

PELAYANAN PEMBUATAN DAN PENGESAHAN PERATURAN PERUSAHAAN

(STUDI PADA BIDANG HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN SYARAT KERJA DIDINAS TENAGA KERJA TRANSMIGRASI DAN KEPENDUDUKAN PROVINSI JAWA TIMUR)

Yuangga Hadi Wijaya

Pelayanan publik dewasa ini telah menjadi isu yang semakin strategis, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dampak krisis moneter diantaranya adalah adanya penutupan perusahaan, adanya pemutusan hubungan kerja secara besar-besaran atau adanya efisiensi tenaga kerja. Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pelayanan Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan Pelayanan Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini pada bidang hubungan industrial dan syarat kerja di dinas tenaga kerja transmigrasi dan kependudukan provinsi Jawa Timur. Fokus penelitian menekankan pada deskripsi tentang Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Atik (2005:21) menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan Publik harus memenuhi beberapa 8 prinsip yaitu: Kesederhanaan, kejelasan, Keamanan, Keterbukaan Efisien, Ekonomis, Keadilan, Ketepatan waktu. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan analisis dokumen-dokumen perusahaan. Data yang diperoleh, dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, sampai dengan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan Pelayanan Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) Lintas Kab./Kota berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 penyelenggara pelayanan publik sudah sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan sehingga masyarakat pengguna jasa khususnya perusahaan-perusahaan di Jawa Timur tidak mengalami kesulitan dalam pembuatan dan pengesahan Peraturan Perusahaan. Saran yang diberikan peneliti adalah perlu ditambahkan pelaksana di seksi syarat kerja, tetap senantiasa melakukan inovasi, perbaikan dan pembenahan baik dalam struktur, sistem prosedur, sumber daya manusianya dan budaya kerja, Menyempurnakan sarana dan prasarana sehingga lebih baik lagi agar dapat menunjang pelayanan pembuatan dan pengesahan peraturan perusahaan

Pelayanan publik dewasa ini telah menjadi isu yang semakin strategis, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa memperbaiki iklim ekonomi yang amat diperlukan oleh bangsa Indonesia untuk bisa keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia yang sering mendapat sorotan dari masyarakat menjadi faktor penentu

Berpedoman kepada Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 35 Tahun 2000, Standar Pelayanan Publik di bidang ketenagakerjaan disusun untuk menjadi acuan atau pedoman kerja bagi segenap jajaran aparat Dinas Tenaga Kerja Propinsi Jawa Timur dalam rangka memberikan layanan yang profesional, efektif dan memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkan. Sedangkan dari sisi masyarakat, dengan adanya pedoman ini diharapkan masyarakatpun memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur dan mekanisme yang harus ditaati dalam rangka mendapatkan layanan.

Sejak krisis moneter dan ketidakstabilan politik nasional Indonesia, pekerja sangat memerlukan perlindungan hukum karena mengingat Indonesia adalah negara hukum. Dampak krisis moneter diantaranya adalah adanya penutupan perusahaan, adanya pemutusan hubungan kerja secara besar-besaran atau adanya efisiensi tenaga kerja. Salah satu bentuk perlindungan hukum yang dibutuhkan

yang penting dari penurunan minat investasi. Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas, terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Kurang baiknya kinerja birokrasi menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Buku Informasi dan Profil Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasian Jawa Timur).

oleh pekerja adalah kepastian hukum tentang adanya hak-hak normatif bagi pekerja yang diputus hubungan kerjanya karena pekerja melakukan kesalahan berat hal tersebut diatur dalam hubungan industrial.

Hubungan industrial berasal dari *industrial relation*, merupakan perkembangan dari istilah hubungan perburuhan. Menurut Sentanoe Kertonegoro dalam Wijayanti (2010:56), istilah hubungan perburuhan memberi kesan yang sempit seakan-akan hanya menyangkut hubungan antara pengusaha dan pekerja. Pada dasarnya masalah hubungan industrial mencakup aspek yang sangat luas, yakni aspek sosial budaya, psikologi, ekonomi, politik hukum dan hankamnas, sehingga hubungan industrial tidak hanya meliputi pengusaha dan pekerja, namun melibatkan pemerintah dan masyarakat.

