

STRATEGI PENGGUNAAN E-TKI SEBAGAI WAHANA DALAM MENGATASI KESENJANGAN INFORMASI

Anggraeni Primawati

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Padang
Yayasan Pendidikan Kesejahteraan Masyarakat Indonesia (YPKMI)
Jl. AR. Hakim No. 6 Padang, Sumatera Barat
Telp: 0751-351 47, HP: 0812 2737499, E-mail: angkyprima@yahoo.com

Abstrak

Informasi yang diterima calon TKI dan TKI masih kurang karena pemerintah yang bertugas dalam pelayanan dan penempatan TKI belum optimal dalam memberikan informasi kepada mereka. Berbagai keluhan yang disebabkan oleh kurangnya akses dan fasilitas pelayanan informasi dapat diminimalisir, apabila pemerintah semakin intensif dalam menyampaikan informasi hingga menjangkau tiap calon TKI dan TKI. Informasi ini berguna untuk memberdayakan TKI sehingga mereka tidak mudah percaya kepada sponsor, calo atau perusahaan jasa tenaga kerja dan berani menolak tindakan sewenang-wenang majikan yang bertentangan dengan hak dan kewajiban mereka sebagai TKI. Metode dalam penulisan ini adalah studi kepustakaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa dalam strategi untuk memenuhi informasi itu, peranan difusi inovasi dan teknologi informasi dan komunikasi dapat dimanfaatkan dalam meningkatkan kinerja pelayanan informasi kepada TKI. Penggunaan sarana teknologi informasi dan komunikasi disadari sebagai suatu keharusan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dari tiap upaya memberikan informasi kepada TKI. Pelayanan informasi dapat diberikan tidak hanya melalui komunikasi tatap muka tetapi juga melalui internet atau informasi *online* yang didukung oleh e-TKI. Penguatan sistem informasi melalui penerapan tahapan strategi difusi inovasi dan informasi ini adalah untuk memberikan pelayanan terhadap informasi TKI yang cepat, mudah, efektif, efisien dan terintegrasi secara *online*. Kebijakan pengembangan e-TKI ini merupakan komitmen pemerintah untuk terus menyempurnakan sistem pelayanan informasi TKI kepada masyarakat.

Kata kunci: e-TKI, inovasi, difusi informasi dan inovasi

Abstract

Informations received by prospective TKI and current TKI workers are still insufficient because the government has not been optimally delivering emancipate information related to protection and placement of TKI overseas. Complaints concerning the lack of access and information service facilities could be decreased if the Indonesian government is more intensive in delivering informations to prospective TKI and TKI. These informations are useful to empower TKI so that they are not easily misled by "taikong", PPTKIs or other institutions and encourage them to refuse any abusive treatment. Method employed in this study is literature research. The result shows that, in the effort to provide the information, the role of information technology and innovation diffusion could be utilized in improving information services performance to TKI. The utilization of information technology infrastructures are considered mandatory to achieve better efficiency and effectiveness in providing information to TKI. Information services could be delivered not only through face-to-face communication but also internet services or online information supported by e-TKI. By strengthening integrated online information system, migrant information services will become faster, more effective and more efficient. The development of e-TKI policy shows the Indonesian government's commitment to continuously improving information systems services to the community.

Keywords: e-TKI, innovation, diffusion information and innovation

Pendahuluan

Kebijakan dan program pemerintah mengenai penempatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) ke luar negeri merupakan salah satu solusi untuk mengurangi tingkat pengangguran di tanah air, dengan memanfaatkan kesempatan kerja di luar negeri, TKI tidak saja mendapatkan penghasilan yang cukup besar, tetapi juga ikut menyumbang devisa bagi negara Indonesia. Banyak TKI yang sudah berhasil, tetapi tidak sedikit pula yang pada mulanya ingin bekerja untuk membebaskan diri dan keluarganya dari jeratan kemiskinan mengalami penganiayaan dan perkosaan oleh majikan dan tindakan tidak semena-mena oleh sebagian perusahaan jasa tenaga kerja swasta (Hugo, 2002).

Bermula dari adanya persoalan yang menimpa para TKI seperti mendapat perlakuan yang kasar atau tidak manusiawi tetapi sebagian besar dari mereka juga banyak yang mendapat perlakuan baik dan sewajarnya. Disisi lain, seperti tidak diberi upah, dipukuli, diperkosa, disiram air panas, diseterika bagian tubuhnya, tidak diberi makan, dikurung dalam gudang dan lain-lain. Perlakuan diatas merupakan sebagian dari pelanggaran terhadap hak-hak TKI yang terjadi di luar negeri. Kurangnya informasi yang diperoleh calon TKI atau TKI yang bekerja di luar negeri banyak dikeluhkan oleh TKI dalam hubungannya dengan pelayanan dan penempatan TKI. Minimnya akses informasi calon TKI dan TKI cenderung menimbulkan sikap pasif dan menerima perlakuan perusahaan jasa tenaga kerja swasta dan majikannya karena mereka tidak tahu apa yang dilakukannya. Kemiskinan, kebodohan dan kekurangan informasi memang dapat menyesatkan. Akses informasi tidak diberikan, yang dibutuhkan buruh migran akses informasi. Banyak TKI tidak dapat akses untuk mendapatkan informasi seperti upah dan yang lain-lainnya, aspek penyebaran informasi yang masih terbatas juga memberi pengaruh terhadap penempatan tenaga kerja ke luar negeri. Banyak akses masalah yang

terjadi akibat tidak memadainya penyediaan dan penyebaran informasi kepada masyarakat.

Kurangnya informasi yang diterima calon TKI dan TKI karena pemerintah yang bertugas dalam pelayanan dan penempatan TKI belum optimal dalam memberikan informasi kepada mereka. Berbagai keluhan yang disebabkan oleh kurangnya akses dan fasilitas pelayanan informasi sebaiknya dapat dikurangi, apabila pemerintah semakin intensif dalam menyampaikan informasi hingga menjangkau tiap calon TKI dan TKI. Oleh karena itu, aspek pelayanan informasi merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan pemahaman calon TKI dan TKI terutama mengenai informasi hak dan kewajibannya. Informasi ini berguna untuk memberdayakan TKI sehingga mereka tidak mudah percaya kepada sponsor, calo, taikong atau perusahaan jasa tenaga kerja swasta dan berani menolak tindakan sewenang-wenang majikan yang bertentangan dengan hak dan kewajibannya sebagai TKI.

Dalam pasal 8 huruf b Undang-undang No. 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Luar Negeri disebutkan bahwa setiap TKI mendapat hak untuk memperoleh informasi yang benar mengenai pasar kerja luar negeri dan prosedur penempatan TKI di luar negeri. Tetapi yang terjadi justru banyak TKI yang tidak mendapatkan informasi sebagai mana mestinya. Hak bagi TKI dalam mendapatkan informasi sudah diatur oleh pemerintah yang terwujud dalam sebuah Undang-undang No. 39 tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan TKI di Luar Negeri dalam Bab V tentang tata cara penempatan TKI pasal 34 yang berisi: (1) Proses perekrutan, didahului memberikan informasi kepada calon TKI sekurang-kurangnya tentang tata cara perekrutan, dokumen yang diperlukan, hak dan kewajiban calon TKI/TKI, situasi kondisi dan resiko di negara tujuan serta tata cara perlindungan TKI. (2) Informasi sebagaimana di maksud pada ayat 1 disampaikan secara lengkap dan benar. (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat

1 dan 2 wajib mendapatkan persetujuan dari instansi yang bertanggung jawab dibidang ketenagakerjaan dan disampaikan oleh pelaksana penempatan TKI swasta.

PPTKIS belum sepenuhnya menyampaikan informasi terkait dengan hak dan kewajiban calon TKI seperti pemberangkatan yang tidak sesuai jadwal, tidak memberikan beberapa informasi tentang hak dan kewajiban, tidak sepenuhnya memberikan informasi tentang resiko kondisi dan situasi di negara lain tetapi hanya menjelaskan informasi tentang persyaratan menjadi TKI, gaji/*salary*, jenis pekerjaan dan persyaratan lainnya meskipun pemberian informasi ini juga dilakukan melalui penyuluhan informasi kerja dengan cara membangun kerja sama dengan perangkat desa dan masyarakat yang dijadikan obyek kegiatan tersebut. Sedangkan permasalahan yang dialami oleh TKI adalah mengenai manipulasi status perkawinan, umur, dan alamat serta disebabkan oleh keterlambatan pemberangkatan setelah berakhirnya masa kerja TKI yang legal, karena paspor telah berakhir dan juga karena TKI tersebut tidak mengurus perpanjangan paspor akhirnya menjadi TKI ilegal, upaya untuk mengurangi TKI ilegal tersebut antara lain peningkatan pengawasan kepada PPTKIS untuk para TKI yang dikirimnya agar diberi sanksi tegas dan upaya untuk melindungi kepentingan calon TKI dan TKI dalam mewujudkan terjaminnya pemenuhan hak-hak TKI sesuai peraturan perundang-undangan sebelum selama maupun sesudah bekerja.

