Kartu Pekerja Indonesia-Singapura (KPIS).

## B. Landasan Teori

### Tinjauan Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy, komunikasi internasional adalah komunikasi yang dilakukan komunikator yang mewakili suatu negara untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkaitan dengan berbagai kepentingan negaranya kepada komunikan yang mewakili negara lain dengan tujuan memperoleh dukungan, bantuan, dan kerjasama, melalui berbagai media komunikasi atau media massa internasional. Komunikasi internasional, lanjut Effendy, adalah sebuah komunikasi yang interaksi dan ruang lingkungannya bersifat lintas budaya serta berlangsung di antara orang-orang yang berbeda kebangsaan atau lembaga-lembaga dari negara yang berbeda-beda dan memiliki jangkauan penyampaian pesan melintasi batas-batas wilayah suatu negara. (dalam Shoelhi, 2011: 2-3)

Para pelaku komunikasi internasional pada umumnya adalah tokoh-tokoh masyarakat suatu bangsa atau pemimpin lembaga suatu negara dengan sifat dan karakternya masing-masing. Mereka berkomunikasi secara tatap muka atau melalui media, satu tahap, dua tahap, atau multi tahap. Tokoh masyarakat, pemimpin organisasi, pemimpin lembaga negara, diplomat, konsuler atau anggota staf diplomatik biasanya berkomunikasi dalam sebuah *nego*, negosiasi, atau perundingan internasional. Mereka mengungkapkan pikiran dan gagasannya untuk memecahkan masalah dalam hubungan internasional atau meningkatkan kerjasama bagi kepentingan masing-masing pihak yang diwakilinya.

### Media Komunikasi

Dalam bukunya yang berjudul *Teori Komunikasi Littlejohn dan Karen* (2009) mendefinisikan media komunikasi sebagai suatu alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Kemudian, gagasan dasar *Sosial Media Based Government* pada dasarnya merupakan pemanfaatan teknologi media sosial dalam proses pemerintahan. Penggunaan alat dan pendekatan kolaboratif dari *web 2.0* menawarkan kesempatan untuk mencapai pemerintahan yang lebih terbuka, akuntabel, responsive, dan efisien. Penerapan media sosial di pemerintahan telah menjadi eksplosif. (Haryati dalam Arifianto dan Juditha, 2017: 207)

Sejalan dengan Rencana Aksi Keterbukaan Pemerintah/*Open Government* Indonesia (Renaksi OGI) 2016-2017 yang merupakan Renaksi yang ke-4 sejak Indonesia bergabung di dalam kemitraan global pemerintahan terbuka atau lebih dikenal dengan *Open Government Partnership* (OGP). Presiden Joko Widodo telah menetapkan bahwa pemerintah harus hadir di tengah-tengah masyarakat dengan membangun tatakelola yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya. Renaksi OGI 2016-2017 terbagi di dalam 4 (empat) fokus utama: 1) Peningkatan partisipasi publik; 2) Perbaikan tata kelola pemerintahan, reformasi birokrasi, dan penguatan pelayanan publik; 3) Penguatan keterbukaan informasi publik; dan 4) Penguatan tata kelola data

pemerintahan atau juga dikenal dengan istilah *data governance*. Dalam konteks tersebut, bagaimana memastikan setiap warganegara mendapatkan hak dan kesempatan yang sama untuk ikut mengawasi program, dan kinerja Pemerintah. (Arifianto dan Christiany Juditha, 2017: 228)

### **Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011: 10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik. Lovelock berpendapat bahwa:

“*Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”. (Donald dalam Hardiyansyah, 2011: 10)

### ***Excellent Services***

Dalam penerapannya, pelayanan publik berkembang dalam konsep *excellent services*. Bintoro (2014: 107-108) membahas pelayanan prima sebagai berikut:

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. (Bintoro, 2014: 107-108)

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat; 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela, 2011:6)

### ***Handling Complain***

Kotler (2005) membahas definisi keluhan pelanggan sebagai berikut:

Keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Macam-macam keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi kedalam 2 kategori, yakni keluhan yang disampaikan

lewat lisan (berbicara langsung atau lewat telepon) dan keluhan yang disampaikan secara tertulis.