Guna terpeliharanya hubungan industrial yang kondusif (harmonis, dinamis dan bermartabat), selain dipedomani oleh peraturan perundangan ketenagakerjaan, Pemerintah membentuk dan

memfasilitasi berbagai sarana hubungan industrial seperti Serikat Pekerja, organisasi pengusaha, Perjanjian Kerja Bersama (PKB) serta Peraturan Perusahaan (PP), Lembaga Kerja Sama (LKS) Tripartit maupun LKS Bipartit, kelembagaan perselisihan hubungan industrial, serta pembentukan koperasi karyawan, Unit Pelayanan Keluarga Berencana (UPKB), *Total Quality Control* (TQC), juga Kelompok Budaya Kerja (KBK). Masalah yang menyebabkan adanya penutupan perusahaan, adanya pemutusan hubungan kerja secara besar-besaran disebabkan peraturan yang dimiliki suatu perusahaan yang tidak sesuai dengan Undang-undang maka dari itu terjadilah banyak kecurangan yang dilakukan oleh perusahaan dan kerugian yang dialami oleh pekerja dan ada juga masalah yang serius adalah didalam pelayanan pembuatan dan pengesahan peraturan perusahaan ini tidak dapat terselesaikan dalam waktu satu hari saja melainkan berhari-hari tergantung kondisi perusahaannya.

Perusahaan yang terletak di wilayah yang jauh dengan Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur dirugikan dengan biaya yang dikeluarkan karena harus bolak-balik perjalanan untuk mengurus pembuatan dan pengesahan peraturan perusahaannya. masalah itu disebabkan masih adanya kekurangan-kekurangan dalam pelayanan pembuatan dan pengesahan peraturan perusahaan misalnya sumber daya manusia yang mengurus pelayanan pembuatan dan pengesahan itu kurang dan keterbatasan fasilitas karena dilakukan secara manual dalam pengerjaannya.

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang dapat dimunculkan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana Pelayanan Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan (studi pada bidang hubungan industrial dan syarat kerja di dinas tenaga kerja transmigrasi dan kependudukan provinsi jawa timur)?. Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan Pelayanan Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan (studi pada bidang hubungan industrial dan syarat kerja di dinas tenaga kerja transmigrasi dan kependudukan provinsi jawa timur)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Atik (2005:21) menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan Publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut : Kesederhanaan dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan. Dimana mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, Kejelasan dan kepastian, menyangkut : Prosedur/tata cara pelayanan umum Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun *administrative*. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum Hak dan kewajiban baik dari

pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat), mengenai: Keamanan dalam arti bahwa proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum, Keterbukaan dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta, Efisien meliputi persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait, Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum ketentuan peraturan perundang-undangan yang

berlaku, Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil, Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat, selain dapat dilihat dalam keputusan Menpan nomor 81/1993, juga dipertegas dalam instruksi Presiden nomor 1/1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Kehidupan berbangsa dan bermasyarakat dalam era globalisasi tidak akan terhindarkan, dimana kehidupan dalam era ini ditandai dengan ketatnya persaingan disegala bidang kehidupan, baik kehidupan berbangsa maupun dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu, maka kualitas pelayanan merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi kehidupan tersebut.

Pelayanan yang baik dapat dilihat apabila semua publik dan prinsip pelayanan dapat dicapai, tetapi untuk mencapainya bukan hal yang mudah. Pemberi pelayanan sering mengabaikan pelayanan sehingga pelanggan akan selalu menghadapi kesulitan dan akhirnya pelanggan tidak merasakan puas terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang optimal dapat dicapai apabila sudah memenuhi unsur dan prinsip yang sesuai dengan ketentuan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut pasal 1 angka 20 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 dalam Abdul Khakim (2009:94), pengertian Peraturan Perusahaan (PP) adalah Peraturan yang dibuat secara tertulis oleh pengusaha yang memuat syarat-syarat kerja dan tata tertib perusahaan. Peraturan Perusahaan (PP) berdasarkan ketentuan Pasal 103 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 merupakan salah satu bentuk dari sarana hubungan industrial. Yang dijelaskan bahwa pengusaha yang mempekerjakan pekerja/buruh sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) orang wajib membuat Peraturan Perusahaan yang mulai berlaku setelah disahkan oleh Menteri atau pejabat yang ditunjuk. Kewajiban membuat peraturan perusahaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak berlaku bagi perusahaan yang telah memiliki perjanjian kerja bersama.