Dalam upaya memenuhi informasi itu, peranan teknologi informasi dan komunikasi dapat dimanfaatkan dalam meningkatkan kinerja pelayanan informasi kepada TKI. Penggunaan sarana informasi dan komunikasi disadari sebagai suatu keharusan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dari tiap usaha dan pekerjaan perorangan atau kelompok masyarakat. Dengan penerapan teknologi informasi, pelaksanaan tugas dan kegiatan instansi pemerintah, perusahaan swasta, dan organisasi masyarakat dapat berjalan lebih

cepat dan mudah. Pelayanan informasi kepada masyarakat selain dilakukan melalui pertemuan tatap muka dan media cetak atau pelayanan *off line*, sekarang marak digunakan media internet dan pelayanan informasi *online* TKI atau system komputerisasi TKI yang terpadu yang didukung oleh jaringan komputer *Local Area Network* (LAN) yaitu suatu jaringan komputer yang secara fisik menghubungkan dua atau lebih komputer dalam daerah geografis yang terbatas misalnya dalam satu bangunan atau kantor atau suatu kompleks bangunan perkantoran. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah merambah memasuki hampir semua sektor kehidupan masyarakat. Demikian pula dalam bentuk pelayanan informasi *online* menggunakan LAN, komitmen dan implementasinya berbeda-beda pada tiap instansi pemerintah. Instansi pemerintah yang menangani ketenagakerjaan menyadari pentingnya pelayanan informasi *online* sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi TKI. Dengan pelayanan informasi *online* yang cepat dan transparan, maka penyampaian informasi dapat menembus hambatan birokrasi yang selama ini terjadi di instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada TKI. Dengan diterapkannya teknologi informasi dan komunikasi diharapkan masyarakat khususnya komunitas TKI semakin mudah dan cepat mengakses informasi pelayanan dan penempatan TKI. Dengan demikian, anggota masyarakat yang berminat untuk mendaftarkan diri sebagai calon TKI mempunyai informasi yang cukup untuk mengambil keputusan. Menurut Abdul Haris (2004 : 310) lancarnya arus komunikasi dan informasi pada gilirannya berpengaruh pula terhadap aktivitas mobilitas penduduk yang berlangsung, jika informasi yang dating positif kemungkinan akan memengaruhi proses keputusan mobilitas penduduk makin cepat, dan sebaliknya.

Teknologi informasi dalam program penempatan tenaga kerja Indonesia ke luar negeri (PPTKLN) saat ini tampaknya tidak dapat ditawar lagi. Beberapa faktor yang memengaruhinya adalah adanya tekanan untuk

mengimbangi pasar, tuntutan dari pihak-pihak yang berkepentingan/*stakeholder*, memberi akses ke populasi terpencil, transparan, peningkatan efisiensi, dan pemotongan biaya. Di samping itu, aplikasi teknologi informasi dalam optimalisasi pelayanan publik akan memberikan manfaat kenyamanan dan kemudahan, ketersediaan informasi, kepercayaan akan informasi, efisiensi dan akuntabilitas. Komitmen untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pelayanan dan penempatan TKI melalui pelayanan *online* merupakan penerapan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan instansi. Mengingat sistem komputerisasi terpadu atau pelayanan informasi *online* ini bagi pelayanan TKI, maka penting diketahui bagaimana pelaksanaan pelayanan informasi *online* dan melalui media internet pada instansi pemerintah. Bentuk pelayanan informasi TKI dalam pelayanan informasi *online* dan *off line*, sehingga pelayanan informasi TKI tersebut dapat saling melengkapi atau bersifat komplementer dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan informasi TKI di instansi pemerintah yang menangani urusan pelayanan dan penempatan TKI di daerah.

Tinjauan Pustaka Komunikasi dan Perubahan Proses Migrasi

Komunikasi dan informasi merupakan hal penting dan berhubungan sangat erat. Komunikasi dapat diartikan saling berbagi informasi, gagasan atau sikap (Wilbur Shcramm, dalam Effendy, 1993). Sedangkan definisi lain komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi diantara individu melalui sistem, lambang-lambang, tanda-tanda atau tingkah laku (*Webster's New Collegiate Dictionary*).

Komunikasi dan migrasi dapat berhubungan erat terutama dalam kaitannya dengan strategi proses migrasi yang dapat diartikan juga sebagai strategi komunikasi migrasi. Peranan komunikasi dalam proses migrasi telah banyak dibicarakan para ahli. Pada umumnya ada kesepakatan bahwa komunikasi dan informasi mempunyai andil yang cukup besar dan penting

dalam memberdayakan atau memampukan manusia, Everett Rogers (1985) menyatakan bahwa pembangunan adalah perubahan sistem sosial ekonomi sedangkan komunikasi adalah dasar dari perubahan. Perubahan yang dikehendaki adalah perubahan kearah yang lebih baik lebih maju dari keadaan sebelumnya demikian juga dengan perubahan dalam proses migrasi tenaga kerja Indonesia. Oleh karena itu, peranan komunikasi dalam perubahan system migrasi juga harus diarahkan ke arah tersebut. Artinya, kegiatan komunikasi dan informasi harus mampu mengantisipasi gerak perubahan sistem migrasi yang terjadi.

Dalam ilmu komunikasi yang berkaitan dengan perubahan adalah, proses penyampaian pesan seseorang atau suatu lembaga kepada orang lain atau lembaga lain untuk merubah sikap, pendapat dan perilakunya. Dengan demikian, proses penyampaian informasinya melibatkan minimal tiga komponen yaitu komunikator (Pemerintah, BNP2TKI, PPTKIS), pesan (Ide-ide, Prosedur, Hukum dan UU Migrasi), TKI (sasaran informasi) sehingga dalam isu migrasi ini, pemerintah harus framatik yaitu mengembangkan pola yang membangkitkan inovasi bagi masa kini dan yang akan datang. Di sini fungsi komunikasi dan informasi harus berada di garis depan sebagai media keberdayaan TKI.

Konsep komunikasi dapat dilihat dalam arti luas dan terbatas. Dalam arti luas, komunikasi dan informasi meliputi peran dan fungsi komunikasi sebagai aktivitas pertukaran pesan secara timbal balik (pemerintah dan TKI). Dimulai dari proses *rekrutmen*, pelatihan, penempatan dan perlindungan serta pemulangan ke daerah asal. Sedangkan dalam arti terbatas komunikasi merupakan segala upaya dan cara serta teknik penyampaian informasi dari pemerintah dan diwujudkan kepada TKI yang menjadi sasaran sehingga dapat memahami, menerima dan turut berpartisipasi.

Sebelum era reformasi kebijakan sistem komunikasi dan informasi lebih merupakan cerminan kehendak pemegang kekuasaan.

Dalam konteks ini lembaga penerangan lebih dianggap sebagai “corong” penguasa untuk membela kepentingan kekuasaan dan lebih berorientasi kepada pembinaan. Pendekatan yang digunakan adalah komunikasi vertikal (*top down*) dengan bobot persuasi yang sangat tinggi. Kebijakan sistem informasi sepenuhnya ditentukan dari “atas”. Dalam hal ini, pemerintah lah yang dianggap paling tahu kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Jelas tampak di sini bahwa pemerintah secara sepihak memosisikan diri sebagai otoritas tunggal dalam menafsirkan kebutuhan dan harapan masyarakat. Akibatnya suara yang menyangkut kebutuhan dan aspirasi faktual mereka, sangat jarang terdengar.