Kemudian dalam menciptakan sistem *complain* yang baik, Lubis (2010) mengemukakan 6 prinsip dasar yang perlu diterapkan, yakni: (1) *Visibility*: Memiliki dan menyiapkan jalur *complain* (CS dept atau bagian lain yang berinteraksi dengan pelanggan, telpon/call center/contact center, email, web, kotak saran, survei, dll); (2) *Accessibility*: Kemudahan akses dan kecepatan dalam mengakses jalur *complain*; (3) *Responsiveness*: Ketanggapan untuk merespon *complain* dengan baik, cepat dan tepat; (4) *Fairness & Objectivity*: Membuat langkah-langkah untuk menindaklanjuti *complain*; (5) *Customer Focus Approach*: Semua aktivitas, prosedur, sikap dan perilaku saat penanganan *complain* ditujukan kepada kepuasan pelanggan. Untuk itu perlu keterlibatan semua pihak di perusahaan (manajemen dan karyawan); (6) *Continuous Improvement*: Menjadikan setiap *complain* pelanggan sebagai sumber *improvement*. Jadikan sebagai bahan pembelajaran, belajar dari pengalaman, untuk menjadi pembelajaran di masa mendatang. (Lubis, 2010).

### Big Data

Dalam buku kumpulan karangan yang berjudul *Planning for Big Data*, Dumbill (2012: 9) membahas mengenai *Big Data* yang didefinisikan sebagai berikut:

*“Big data is data that exceeds the processing capacity of conventional database systems. The data is too big, moves too fast, or doesn’t fit the strictures of your database architectures. To gain value from this data, you must choose an alternative way to process it.”*

Ia mengemukakan bahwa *Big Data* merupakan sebuah data yang kapasitasnya melebihi sistem database konvensional. Dikarenakan sifat datanya yang sangat besar, berpindah sangat cepat sehingga untuk mengelola *Big Data* sendiri diperlukan alternative atau cara tersendiri. Berbekal dari *big data*, kini institusi pemerintahan mampu membuat beragam kebijakan yang lebih cepat, akurat dan murah. Pasalnya, *big data* menyuguhkan informasi yang sudah diolah melalui pendekatan *analytics*, sehingga hasilnya pun sudah terstruktur. Peran *big data* bagi pemerintahan atau layanan publik sangatlah penting, sebab *big data analytic* akan mentransformasi data eksternal menjadi fakta. Kemudian, menerjemahkan fakta tersebut menjadi sebuah kebijakan yang akan sangat membantu performa pemerintahan.

### International Public Relations

Wilcox dkk (2006: 105-106) mendefinisikan *International Public Relations* sebagai suatu usaha terencana dan terorganisasi dari sebuah perusahaan, lembaga atau instansi pemerintah guna membina hubungan saling menguntungkan dengan masyarakat dari negara lain. *International Public Relations* menurut Ivy Lee memiliki beberapa prinsip dasar, yakni: (1) terbuka; (2) memperhatikan akurasi; (3) cepat dan sigap; (4) senang hati; (5) terus terang; (6) dan memperhatikan kepentingan umum. Dalam hal ini terdapat beberapa kegiatan yang termasuk kedalam strategi dalam melaksanakan *International Public Relations*, di antaranya adalah Negosiasi, Penyebaran Informasi, Persuasi, Publisitas, Protokol, Diplomasi. (Ivy Lee dalam Malik, Deddy D. & Jalaluddin R, 1993). Strategi *International Public Relations* yang relevan dengan perihal diplomasi publik sendiri beragam, diantaranya: 1) Publisitas Internal melalui berbagai *event* sosial, *event* media, dan lain-lain. (diplomasi kepada publik internal); 2) Membangun kembali identitas dan jati diri bangsa (diplomasi kepada publik *domestic*) untuk pencitraan bangsa; 3) Membangun jejaring sosial internal (IPR-Net).

Tantangan yang pada umumnya dialami dalam kegiatan *International Public Relations* ini tidak lain dipengaruhi oleh beberapa kondisi yang dapat memicu masalah dalam pelaksanaan *International Public Relations*. Beberapa kondisi tersebut di antaranya: 1) Perbedaan dan ragam Bahasa yang ada di beberapa negara; 2) Rantai komando yang lebih panjang bila ditarik dari negara asal usaha PR; 3) Perbedaan adat yang nyata tetapi tidak kentara; 4) Tingkat pengembangan media dan PR yang beragam; 5) Antipati yang terungkap terhadap multinasional, satu kata pelecehan di banyak negara; 6) Rasa tidak suka seperti: kebanggaan nasional, hubungan masa lalu, rasa iri, dan praduga, terutama yang berkaitan dengan budaya asing, ekonomi, politik, dan pengaruh militer. (Wilcox, dkk. 2006: 107-108)

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Peran Penting Kartu Pekerja Indonesia Singapura

KPIS merupakan sebuah alat dari pemerintahan yang digunakan sebagai media untuk perwakilan negara Indonesia di Singapura memberikan pelayanan dan perlindungan, informasi, edukasi, secara lebih transparan, terhitung, efektif dan efisien. Di mana di dalamnya alat ini memanfaatkan penggunaan teknologi, sesuai dengan penerapan *social media based government*. Dalam mediasi kelembagaan, KBRI Singapura menerapkan program KPIS ini untuk kelompok besar, yaitu *domestic worker* Indonesia di Singapura. Program ini dibentuk sebagai penerapan mediasi yang disesuaikan dengan kebutuhan perwakilan dan sasarannya melalui internet.