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiono, 2010:2). Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada rasional yaitu kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal yang terjangkau oleh penalaran manusia, empiris yaitu cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengetahui cara-cara yang digunakan, serta yang terakhir adalah sistematis dimana proses yang digunakan dalam penelitian

menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Metode penelitian ini meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Penelitian pelayanan ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dipilih untuk menggambarkan apa yang telah terjadi dan menjelaskan mengapa hal tersebut terjadi. Menurut Suryabrata (2006: 76) menjelaskan bahwa "Penelitian deskripsi adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi kejadian-kejadian".

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai Pelayanan Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur. Data kualitatif diungkapkan dalam bentuk kalimat serta uraian-uraian dari pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur serta pegawai Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur sebagai kelompok sasaran.

Penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran serta penjelasan mengenai Pelayanan Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur sudah diberlakukan. Mendeskripsikan pelayanan cara Pembuatan dan

Pengesahan Peraturan Perusahaan di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur. Sehingga jauh lebih baik dalam hal pelayanannya yang terkait dengan Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan. Adapun objek penelitian yang diambil oleh peneliti adalah Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur Surabaya. pada Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja dan difokuskan pada Seksi Perbaikan Syarat Kerja, Upah, dan Kesejahteraan JL. Dukuh Menanggal No. 124-126 Surabaya. merupakan salah satu yang menjalankan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor Per 16/MEN/XI/2011. sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan istilah subjek penelitian adalah untuk informan, yang mana informan pada penelitian kali ini antara lain: Pihak Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Jawa Timur, Ibu Dra. Rifa Betty Setyakati selaku kepala seksi Seksi Perbaikan Syarat Kerja, Upah, dan Kesejahteraan dan Perusahaan yang sudah memiliki Peraturan Perusahaan. Adapun perusahaan-perusahaan yang sudah memiliki peraturan perusahaan adalah perusahaan berskala besar dan memiliki ratusan bahkan ribuan karyawan. Diantaranya adalah PT Garuda Sakti nusantara, PT Maspion PT Bina karya.

fokus dalam penelitian ini adalah Pelayanan Seksi Perbaikan Syarat Kerja, Upah, dan Kesejahteraan dalam

Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur, penyelenggaraan pelayanan Publik yang baik harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan yang dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu : Kesederhanaan, Kejelasan, Keamanan, Keterbukaan, Efisien, Ekonomis, Keadilan, Ketepatan waktu. metode atau tehnik pengumpulan data yang diperlukan harus benar dan akurat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui: wawancara, observasi dan dokumentasi. Suatu penelitian memerlukan data-data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam suatu penelitian. Data-data tersebut dikumpulkan kemudian dianalisis untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam penelitian serta mendapatkan data yang berhubungan atau relevan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian. Berdasarkan pengelompokan data menurut sumber pengambilan, jenis data dapat dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder (Hasan,2009:19). Sumber data adalah subyek darimana data dapat di peroleh.

Analisis data pada penelitian deskriptif kualitatif mengacu pada model yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2008: 247) yaitu: 1. *Data Collection* (Pengumpulan Data) Peneliti mencatat semua data secara obyektif sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan. Pengumpulan data ini diperoleh setelah melakukan pengamatan di Seksi Syarat Kerja dan mengajukan pertanyaan kepada Kepala Kepala Seksi Syarat Kerja dan