Era baru reformasi dan arus globalisasi dewasa ini, mengasumsikan perlunya perubahan atau peninjauan ulang terhadap sistem komunikasi dan informasi dalam masyarakat. Tinjauan berimplikasi perlunya pergeseran paradigma pemberdayaan yang menggunakan pendekatan partisipasi demokratis. Hal ini membawa konsekuensi bahwa penerangan harus lebih berorientasi pada pertukaran informasi (*information change*) daripada hanya sebagai penyampaian informasi (*information transmission*), termasuk pola komunikasi yang selama ini lebih dominan bersifat vertikal menjadi pola komunikasi bersifat horizontal dan konvergensi (berputar). Hal ini berarti fokus harus bergeser dari institusi pemerintah sebagai pemilik otoritas tunggal pembuat kebijakan nasional di bidang komunikasi dan informasi, menjadi lembaga yang mengakomodasikan kebutuhan dan aspirasi masyarakat tentang peranan sistem komunikasi yang diharapkan.

Rudolph F. Verderber (1996) mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi. Pertama fungsi sosial, yakni untuk tujuan kesenangan, untuk menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. Kedua, fungsi pengambilan keputusan, yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada saat tertentu, seperti: apa yang akan kita lakukan, TKI untuk melakukan keputusan bahwa TKI akan

melakukan migrasi ke negara lain untuk mendapatkan pekerjaan di Malaysia misalnya. Menurut Velderber (1996), sebagian keputusan ini dibuat sendiri, dan sebagian lagi dibuat setelah berkonsultasi dengan orang lain. Sebagian keputusan bersifat emosional, dan sebagian lagi melalui pertimbangan yang matang. Semakin penting keputusan yang akan dibuat, semakin hati-hati tahapan yang dilalui untuk membuat keputusan. Velderber menambahkan, kecuali bila keputusan itu bersifat reaksi emosional, keputusan itu biasanya melibatkan pemrosesan informasi, berbagai informasi, dan dalam banyak kasus, persuasi, karena kita tidak hanya perlu memperoleh data, namun sering juga untuk memperoleh dukungan atas keputusan kita.

Strategi komunikasi

Komunikasi tetap dianggap sebagai perpanjangan tangan para perencana (pemerintah) dan fungsi utamanya adalah untuk mendapatkan dukungan masyarakat (TKI) dan partisipasi mereka dalam praktik migrasi yang baik dan benar. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi dan informasi memerlukan strategi sehingga dalam menyampaikan pesan dapat lebih mudah di akses sesuai yang diharapkan baik dari pemerintah (komunikator) maupun TKI (penerima pesannya). Effendy (1993) menyatakan bahwa strategi makro (*planned multimedia strategy*) mempunyai fungsi ganda yaitu:

1. Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.
2. Menjembatani ‘*cultural lag*’ agar media massa dapat dioperasionalkan secara optimal.

Strategi pada hakekatnya adalah rencana (*planning*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang menunjukkan arah saja melainkan harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Selama ini

informasi tentang migrasi hanya terfokus pada strategi peta jalan tanpa menunjukkan cara mengaksesnya. Untuk itu, strategi komunikasi harus merupakan panduan mencapai tujuan, dalam konteks ini adalah komunikasi dan informasi kepada TKI sehingga mereka dapat lebih berdaya dengan adanya panduan akses informasi tersebut.

Menurut Effendy (1993) strategi komunikasi ini harus menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan dalam arti pendekatan bisa berbeda tergantung pada situasi dan kondisi. Untuk memantapkan strategi komunikasi dan informasi maka segala sesuatunya harus dikaitkan dengan komponen-komponen yang merupakan jawaban terhadap pertanyaan yang dirumuskan yaitu *'who says what in which channel to whom with what effect'* (Lasswell dalam Littlejohn, 1996 : 334) rumus tersebut tampak sederhana tetapi kalau dikaji lebih jauh pertanyaan 'efek apa yang diharapkan' secara implisit mengandung pertanyaan lain yang perlu dijawab yaitu:

1. *When* (kapan dilaksanakan)
2. *How* (bagaimana melaksanakan)
3. *Why* (mengapa dilaksanakan)

Tambahan pertanyaan tersebut dalam strategi komunikasi sangat penting karena pendekatan terhadap efek yang diharapkan dari suatu kegiatan komunikasi dan informasi.

Dalam strategi komunikasi peranan komunikator sangat penting. Beberapa aspek yang perlu diperhatikan adalah pendekatan yang disebut dengan *A – A procedure* atau *Attention to Action procedure*. *A – A procedure* adalah penyederhanaan dari proses yang disebut AIDDA, *Attention, Interest, Desire, Decision, Action* (Schramm dalam Effendy, 1993 : 41). Jadi, suatu proses yang dimulai dari membangkitkan perhatian disusul dengan upaya menumbuhkan minat sebagai titik tolak tumbuhnya hasrat untuk melakukan suatu kegiatan yang diharapkan komunikator. Hasrat saja tidak cukup sebab harus dilanjutkan dengan datangnya keputusan yaitu keputusan untuk melakukan suatu tindakan.

Selain melalui pendekatan di atas, seorang komunikator (pemerintah) harus mempunyai kemampuan untuk melakukan perubahan sikap, pendapat dan tingkah laku bahwa dalam dirinya terdapat faktor-faktor kredibilitas dan *attractiveness*. Rogers (1983) menyatakan kredibilitas adalah tingkat dimana komunikator dipersepsikan sebagai suatu kepercayaan dan kemampuan oleh penerima. Demikian juga mengenai daya tarik adalah berkaitan dengan tingkat mana penerima melihat sumber sebagai seorang/lembaga yang disenangi dalam bentuk peranan hubungannya yang memuaskan. Effendy (1983) menyatakan daya tarik komunikator adalah yang dapat menyamakan dirinya dengan orang lain apakah itu ideologi, perasaan dan sebagainya.

Dalam strategi komunikasi isi pesan tentu sangat menentukan efektifitas komunikasi. Wilbur Schramm menyatakan bahwa agar komunikasi dan informasi dapat efektif maka pesan yang disampaikan harus memenuhi syarat-syarat:

1. Pesan/informasi harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian sasaran dimaksud.
2. Pesan harus menggunakan tanda-tanda yang tertuju kepada pengalaman yang sama antara sumber informasi dan sasaran sehingga sama-sama dapat dimengerti.
3. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi sasaran dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan itu.
4. Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan tadi yang layak bagi situasi kelompok dimana sasaran berada.

Teori Difusi Inovasi

Pada tahun 1962 Everett Rogers menulis sebuah buku yang berjudul *"Diffusion of Innovations"* yang selanjutnya buku ini menjadi landasan pemahaman tentang inovasi, mengapa orang mengadopsi inovasi, faktor-faktor sosial apa yang mendukung adopsi inovasi, dan bagaimana inovasi tersebut berproses di antara masyarakat.

Teori ini dapat dikategorikan ke dalam pengertian peran komunikasi secara luas dalam merubah masyarakat melalui penyebaran ide-ide, inovasi, informasi dan hal-hal baru termasuk dalam konteks ini adalah e-TKI. Menurut Rogers dan Shoemaker (1971) studi difusi mengkaji pesan-pesan yang disampaikan itu menyangkut hal-hal yang dianggap baru seperti halnya E-TKI maka di pihak penerima akan timbul suatu derajat resiko tertentu yang menyebabkan pelaku berbeda pada penerima pesan. Penjelasan lebih lanjut tentang difusi inovasi adalah sebagai berikut:

Inovasi

Rogers menyatakan bahwa inovasi adalah *“an idea, practice, or object perceived as new by the individual.”* (suatu gagasan, praktik, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu). Dengan definisi ini maka kata *perceived* menjadi kata yang penting karena mungkin suatu ide, praktik atau benda akan dianggap sebagai inovasi bagi sebagian orang tetapi bagi sebagian lainnya tidak, tergantung apa yang dirasakan oleh individu terhadap ide, praktik atau benda tersebut.

Difusi

Difusi didefinisikan sebagai suatu proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu selama jangka waktu tertentu terhadap anggota suatu sistem sosial. Difusi dapat dikatakan juga sebagai suatu tipe komunikasi khusus dimana pesannya adalah ide baru. Di samping itu, difusi juga dapat dianggap sebagai suatu jenis perubahan sosial yaitu suatu proses perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial.

