

Penanganan Pengaduan Pekerja Migran Indonesia: Studi Kasus di Jawa Timur

Handling Indonesian Migrant Worker Complaints: A Case Study in East Java

Daka Tegar Priambodho¹

¹Departemen Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Airlangga
Corresponding author: daka.tegar-2013@fisip.unair.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the handling of complaints in public services in handling complaints of migrant workers. The service that will be reviewed is complaint handling which includes aspects of the mechanism, namely a clear flow or procedure in handling complaints. The method used in this research is descriptive qualitative research method. The selection of informants was done by purposive sampling. Data obtained through interviews, observation and documentation. The data analysis technique used qualitative analysis. The results of the complaint handling research in public services on handling complaints of migrant workers are carried out according to procedures both in terms of mechanism, speed, availability of infrastructure, attitude and based on a clear regulatory basis.

Keywords: *complaint handling, public services, prospective migrant workers*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis penanganan keluhan dalam pelayanan publik pada penanganan keluhan pekerja migran. Layanan yang akan dikaji adalah pengaduan atau complaint handling yang meliputi aspek-aspek mekanisme adalah alur atau prosedur yang jelas dalam menangani pengaduan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pemilihan informan dilakukan dengan purposive sampling. Data didapatkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian complaint handling dalam pelayanan publik pada penanganan keluhan pekerja migran dilaksanakan sesuai prosedur baik pada aspek mekanisme, kecepatan, ketersediaan infrastruktur, sikap dan didasarkan landasan regulasi yang jelas.

Kata kunci: penanganan keluhan, pelayanan publik, calon pekerja migran

Pendahuluan

Layanan pengaduan seperti *crisis center*, Layanan Terpadu Satu Atap Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (LTSA-P2MI) dan Sistem Informasi Manajemen Operasional Terpadu (Sim-PADU) menampung berbagai permasalahan bagi calon pekerja migran, termasuk banyak pengaduan yang diterima oleh pemerintah terkait permasalahan pekerja migran. Hal tersebut sebagai upaya mewujudkan good governance dalam pelayanan publik (Dwiyanto, 2006). Secara nasional, Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) tahun 2018 menerima laporan terkait pengaduan sebanyak 4.696 kasus yang meliputi pemutusan hubungan kerja, pekerja migran yang dipulangkan, gaji tidak dibayar, tidak berdokumen, sakit, mangkir, *overstay*, kehilangan komunikasi, tidak bekerja sesuai kesepakatan, tidak dipulangkan padahal perjanjian telah berakhir, perdagangan orang, tindak kekerasan dalam majikan, tidak punya uang untuk pulang, kabur dari majikan, dan mengalami kecelakaan (www.viva.co.id, <https://internasional.kompas.com>, <https://nasional.kompas.com>, <https://www.liputan6.com>). Dari berbagai permasalahan yang terjadi terkait pengaduan buruh migran di Indonesia mengalami peningkatan, seperti terlihat pada data berikut ini.

Tabel 1
Persoalan Pekerja Migran Indonesia

No	Jenis Masalah	2017	2018
1	TKI tidak berdokumen	373	441
2	TKI ingin dipulangkan	428	332
3	Gaji tidak dibayar	390	228
4	Tki gagal berangkat	248	226
5	Sakit	246	176
	Lainnya	2.790	3.293
	Total	4.475	4.696

Sumber: Subbid Pengolahan Data, Bidang Pengolahan dan Penyajian Data (PUSLITFO BNP2TKI) (data sudah diolah)

Urutan pertama yaitu TKI tidak berdokumen atau ilegal dengan jumlah 441 kasus dimana para tki ini tidak memenuhi syarat untuk menjadi tki dan akan di pulangkan, Urutan kedua yaitu TKI ingin dipulangkan karena TKI selama masa kerja mengalami permasalahan, Urutan ketiga yaitu TKI gaji tidak dibayar.