Program ini kini menjadi acuan bagi perwakilan negara lain. Kartu Pekerja Indonesia Singapura (KPIS) ini memenuhi beberapa peningkatan fasilitas sebagaimana dikatakan Sutriadi. *Pertama*, KPIS sendiri merupakan fasilitas proses informasi di mana pihak KBRI Singapura dapat melakukan penyebaran informasi melalui fitur yang diakses melalui KPIS. *Kedua*, dalam KPIS berperan aktif dalam peningkatan aktivitas komunikasi dan negosiasi. KPIS dalam hal ini mendorong proses akreditasi, *job order*, dan kontrak kerja menjadi lebih transparan dan lebih efisien secara administratif. Dalam perspektif humas internasional, citra dan pandangan umum tentang suatu negara dan bangsa sangat kompleks, dan biasanya memang sudah berakar lama dan melekat. Citra dan pandangan umum dunia terhadap Indonesia belum banyak berubah, sebutan negara terkorup, pelanggaran HAM, jam karet dan “semua bisa diatur” (ketidakpastian aturan dan hukum), dan beberapa cap negatif lainnya menunjukkan bahwa citra buruk Indonesia belum berubah (Yuningsih, 2007: 258). Dengan tumbuhnya transparansi, pada bulan Desember 2017, KBRI Singapura membuktikan kehadirannya dan mendapatkan penghargaan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Penghargaan ini menjadi yang pertama diterima oleh satuan kerja di lingkungan Kementerian Luar Negeri (Kemenlu). Maka dapat dikatakan, program ini pada akhirnya akan memberikan pengaruh atau *feedback* pada reputasi Indonesia pada ranah internasional menuju arah yang lebih positif.

#### Peran penting bagi Perwakilan & Pemerintahan

Beberapa peran penting KPIS bagi perwakilan dan pemerintahan diantaranya adalah: Didapatnya Akurasi data dan jumlah pekerja, Kemudahan memberikan perlindungan, Dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal, Mendapat pengakuan, Terjalin kerjasama antar negara, Memudahkan perwakilan menjalankan perannya, Memudahkan berkomunikasi dengan *domestic worker* maupun majikan, Perbaikan Pengelolaan TKI dan Regulasi.

### Peran penting bagi *Domestic Worker*

Beberapa peran penting KPIS bagi *Domestic Worker* diantaranya adalah: Memberikan kesempatan untuk berhubungan langsung dengan perwakilan, Sebagai identitas sah yang diakui dua negara, Kemudahan melakukan pengaduan (Wadah pengaduan), Sebagai kartu diskon, Sebagai media untuk memperoleh informasi, Sebagai alat yang dipercaya dalam melakukan proses imigrasi, Memudahkan berkomunikasi dengan perwakilan, Sebagai salah satu syarat untuk cuti (*homeleave*), Wadah menabung.

### Pengelolaan KPIS Sebagai Pendataan

*Input data* yang dimasukkan kedalam *data base* merupakan unsur-unsur dalam formulir pembuatan KPIS, kemudian data tersebut divalidasi melalui wawancara, selanjutnya data di proses melalui sistem *data base* KBRI Singapura yang terkoneksi langsung pada *Dashboard* secara *real time*. Pengelolaan data dilakukan secara otomatis dengan teknologi mutakhir, dan bukan menggunakan aplikasi pemroses data tradisional biasa sesuai dengan konsep *Big Data*.