Proses difusi inovasi melibatkan empat unsur utama, meliputi:

1. *Innovation* (Inovasi), yaitu ide, praktik, atau benda yang dianggap baru oleh individu atau kelompok.
2. *Communication channel* (saluran komunikasi), yaitu bagaimana pesan itu didapat suatu individu dari individu lainnya.
3. *Time* (waktu), ada tiga faktor waktu, yaitu:

Innovation decision process (proses keputusan inovasi), *Relative time which an innovation is adopted by individual or group* (waktu relatif yang mana sebuah inovasi dipakai oleh individu atau kelompok) dan *Innovation's rate of adoption* (tingkat adopsi inovasi)

4. *Social System* (sistem sosial), yaitu serangkaian bagian yang saling berhubungan dan bertujuan untuk mencapai tujuan umum.

Penulis akan membahas mengenai sub bagian unsur waktu, yaitu *Innovation Decision Process* (proses keputusan inovasi) yang juga merupakan salah satu elemen yang penting dalam difusi inovasi. Rogers dan Schoemaker (1977) telah mengelompokkan masyarakat berdasarkan penerimaan terhadap inovasi dan informasi yaitu:

1. Inovator yaitu mereka yang pada dasarnya sudah menyenangi hal-hal baru dan sering melakukan percobaan.
2. Penerima dini, yaitu orang-orang berpengaruh di sekelilingnya dan merupakan orang-orang yang lebih maju dibandingkan dengan orang-orang sekitarnya.
3. Mayoritas dini, orang-orang yang menerima informasi selangkah lebih dahulu dari orang lain.
4. Mayoritas belakangan, yaitu orang-orang yang baru bersedia menerima suatu informasi apabila menurut penilaiannya semua orang di sekitarnya sudah menerimanya.
5. Lapisan yang paling akhir dalam menerima informasi.

Dalam penerimaan suatu informasi/inovasi biasanya seseorang melalui sejumlah tahapan yang disebut dengan tahapan putusan inovasi dan informasi yaitu:

1. Tahapan pengetahuan, dalam tahapan ini seseorang sadar dan tahu adanya informasi dan inovasi.

2. Tahapan bujukan, yaitu seseorang sedang mempertimbangkan atau sedang membentuk sikap terhadap informasi dan inovasi yang telah diketahuinya.
3. Tahap putusan, tahap ini seseorang membuat keputusan menerima atau menolak inovasi tersebut.
4. Tahap implementasi, dalam tahap ini seorang melaksanakan keputusan yang telah dibuatnya.
5. Tahap pemastian, yaitu dimana seseorang memutuskan atau mengkonfirmasi putusan yang telah diambilnya.

Dalam konteks system informasi migrasi tahapan demikian seharusnya dilakukan oleh para TKI sehingga secara optimal dapat menerima informasi yang sangat dibutuhkan mereka.

Teknologi Komunikasi

Kemajuan teknologi telah meningkatkan mobilitas sosial, mempermudah orang untuk saling berhubungan antarbangsa semakin intensif dan dunia menjadi semakin sempit. McLuhan menyebut dunia sebagai '*a global village*'. Kemajuan teknologi komunikasi telah dinikmati oleh sebagian masyarakat Indonesia di dalam dan di luar negeri walaupun masih banyak juga yang belum dapat menikmati akses informasi yang sudah sedemikian canggih seperti radio, televisi, telpon, film-film dan surat kabar dan internet sejalan dengan itu restrukturasi akan terjadi di dalam berbagai kehidupan masyarakat.

Ciri utama munculnya masyarakat informasi adalah terjadinya perkembangan teknologi yang semakin canggih terutama komunikasi dengan perangkat lunak (*software*) semakin canggih peralatan informasi dalam komunikasi yang digunakan akan memungkinkan penyebaran informasi lebih efisien dan efektif. Masalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia memerlukan penelaahan yang cermat dan mendalam menuju pilihan alternatif yang dapat menghasilkan karya-karya teknologi

yang tepat guna sesuai dengan kebutuhan misalnya kebutuhan jaringan informasi dan komunikasi TKI yang sesuai kondisi dan situasinya. Dalam hal ini sangat diperlukan kesesuaiannya dengan lingkungan mereka. Berdaya guna dan berhasil guna bagi peningkatan martabat TKI dan kesejahteraan manusia.

Dengan demikian proses migrasi yang dilakukan calon TKI dan TKI disebabkan karena komunikasi jaringan sosial yang terjadi di antara para TKI dan calon TKI, komunikasi jaringan sosial di antara mereka itu menjadi sangat penting karena yang menentukan bagaimana proses migrasi tersebut juga bagaimana mereka mendapatkan pekerjaan di negara tujuan. Komunikasi jaringan sosial tersebut merupakan sumber informasi tentang apapun diantaranya negara tujuan, pekerjaan, upah/gaji yang diterima, persyaratan, biaya yang harus dikeluarkan, kondisi di negara tujuan, bagaimana kepulangan kembali ke negara asal, semuanya itu diperoleh melalui jaringan sosial yang dibentuk oleh calon TKI dan TKI. Jadi sumber informasi mengenai itu semua merupakan pangkal titik tolak apakah calon TKI dan TKI menentukan untuk bekerja di luar negeri. Banyak di antara calon TKI dan TKI itu berasal dari satu daerah tertentu misalnya dari Pulau Madura akan banyak bekerja di Malaysia Timur, demikian juga TKI yang berasal dari Indramayu banyak bekerja di Semenanjung Malaysia, semua ini berdasarkan sumber informasi dari jaringan sosial yang dibentuk oleh calon TKI dan TKI tersebut. Jadi fungsi jaringan sosial yang menimbulkan sumber informasi terhadap calon TKI dan TKI tersebut merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan apakah calon TKI atau TKI tersebut melakukan migrasi ke luar negeri untuk bekerja mendapatkan gaji yang lebih besar dibandingkan dengan di daerah asal untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu sumber informasi tersebut menjadi suatu hal yang sangat penting yang menentukan proses migrasi internasional untuk bekerja di luar negeri (Primawati, 2008).

Metode

Penulisan ini menggunakan metode studi kepustakaan yaitu studi atau riset yang sumbernya identik dengan buku-buku selain terdapat juga dokumen-dokumen dan referensi elektronik. Setidaknya ada empat cirri utama studi kepustakaan. Pertama, peneliti berhadapan dengan teks dan data angka, bukan dengan pengetahuan langsung di lapangan atau saksi mata berupa kejadian orang atau benda-benda lain. Kedua, data pustaka bersifat siap pakai. Ketiga, data pustaka umumnya adalah sumber sekunder yang bukan data orisinal dari tangan pertama di lapangan. Keempat, kondisi data pustaka tidak dibatasi oleh ruang dan waktu (Denzim and Yovanna S. Lincoln, 2005).

Hasil dan Pembahasan E-TKI dan Kesenjangan Informasi

Kesenjangan informasi bias menjadi sebab dan akibat dari kesenjangan lainnya. Miskinnya informasi yang dimiliki TKI, seperti prosedur, hukum dan budaya negara yang akan dituju menyebabkan TKI kesulitan mengembangkan alternatif dan solusi saat menghadapi masalah. Terlebih umumnya TKI berprofesi sebagai pembantu rumah tangga (*house keeper, baby sitter*), pekerja perkebunan kelapa sawit, pekerja di kilang-kilang hidup terisolir dalam rumah majikan dan tidak memiliki kesempatan atau kemampuan akses terhadap dunia luar. Selanjutnya pesatnya perkembangan teknologi informasi, pada satu sisi semakin memperbesar kesenjangan informasi bagi kalangan TKI dimana informasi yang cepat menimbulkan jarak yang jelas antara kalangan yang memiliki akses yang kuat dan kalangan yang tidak memiliki peluang akses. Lemahnya akses dan pemanfaatan informasi suatu komunitas menyebabkan komunitas tersebut terpinggirkan dan menjadi korban dari berbagai kemajuan. Situasi inilah yang disebut dengan kesenjangan digital (*digital divide*). Kalangan TKI merupakan kalangan yang terpinggirkan dalam situasi seperti itu. Kesenjangan informasi bukan saja mengakibatkan kemiskinan ekonomi, tapi juga kemiskinan sosial politik. TKI tidak dapat

menyampaikan aspirasi serta tidak mengetahui adanya kebijakan yang berdampak kepada mereka. TKI juga tidak cukup paham untuk bisa terlibat dalam pengambilan keputusan sehingga muncul diskriminasi dan dominasi atas mereka.