Tabel 2
Jenis Pengaduan Pekerja Migran di Jawa Timur

No	Jenis Pengaduan Pekerja Migran	2013	2014	2015	2016	2017	Jumlah
1	Gagal berangkat	3	5	19	4	2	33
2	Penipuan	1	0	0	0	0	1
3	Putus komunikasi	5	8	12	11	6	42
4	Komonukasi tidak lancar	0	2	0	0	0	2
5	Gaji tidak dibayar	5	3	4	7	1	20
6	Under paid	2	1	0	0	0	3
7	Tidak mampu bekerja	1	0	0	0	2	3
8	Penganiayaan	4	1	2	0	0	7
9	Pelecehan seksual	0	0	1	0	0	1
10	Majikan meninggal	1	14	0	0	0	15
11	Pekerjaan tidak sesuai dengan perjanjian kerja (PK)	7	2	4	6	3	22
12	Dokumen tidak lengkap	5	1	0	0	2	8
13	PHK sepihak	6	2	0	4	0	12
14	Kecelakaan kerja	2	9	3	2	0	16
15	Sakit	4	12	0	23	23	62
16	TKI hamil	1	0	0	0	0	1
17	TKI meninggal dunia	6	17	101	71	56	251
18	TKI Pulang membawa anak	0	0	3	0	0	3
19	TKI berbuat criminal	4	1	0	0	4	9
20	Pemerasan	0	1	0	0	0	1
21	TKI kabur dari majikan	1	0	3	11	1	16
22	TKI gagal ditempatkan oleh agency	1	1	0	0	0	2
23	Usia TKI dibawah umur	0	1	0	0	0	1
24	Data TKI dalam paspor tidak sesuai dengan yang asli	2	1	0	0	0	3
25	TKI melakukan unjuk rasa	1	0	0	0	0	1

26	TKI membawa jimat/sihir	1	0	1	0	1	3
27	Dokumen ditahan oleh PPTKIS	8	4	4	5	0	21
28	TKI tidak diijinkan oleh suami	2	2	0	0	0	4
29	Majikan mengundur-undur kepulangan	1	1	0	0	0	2
30	Lain – lain	0	0	21	13	21	55
Jumlah		74	89	178	157	122	620

Sumber: Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI). (data sudha diolah)

Berdasarkan data terdapat 620 pengaduan. Pengaduan paling banyak terjadi di pada kategori TKI meninggal sebesar 251 orang dan selanjutnya di kategori TKI sakit sebesar 62 orang. Dan dari macam-macam pengaduan yang masuk terbanyak terjadi pada tahun 2015 sebesar 178 pengaduan. Terkait beberapa permasalahan yang terjadi terhadap pekerja migran tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian penanganan keluhan dalam pelayanan publik pada penanganan keluhan pekerja migran.

Metode Penelitian

Untuk menjawab permasalahan penelitian penanganan keluhan dalam pelayanan publik pada penanganan keluhan pekerja migran, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif (Sugiono, 2010; Miles dan Huberman 1994) . Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur. Pemilihan informan dilakukan dengan purposive sampling. Data didapatkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif Miles dan Huberman (1994) terdiri dari tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Penanganan Pengaduan Pekerja Migran

Keluhan atau Pengaduan adalah wujud dari ekspresi ketidak puasan dari pelanggan atau penerima layanan atas tindak layanan yang diberikan oleh pemberi layanan (Sinambela, 2011, Ratminto dan Winarsih, 2005). Keluhan merupakan ungkapan publik yang bias timbul karena adanya ketidak puasan publik atas suatu produk atau