pegawai atau petugas di Kantor Bagian Syarat Kerja. 2. *Data Reduction* (Reduksi Data) Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak dan kompleks sehingga perlu dikelompokkan atau dipilah-pilah sesuai dengan kebutuhan dari peneliti. Sugiyono menyatakan bahwa kegiatan reduksi data berarti kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Sehingga data yang diperlakukan dapat mendukung penelitian yang dilakukan. 3. *Data Display* (Penyajian Data) Data-data yang telah direduksi kemudian disajikan melalui penyajian data. Penyajian data yang dilakukan dapat membuat data tersebut terorganisasikan, tersusun dalam polah hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya dan yang paling sering adalah teks yang bersifat naratif. Penyajian data dapat memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. 4. *Conclusion drawing or verification* (Kesimpulan atau verifikasi) Data-data yang telah diolah tadi kemudian ditarik sebuah kesimpulan untuk menyimpulkan informasi-informasi yang didapat selama penelitian. Pada dasarnya, kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskriptif atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Sebelum membahas data yang diperoleh dari sumber, terlebih dahulu dijelaskan tentang Gambaran umum Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur yang mencakup antara lain sejarah singkat DISNAKERTRASDUK Provinsi Jawa Timur, visi misi dan motto, struktur organisasi, tugas dan fungsi pokok, Seksi Perbaikan Syarat Kerja, Upah dan Kesejahteraan Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur. Dalam menyelenggarakan pembangunan daerah tahun 2009 – 2014, Pemerintah Provinsi Jawa Timur menetapkan visi dan misi sebagai berikut: Visi: "*Terwujudnya Jawa Timur yang makmur dan berakhlak dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia*" Misi : "*Mewujudkan makmur bersama wong cilik melalui APBD untuk rakyat*" Sebagai unsur pelaksana tugas-tugas pembangunan daerah di bidang ketenagakerjaan, ketransmigrasian dan kependudukan, ditetapkan visi Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur yaitu : "*Terwujudnya ketenagakerjaan, ketransmigrasian dan kependudukan yang maju, berdaya saing, produktif, kompetitif dan sejahtera*". Misi mewujudkan "Makmur bersama Wong Cilik" melalui "APBD untuk Rakyat" bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat Jawa Timur. Kemakmuran Jawa Timur yang ingin diwujudkan adalah kemakmuran bersama, terutama *wong cilik*. Sedangkan Seksi Perbaikan Syarat Kerja, Upah dan Kesejahteraan, merupakan lembaga pelayanan dibawah naungan Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur.

Latar belakang berdirinya seksi ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya kesejahteraan pekerja atau buruh. Seksi Perbaikan Syarat Kerja, Upah dan Kesejahteraan bertujuan untuk melegalkan segala sesuatu peraturan yang ada dalam suatu perusahaan agar para pekerja atau buruh dapat bekerja sesuai dengan hak dan kewajiban mereka. Berpedoman kepada Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 35 Tahun 2000, Standar Pelayanan Publik di bidang ketenagakerjaan disusun untuk menjadi acuan atau pedoman kerja bagi segenap jajaran aparat Dinas Tenaga Kerja Propinsi Jawa Timur dalam rangka memberikan layanan yang profesional, efektif dan memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkan. Sedangkan dari sisi masyarakat, dengan adanya pedoman ini diharapkan masyarakatpun memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur dan mekanisme yang harus ditaati dalam rangka mendapatkan layanan. Mempunyai misi Visi dan misi dari Seksi Perbaikan Syarat Kerja, Upah dan Kesejahteraan adalah sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan. Namun pada intinya memiliki tujuan yang lebih spesifik yaitu meliputi menjaga kelancaran peningkatan produksi, memelihara/menciptakan ketenangan kerja, mencegah/menghindari pemogokan, serta ikut menciptakan memelihara stabilitas sosial. Jenis pelayanan yang ada pada Seksi Perbaikan Syarat Kerja, Upah dan Kesejahteraan adalah : 1.Pembinaan mengenai syarat kerja perusahaan dan kesejahteraan pekerja atau buruh, 2.

Penerimaan permohonan pengesahan Peraturan Perusahaan, Pendaftaran PKB (Perjanjian Kerja Bersama).

Pelayanan Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) Lintas Kab./Kota berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.dapat dijelaskan yaitu:

1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan meliputi kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan yang harus dilakukan oleh masarakat pengguna jasa (perusahaan).Datangnya surat diterima oleh tata usaha untuk di data, kemudian untuk diserahkan kepada Kepala Dinas, dan selanjutnya diserahkan kepada kepala bidang yang bersangkutan untuk dilanjutkan kembali kepada kepala seksi agar lebih difokuskan kepada permasalahan yang diajukan oleh masyarakat penerima jasa. Menurut Dra. Rita Betty Setyawati selaku Kepala seksi perbaikan Syarat Kerja, Upah dan Kesejahteraan salah satu bukti kesederhanaannya adalah pengesahan Peraturan Perusahaan yang terdapat lebih pada 1 (satu) Kabupaten / Kota dalam 1 (satu) Provinsi, maka kewenangan pendaftaran ada pada Disnakertrasduk Provinsi Jawa Timur, bukan pada Kabupaten / Kota. Dalam hal pengesahan Peraturan Perusahaan, bidang Hubungan Industrial melaksanakannya sebagai mana Permenakertrans No. PER.16/MEN/XI/2012. Pernyataan ini sesuai dengan keterangan yang

diberikan oleh Direktur PT GSN (Garuda Sakti Nusantara), Dian Dharmayanti, SE : “Pembuatan Peraturan Perusahaan sangat mudah sebab sudah ada pedoman. Dan proses pembuatannya melalui rapat umum pemegang saham.” (wawancara pada tanggal 12 Desember 2012, pukul 10.00)