Persoalan yang menyelimuti TKI sangat kompleks, oleh karena itu Badan Nasional dan Perlindungan TKI (BNP2TKI) harus memberikan peningkatan kemampuan kepada calon TKI secara berkelanjutan. Sebenarnya dimanapun kita bekerja, resiko itu selalu ada, apalagi jika bekerja di luar negeri yang jauh dari kerabat dan sanak keluarga. Karena itu, pemerintah berkeyakinan bahwa hanya TKI rumah tangga yang memiliki ketrampilan dan kecakapan bahasa yang siap untuk bekerja di luar negeri. Pelatihan calon TKI di Kelompok Berlatih Berbasis Masyarakat (KBBM) ini berupaya menyiapkan TKI untuk berlatih dalam menghadapi resiko bekerja di luar negeri, dengan materi pembelajaran sebanyak 320 jam, sementara pelatihan yang diberikan di Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi 200 jam. Perlindungan terhadap TKI sektor rumah tangga ini merupakan kewajiban negara, dimana dalam hal ini dilakukan oleh perwakilan yang ada di negara penempatan. Selama ini memang cukup banyak TKI bermasalah yang tidak dapat ditangani secara cepat oleh KBRI/KJRI di luar negeri. Ini dikarenakan belum adanya koneksitas data antara perwakilan dengan instansi penempatan terkait di tanah air. Namun seharusnya, setiap TKI ditempatkan ke luar negeri oleh BNP2TKI, mereka memiliki Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN). Dengan adanya KTKLN ini, maka akan sangat memudahkan dalam penyelesaian kasus TKI bermasalah di luar negeri. Beberapa kantor perwakilan Indonesia sekarang ini juga sudah ada yang terhubung langsung dengan BNP2TKI, ke depan BNP2TKI juga akan mengkoneksikan KTKLN ini dengan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di tanah air.

BNP2TKI harus memperkuat system informasi TKI baik menyangkut jaringan informasi antara lembaga pemerintah yang terkait melayani TKI maupun pelayanan

terhadap informasi TKI yang cepat, efektif, efisien dan terintegrasi secara *online*. Pengembanagan e-TKI ini merupakan komitmen pemerintah untuk terus menyempurnakan sistem pelayanan informasi TKI kepada masyarakat. Pada dasarnya e-TKI merupakan pengembangan jaringan dimana ternyata tiap daerah mempunyai kompleksitas permasalahan tersendiri. Karena itu, dibutuhkan sebuah sistem jaringan layanan informasi yang cepat tepat terkait dengan layanan TKI. Sistem jaringan e-TKI harus terkoneksi dengan administrasi kependudukan (Kementerian Dalam Negeri), Kementerian Komunikasi dan Infomasi serta Kementerian Luar Negeri. Selain itu juga terkoneksi dengan *stakeholder* pemangku kepentingan seperti Pelaksana Penempatan TKI Swasta (PPTKIS), Lembaga Uji Kompetensi (LUK), Sarana Kesehatan (Sarkes) dan lembaga terkait lainnya. Pelayanan publik seperti Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN), Kepulangan TKI, Crisis Center, Bursa Kerja *online* dan integrasi dengan lintas sektor merupakan jaringan e-TKI yang terintegrasi.

E-TKI juga harus bias diakses di semua Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan TKI (BP3TKI) selain itu e-TKI juga akan bisa di seluruh Indonesia yang akan menghubungkan seluruh basis data tenaga kerja yang dimiliki berbagai *stake holder* baik kantor pemerintah, swasta, bursa kerja *online* dan asosiasi terkait. Diharapkan dengan sistem e-TKI layanan TKI bidang penempatan dan perlindungan TKI akan lebih cepat, lebih baik dan lebih memartabatkan TKI. Pemerintah membangun jaringan informasi pendataan proses perekrutan calon TKI di daerah untuk menekan pemalsuan data. Bank data tersebut akan terintegrasi dari Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten/Kota dan Propinsi sampai ke Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan TKI (BNP2TKI) untuk memperketat pengawasan. Integrasi data penting agar tidak ada lagi calon TKI berangkat tidak diketahui oleh pemerintah, terutama pemerintah daerah yang rawan pembuatan identitas palsu. TKI akan lebih mudah mengakses data sehingga KBRI dan KJRI di negara penempatan tahu berapa WNI yang masuk setiap hari dan memonitor

perkembangan mereka. Data dokumen lengkap calon TKI yang akan berangkat ke luar negeri akan diproses dalam bentuk KTKLN Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri oleh BNP2TKI dan Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri (BP3TKI). Sedangkan data kepulangan TKI asal setiap Kabupaten/Kota akan terdata dalam bentuk Data Kepulangan TKI dan data pengaduan permasalahan TKI akan didata ke dalam pendataan Crisis Center BNP2TKI.

Sistem informasi tersebut menjangkau sedikitnya 400 Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Era manipulasi data mudah-mudahan segera berakhir untuk TKI. Sistem *online* data dari daerah ke pusat akan terus berjalan dari seluruh Indonesia. Semua calon TKI akan tercatat sehingga Pemda dan Pemerintah pusat lebih optimal melindungi TKI. Indonesia memiliki sedikitnya 6 juta TKI dengan sebagian besar bekerja sebagai penata laksana rumah tangga yang rentan menjadi korban pelanggaran hak asasi manusia. Malaysia dan Arab Saudi merupakan negara tujuan utama penempatan TKI saat ini. Dengan adanya pusat informasi TKI di desa-desa guna meningkatkan pengetahuan calon TKI sebelum bertolak ke luar negeri. Keberadaan pusat informasi TKI di desa akan menambah pengetahuan dan wawasan para calon TKI sehingga mengetahui prosedur dan mekanisme bekerja di luar negeri sebelum meninggalkan desanya, upaya pemberantasan TKI ilegal yang terus terjadi karena kurangnya informasi. Diterapkan juga program pemberdayaan buruh migran Indonesia di daerah asal yang bertujuan memperbaiki kondisi dan meningkatkan akses buruh migran dan keluarganya pada pengelolaan informasi dan layanan keuangan. Program pusat informasi TKI di desa-desa yang menjadi sasaran program pemberdayaan buruh migran dan keluarganya yang akan disinkronkan dengan *Community Base Training Center* (Kelompok Belajar Berbasis Masyarakat KBBM) dan Crisis Center. Juga program layanan TKI satu pintu (LTSP), karena banyak sponsor TKI yang bermain sehingga TKI ilegalpun tumbuh subur. Juga mendesak Kemendagri pemalsuan identitas diri KTP lebih

dari satu atau KTP ganda, karena selama ini praktik pemberangkatan TKI secara ilegal juga didukung oleh kemudahan pemalsuan identitas diri. Banyak TKI yang diberangkatkan secara ilegal setelah dibuatkan kartu identitasnya tidak di daerah asal. Sehingga BNP2TKI tengah menjalin kerjasama dengan Kemendagri untuk menertibkan hal itu.

Difusi Inovasi dan Kesenjangan Informasi

Rogers menggambarkan *The Innovation Decision Process* (proses keputusan inovasi) sebagai kegiatan individu untuk mencari dan memproses informasi tentang suatu inovasi sehingga dia termotivasi untuk mencari tahu tentang keuntungan atau kerugian dari inovasi (E-TKI dalam konteks sebagai inovasi) tersebut yang pada akhirnya akan memutuskan apakah dia akan mengadopsi inovasi tersebut atau tidak.

Bagi Rogers proses keputusan inovasi memiliki lima tahap, yaitu: *knowledge* (pengetahuan), *persuasion* (kepercayaan), *decision* (keputusan), *implementation* (penerapan), dan *confirmation* (penegasan/ pengesahan)

Kelima langkah ini dapat digambarkan seperti di bawah ini :

1. *Knowledge Stage*/tahap pengetahuan. Proses keputusan inovasi ini dimulai dengan Knowledge Stage. Pada tahapan ini suatu individu belajar tentang keberadaan suatu inovasi dan mencari informasi tentang inovasi tersebut. *Apa? Bagaimana?, dan Mengapa?* merupakan pertanyaan yang sangat penting pada *knowledge stage* ini. Selama tahap ini individu akan menetapkan "Apa inovasi itu? bagaimana dan mengapa ia bekerja? Menurut Rogers, pertanyaan ini akan membentuk tiga jenis pengetahuan (*knowledge*).
2. *Awareness-knowledge* merupakan pengetahuan akan keberadaan suatu inovasi. Pengetahuan jenis ini akan memotivasi individu untuk belajar lebih banyak tentang inovasi dan kemudian akan

mengadopsinya. Pada tahap ini inovasi mencoba diperkenalkan pada masyarakat tetapi tidak ada informasi yang pasti tentang produk tersebut. Karena kurangnya informasi tersebut maka masyarakat tidak merasa memerlukan akan inovasi tersebut. Rogers menyatakan bahwa untuk menyampaikan keberadaan inovasi akan lebih efektif disampaikan melalui media massa seperti radio, televisi, koran, atau majalah. Sehingga masyarakat akan lebih cepat mengetahui akan keberadaan suatu inovasi.