pelayanan. Namun tidak setiap ketidakpuasan akan diungkapkan dengan keluhan. Pelanggan akan mengungkapkan keluhan apabila merasa keluhan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita waktu dan biaya. Sebaliknya bila penanganan keluhan tidak praktis, pelanggan akan lebih memilih untuk tidak mengungkapkan keluhannya (Saleh, Akh. Muwafik, 2010) Dalam bagian ini akan dijelaskan tentang pengertian, penyebab komplain, manajemen komplain, faktor keberhasilan manajemen komplain, aspek dalam penanganan keluhan, metode penyampaian komplain dan prosedur penanganan keluhan. Tjiptono (2008:153) menyebutkan keluhan dalam bahasa Inggris disebut "*complaint*" menandakan adanya perasaan kekesalan atau kekecewaan akan sesuatu yang didapatkan. Hal ini mengindikasikan bahwa apa yang didapat tidak sesuai dengan harapan. Semakin tinggi harapan yang diinginkan oleh pihak konsumen maka akan semakin tinggi pula rasa ketidakpuasan akan barang ataupun jasa yang diterimanya

Complain yang disampaikan berkenaan dengan adanya ketidakpuasan dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori (Tjiptono, 2009:155-156), diantaranya adalah sebagai berikut.

1. *Voice response*. Dalam kategori ini, pelanggan menyampaikan keluhan secara langsung, dan atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan
2. *Private response*. Dalam kategori ini tindakan yang dilakukan antara lain dengan memperingatkan atau member tahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan jasa atau perusahaan yang bersangkutan.
3. *Third-party response*. Dalam kategori ini, tindakan yang dilakukan pelanggan meliputi upaya meminta ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media masa, melalui surat, atau secara langsung mendatangi lembaga pelanggan, instansi hukum dan sebagainya.

Seiring dengan berjalannya waktu dan berkembangnya teknologi, dalam melakukan complains masyarakat sudah sampai pada *tahap third-party response* tersebut bisa segera memberikan solusi atau jalan keluar bagi permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat tersebut. Ada beberapa hal yang melatarbelakangi seseorang melakukan sebuah complaint, diantaranya adalah:

1. *Level of dissatisfaction* (Tingkat Ketidakpuasan). Tingkat ketidakpuasan yang tinggi atas konsumen suatu produk akan mengakibatkan kecenderungan

pelanggan untuk melakukan complaint. Tingkat ketidakpuasan pelanggan dalam mengkonsumsi produk adalah alasan utama pelanggan dalam melakukan complain.

2. *Importance* (Tingkat Kepentingan). Produk yang dinilai penting bagi pelanggan cenderung menghasilkan keluhan ketika muncul rasa puas akan konsumsi produk tersebut.
3. *Cost or benefit action* (Biaya atau manfaat atas tindakan). Pelanggan akan cenderung melakukan complain ketika harapan atas manfaat cukup tinggi biaya yang dilakukan dalam melakukan complain relative rendah.
4. *Personal characteristics* (Karakteristik Individu). Karakteristik dari individu yang mengkonsumsi produk berpengaruh terhadap complain. Beberapa orang lebih suka melakukan complain daripada orang lain tergantung pada karakteristik individu masing-masing. Karakteristik ini dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, ketersediaan waktu dan agresivitas individu tersebut.

Haricshman dalam Saleh (2010:160) pada buku *public service communication* mengungkapkan tiga bentuk respon yang dapat dilakukan masyarakat atas pelayanan yang mengecewakan, yaitu:

1. *Exit*, dilakukan ketika masyarakat tidak puas pada pelayanan dengan mencari alternative pelayanan dari organisasi lain.
2. *Voice*, dilakukan melalui keluhan pada birokrasi pelayanan.
3. *Loyalty*, merupakan bentuk kesetiaan terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan, meskipun mempunyaipilihan untuk exit, namun lebih memilih voice untuk mengungkapkan kekecewaan kemudian tetap loyal pada organisasi meskipun mempunyai rasa kecewa.

Suryadi (2008:51 dalam *public service communication*, 2010:157) menyatakan bahwa, keluhan sering dipandang sebagai hal buruk bagi kehidupan organisasi, sehingga banyak pihak berusaha menutupi atau mengabaikannya. Padahal keluhan menjadi peringatan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas organisasi. Bahkan dengan kemampuan mengelola dan merespon keluhan dapat menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, bahkan dapat meningkatkan keuntungan.