2. Kejelasan meliputi persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Pengesahan Peraturan Perusahaan secara teknis sudah berjalan sesuai prosedur Peraturan Perusahaan, adapun perusahaan yang mengurus Peraturan Perusahaan harus melengkapi persyaratan yang telah ditentukan sebagai berikut : Membawa surat permohonan, Harus ada cabang perusahaan, Copy Peraturan Perusahaan lama dan surat keputusan terakhir, Surat pernyataan tidak ada surat peringatan, Surat pernyataan dan saran untuk pekerja, Copy sertifikat dan pembayaran jamsostek, Materi Peraturan Perusahaan. Menurut keterangan Dra. Rita Betty Setyawati pembinaan dan penjelasan pembuatan Peraturan Perusahaan sudah merupakan tupoksi dari bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja, sedangkan menurut Perusahaan terkait kejelasan dari Peraturan Perusahaan sudah jelas sehingga perusahaan hanya mengikuti prosedur dan tata cara yang sudah ditentukan oleh Disnakertransduk Prov. Jatim.
3. Keamanan yaitu bagaimana Subdinas Hubungan Industrial dan

Kesejahteraan Pekerja menjaga keamanan dan kerahasiaan data dari perusahaan. Menurut hasil wawancara dengan Dra. Rita Betty Setyawati yaitu : “Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja terikat dengan Peraturan Perundang-undangan sehingga kerahasiaan dilaksanakan secara optimal, hal ini dikaitkan juga dengan ketentuan keterbukaan informasi publik.” (Wawancara pada tanggal 06 November 2012, pukul 08.00). Hasil wawancara dengan Direktur PT GSN (Garuda Sakti Nusantara) : “keamanan dokumen perusahaan sejauh ini dapat terjaga dengan baik dan hasil yang dicapai dirahasiakan kepada pihak luar, sehingga tidak merugikan perusahaan” (wawancara pada tanggal 12 Desember 2012, pukul 10.00).

4. Keterbukaan mengenai informasi terkait pembuatan Peraturan Perusahaan. Sosialisasi Peraturan Perusahaan sering diadakan oleh Disnas Ketenagakerjaan Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur dengan mengundang perusahaan di 38 Kabupaten/Kota guna untuk menyampaikan informasi tentang tata cara pembuatan Peraturan Perusahaan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Kepala Seksi Perbaikan Syarat Kerja, Upah, dan Kesejahteraan : “Setiap tahun bidang Hubungan Industrial ini mengadakan kegiatan sosialisai pembuatan dan pengesahan Peraturan Perusahaan, sebagai lembaga birokrasi Disnakertransduk Prov. Jatim terbuka atas pertanyaan, saran, dan kritik.” (Wawancara pada

tanggal 06 November 2012, pukul 08.00).

5. Efisien dapat dicontohkan pada Kedisiplinan Petugas Pelayanan meliputi kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan wawancara dengan ibu Dra. Rita Betty Setyawati selaku Kepala seksi perbaikan Syarat Kerja, Upah dan Kesejahteraan : “Sebagai bentuk tanggung jawab pengesahan Peraturan Perusahaan maka dibuat berita acara penelitian pemeriksaan materi Peraturan Perusahaan oleh pegawai mediator dan pengawas ketenagakerjaan dengan diketahui pejabat yang berwenang dibidang ketenagakerjaan.”(Wawancara pada tanggal 06 November 2012, pukul 08.00) Sedangkan dari pihak PT GSN (Garuda Sakti Nusantara) : “Sudah baik, karena itu merupakan tanggung jawab perusahaan untuk melakukan dan mentaati peraturan yang ada sehingga tidak mengalami kendala yang cukup berarti dan wujud kedisiplinan dan efisiensi dari Disnakertransduk Prov. Jatim adalah selalu *mem-follow up* kami jika ada kekurangan berkas dan jatuh tempo kepengurusan.” (wawancara pada tanggal 12 Desember 2012, pukul 10.00).
6. Ekonomis kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Tidak ada biaya administrasi. Tidak ada biaya

administrasi baik perusahaan besar maupun kecil, menurut Kepala seksi perbaikan Syarat Kerja, Upah dan Kesejahteraan. Sedangkan dari pernyataan PT GSN (Garuda Sakti Nusantara) “tidak ada biaya dan perbedaan antara perusahaan besar dan perusahaan kecil hanya ada perbedaan dokumen administratif” (wawancara pada tanggal 12 Desember 2012, pukul 10.00).

7. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani melihat banyaknya golongan masyarakat yang ada. Menurut hasil wawancara dengan Dra. Rita Betty Setyawati tidak ada perbedaan pelayanan terhadap perusahaan perusahaan baik itu perusahaan besar dan perusahaan kecil dan proses keadilan dalam pelayanan pembuatan dan pengesahan Peraturan Perusahaan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan menurut direktur PT GSN (Garuda Sakti Nusantara), Dian Dharmayanti, SE : “Bentuk keadilan yang diberikan oleh Disnakertransduk Prov. Jatim adalah perusahaan besar atau kecil tetap harus mengantri tidak ada pengecualian sehingga dapat tercipta ketertiban.” (wawancara pada tanggal 12 Desember 2012, pukul 10.00).
8. Ketepatan Waktu pelaksanaan waktu pelayanan apakah sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau tidak. meliputi target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh

unit penyelenggara pelayanan. Menurut hasil wawancara dengan Dra. Rita Betty Setyawati yaitu : “Surat Keputusan Peraturan Perusahaan diterbitkan dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permohonan Peraturan Perusahaan, Sudah sesuai dengan Peraturan Perusahaan yang ditentukan dalam pasal 8 ayat 6 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Transmigrasi No.PER. 16/MEN/XI/2012.” (Wawancara pada tanggal 06 November 2012, pukul 08.00). Sedangkan menurut direktur PT GSN (Garuda Sakti Nusantara), Dian Dharmayanti, SE : “kurun waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan pembuatan dan pengesahan Peraturan Perusahaan adalah sesuai dengan perjanjian dengan pihak Disnakertransduk Prov. Jatim khususnya Hubungan Industrial dan syarat kerja sebab adanya proses survey lapangan (*on the spot*). Maka dari itu menjadikan proses ini memakan waktu yang tidak dapat ditentukan.” (wawancara pada tanggal 12 Desember 2012, pukul 10.00).

Persyaratan

Pelayanan merupakan salah satu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Di dalam kita membutuhkan surat-surat yang harus di urus kita harus mempersiapkan beberapa persyaratan yang

harus dibawa untuk melakukan pengurusan Pengesahan Peraturan Perusahaan, dibawah ini ada 6 bagian pelayanan yang harus dipenuhi persyaratannya yaitu : 1. surat permohonan pengesahan PP, yang memuat : nama dan alamat perusahaan, nama pimpinan perusahaan, wilayah operasi perusahaan, status perusahaan, jenis atau bidang usaha, jumlah pekerja/buruh menurut jenis kelamin, status hubungan kerja, upah tertinggi dan terendah, nama dan alamat serikat pekerja/buruh (apabila ada), nomor pencatatan serikat pekerja/buruh (apabila ada), masa berlakunya PP, pengesahan PP untuk yang beberapa, 2. Naskah PP dibuat rangkap 3 (tiga) yang telah ditandatangani oleh pengusaha, 3. Bukti telah dimintakan saran dan pertimbangan dari Serikat Pekerja/Buruh dan atau wakil pekerja/buruh apabila di perusahaan tidak ada Serikat Pekerja/Buruh, 4. biaya/Tarif Pelayanan dan Cara Pembayaran : Dalam pengajuan Pengesahan Peraturan Perusahaan, penerima layanan tidak dikenakan biaya pelayanan, 5. Waktu Penyelesaian Pelayanan : 30 (tiga puluh) hari, 6. Spesifikasi Produk/Hasil Pelayanan : Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja Prop. Jawa Timur tentang pengesahan PP lintas Kab./Kota.