3. *How-to-knowledge*, yaitu pengetahuan tentang bagaimana cara menggunakan suatu inovasi dengan benar. Rogers memandang pengetahuan jenis ini sangat penting dalam proses keputusan inovasi. Untuk lebih meningkatkan peluang pemakaian sebuah inovasi maka individu harus memiliki pengetahuan ini dengan memadai berkenaan dengan penggunaan inovasi ini.
4. *Principles-knowledge*, yaitu pengetahuan tentang prinsip-prinsip keberfungsian yang mendasari bagaimana dan mengapa suatu inovasi dapat bekerja. Contoh dalam hal ini adalah ide tentang E-TKI ini, yang mendasari penggunaan informasi elektronik untuk memberdayakan TKI dan calon TKI. Suatu inovasi dapat diterapkan tanpa pengetahuan ini, akan tetapi penyalahgunaan suatu inovasi akan mengakibatkan berhentinya inovasi tersebut. Kemudian apakah peranan para agen perubahan (pemerintah dan seluruh pemangku kepentingan) dalam menghasilkan ketiga jenis pengetahuan tersebut? Kebanyakan agen perubahan tampaknya memusatkan perhatian pada usaha untuk menciptakan *awareness-knowledge* yang sebenarnya untuk tujuan ini akan lebih efisien dengan menggunakan jalur media masa (sosialisasi). Para agen perubahan mungkin akan memainkan peranan penting pada proses keputusan inovasi ini apabila mereka berkonsentrasi

pada *how-to-knowledge*, yang mungkin akan lebih penting bagi para klien (TKI dan Calon TKI) terutama pada tahap *trial and decision* pada proses tersebut.

5. *Persuasion Stage*. Tahap persuasi terjadi ketika individu memiliki sikap positif atau negatif terhadap inovasi. Tetapi sikap ini tidak secara langsung akan menyebabkan apakah individu tersebut akan menerima atau menolak suatu inovasi. Suatu individu akan membentuk sikap ini setelah dia tahu tentang inovasi, maka tahap ini berlangsung setelah *knowledge stage* dalam proses keputusan inovasi. Rogers menyatakan bahwa *knowledge stage* lebih bersifat kognitif (tentang pengetahuan), sedangkan *persuasion stage* bersifat afektif karena menyangkut perasaan individu, karena itu pada tahap ini individu akan terlibat lebih jauh lagi. Tingkat ketidakyakinan pada fungsi-fungsi inovasi dan dukungan sosial akan memengaruhi pendapat dan kepercayaan individu terhadap inovasi.
6. *Decision Stage*. Pada tahapan ini individu membuat keputusan apakah menerima atau menolak suatu inovasi. Menurut Rogers *adoption* (menerima) berarti bahwa inovasi tersebut akan digunakan secara penuh, sedangkan menolak berarti "*not to adopt an innovation*". Jika inovasi dapat dicobakan secara parsial, umpamanya pada keadaan suatu individu, maka inovasi ini akan lebih cepat diterima karena biasanya individu tersebut pertama-tama ingin mencoba dulu inovasi tersebut pada keadaannya dan setelah itu memutuskan untuk menerima inovasi tersebut. Namun demikian, penolakan inovasi dapat saja terjadi pada setiap proses keputusan inovasi ini. Rogers menyatakan ada dua jenis penolakan, yaitu *active rejection* dan *passive rejection*. *Active rejection* terjadi ketika suatu individu mencoba inovasi dan berfikir akan mengadopsi inovasi tersebut namun pada akhirnya dia menolak inovasi tersebut. Sedangkan *passive rejection* individu

tersebut sama sekali tidak berfikir untuk mengadopsi inovasi.

7. *Implementation Stage* (tahap implementasi). Pada tahap implementasi, sebuah inovasi dicoba untuk dipraktikkan, akan tetapi sebuah inovasi membawa sesuatu yang baru apabila tingkat ketidakpastiannya akan terlibat dalam difusi. Ketidakpastian dari hasil-hasil inovasi ini masih akan menjadi masalah pada tahapan ini. Maka si pengguna akan memerlukan bantuan teknis dari agen perubahan untuk mengurangi tingkat ketidakpastian dari akibatnya. Apalagi bahwa proses keputusan inovasi ini akan berakhir. Permasalahan penerapan inovasi akan lebih serius terjadi apabila yang mengadopsi inovasi itu adalah suatu organisasi, karena dalam sebuah inovasi jumlah individu yang terlibat dalam proses keputusan inovasi ini akan lebih banyak dan terdiri dari karakter yang berbeda-beda. Penemuan kembali biasanya terjadi pada tahap implementasi ini, maka tahap ini merupakan tahap yang sangat penting. Penemuan kembali ini adalah tingkatan di mana sebuah inovasi diubah atau dimodifikasi oleh pengguna dalam proses adopsi atau implementasinya. Rogers juga menjelaskan tentang perbedaan antara penemuan dan inovasi (*invention dan Innovation*). *Invention* adalah proses di mana ide-ide baru ditemukan atau diciptakan. Sedangkan inovasi adalah proses penggunaan ide yang sudah ada. Rogers juga menyatakan bahwa semakin banyak terjadi penemuan maka akan semakin cepat sebuah inovasi dilaksanakan.
8. *Confirmation Stage*. Ketika Keputusan inovasi sudah dibuat, maka si pengguna akan mencari dukungan atas keputusannya ini. Menurut Rogers keputusan ini dapat menjadi terbalik apabila si pengguna ini menyatakan ketidaksetujuan atas pesan-pesan tentang inovasi tersebut. Akan tetapi kebanyakan cenderung untuk menjauhkan diri dari hal-hal seperti ini dan berusaha

mencari pesan-pesan yang mendukung yang memperkuat keputusan itu. Jadi dalam tahap ini, sikap menjadi hal yang lebih krusial. Keberlanjutan penggunaan inovasi ini akan bergantung pada dukungan dan sikap individu .

9. *Discontinuance* (ketidakberlanjutan) adalah suatu keputusan menolak sebuah inovasi setelah sebelumnya mengadopsinya. Ketidakberlanjutan ini dapat terjadi selama tahap ini dan terjadi pada dua cara: *Pertama*, atas penolakan individu terhadap sebuah inovasi mencari inovasi lain yang akan menggantikannya. Keputusan jenis ini dinamakan *replacement discontinuance*. *Kedua*, dinamakan *disenchanment discontinuance*. Dalam hal ini individu menolak inovasi tersebut disebabkan ia merasa tidak puas atas hasil dari inovasi tersebut. Alasan lain dari *discontinuance decision* ini mungkin disebabkan inovasi tersebut tidak memenuhi kebutuhan individu. sehingga tidak merasa adanya keuntungan dari inovasi tersebut.

Implementasi di Tingkat Pelatihan TKI

Inovasi sebagai suatu ide, gagasan, praktik atau obyek/benda (e-TKI) yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Oleh sebab itu, inovasi pada dasarnya merupakan pemikiran cemerlang yang bercirikan hal baru ataupun berupa praktik-praktik tertentu ataupun berupa produk dari suatu hasil olah-pikir dan olah-teknologi yang diterapkan melalui tahapan tertentu yang diyakini dan dimaksudkan untuk memecahkan persoalan yang timbul dan memperbaiki suatu keadaan tertentu ataupun proses tertentu yang terjadi di masyarakat. Dalam bidang pelatihan calon TKI, banyak usaha yang dilakukan untuk kegiatan yang sifatnya pembaruan atau inovasi pendidikan/pelatihan. Inovasi yang terjadi dalam bidang pendidikan/pelatihan tersebut, antara lain dalam hal manajemen pelatihan, metodologi pengajaran, media, sumber belajar, pelatihan trainer, implementasinya, dan sebagainya. Dalam hal

implementasi inovasi e-TKI, maka Trainer merupakan faktor terpenting yang harus melaksanakan inovasi dengan memperhatikan hal-hal berikut:

1. Inovasi harus berlangsung di tempat guna memperoleh hasil yang terbaik dalam melatih calon TKI.
2. Ujung tombak keberhasilan pelatihan di sekolah adalah *trainer*.
3. Oleh karena itu *trainer* harus mampu menjadi seorang yang inovatif guna menemukan strategi atau metode yang efektif dalam melatih.
4. Inovasi yang dilakukan pelatih pada intinya berada dalam tatanan pembelajaran yang dilakukan di tempat pelatihan calon TKI.
5. Kunci utama yang harus dipegang pelatih adalah bahwa setiap proses atau produk inovatif yang dilakukan dan dihasilkannya harus mengacu kepada kepentingan calon TKI.