Didalam penelitian ini, keluhan berarti perasaan kecewa yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang mereka dapat mengenai segala permasalahan publik. Keluhan-keluhan ini akan terus berada di dalam benak mereka selama pemerintah belum mampu untuk memberikan solusi atau memperbaiki kinerja dari pemberi pelayanan tersebut. Penyebab munculnya complain antara lain:

1. Adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk barang dan jasa.
2. Kegagalan organisasi pelayanan memenuhi harapan pelanggan.
3. Rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan pelanggan

Keluhan (komplain) secara umum muncul karena beberapa alasan yaitu:

1. Organisasi pelayanan gagal mewujudkan kinerja yang dijanjikan.
2. Pelayanan yang tidak efisien.
3. Pelayanan yang diberikan secara kasar, atau tidak membantu
4. Gagal menyampaikan info perubahan kepada pelanggan.
5. Banyak pelayanan yang tertunda.
6. Ketidak sopanan / keramahan aparat pelayanan.
7. Pelayanan yang tidak layak / tidak wajar.
8. Aparat pelayanan tidak berkompeten.
9. Aparat pelayanan yang apatis / tidak adanya atensi
10. Organisasi pelayanan tidak responsive

Begitu pula komplain atau keluhan bisa terjadi karena konsumen tidak dapat mendapatkan barang atau jasa seperti yang diharapkan atau di janjikan. Sumber keluhan dapat berasal dari internal, misalnya dari karyawan atau manajemen dan keluhan yang bersumber dari eksternal.

Manajemen Komplain Pekerja Migran

Secara umum yang dimaksud dengan manajemen komplain menurut Tjiptono (2009) adalah suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Manajemen keluhan muncul karena adanya masalah- masalah yang ditimbulkan oleh pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah ataupun swasta

Queensland Ombudsman (2008:1) menyebutkan bahwa, *Complaints management is a vital component of every decision-making framework and is especially relevant to agencies that have service-oriented roles in the public sector. With increasing expectations from the community, agencies need to respond to complaints in an effective and timely way.* (Manajemen keluhan merupakan komponen penting dari setiap kerangka kerja pengambilan keputusan dan sangat relevan bagi lembaga yang memiliki layanan yang berorientasi peran di sektor publik. Dengan meningkatnya harapan dari masyarakat, lembaga perlu menanggapi keluhan dengan cara yang efektif dan tepat waktu).

Aspek Complaint Handling Pekerja Migran

Aspek-aspek complain handling menurut Akh. Muwafik Saleh (2010, h 159) ada 4 yaitu :

1. *Good Will*, yaitu dengan adanya niat baik pemimpin organisasi atau perusahaan dalam menerima dan mengelola keluhan pelanggan melalui kebijakan yang dapat dijadikan dasar dalam mengelola keluhan.
2. Mekanisme, yaitu adanya alur dan prosedur yang jelas dan sistematis dalam mengelola sebuah keluhan sehingga baik pihak yang komplain maupun petugas dengan mudah memantau perkembangan koplain yang disampaikan.
3. Infrastruktur, yaitu berupa fasilitas sarana dan prasarana yang memadai yang mendukung komplain tersebut dapat berlangsung dengan baik, misalnya tempat khusus tim pengelola pengaduan, kotak pengaduan, kuisioner atau form complain/saran, hotline dan sebaainya.
4. *Attitude*, yaitu sikap petugas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Sikap yang ditampilkan haruslah dapat dipersepsi positif oleh setiap orang yang menyampaikan keluhan.