Prosedur

Pengajuan

Pelayanan adalah tata cara yang harus dilakukan oleh perusahaan-perusahaan pengguna jasa Disnakertransduk untuk pembuatan Pembuatan Peraturan Perusahaan. Prosedur tersebut harus dilalui dengan tertib agar tercipta pelayanan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Prosedur tersebut adalah :1. Perusahaan mengajukan permohonan pengesahan PP kepada Kepala Disnaker Prop. Jatim dilengkapi dokumen persyaratan, 2. Petugas meneliti kelengkapan dokumen dan meneliti materi PP yang diajukan tidak boleh lebih rendah dari peraturan perundangan yang berlaku, 3. Apabila perusahaan tidak memenuhi kelengkapan dokumen, atau materi PP bertentangan dengan peraturan perundangan, Kepala Disnaker Prop. Jatim menolak secara tertulis dan mengembalikan permohonan tersebut kepada pengusaha, untuk dilengkapi / diperbaiki. Pengembalian perbaikan secara tertulis dilakukan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya pengembalian pengajuan permohonan pengesahan, 4. Dinas Tenaga Kerja Propinsi Jawa Timur mengesahkan PP dengan menerbitkan surat keputusan;5. Surat keputusan pengesahan PP disampaikan kepada perusahaan yang bersangkutan, 6. Prosedur (Bagan Alir) Proses Penyelesaian Pelayanan merupakan sebuah diagram dengan simbol-simbol grafis yang menyatakan aliran atau proses yang menampilkan langkah-langkah yang disimbolkan dalam bentuk kotak, beserta urutannya dengan menghubungkan masing masing langkah tersebut menggunakan tanda panah. Diagram ini bisa memberi solusi selangkah demi selangkah untuk penyelesaian masalah yang ada di dalam proses penyelesaian pelayanan Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan tersebut. Melalui Bagan alir tersebut dapat digambarkan bahwa ada beberapa tahapan proses yang harus dilewati.

Analisis Pelayanan Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) Lintas Kab./Kota berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan bahwa pembuatan Peraturan Perusahaan di kantor Disnakertransduk Provinsi Jawa Timur kesederhaannya sudah berjalan dengan baik sebab perusahaan terkait sudah memiliki pedoman dan petugas yang bertugas membantu jika ada kesulitan yang dialami oleh perusahaan yang mau menggunakan jasa pelayanannya.
2. Kejelasan mengenai pembuatan dan pengesahan Peraturan Perusahaan sudah jelas selain sudah dijelaskan oleh petugas hal-hal lain sudah tertera dalam buku pedoman peraturan perusahaan yang dikeluarkan oleh dinas terkait. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keadaan lapangan sesuai dengan Kepmen yang menjadi landasan teori dari penelitian ini.
3. Keamanan data dari masing-masing perusahaan dapat terjaga dengan baik artinya data itu hanya milik Disnakertransduk Provinsi Jawa Timur kecuali data-data yang bebas diakses oleh masyarakat misalnya data mengenai nama-nama antrian perusahaan yang sedang mengurus Pengesahan Peraturan Perusahaan dan lain sebagainya.
4. Keterbukaan penyampaian informasi dan sosialisasi kepada perusahaan-perusahaan dalam hal terkait pelayanan pembuatan dan pengesahan Peraturan Perusahaan yang merupakan wewenang

Disnakertransduk Prov. Jatim sudah dapat kami terima dengan baik, hal ini sehubungan dengan proses pembuatan Peraturan Perusahaan. Berdasarkan keterangan di atas dapat dianalisis bahwa ketentuan pelayanan yang terdapat dalam Permenakertrans No. PER.16/MEN/XI/2012 sudah di implementasikan dengan baik.

5. Efisien petugas dalam pelayanan sudah baik dan sesuai dengan perundang-undangan. Petugas nampaknya memberikan pelayanan terbaik, hal ini dapat dilihat melalui keterangan direktur PT GSN. Namun hal ini perlu selalu ditingkatkan agar terjaga dengan keseimbangan kebutuhan masyarakat. Sebab belakangan ini permasalahan mengenai efisiensi pelayanan publik mulai menjadi topik hangat kalangan masyarakat umum.
6. Ekonomis dapat dijelaskan sebagai adanya kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Tidak ada biaya administrasi yang dikenakan kepada perusahaan yang mau membuat peraturan perusahaan dan pengesahan peraturan perusahaan baik perusahaan kecil maupun besar.
7. Keadilan Bahwa keadilan Disnakertransduk Provinsi Jawa Timur dalam melayani perusahaan yang membuat Pengesahan Peraturan Perusahaan sudah adil dan baik. Selain berdasarkan keterangan yang diberikan PT GSN dapat dilihat pula sedikitnya keluhan

yang berasal dari masyarakat mengenai ketidakadilan dalam pelayanan, oleh karena itu dapat dinilai bahwa bentuk keadilan dalam pelayanan tersebut sudah baik.