Proses keputusan inovasi di tingkat lembaga pelatihan berawal dari pengetahuan atau kesadaran para personil trainer tentang kebutuhan akan sebuah inovasi yang akan membantu memecahkan persoalan yang mereka hadapi sampai dengan pengadopsian suatu inovasi. Untuk mencapai hal tersebut ada tiga tahap yang harus dilalui yaitu:

1. Tahap Akuisisi Informasi
Para guru memperoleh dan memahami Informasi tentang suatu inovasi, umpamanya tentang metodologi pengajaran, media pembelajaran yang baru dari berbagai sumber (buku, jurnal, koran, dll).
2. Tahap Evaluasi Informasi
Orang mengevaluasi informasi tentang inovasi, dengan berbagai pertimbangan apakah sesuai atau tidak dalam memenuhi kebutuhan.
3. Tahap Adopsi
Yaitu proses keputusan apakah akan melaksanakan atau menolak suatu inovasi orang melaksanakan/menolak inovasi.

Hambatan terhadap Inovasi

Dalam implementasinya kita sering mendapati beberapa hambatan yang berkaitan dengan inovasi. Pengalaman menunjukkan bahwa hampir setiap individu atau organisasi memiliki semacam mekanisme penerimaan dan penolakan terhadap perubahan. Segera setelah ada pihak yang berupaya mengadakan sebuah perubahan, penolakan atau hambatan akan sering ditemui. Orang-orang tertentu dari dalam ataupun dari luar sistem akan tidak menyukai, melakukan sesuatu yang berlawanan, melakukan sabotase atau mencoba mencegah upaya untuk mengubah praktik yang berlaku. Penolakan ini mungkin ditunjukkan secara terbuka dan aktif atau secara tersembunyi dan pasif. Alasan mengapa ada orang yang ingin menolak perubahan walaupun kenyataannya praktik yang ada sudah kurang relevan, membosankan, sehingga dibutuhkan sebuah inovasi. Fenomena ini sering disebut sebagai penolakan terhadap perubahan. Banyak upaya telah dilakukan untuk menggambarkan, mengkategorisasikan dan menjelaskan fenomena penolakan ini. Ada empat macam kategori hambatan dalam konteks inovasi. Keempat kategori tersebut adalah: hambatan psikologis, hambatan praktis, hambatan nilai-nilai, dan hambatan kekuasaan.

1. Hambatan Psikologis

Hambatan-hambatan ini ditemukan bila kondisi psikologis individu menjadi faktor penolakan. Hambatan psikologis telah dan masih merupakan kerangka kunci untuk memahami apa yang terjadi bila orang dan sistem melakukan penolakan terhadap upaya perubahan. Kita akan menggambarkan jenis hambatan ini dengan memilih satu faktor sebagai suatu contoh yaitu dimensi kepercayaan/keamanan versus ketidakpercayaan/ketidakeamanan karena faktor ini sebagai unsur inovasi yang sangat penting. Faktor-faktor psikologis lainnya yang dapat mengakibatkan penolakan terhadap inovasi adalah: rasa enggan karena merasa sudah cukup dengan keadaan yang ada, tidak mau repot, atau ketidaktahuan tentang masalah.

Kita dapat berasumsi bahwa di dalam suatu sistem sosial, organisasi atau kelompok akan ada orang yang pengalaman masa lalunya tidak positif. Menurut para ahli psikologi perkembangan, ini akan memengaruhi kemampuan dan keberaniannya untuk menghadapi perubahan dalam pekerjaannya. Jika sebuah inovasi berimplikasi berkurangnya kontrol (misalnya diperkenalkannya model pimpinan tim atau kemandirian masing-masing bagian), maka pemimpin itu biasanya akan memandang perubahan itu sebagai negatif dan mengancam. Perubahan itu dirasakannya sebagai kemerosotan, bukan perbaikan.

2. Hambatan Praktis

Hambatan praktis adalah faktor-faktor penolakan yang lebih bersifat fisik. Untuk memberikan contoh tentang hambatan praktis, faktor-faktor berikut ini akan dibahas: waktu, sumberdaya dan sistem. Ini mungkin mengindikasikan adanya perhatian khusus pada keahlian praktis dan metode-metode yang mempunyai kegunaan praktis yang langsung. Oleh karena itu, inovasi dalam bidang ini dapat menimbulkan penolakan yang terkait dengan praktis. Artinya, semakin praktis sifat suatu bidang, akan semakin mudah orang meminta penjelasan tentang penolakan praktis. Di pihak lain, dapat diasumsikan bahwa hambatan praktis yang sesungguhnya itu telah dialami oleh banyak orang dalam kegiatan komunikasi sehari-hari, yang menghambat perkembangan dan pembaruan praktik. Tidak cukupnya sumber daya ekonomi, teknis dan material sering disebutkan.

Dalam hal mengimplementasikan perubahan, faktor waktu sering kurang diperhitungkan. Segala sesuatu memerlukan waktu. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengalokasikan banyak waktu bila kita membuat perencanaan inovasi. Pengalaman menunjukkan bahwa masalah yang tidak diharapkan, yang

mungkin tidak dapat diperkirakan pada tahap perencanaan, kemungkinan akan terjadi.

Masalah pada bidang keahlian dan sumber daya ekonomi sebagai contoh tentang hambatan praktis. Dalam perencanaan dan implementasi inovasi, tingkat pengetahuan dan jumlah dana yang tersedia harus dipertimbangkan. Ini berlaku terutama jika sesuatu yang sangat berbeda dari praktik di masa lalu akan dilaksanakan, dengan kata lain jika ada perbedaan yang besar antara yang lama dengan yang baru. Dalam kasus seperti ini, tambahan sumber daya dalam bentuk keahlian dan keuangan dibutuhkan. Pengalaman telah menunjukkan bahwa dana sangat dibutuhkan, khususnya pada awal dan selama masa penyebarluasan gagasan inovasi. Ini mungkin terkait dengan kenyataan bahwa bantuan dari luar, peralatan baru, realokasi, buku teks dll. diperlukan selama fase awal. Sumber dana yang dialokasikan untuk perubahan sering kali tidak disediakan dari anggaran tahunan. Media informasi dan tindak lanjutnya sering dibutuhkan selama fase penyebarluasan gagasan inovasi.

Dalam kaitan ini penting untuk dikemukakan bahwa dana saja tidak cukup untuk melakukan perbaikan dalam praktik. Sumber daya keahlian seperti pengetahuan dan keterampilan orang-orang yang dilibatkan dalam upaya inovasi ini merupakan faktor yang sama pentingnya. Dengan kata lain, jarang sekali kita dapat memilih antara satu jenis sumber atau jenis sumber lainnya, melainkan kita memerlukan semua jenis sumber itu. Jelaslah bahwa kurangnya sumber tertentu dapat dengan mudah menjadi hambatan komunikasi TKI.