Pengelolaan KPIS sebagai pendataan oleh KBRI Singapura meliputi beberapa aspek, di antaranya: (1) Pengolektifan data; (2) Penganalisaan Data; (3) Pemantauan data. *Pertama*, dalam pengolektifan disusun dan di *input* dalam sistem *data base domestic worker*, dikelola dalam sistem digital melalui *coding* sehingga menjadi sebuah *data set*. *Kedua*, Analisa data dilakukan secara terstruktur oleh pihak-pihak tertentu dari KBRI Singapura. *Ketiga*, Pemantauan melalui *Dashboard* KBRI Singapura yang terkoneksi dengan pihak pemerintahan maupun BNP2TKI. Maka *Dashboard* sendiri memiliki kelebihan dan karakteristik, diantaranya: *Real time Data*, Profil Pekerja (*domestic worker*), Profil Majikan (*employer*), *Geographic Information System (GIS)*, *Survey online*, *Pengaduan online*, *Population data*, Terkoneksi dengan Pemerintahan langsung. Melalui pendekatan kolaboratif dengan internet, data yang dihasilkan dari KPIS kemudian menjadi sebuah rangkaian atau komponen khusus yang sifatnya general dan mudah dipahami karena menggunakan sistem yang *up to date* bukan mengandalkan tabulasi yang sifatnya kompleks dan sulit dipahami. Pendataan pada KPIS, telah mendorong terbentuknya peningkatan pelayanan publik oleh KBRI Singapura dan menaikkan reputasi, prestasi dari KBRI Singapura. Sebagaimana KBRI Singapura sebagai perwakilan dengan pelayanan publik yang mengedepankan inovasi dan transparansi.

### Pengelolaan KPIS Sebagai Perlindungan

Dalam melindungi *Domestic Worker* Indonesia di Singapura, melalui KPIS KBRI Singapura melakukan berbagai upaya, di antaranya melalui penanganan kasus melalui pengaduan *online*, menjadi jaminan atas dipenuhinya hak dan kewajiban para *domestic worker* dari berbagai aspek, seperti gaji, hari libur, jatah pulang kampung, kehidupan yang layak, rasa aman dan nyaman, hak berkomunikasi, hiburan, dan memperoleh informasi.

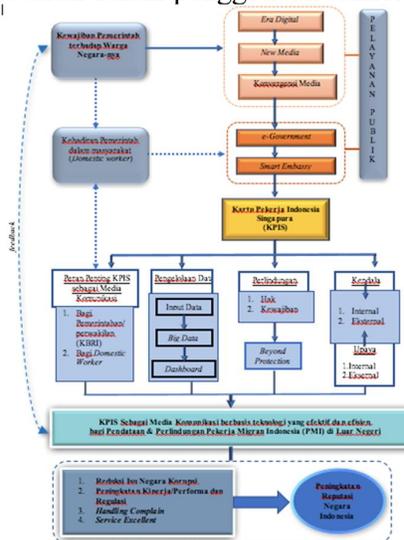
KBRI Singapura melakukan kerjasama dalam menunjang upaya perlindungan melalui KPIS. Beberapa kerjasama yang dilakukan di antaranya dengan BNI, BOND, MOM, *Police*, dan Rumah Sakit. Salah satu Badan Umum Milik Negara (BUMN) yaitu Bank Negara Indonesia (BNI), berperan dalam program KPIS dalam penerapan KPIS *dual-function* yakni, Kartu Pekerja yang biasa dan KPIS ATM (*co-branding* dengan pihak BNI). Melalui kerjasama ini sendiri, KBRI Singapura berupaya menanamkan kebiasaan baru untuk para *domestic worker*, di antaranya belajar

menabung, dan memantau pemasukan.

### Kendala dalam Pelaksanaan Program KPIS

Kendala-kendala yang dihadapi KBRI Singapura dalam pelaksanaan program KPIS dianalisis kedalam dua kelompok, yakni kendala internal dan kendala eksternal. Dalam kendala internal yang ditemukan dalam pelaksanaan program KPIS oleh KBRI Singapura antara lain: (1) Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang dikerahkan pada pelaksanaan, pelayanan pembuatan KPIS; (2) Masih sering terjadi kesalahan-kesalahan teknis seperti kesalahan penulisan, peng-*input*-an data, kesalahan sistem, kerusakan mesin, kekurangan kartu, atau mati lampu; (3) Kurangnya evaluasi, di antaranya mengenai efektivitas penggunaan KPIS itu sendiri; (4) Terbatasnya jam kerja yang diterapkan KBRI Singapura dalam pelayanan pembuatan KPIS.

Kemudian kendala eksternal dalam pelaksanaan program KPIS oleh KBRI Singapura antara lain: (1) Keenganan pihak *domestic worker* memberikan informasi yang akurat; (2) Kurangnya kesadaran dari pihak *domestic worker* maupun *employer*/majikan; (3) Terdapat perbedaan penerapan budaya, termasuk kebiasaan dan Bahasa antara Negara Indonesia dengan Negara Singapura; (4) Kendala dari pihak majikan/*employer* di antaranya seperti sulitnya proses negosiasi dengan pihak majikan, banyak yang tidak mengindahkan regulasi yang diterapkan, kesediaan majikan untuk datang dan memberi izin pada pekerja; (5) Penyesuaian regulasi dari pihak Indonesia untuk diterapkan di Singapura; (6) *Agency* yang seringkali melakukan nepotisme dan tidak *supportive*; (7) Keterbatasan dalam penggunaan teknologi.