Sedangkan aspek aspek penanganan keluhan menurut Tjiptono (2009:173) ada 4 yaitu:

1. *Accessible* yaitu Instansi penyedia layanan menjamin bahwa masyarakat secara mudah menyampaikan keluhan dengan adanya fasilitas yang mendukung
2. *Simplicity* yaitu kesederhanaan Instansi dalam memangkas tahapan-tahapan layanan dalam proses penyelesaian penanganan keluhan

3. *Speed* yaitu Setiap keluhan ditangani secepat mungkin dengan rentang waktu penyelesaian yang realistis di infokan dengan masyarakat. Selain itu setiap perkembangan dan kemajuan dalam penanganan keluhan masyarakat ayang sedang diselesaikan harus dikomunikasikan kepada masyarakat yang berkesangkutanan.
4. *Fairness* yaitu keadilan dalam penanganan keluhan berlandaskan dasar hukum yang berlaku agar sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan untuk penanganan keluhan.

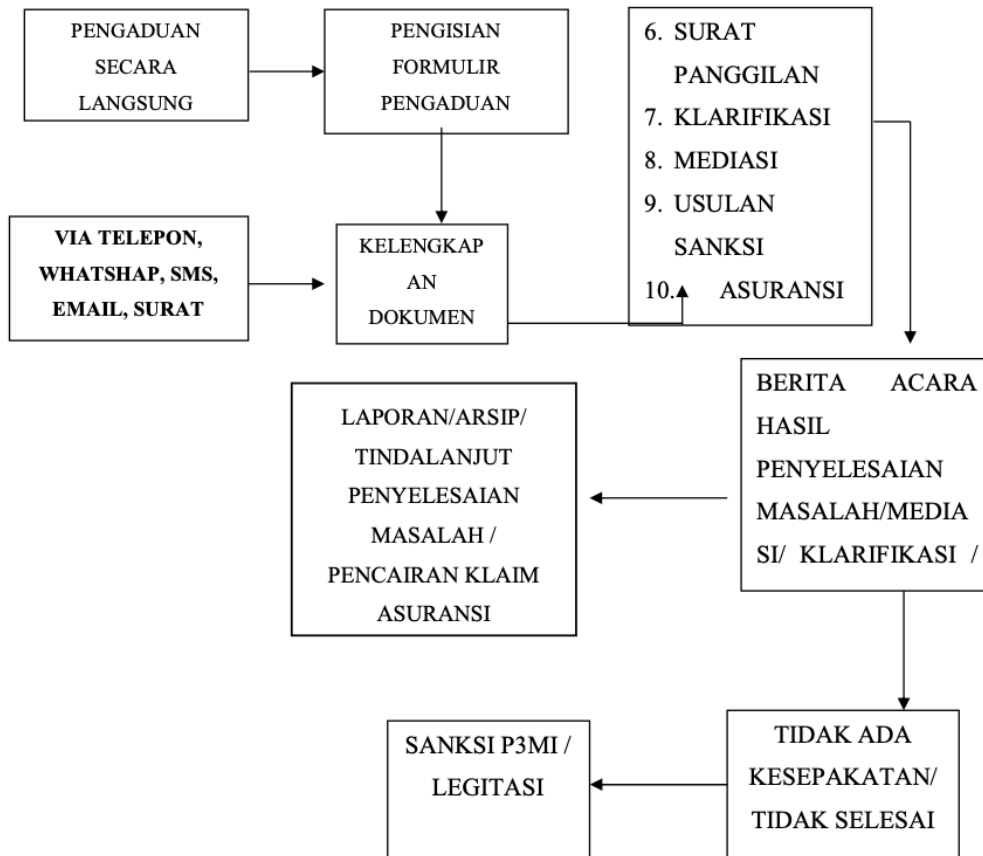
Dari aspek-aspek *Complaint Handling* diatas dalam penelitian ini yang akan dipakai adalah elaborasi dari Akh. Muwafik Saleh dengan Tjiptono yaitu mekanisme, *infrastruktur, attitude, speed dan fairness*.