Simpulan

Pelayanan informasi sebagai salah satu upaya perlindungan TKI tidak kalah pentingnya dari pada pelayanan dokumen TKI. Selama ini perlindungan TKI menjadi sorotan masyarakat

karena kenyataannya tidak sedikit TKI yang mendapat perlakuan tidak manusiawi oleh majikan atau perusahaan yang merekrutnya. Perlakuan yang tidak manusiawi itu berkaitan dengan minimnya informasi yang diketahui calon TKI atau TKI. Informasi mengenai hak dan kewajiban TKI tidak disampaikan dengan baik sehingga bisa terjadi tindakan kesewenang-wenangan terhadap diri TKI. Ketidaktahuan akan informasi hak dan kewajibannya sangat merugikan diri TKI. Padahal dalam pasal 8 Undang-undang No. 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri, dinyatakan setiap calon TKI mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk memperoleh informasi yang benar mengenai pasar kerja di luar negeri dan prosedur penempatan TKI di luar negeri. Peluang TKI mendapat perlakuan buruk bisa juga terjadi karena TKI tidak melaksanakan kewajibannya, salah satu diantaranya adalah setiap calon TKI dan TKI mempunyai kewajiban untuk memberitahukan atau melaporkan kedatangan, keberadaan dan kepulangan TKI kepada Perwakilan Republik Indonesia di negara tujuan. Tanpa adanya informasi dari TKI mengakibatkan Perwakilan Republik Indonesia sering kali tidak mengetahui alamat dan majikannya di luar negeri, apalagi kalau TKI berpindah-pindah kerja ataumajikan. Demikian pentingnya informasi bagi TKI sebagai bagian dari perlindungan TKI, hak dan kewajiban TKI yang berkaitan dengan informasi seharusnya diketahui setiap calon TKI dan TKI.

Oleh karena itu, dalam rangka melindungi TKI, pelayanan TKI yang dilakukan oleh pemerintah tidak dapat dilepaskan dari kegiatan komunikasi dan informasi, pelayanan yang bermutu tidak akan terjadi tanpa adanya komunikasi. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam pengembangan dan pemeliharaan prakarsa pelayanan. Secara konseptual, pelayanan informasi adalah bagian dari bentuk komunikasi, sehingga prosesnya disamakan dengan unsur-unsur komunikator, pesan, media dan publik. Dalam pelayanan yang bersifat langsung terhadap TKI, peranan komunikasi semakin penting karena dapat

menyentuh nilai-nilai kemanusiaan yang memberikan perlindungan hak asasi manusia. Untuk meningkatkan perlindungan hak asasi TKI dan khususnya memenuhi haknya atas informasi yang layak diketahui oleh seorang calon TKI dan TKI, penting diungkapkan bagaimana lembaga pemerintah yang menangani TKI di daerah melaksanakan menerapkan strategi pelayanan informasi kepada TKI, terutama melalui *online*. BP3TKI di daerah dan BNP2TKI di pusat sebagai lembaga pemerintah dapat dilihat sebagai sumber informasi atau *who* dalam proses komunikasi *who says what in wich channel to whom with what effect* (Lasswell dalam Littlejohn, 1996 : 334). Sebagai lembaga pemerintah merupakan pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi menyampaikan informasi.

Dalam hubungan itu, pemerintah sebagai sumber informasi berkewajiban mengkomunikasikan kebijakan dan program kegiatannya kepada masyarakat. Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan (*to inform*) mengandung muatan persuasif, akurat dan layak untuk diketahui. Kewajiban mengkomunikasikan bidang tugas dan fungsinya penting bukan saja bagi pemerintah, tetapi terlebih lagi untuk memenuhi hak masyarakat atas informasi. Dalam era demokratisasi, sisi kewajiban pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada warga negara (*obligation to tell*), dan sisi hak masyarakat mendapat informasi kebijakan pemerintah (*public right to know*) sama pentingnya dan keduanya dilaksanakan secara seimbang. Salah satu implikasinya adalah instansi pemerintah dituntut untuk menyediakan dan mendiseminasikan informasi yang memiliki kualitas tinggi yang dapat memenuhi kebutuhan seseorang akan informasi. Informasi yang disampaikan itu dapat diakses masyarakat secara mudah dan cepat dengan biaya relatif murah. Di tengah-tengah pesatnya kemajuan informasi sekarang, pelayanan informasi *online* dan media internet merupakan peluang untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi. Dalam upaya meningkatkan

pelayanan TKI dan pelayanan informasi TKI, implementasi memungkinkan pelayanan yang efektif dan efisien karena terbukanya kesempatan yang luas bagi masyarakat untuk mengakses informasi secara *online* atau melalui media internet.

Bagi masyarakat hal ini merupakan pembelajaran karena dapat meningkatkan pengetahuan atau literasi komunikasi dan informatika. Dengan adanya pelayanan *online* dan penggunaan internet yang semakin tinggi pada instansi pemerintah, masyarakat diharapkan termotivasi memanfaatkan sarana teknologi dan informasi tersebut untuk mengakses informasi. Dengan demikian kesenjangan (*digital divide*) yang terjadi antara pemerintah dengan warga masyarakat dapat dikurangi sehingga tingkat literasi *online* media internet semakin merata. Untuk memenuhi hal itu, pemerintah perlu menerapkan teknologi komunikasi dan strategi difusi informasi dalam pelayanan informasi *online* sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi TKI, sesuai dengan tuntutan perkembangan teknologi informatika serta kebutuhan akan efisiensi dan efektifitas penempatan dan pelayanan TKI bagaimana lembaga pemerintah melaksanakan penyampaian informasi TKI secara *online*, media internet, dan *offline*.

Dengan demikian, dapat diketahui pelaksanaan kewajiban pemerintah dalam menyampaikan informasi (*obligation to tell*) kepada khalayak masyarakat TKI. Pelayanan informasi adalah kegiatan instansi pemerintah untuk menyampaikan informasi mengenai pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada masyarakat melalui sosialisasi pertemuan tatap muka, media elektronik, media internet, pelayanan *online* dan *offline* serta pelayanan informasi melalui loket informasi. Pelayanan informasi adalah kegiatan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat dan calon TKI juga TKI. Pelayanan informasi melalui media internet adalah pelayanan informasi dengan melakukan akses internet dan menggunakan fasilitas internet. Pelayanan

informasi *online* atau sistem komputerisasi Terpadu Tenaga Kerja Luar Negeri adalah pelayanan informasi yang didukung oleh jaringan komputer (*local area network*) yang menghubungkan komputer lembaga pemerintah dengan komunitas TKI sehingga dapat berlangsung hubungan melalui komputer. Pelayanan informasi *offline* adalah pelayanan informasi melalui media cetak dan penerbitan seperti majalah, surat kabar, buku, brosur leaflet, pamlet dan surat edaran di papan pengumuman.

DaftarPustaka

- Berger, Charles R dkk. 1987. *Handbook of Communication Science*. The publisher of Profesional Social Science.
- Denzim, NormanK, and Yvonna Lincoln. 2005. *Handbook of Qualitative Research*. California: Sage Publications Inc.
- Depari, Eduard, and CollinMc Andrew. 1991. *Peranan Komunikasi Massa dalam Pembangunan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Effendy, Onong Uchjana. 1987. *Komunikasi dan Modernisasi*. Bandung: Alumni.
- Haris, Abdul. 2004. *Migrasi Internasional dan Pembangunan Daerah: Studi tentang Pemanfaatan Remitan pada Pembangunan Sekala Mikro di Daerah Asal Migran*. Disertasi.Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. Tidak dipublikasikan.
- Hugo, Graeme. 1992. *Indonesian Labour Migration to Malaysia: Trend and Policy Implicatio*. Artikel dipresentasikan di Unversitas Malaya, Kuantan, Malaysia, 28-31 Oktober.
- _____. 2002. *Effects of International Migration on The Family in Indonesia*. *Asia and Pasific Migration Jurnal*, Vo. II. No. 1, hlm 13-46.
- Littlejohn, Stephen. W. 1996. *Teori Komunikasi Manusia*.California: Wadsworth Pub Co.
- Nasution, M. Arief. 1997. *Aliran Pekerja Indonesia ke Malaysia: Kes tentang Pekerja Indonesia dalam Sektor Pembinaan di Kuala Lumpur, Malaysia*. Disertasi. Bangi. Malaysia: Universiti Kebangsaan Malaysia. Tidak Dipublikasikan.
- Primawati, Anggraeni. 2008. *Migrasi Internasional dan Perubahan Masyarakat Lokal: Suatu Studi Mengenai Proses dan Dampak Mobilitas Warga Kecamatan Purwodadi Kabupaten Purworejo Propinsi Jawa Tengah ke Malaysia*. Disertasi.Jakarta: Universitas Indonesia, Fakultas IlmuSosial dan Ilmu Politik. Tidak Dipublikasikan.
- Rogers, Everett M., dan F. Floyd Schoemaker. 1981. *Memasyarakatkan Ide-ide Baru*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Susanto, Astrid. 1977. *Komunikasi dalam Teori dan Praktik*.Jakarta: BinaCipta.
- Vederber, Rudolph. F. 1996. *Communicate*. Belmont, California: Wadsworth.