Gambar 1. Model Akhir

### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai salah satu program KBRI Singapura, yaitu Kartu Pekerja Indonesia Singapura (KPIS) sebagai media komunikasi, peneliti dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. KPIS berperan sebagai alat akses utama untuk dilangsungkannya aktivitas komunikasi antara KBRI Singapura dengan *domestic worker* dan sebaliknya, KPIS merupakan produk dari penerapan *smart embassy* yaitu kedutaan berbasis teknologi yang mengedepankan aktivitas pelayanan publik yang lebih baik. KPIS memungkinkan pemegangnya melakukan pengaduan *online* melalui

sistem *barcode* yang terhubung pada laman interaktif *Dashboard*. KPIS merupakan kartu multifungsi yang berlaku sebagai kartu identitas, dapat memberikan diskon/potongan harga pendidikan, kartu transaksional dan terdapat KPIS yang dapat digunakan sebagai perbankan. Sehingga KPIS sebagai media komunikasi mendorong peningkatan transparansi yang mengarah pada peningkatan reputasi Negara Indonesia ke arah yang positif, karena program ini dapat mereduksi isu negara, salah satunya label Indonesia sebagai negara korupsi.

2. Pengelolaan data pada KPIS oleh KBRI Singapura pada dasarnya meliputi pemanfaatan *Big Data* di mana kegiatan pengelolaannya dilakukan melalui tiga tahapan yakni: (1) Kolektif data; (2) Analisis data; (3) Pemantauan data. Hal ini berpengaruh pada peningkatan performa/kinerja pada penerapan *excellent services* yang kedepannya dapat membantu pemerintahan mengklasifikasi program-program maupun regulasi baru.
3. Perlindungan ini meliputi tindakan yang menjamin terpenuhinya dua hal, yakni: (1) hak; (2) kewajiban dari *domestic worker*. Pengelolaan KPIS sebagai perlindungan ini pada akhirnya akan mempermudah pemerintah dalam menangani keluhan, kasus, dan keamanan. Maka pengelolaan ini memberikan gambaran akan kemudahan yang ditawarkan KPIS dalam penanganan kasus atau *handling complain*.
4. Kendala yang dihadapi KBRI Singapura dalam pelaksanaan program KPIS dibagi kedalam dua kategori, yaitu kendala yang berasal dari lingkup internal KBRI Singapura, dan lingkup eksternal KBRI Singapura. Namun kendala tersebut dapat teratasi dengan baik yang dilakukan dengan cara yang beragam sesuai dengan kendala yang dihadapi.

### Daftar Pustaka

- Arifianto S. dan Christiany Juditha. 2017. *Komunikasi di Era Teknologi Digital*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Bintoro. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cetakan ke-1, Yogyakarta: Gava Media.
- Dumbill, Edd (ed). 2012. *Planning for Big Data*. Sebastopol: O'Reilly Media, Inc.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Littlejohn, Stephen W., dan Karen A. Foss. 2009. *Teori Komunikasi (Theories of Human Communication)*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika.
- Malik, Deddy D., dan Jalaluddin R. 1993. *Komunikasi Internasional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Shoelhi, Mohammad. 2011. *Diplomasi: Praktik Komunikasi Internasional*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wilcox, Denis L., dkk. 2006. *Public Relations Strategi dan Taktik*. Jilid satu. Batam: Interaksara.
- Yulianita, Neni. 2012. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam Bandung (P2ULPPM UNISBA).

### Sumber lain:

- Yuningsih, Ani. 2007. "Peran dan Komitmen Indonesia dalam "Millenium Developmen Goals": (Perspektif Humas Internasional)", dalam *Mediator Jurnal Komunikasi* Vol. 8, No. 2, Desember 2007.

- Kementrian Luar Negeri Republik Indonesia. [<https://www.kemlu.go.id/singapore/id/default.aspx>]. Diakses tanggal 1 Februari 2018, pukul 19.24 SGT.
- Lubis, Mahyudanil. 2010. *Cost-Effective Service Excellence (Improve service excellence in an efficien manner, implementing a strategy that integrates service excellence leadership and cost-leadership)*. [<http://mahyudanil-lubis.blogspot.com/2010/01/menerapkan-sistem-manajemen-komplain.html>]. diakses pada 10 Juli 2018, pukul 13.05 WIB.