Analisis dan Pembahasan

Pelayanan publik *complaint handling* dalam penanganan keluhan tenaga kerja Indonesia di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur sebagai berikut.

(a) Mekanisme Layanan

Adalah adanya alur dan prosedur yang jelas dan sistematis dalam mengelola sebuah keluhan sehingga baik pihak yang komplain maupun petugas dengan mudah memantau perkembangan koplain yang disampaikan. Berikut dipaparkan Alur Mekanisme Pengaduan.

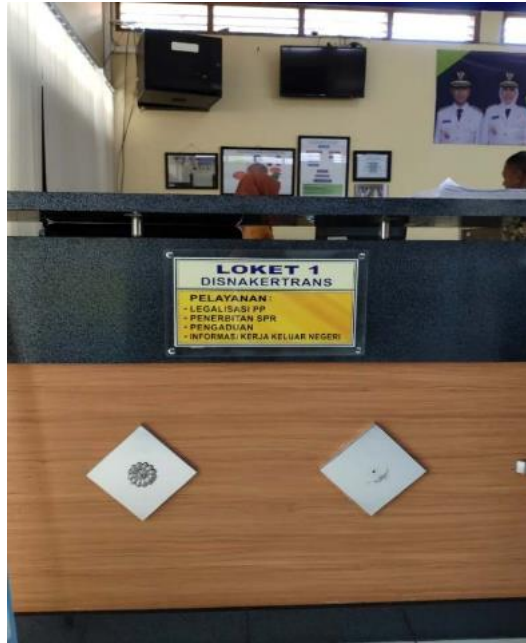


Gambar 1
Alur Mekanisme Pengaduan
Sumber: UPT-P3TKI (data diolah)

Dari data yang didapatkan dan kaitkan oleh teori ini maka dapat dinyatakan untuk proses mekanisme pengaduan TKI itu cukup jelas dan mudah. Karena proses pengaduan tidak memerlukan tahapan yang banyak. Akan tetapi untuk sosialisasi tentang tatacara pengaduan masih belum optimal dikarenakan ada beberapa TKI yang tidak tau cara mengadu.

(b) Infrastruktur Layanan

Fasilitas sarana dan prasarana yang memadai yang mendukung komplain tersebut dapat diimplementasi dengan baik, misalnya tempat khusus tim pengelola pengaduan, kotak pengaduan, quisioner atau form complain/saran, hotline dan sebagainya.



Gambar 2
Loket yahanan pada kantor LP3TKI
Sumber: Primer peneliti

Dari data yang didapatkan dan di kaitkan oleh teori ini maka dapat dinyatakan fasilitas sarana dan prasarana sudah sangat memadai mulai dari layanan LTSA-P2PMI yg didalam nya ada 7 instansi untuk pengurusan TKI ini yang memiliki 7 loket yang setiap loket memiliki komputer beberapa komputer dan printer untuk menunjang dalam penanganan pelayanan, adanya banner keterangan di beberapa loket untuk menjelaskan alur dan proses layanan di loket. reception dan ruang tunggu. dan ada tempat Sim-PADU untuk pelayanan pengaduan TKI yang memiliki insfrastruktuk sangat lengkap, mulai dari ruang tunggu, tempat mediasi, pendaftaran layanan, komputer dan printer.

(c) *Attitude* Petugas

Sikap petugas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Sikap yang ditampilkan haruslah dapat dipersepsi positif oleh setiap orang yang menyampaikan keluhan. Dari data yang didapatkan dan dikaitkan oleh teori ini maka dapat diketahui bahwa para petugas pelayanan sangat ramah dan berkompeten dalam pelayanan yang diberikandan harus ramah.