8. Ketepatan Waktu Berpedoman kepada Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 35 Tahun 2000, Standar Pelayanan Publik di bidang ketenagakerjaan disusun untuk menjadi acuan atau pedoman kerja bagi segenap jajaran aparat Dinas Tenaga Kerja Propinsi Jawa Timur dalam rangka memberikan layanan yang profesional, efektif dan memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkan. Sedangkan dari sisi masyarakat, dengan adanya pedoman ini diharapkan masyarakatpun memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur dan mekanisme yang harus ditaati dalam rangka mendapatkan layanan sesuai surat Keputusan Peraturan Perusahaan diterbitkan dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permohonan Peraturan Perusahaan.

Dapat ditarik kesimpulan Pelayanan Publik yang baik dalam penyelenggaraan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Keamanan, Keterbukaan Efisien, Ekonomis, Keadilan, Ketepatan waktu. Berdasarkan observasi dari hasil wawancara terhadap subjek penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan khususnya Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja Seksi Perbaikan Syarat Kerja, Upah, dan

Kesejahteraan menyatakan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan sudah sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan sehingga masyarakat pengguna jasa khususnya perusahaan-perusahaan di Jawa Timur tidak mengalami kesulitan dalam pembuatan dan pengesahan Peraturan Perusahaan. Agar dalam pelaksanaan serangkaian kegiatan pelayanan publik berjalan lancar, terdapat beberapa hal yang disarankan guna perbaikan dan pengembangan organisasi, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Saran untuk seksi perbaikan Syarat Kerja, Upah dan Kesejahteraan. agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu:

1. Perlu ditambahkan jumlah pelaksana di seksi perbaikan Syarat Kerja, Upah dan Kesejahteraan., dimana pada saat ini memiliki jumlah pegawai yang relative sedikit antara lain pegawai fungsional pengantar kerja berjumlah 5 orang dan petugas antar kerja berjumlah 2 orang. Untuk melaksanakan program-program

kegiatan dan untuk melaksanakan pelayanan, dirasa jumlah pegawai yang hanya 7 orang sangatlah kurang untuk memberikan pelayanan bagi perusahaan-perusahaan di seluruh Provinsi Jawa Timur.

2. Tetap senantiasa melakukan inovasi, perbaikan dan pembenahan baik dalam struktur, sistem prosedur, sumber daya manusianya dan budaya kerja. Hal demikian dimaksudkan agar terciptanya kondisi kerja yang efektif dan efisien, terciptanya kualitas pelayanan yang baik, kepuasan masyarakat dan dapat mengurangi jumlah pengangguran di Jawa Timur.
3. Persyaratan yang harus dipenuhi perusahaan agar lebih diperhatikan dan disempurnakan lagi agar tidak banyak perusahaan yang menyalahgunakan. Supaya bias mensejahterakan karyawan perusahaan tersebut
4. Menyempurnakan sarana dan prasarana sehingga lebih baik lagi agar dapat menunjang pelayanan pembuatan dan pengesahan peraturan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Agusmidah, 2010. *Dinamika dan Kajian Teori Hukum Ketenagakerjaan Indonesia.*, Bogor: Ghalia Indonesia

Buku Informasi dan Profil Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasian Jawa Timur.jct.

Harbani, Pasolong .2007 .*Teori Administrasi Publik* . Bandung: Alfabeta.

Ismail, MH. Dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Malang : Averroes Press.

Jurnal Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjajaran 2010. *JANE* volume 1 – no 1. Bandung : CV. Jaya Fima Perkasa

Khakim, Abdul. 2009. *Dasar –Dasar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Ratminto dan Atik, Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik. Reformasi Birokrasi. Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik)*. Bandung : Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak. dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori dan Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subarsono, AG .2005 .*Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisan*.Yogyakarta : Gajah Mada University Press

Sugiyono, 2002. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah. 2000. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Univrsitas Gajah Mada.

Thoha, Miftah. 2003. *Pembinaan Organisasi*, Jakarta: Universitas Gajah Mada.

Thoha, Miftah. 2010. *Ilmu Adminstrasi Publik Kontemporer*, Jakarta: Kencana.

Wijayanti, Asri. 2010. *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*, Jakarta: Sinar Grafika.

www.disnakertrasduk.com