(d) *Speed Layanan*

Keluhan ditangani secepat mungkin dengan rentang waktu penyelesaian yang realistis di infokan dengan masyarakat. Selain itu setiap perkembangan dan kemajuan dalam penanganan keluhan masyarakat ayang sedang diselesaikan harus dikomunikasikan kepada masyarakat yang berkesangkutan. Dari data yang didapat dan dikaitkan dengan teori ini maka dapat dikatakan penangan pengaduan ini prosesnya sangat cepat bila syarat pengaduan sudah lengkap. Akan tetapi penyelesaian pengaduan ini bisa juga lama karena untuk mengumpulkan pihak terkait pengaduan susah untuk ditemui dan di kumpulkan untuk melakukan mediasi. Oleh karena itu penyelesaiannya tergantung dari pihak terkait yang susah untuk dipertemukan.

(d) *Fairness*

Penanganan keluhan berlandaskan dasar hukum yang berlaku agar sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan untuk penanganan keluhan. Dari data yang didapat dan dikaitkan dengan teori ini maka dapat dikatakan memenuhi dalam melayani perlindungan TKI dalam proses penangan pengaduan yang dimana TKI harus mendapatkan haknya.

Kesimpulan

Hasil penelitian *complaint handling* dalam pelayanan publik pada penanganan keluhan pekerja migran di Jawa Timur dilaksanakan sesuai prosedur, baik pada aspek mekanisme, kecepatan, ketersediaan infrastruktur, sikap dan didasarkan landasan regulasi yang jelas. Mekanisme alur penyelesaian pengaduan sangat simple, kecepatan layanan dalam menanggapi dan memproses pengaduan terdapat SOP dari UPT P3TKI paling lama 3 hari, Infrastruktur dalam proses penanganan pengaduan TKI memadai. terdapat kantor, kelengkapan kursi tunggu, bagan alur pelayanan, bagan keterangan setiap loket, terdapat SOP yang jelas dan dilaksanakan dalam layanan LTSA, *fairness* dalam penanganan pengaduan ini memakai landasan hukum yang sesuai dan berlaku seperti Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia yang diciptakan untuk mencapai tujuan dalam melayani penanganan pengaduan TKI.

Daftar Pustaka

- Ari. (2010). *BNP2TKI Aktifkan Crisis Center TKI*.
<https://www.liputan6.com/news/read/292467/2011-bnp2tki-aktifkan-crisis-center-tki>. akses 23 November 2019
- Buku Profil Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Endah Lismartini, Syaefullah. (2000). *Dalam Enam Bulan, Hampir 2000 TKI Adukan Kasus ke BNP2TKI*. <https://www.viva.co.id/berita/nasional/1056797-dalam-enam-bulan-hampir-2000-tki-adukan-kasus-ke-bnp2tki> akses 11 November 2019
- Miles, Mathew B., dan A. Michael Huberman. (1994). *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications
- Meiliana, Diamanty (editor), Kristian Erdianto (Penulis), (2018). *Ditahan 15 Tahun oleh Majikan, TKI Asal Lampung Segera Dipulangkan*. <https://nasional.kompas.com/read/2018/07/28/09333411/ditahan-15-tahun-oleh-majikan-tki-asal-lampung-segera-dipulangkan?page=all>. akses 20 november 2019
- Queensland Ombudsman, (2008). *Effective Complaints Management*, Queensland Ombudsman, Brisbane, Hal. 1
- Perdana, Agni Vidya (editor), Ericssen (penulis) (2019). *Siksa TKI, Majikan Singapura Dijatuhi Hukuman Penjara Terberat dalam Sejarah*. <https://internasional.kompas.com/read/2019/08/02/20542761/siksa-tki-majikan-singapura-dijatuhi-hukuman-penjara-terberat-dalam?page=all>. akses 12 November 2019
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standart Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Saleh, Akh. Muwafik, (2010). *Public Service Communication*

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. (2011) .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Surjadi, (2009), *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama

Tjiptono, Fandy, (2009). *Manajemen Pengaduan (Komplian)*, Kesimpulan Laporan Penelitian On Line

Tjiptono, Fandy. (2008), *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia