

## **PERAN DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI JAWA TIMUR DALAM PENYELESAIAN PERSELISIHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL MELALUI MEDIASI**

**M. Faisal Putra Alamsyah**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[mfaizal.20101@mhs.unesa.ac.id](mailto:mfaizal.20101@mhs.unesa.ac.id)

**Tjitjik Rahaju**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[tjitjikrahaju@unesa.ac.id](mailto:tjitjikrahaju@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Perselisihan hubungan industrial merupakan masalah yang terjadi antara pekerja dengan pengusaha dalam suatu perseroan atau perusahaan, penyebabnya meliputi kesalahan dalam melaksanakan tugas, tidak dipenuhinya hak-hak pekerja terkait pesangon, dan gaji. Perselisihan kepentingan, pemutusan hubungan kerja, perselisihan antara serikat pekerja dengan perusahaan, serta perselisihan pemenuhan hak merupakan beberapa jenis perselisihan hubungan industrial. Perselisihan hubungan industrial bisa diselesaikan di organisasi perangkat daerah terkait dengan cara mediasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang fokus pada lima indikator fungsi pemerintahan yaitu stabilisator, inovator, modernisator, pelopor, pelaksana sendiri (Siagian, 2020). Hasil menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya sebagai mediator Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur telah melaksanakan 5 indikator fungsi pemerintahan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala pada bagian inovator yang mana masih ada salah paham antara mediator dengan para pihak yang berselisih pada saat pelaksanaan konsultasi online, pada bagian modernisator instansi belum memiliki sumber daya manusia yang ahli untuk membuat aplikasi. Saran untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan memberikan anggaran khusus kepada dinas tenaga kerja pada tiap kota atau kabupaten yang bisa digunakan untuk melaksanakan kegiatan edukasi dan sosialisasi terkait dengan ketenagakerjaan khususnya penyelesaian perselisihan hubungan industrial, membuat SOP yang lebih jelas terkait dengan konsultasi online, dan menambah sumber daya manusia yang kompeten pada bidang pembuatan aplikasi

**Kata Kunci:** peran dinas tenaga kerja, penyelesaian perselisihan, mediasi.

### **Abstract**

The disputes of industrial relations is a problems that occur between employee with a company, the causes including mistakes in carrying out tasks, employees's rights that are not fulfilled on severance pay and salary. Conflict of interest, work termination, a disputes between the union and the company, and rights fulfillment dispute are several types of industrial relations disputes. The disputes of industrial relations can be resolved in the relevant regional organizations by means of mediation This study aims to determine the role of the Ministry of Labor and Transmigration of East Java Province in the completion of industrial relations disputes through mediation using qualitative descriptive method focus on five indicators of government functions that is stabilizers, innovators, modernizers, pioneers and implementers themselves (Siagian, 2020). The results indicate that in carrying out their duties as a mediator, the Ministry of Labor and Transmigration of East Java Province has properly implemented 5 indicators of government functions. But there are still some constraint in the innovator's position that there is still a misunderstanding between the mediator and the disputing parties at online consultation. In a modernizer position, corporations don't have skilled human resources yet to create applications. Suggestions to resolve these constraints are by providing a specific budget to the Ministry of Labor for each city or district which can be used to carry out education and socialization activities concerning to employment especially the completion of industrial relations disputes, create SOP to clarify online consultation and increase a competent resources in the field of application development.

**Key Word:** role ministry of labor, disputes resolution, mediation

## PENDAHULUAN

BPS Provinsi Jawa Timur telah mencatat bahwa jumlah penduduk Jawa Timur per-2020 telah menembus angka 40 juta jiwa, sedangkan yang tercatat dalam data BPS Provinsi Jawa Timur pada tahun 2021 penduduk Jawa Timur yang bekerja kurang lebih sebanyak 22 juta jiwa. Dengan angka 22 juta jiwa maka sangat dimungkinkan muncul masalah-masalah terkait ketenagakerjaan, baik yang berhubungan dengan sesama pekerja maupun dengan pengusaha, hal yang demikian tergolong sebagai perselisihan hubungan industrial.

Perselisihan hubungan industrial termasuk suatu problematika yang sampai saat ini masih berlanjut. Hubungan industrial sendiri merupakan hubungan yang terjadi antara pekerja dengan pengusaha atau pemilik modal untuk mencapai tujuan bersama, Zainal dalam Thaib dan Nofrial (2019) menyatakan bahwa perselisihan hubungan industrial merupakan luapan emosi yang mempengaruhi seseorang dengan orang lain khususnya dalam pekerjaan. Maka dari itu masalah perselisihan termasuk kejadian yang natural karena setiap manusia diberikan “isi kepala” yang berbeda setiap individunya. Hyman dalam Fahmi Idris (2019) menyatakan bahwa hubungan industrial merupakan “peraturan kerja dan pekerjaan” dengan menambahkan bahwa peraturan yang dimaksud disini adalah pengendalian dengan aturan dan mencakup jaringan proses-proses sosial dan menjadi wilayah bagi penentangan dan perjuangan potensial maupun aktual.

Kerja sama yang muncul dari perubahan antara pengusaha, penerima upah, serta upaya akademis untuk mencapai kepentingan dan keuntungan bersama (Fridenson 2015). Sedangkan menurut Whitley (2007) hubungan industrial merupakan hubungan kooperatif antara pengusaha dengan pekerja sehingga pengusaha bisa berbagi wewenang dengan pekerja dan memberi mereka kebebasan dalam mengambil keputusan pada bidang-bidang tertentu. Oderanti dalam Liu (2017) menjelaskan bahwa prosedur perundingan antara pengusaha dengan karyawan untuk perawatan tenaga kerja (upah) dan melakukan analisis komparatif dari berbagai solusi untuk pemecahan masalah dalam perundingan. Mediasi merupakan bantuan dari pihak ketiga karena para pihak yang berselisih tidak dapat menyelesaikan masalahnya melalui negosiasi (Yasmi et al., 2010). Dengan ini terdapat konklusi bahwa hubungan industrial termasuk interaksi langsung antara pemilik modal, pekerja, serta pemerintah untuk menyelesaikan pekerjaan.

Kontrak kerja atau perjanjian kerja merupakan ketentuan-ketentuan yang dibahas dan disetujui oleh pekerja dengan pengusaha dalam menjalankan suatu pekerjaan. Santoso (2012) menjelaskan bahwa perjanjian kerja bersifat individual dikarenakan perjanjian hanya berpaut pada si pengusaha dan si pekerja sebagai individu perseorangan. Oleh karena itu perjanjian kerja kerap kali disebut sebagai perjanjian kerja individual.

Pemerintah sebagai fasilitator menyodorkan pelayanan total sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pada dasarnya negara khususnya pemerintah secara moral memiliki kewajiban dan tanggungjawab untuk memberikan bantuan atau pelayanan pada masyarakat (Umar: 2017). Selain itu, Anderson dalam Wijayanti & Miftahul (2019:22) menjelaskan bahwa semua tindakan yang dilakukan oleh pemerintah merupakan suatu kebijakan publik.

Perselisihan hubungan industrial pada UU Nomor 2 Tahun 2004 menjelaskan bahwa perbedaan pendapat yang menimbulkan konflik berkepanjangan antara pengusaha atau gabungan pengusaha dengan pihak buruh atau serikat pekerja disebabkan adanya perbedaan orientasi mengenai hak, perselisihan kepentingan, pemutusan hubungan kerja, serta perselisihan serikat pekerja satu dengan yang lain dalam suatu perusahaan. Penanganan perselisihan hubungan industrial pada UU Nomor 2 Tahun 2004 dapat dirampungkan dengan sejumlah cara meliputi musyawarah, mediasi, konsiliasi, arbitrase, badan peradilan perselisihan hubungan industrial, serta MA. Setiap institut penanganan akan merampungkan permasalahan-permasalahan atau konflik sesuai jenis perselisihan yang ditulis pada perundang-undangan.

Penelitian ini membahas mengenai peran Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi provinsi Jawa Timur dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi. Penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi dalam UU Nomor 2 Tahun 2004 merupakan penindakan perselisihan yang dilaksanakan oleh mediator yang terdapat pada setiap instansi yang memiliki tugas pada bidang ketenagakerjaan kabupaten/kota. Perundingan hubungan industrial atau yang selanjutnya disebut mediasi dalam UU Nomor 2 Tahun 2004 ialah penanganan konflik kepentingan, konflik hak, perselisihan pemutusan hubungan kerja (PHK), dan perselisihan antar perkumpulan karyawan/perkumpulan buruh dalam suatu perseroan menggunakan mufakat yang dipimpin oleh seorang atau lebih pihak netral. Sehingga bisa kita pahami bahwa yang berpartisipasi dalam kegiatan mediasi antara lain mediator, pekerja, serikat pekerja, dan perusahaan yang terlibat dalam perselisihan.

Folberg & Taylor dalam Nugroho (2019) menjelaskan bahwa mediasi sebagai salah satu tahapan ketika para pihak yang berselisih dengan pertolongan dari seseorang atau beberapa orang secara jujur, rasional, sistematis menuntaskan problematika yang disengketakan guna menemukan alternatif dan memperoleh penyelesaian yang dapat mengatur kebutuhan mereka. Sedangkan Sutantio dalam Hidayat (2016) menyatakan bahwa mediasi adalah kegiatan dalam bentuk saran dengan maksud menuntaskan sengketa para pihak oleh seorang yang mempunyai kapasitas mumpuni atau ahli yang diminta oleh para pihak sebagai mediator. Della dalam Mckenzie (2015) menjelaskan bahwa mediasi merupakan proses sosial di mana pihak ketiga membantu orang yang berada pada suatu konflik untuk memahami sikap apa yang perlu ditegaskan untuk menyelesaikan konflik tersebut. Adapun dalam Perma Nomor 1 Tahun 2016 menjelaskan bahwa mediasi merupakan perselisihan melalui proses pembicaraan untuk mendapatkan kesepakatan dengan didampingi mediator. Proses mediasi sendiri mempunyai karakter yang khas yang ditunjang dengan adanya proses kompromi yang dilakukan oleh mediator selaku pihak ketiga.

**Tabel 1. Data kasus perselisihan hubungan industrial di Jawa Timur tahun 2020 – 2021 menurut jenis perselisihan**

No	Jenis Perselisihan	Kasus			
		Tahun 2020		Tahun 2021	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1	Perselisihan hak	131	24.08	52	20.63
2	Perselisihan kepentingan	4	0.74	16	6.35
3	Perselisihan pemutusan hubungan kerja	409	75.18	184	73.02
4	Perselisihan antar serikat pekerja/serikat buruh dalam 1 perusahaan	0	0	0	0
	Jumlah	544	100.00	252	100.00

Sumber: Bidang Hubungan Industrial & Jaminan Sosial, 2020 - 2021

Pada tahun 2021, perselisihan hubungan industrial yang terdata di dinas yang membidangi ketenagakerjaan provinsi maupun kabupaten/kota tercatat sebanyak 252 kasus. Jumlah ini turun sebesar 53.68% dibandingkan tahun sebelumnya sebanyak 544 kasus, meskipun turun tidak bisa dipungkiri bahwa masih banyak kasus yang dilaporkan. Dalam hal ini kasus pemutusan hubungan kerja masih menjadi yang paling tinggi, pada tahun 2020 kasus pemutusan hubungan kerja mencapai 409 kasus, lalu pada tahun 2021 mencapai 184 kasus. Kasus tersebut banyak diselesaikan melalui mediasi dan menghasilkan 2 produk, yaitu anjuran tertulis karena tidak adanya kesepakatan dalam mediasi yang selanjutnya digunakan untuk menaikkan kasus ke ranah pengadilan hubungan industrial. Selanjutnya adalah perjanjian bersama karena adanya kesepakatan pada saat melakukan mediasi.

Atas dasar pemaparan diatas banyaknya laporan kasus yang terjadi pada tahun 2021 yang diselesaikan oleh Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi provinsi Jawa Timur membuat peneliti tertarik melaksanakan penelitian yang berjudul “Peran Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Mediasi”.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan tentang peran Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi. Fokus penelitian yang digunakan mengacu pada teori 5 fungsi pemerintahan menurut (Siagian, 2020), yaitu

1. Stabilisator  
selaku stabilisator peran ini bisa dilihat ketika pemerintah bisa mewujudkan suatu perubahan dengan tidak menimbulkan suatu gejolak social, atau hal-hal lain yang bisa membahayakan persatuan serta keutuhan bangsa dan Negara sehingga bisa diterima oleh masyarakat.
2. Inovator  
untuk melaksanakan tugasnya sebagai inovator pemerintah harus bisa menjadi sumber ide-ide baru, sehingga pemerintah bisa menjadi sumber atas ide dan inovasi baru yang bisa memberikan kemudahan dalam melaksanakan tugasnya.
3. Modernisator  
modernisasi dibutuhkan dengan tujuan agar bisa menyelesaikan berbagai masalah-masalah dalam pemberian pelayanan

publik seperti praktek kecurangan, kurangnya transparansi, akuntabilitas, serta lambatnya pemberian pelayanan.

4. Pionir

pemerintah sebagai pemberi, pembuat, dan pelaksana kebijakan harus bisa menjadi contoh atau pionir yang baik, hal ini dilakukan dengan tujuan agar bisa mendapatkan citra yang positif dari masyarakat.

5. Pelaksana sendiri

selaku pelaksana sendiri pemerintah harus bisa melaksanakan tugas-tugas tertentu secara mandiri sesuai dengan bidangnya tanpa melibatkan orang lain.

Sumber data yang dipakai adalah sumber data kualitatif, yakni sumber data sekunder dan sumber data primer. Data primer merupakan data yang langsung didapatkan oleh peneliti saat berada dilapangan (Sugiyono, 2016), meliputi wawancara langsung dengan mediator dan operator bagian Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi UU No 2 Tahun 2004 tentang penyelesaian perselisihan hubungan industrial. dan berkas atau dokumen perselisihan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan observasi, wawancara, serta dokumentasi saat berada di lapangan. Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Saputro dan Rahaju (2018) merupakan tahapan menemukan serta menata secara urut dan teratur data yang didapatkan ketika wawancara, catatan lapangan, hingga penarikan kesimpulan, sehingga mudah dimengerti saat disampaikan kepada orang lain. Teknik analisis data yang peneliti pakai yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Permenakertrans No 17 Tahun 2014 dinas provinsi merupakan instansi yang memiliki tanggung jawab penuh pada bidang ketenagakerjaan provinsi. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur yang disingkat menjadi Disnakertrans adalah instansi pemerintah yang mempunyai tugas mengerjakan urusan pemerintah dalam lingkup daerah pada aspek tenaga kerja dan transmigrasi. Mengacu pada data yang dicatat oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa

Timur, Provinsi Jawa Timur sendiri memiliki 46.973 perusahaan, yang terbagi menjadi perusahaan tingkat besar, menengah, dan kecil dengan total jumlah pekerja sebanyak 3.286.424 pekerja. Disnakertrans Provinsi Jawa Timur berada dibawah dan bertanggung jawab penuh kepada Gubernur Provinsi Jawa Timur melalui Sekretaris Daerah mengemban tugas memaksimalkan kemampuan tenaga kerja, pemerataan kesempatan kerja, perlindungan tenaga kerja dan kesejahteraan pekerja serta sebagai usaha meminimalisir pengangguran.

Disnakertrans Provinsi Jawa Timur mempunyai beberapa bidang yang masing-masing bidangnya mengemban tugas pokok dan fungsi sendiri dalam mendukung proses menggapai tujuan instansi dengan baik. Beberapa bidang itu meliputi bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial, Pelatihan dan Produktivitas, bidang Pengawasan Ketenagakerjaan dan Keselamatan, kesehatan kerja (K3), dan bidang Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja.

Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan sosial adalah bidang yang mengemban tugas untuk merancang dan mengerjakan program kegiatan, mengukuhkan pedoman pembinaan hubungan industrial, syarat kerja, pengupahan, jaminan sosial kesejahteraan pekerja/buruh dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Dalam mengerjakan tugasnya bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial memiliki 3 seksi yaitu seksi Kelembagaan Hubungan Industrial, seksi Perselisihan Hubungan Industrial, dan seksi Syarat Kerja, Upah, dan Jaminan Sosial. Penyelesaian perselisihan hubungan industrial secara khusus ditangani oleh mediator-mediator seksi Perselisihan Hubungan Industrial, mulai dari kasus yang bersangkutan dengan perselisihan hak, perselisihan pemutusan hubungan kerja, perselisihan kepentingan, dan perselisihan antar serikat pekerja/serikat buruh dalam suatu organisasi, jumlah mediator hubungan industrial yang dimiliki oleh Disnakertrans Provinsi Jawa Timur sebanyak 18 orang, terdiri atas 1 pejabat structural, 13 pejabat fungsional, 1 penyetaraan, dan 3 CPNS.

Mediator dalam UU Nomor 2 Tahun 2004 merupakan aparatur sipil negara yang memiliki tugas pada bagian ketenagakerjaan dan menggenapi persyaratan sebagai mediator yang ditentukan oleh Menteri guna menyelenggarakan mediasi serta memiliki kewajiban membuat imbauan tertulis ke pihak yang berselisih agar dapat merampungkan perselisihan hak, perselisihan kepentingan, perselisihan pemutusan hubungan kerja (PHK), perselisihan antar perkumpulan karyawan/perkumpulan buruh pada suatu perusahaan. Permenakertrans No 17 Tahun 2014 memaparkan bahwa mediator hubungan industrial yang kerap kali disebut mediator merupakan pegawai instansi pemerintah yang mengemban tanggung jawab di bidang ketenagakerjaan yang menyanggupi syarat-syarat

sebagai mediator yang ditetapkan oleh menteri untuk menyelenggarakan mediasi dan menyodorkan imbauan tertulis kepada para pihak yang berselisih untuk menuntaskan perselisihan hak, perselisihan pemutusan hubungan kerja, serta perselisihan antar serikat pekerja/serikat buruh pada satu perusahaan. Jadi bisa dikatakan bahwa mediator termasuk pihak ketiga yang memfasilitasi pekerja dan pengusaha yang berselisih guna mendapat solusi dari permasalahan yang ada.

Berdasarkan keterangan dari operator bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial jumlah kasus pemutusan hubungan kerja menjadi yang tertinggi Berdasarkan temuan dan hasil yang telah diperoleh, maka bisa dilakukan analisis peran Disnakertrans Provinsi Jawa Timur dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi dengan menggunakan lima indikator fungsi pemerintahan menurut (Siagian, 2020) yaitu:

#### 1. Stabilisator

Menurut (Siagian, 2020) selaku stabilisator peran ini bisa dilihat ketika pemerintah bisa mewujudkan suatu perubahan dengan tidak menimbulkan suatu gejolak social, atau hal-hal lain yang bisa membahayakan persatuan serta keutuhan bangsa dan Negara sehingga bisa diterima oleh masyarakat. Poerwodarminta dalam Bula (2020) menjelaskan bahwa peran merupakan upaya atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan suatu kejadian. Dalam hal ini peran stabilisator merupakan peran pemerintah dalam memmanifestasikan perubahan tidak menimbulkan suatu guncangan sosial, terutama yang berpotensi menjadi suatu gertakan bagi keutuhan nasional serta kesatuan dan kesatuan bangsa. Peran tersebut bisa dilakukan secara baik dengan cara kemampuan selektif yang tinggi, edukasi, serta sosialisasi, pendekatan secara bertahap, pendekatan persuasif. Partisipasi pemerintah dalam hal penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi bisa dilakukan dengan memperhatikan factor-faktor yang memiliki fungsi sebagai stabilisator.

Ibu Diah selaku mediator hubungan industrial Disnakertrans Provinsi Jawa Timur menjelaskan bahwa peran Disnakertrans Provinsi Jawa Timur dalam penyelesaian perselisihan

hubungan industrial khususnya melalui mediasi adalah:

“Untuk kegiatan sosialisasi dan edukasi hubungan industrial itu ada biasanya dilakukan ditingkat kota atau kabupaten, hal itu dilakukan dengan tujuan agar pelaksanaan kegiatannya bisa terlaksana dengan baik sesuai dengan kebutuhan masing-masing kota atau kabupaten. Namun pelaksanaan kegiatan tersebut juga dilakukan tergantung dengan anggaran APBD tiap daerah atau kota khususnya pada satker naker.” (4 Maret 2022)

Pernyataan ini memiliki arti bahwa pelaksanaan sosialisasi dan edukasi hubungan industrial dilakukan dengan mengandalkan anggaran APBD tiap daerah, sehingga sangat memungkinkan suatu daerah tidak bisa melaksanakan kegiatan ini ketika anggarannya tidak dicantumkan dalam APBD daerah tersebut. Selanjutnya mediator menyampaikan bahwa:

“Untuk mediator hubungan industrial provinsi sendiri lebih sering menjadi narasumber dalam kegiatan sosialisasi tersebut. Salah satu yang disampaikan saat sosialisasi adalah mengenai hak dan kewajiban pekerja dan pengusaha, tahapan-tahapan dalam melaporkan kasus yang dialami oleh pelapor untuk diselesaikan oleh disnakertrans jatim yang nantinya akan diarahkan bisa ke pengawas atau ke mediator hubungan industrial.” (4 Maret 2022)

Selanjutnya ibu Diah menjelaskan hal-hal yang disampaikan pada saat kegiatan sosialisasi, yaitu:

“Mengenai hak dan kewajiban pekerja dan pengusaha, tahapan-tahapan dalam melaporkan kasus yang dialami oleh pelapor untuk diselesaikan oleh disnakertrans jatim yang nantinya akan diarahkan bisa ke pengawas atau ke mediator hubungan industrial. Tahapan – tahapannya adalah pekerja datang ke kantor lalu membawa surat-surat (surat pengaduan tertulis, kontrak kerja, peraturan perusahaan) ataupun berkas lain, selanjutnya bertemu dengan mediator untuk membahas kasus yang dialami oleh pekerja itu, setelah itu baru menuju ke tahap penyelesaian kasus, sebelum mediasi mediator selalu mencoba untuk melakukan perundingan dulu sehingga mencari *win* -

*win solution* untuk kedua pihak.” (4 Maret 2022)

Berdasarkan jawaban yang diberikan pada saat wawancara oleh ibu Diah selaku mediator bisa dikatakan bahwa pelaksanaan kegiatan edukasi maupun sosialisasi dikordinir oleh dinas tenaga kerja masing-masing kota atau daerah, hal ini dilakukan agar kegiatan sosialisasi yang dilakukan bisa tepat sasaran dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh setiap kota atau daerah, namun pelaksanaannya menyesuaikan dengan APBD pada masing-masing kota atau daerah.

Disnakertrans Provinsi Jawa Timur memberikan fasilitas narasumber yaitu mediator hubungan industrial dalam mendukung kesuksesan pelaksanaan kegiatan sosialisasi. Hal ini menjelaskan bahwa dalam hal stabilisator Disnakertrans Provinsi Jawa Timur melalui mediator hubungan industrial telah melaksanakan fungsi atau peran sebagai stabilisator dengan baik, namun tidak bisa dihindari bahwa masih ada hal yang menghambat dalam pelaksanaannya yaitu kegiatannya hanya akan berjalan ketika memang sudah terdapat anggaran khusus untuk kegiatan sosialisasi di dalam APBD tiap kota atau daerah

## 2. Inovator

Inovasi merupakan sebuah hal baru atau gagasan-gagasan yang sengaja diciptakan untuk memudahkan suatu tindakan atau pelayanan dalam mengatasi atau memecahkan masalah yang ada. Siagian (2020) menjelaskan untuk melaksanakan tugasnya sebagai inovator pemerintah harus bisa menjadi sumber ide-ide baru, sehingga pemerintah bisa menjadi sumber atas ide dan inovasi baru yang bisa memberikan kemudahan dalam melaksanakan tugasnya. Suherli Kusmana (2010) dalam Dudun Supriadi (2017) menyatakan inovasi merupakan bentuk konsekuensi atau risiko yang timbul karena sebuah pembuatan suatu hal yang bersifat baru dengan tujuan untuk

menyelesaikan suatu masalah terkait prosedur, peristiwa, maupun ide yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang. Sedangkan Nasution dan Kartajaya (2015) menyatakan inovasi adalah kontinuitas dari penemuan (*invention*) dan kegiatan inovasi termasuk kegiatan penciptaan nilai (*creation of value*) yang melibatkan teknologi. Siagian menjelaskan bahwa agar pemerintah bisa memenuhi posisinya selaku inovator dengan baik, pemerintah harus menjadi sumber atau awal mula tumbuhnya ide-ide cemerlang atau gagasan-gagasan efektif yang berfokus pada penerapan inovasi pada lingkungan birokrasi pertama, pemerintah bisa menjadi inovator dalam hal prosuder ataupun sistem.

Dalam hal ini ibu Diah selaku mediator menjelaskan bahwa:

“Dalam pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi ada inovasi baru yaitu konsultasi online, konsultasi online ini bisa diakses melalui website [disnakertrans.jatimprov.go.id/papa-hiem/](http://disnakertrans.jatimprov.go.id/papa-hiem/) namun pelaksanaannya bisa dirasakan kurang maksimal.” (4 Maret 2022)



**Gambar 1. Tampilan layanan konsultasi online**

Sumber:

<http://disnakertrans.jatimprov.go.id/papa-hiem/> (diakses 7 Maret 2022)

Setelah itu ibu Diah memberikan penjelasan terkait dengan kendala-kendala dan masalah yang terjadi pada pelayanan konsultasi online, yaitu:

“Kendalanya itu yang namanya konsultasi via chat itu bisa salah

paham, penjelasan yang diberikan bisa disalah artikan. Contohnya pada saat mediasi pada perselisihan pemutusan hubungan kerja atau phk terkait pesangon seharusnya yang ditegaskan itu sesuai ketentuan, sedangkan pengusaha memberikan tidak sesuai ketentuan katakanlah pesangon 100 juta diberinya kurang dari 100 juta nah memberikan penjelasan terkait aturan seperti itu biasanya bisa disalah artikan ketika dilakukan via chat.” (4 Maret 2022)



**Gambar 2. Alur konsultasi hubungan industrial**

Sumber:

<http://disnakertrans.jatimprov.go.id/alur-konsultasi/> (diakses 7 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka bisa dikatakan bahwa Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi provinsi Jawa Timur melalui mediator hubungan industrial sudah membuat suatu inovasi dalam memfasilitasi para pihak yang berselisih untuk melakukan mediasi yaitu konsultasi online yang bisa didapatkan atau diakses melalui website Disnakertrans Provinsi Jawa Timur, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala-kendala seperti salah paham dalam memahami apa yang disampaikan oleh mediator hubungan industrial, yang mana hal tersebut bisa mempengaruhi keefektifan dari proses penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi dengan cara konsultasi online. Hal ini menegaskan bahwa Disnakertrans Jawa Timur sudah membuat sebuah inovasi yang bisa memudahkan masyarakat untuk mendapatkan bantuan terkait

penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi sesuai dengan masalah yang dialami, meskipun masih ada kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini menandakan bahwa ide atau gagasan baru pada metode kerja dan sistem yang memanfaatkan penggunaan teknologi.

### 3. Modernisator

Sugihen dalam Rosana (2015) menjelaskan bahwa modernisasi bisa dikatakan sebagai persoalan yang dihadapi langsung oleh masyarakat karena modernisasi melingkupi bidang-bidang yang sangat luas meliputi proses disorganisasi, problem sosial, konflik antar kelompok, hambatan terhadap perubahan, serta persoalan individu. Selaku modernisator, dalam hal penyelesaian perselisihan hubungan industrial Disnakertrans Provinsi Jawa Timur harus bisa memberikan terobosan dan memanfaatkan penggunaan teknologi secara maksimal. Siagian (2020) modernisasi dibutuhkan dengan tujuan agar bisa menyelesaikan berbagai masalah-masalah dalam pemberian pelayanan publik seperti praktek kecurangan, kurangnya transparansi, akuntabilitas, serta lambatnya pemberian pelayanan. Maka dari itu untuk melaksanakan proses modernisasi hal ini dapat dimulai dari birokrasi pemerintahan dengan fokus untuk meningkatkan SDM yang dimiliki pada ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam hal ini ibu Diah selaku mediator menjelaskan bahwa

“Terkait dengan prosedur pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial baik itu melalui arbitrase, konsiliasi, maupun mediasi kami masih merancang, sehingga belum ada aplikasinya di playstore.” (4 Maret 2022)

Selanjutnya mediator juga memberikan penjelasan tambahan terkait dengan hal ini, yaitu:

“Kepala dinas sudah sudah meminta supaya dibuatkan aplikasi sehingga bisa memudahkan proses pelayanan yang mana nanti bisa diakses dari jarak jauh dengan menggunakan hp, tapi hal itu belum bisa diwujudkan karena kami kekurangan tenaga ahli pada bidang itu. Lalu sempat mau dibuatkan layanan pengesahan pp (peraturan perusahaan) secara online tapi terhambat di tenaga ahlinya.” (4 Maret 2022)

Menurut apa yang telah disampaikan oleh

narasumber tersebut bisa dipahami bahwa bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Disnakertrans Provinsi Jawa Timur khususnya pada seksi penyelesaian perselisihan hubungan industrial belum memiliki tenaga ahli untuk membuat aplikasi yang dapat memudahkan proses pelayanan khususnya dalam hal penyelesaian perelisihan hubungan industrial melalui mediasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa selaku modernisator Disnakertrans Provinsi Jawa Timur masih belum bisa menerapkan peran ini dengan maksimal, karena belum bisa menghadirkan atau menciptakan aplikasi yang bisa memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial.

#### 4. Pionir

Pemerintah sebagai pemberi, pembuat, dan pelaksana kebijakan harus bisa menjadi contoh atau pionir yang baik, hal ini dilakukan dengan tujuan agar bisa mendapatkan citra yang positif dari masyarakat (Siagian: 2020). Pada penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi, sebagai pionir atau pelopor mediator hubungan industrial harus bisa memiliki sifat yang netral dan adil serta bertindak berdasarkan pedoman, aturan, dan kode etik yang ada, hal ini bertujuan untuk memberikan kesan yang positif bagi mediator hubungan industrial sehingga apa yang disampaikan oleh mediator hubungan industrial pada saat mediasi bisa dipahami dan diterima dengan baik oleh pihak yang berselisih dan memiliki kekuatan atau landasan hukum yang kuat. Maka bisa dilihat hasil dari wawancara oleh ibu Diah selaku mediator sebagai berikut:

“Kode etik, pedoman, dan aturan yang harus ditaati atau dijalankan itu ada mas, UU No 2 Tahun 2004 tentang PPHI, lalu ada Permenakertrans No 17 Tahun 2014 tentang Tata Cara Mediasi, jadi di situ ada hukum acaranya mediator.” (4 Maret 2022)

Mediator juga memberitahu bahwa masih ada peraturan-peraturan lain yang masih berhubungan dengan mediator, yaitu:

“Selain itu mediator diatur dalam peraturan Permenpanrb No 83 Tahun 2020 tentang jabatan fungsional mediator hubungan industrial, salah satunya mengatur tentang pembentukan organisasi profesi Asosiasi Mediator Hubungan Industrial (AMHI), kalau di Jawa Timur ada Asosiasi Mediator Hubungan Industrial (AMHI) Jatim yang tentunya memiliki ADART dan kode etik. Selanjutnya juga ada sanksi bagi mediator yang lalai dalam tugasnya dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi, hal ini diatur dalam Permenakertrans No 17 Tahun 2014.” (4 Maret 2022)

Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh narasumber pada saat wawancara bisa kita ketahui bahwa dalam proses penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi, mediator hubungan industrial memiliki kode etik serta aturan-aturan yang harus dijadikan sebagai acuan atau pedoman dalam mengambil keputusan saat melakukan mediasi, hal itu dilakukan agar mediator hubungan industrial bisa memberikan keputusan-keputusan yang adil, netral, dan tidak memihak salah satu pihak yang berselisih. Sehingga keputusan yang dibuat memiliki alasan dan kekuatan hukum yang kuat dan bisa diterima oleh para pihak yang berselisih, hal itu juga membuat mediator mendapatkan citra yang positif khususnya sebagai pelopor yang menengahi para pihak yang berselisih.

Maka dapat disimpulkan bahwa selaku pelopor Disnakertrans Provinsi Jawa Timur dalam hal ini mediator hubungan industrial telah mengerjakan perannya dengan baik, yang mana mengikuti dan berpedoman pada kode etik dan aturan-aturan yang berlaku.

#### 5. Pelaksana Sendiri

Dalam kegiatan bernegara sudah sewajarnya apabila pemerintah dan masyarakat harus saling bersinergi untuk saling memudahkan dalam mencapai tujuan bersama. Akan tetapi dalam kondisi tertentu tidak dapat dipungkiri juga bahwa melibatkan pihak swasta juga harus diperlukan, hal ini terjadi karena

adanya ketahanan nasional, keterbatasan anggaran, serta kualitas sumber daya manusia yang dimiliki pemerintah tidak memenuhi. Namun secara konstitusional pemerintah memperoleh amanat untuk melaksanakan kegiatan tertentu, yang mana hal tersebut memungkinkan bahwa pemerintah harus melaksanakan sendiri kegiatan tersebut dengan tidak melibatkan pihak lain atau pihak swasta. Selaku pelaksana sendiri pemerintah harus bisa melaksanakan tugas-tugas tertentu secara mandiri sesuai dengan bidangnya tanpa melibatkan orang lain (Siagian, 2020). Dalam hal ini ibu Diah selaku mediator menyatakan:

“terkait hal ini di permenaker no 17 tahun 2014 bisa memanggil pengawas, nah kami memanggil pengawas saat mendapatkan kasus atau permasalahan tentang upah. Nah untuk itu yang mempunyai kewenangan untuk mengeluarkan upah kan pengawas, karena itu kami selaku mediator bisa menghadirkan pengawas.” (4 Maret 2022)

Setelah itu mediator juga memberikan pesan yang berhubungan dengan PPHI, yakni:

“Saya juga mengingatkan bahwa semua kasus yang masuk itu terselesaikan, hanya saja yang membedakan adalah hasilnya. Ada yang berupa perjanjian bersama yaitu perjanjian yang dibuat atas dasar kesepakatan bersama antara kedua pihak yang berselisih, sehingga masing-masing pihak sudah puas dan menerima hasil dari mediasi. Lalu ada juga yang berupa anjuran tertulis yang mana hal ini terjadi karena tidak adanya kesepakatan oleh para pihak yang berselisih ketika dilakukan proses mediasi, selanjutnya anjuran tertulisnya akan digunakan untuk menaikkan kasus perselisihan ke pengadilan hubungan industrial. Untuk proses mediasinya sesuai dengan yang tertulis pada UU No 2 Tahun 2004 itu bisa paling lambat sampai 30 hari.” (4 Maret 2022)

Menurut penuturan yang disampaikan oleh narasumber bisa kita pahami bahwa dalam proses penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi, mediator hubungan industrial melakukannya secara sendiri, tidak melibatkan pihak lain (swasta), mediator bisa saja melibatkan pengawas

ketenagakerjaan apabila mediator merasa bahwa kasus yang ditangani berhubungan dengan pengawas ketenagakerjaan yang biasanya hal ini berlaku pada kasus-kasus yang sifatnya normatif .

Berdasarkan penjelasan di atas dapat peneliti simpulkan bahwa sebagai pelaksana sendiri, Disnakertrans Provinsi Jawa Timur dalam hal ini mediator hubungan industrial telah melaksanakan tugasnya dengan baik karena tidak melibatkan pihak swasta, hanya melibatkan pengawas ketenagakerjaan ketika dibutuhkan, yang mana hal ini sinkron dengan peraturan perundang-undangan serta pedoman yang berlaku.

## PENUTUP

### Simpulan

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur melalui mediator hubungan industrial telah melaksanakan tugasnya dalam memfasilitasi penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi. Lima indikator yang telah dilakukan yaitu selaku stabilisator Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur melalui mediator hubungan industrial telah memberikan fasilitas kepada kota atau kabupaten sebagai narasumber dalam kegiatan sosialisasi terkait dengan penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi, hal ini dilakukan agar masyarakat sadar dan tahu bahwa mereka dapat melaporkan penyelewengan yang dilakukan oleh pengusaha kepada mereka, sehingga mereka bisa memperoleh hak mereka kembali. Meskipun terlaksananya kegiatan sosialisasi tersebut harus menyesuaikan dengan APBD yang ada pada tiap kota atau kabupaten.

Selaku inovator Dinas Tenaga Kerja dan Transimigrasi Provinsi Jawa Timur telah membuat pelayanan konsultasi terkait dengan penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi pada website Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur, namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya yang mana sering terjadi salah paham antara mediator dengan para pihak yang berselisih.

Selaku modernisator Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur masih merancang aplikasi yang bisa diakses melalui *handphone* untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan mediasi, hal ini terjadi karena tidak adanya SDM yang ahli pada bidang tersebut sehingga menyebabkan aplikasinya tidak bisa dibuat.

Selaku pionir Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur melalui mediator hubungan industrial telah memberikan contoh yang baik, hal itu dibuktikan dengan mentaati kode etik, aturan, serta pedoman yang berlaku dalam melaksanakan proses mediasi. Hal ini dilaksanakan dengan maksud mediator bisa bersifat netral dan memberikan keputusan-keputusan yang adil sesuai

dengan peraturan atau pedoman yang berlangsung sehingga bisa diterima oleh para pihak yang berselisih. Selain itu dengan mengikuti kode etik serta peraturan dan pedoman yang berlaku, para pihak yang berselisih akan lebih segan dan menghormati mediator.

Selaku pelaksana sendiri Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur melalui mediator hubungan industrial bekerja secara individu dan tidak melibatkan pihak lain (swasta), mediator hanya akan melibatkan pengawas ketenagakerjaan apabila menerima pelimpahan kasus yang berhubungan dengan pengawas ketenagakerjaan. Hal tersebut masih sesuai dan tidak menyalahi peraturan yang ada, ini dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah berjalannya proses mediasi.

## SARAN

Peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan berguna dan menjadi solusi dari permasalahan yang ada saat ini. Saran yang diberikan yaitu:

1. Memberikan anggaran khusus kepada dinas tenaga kerja pada tiap kota atau kabupaten yang bisa digunakan untuk melaksanakan kegiatan edukasi dan sosialisasi terkait dengan ketenagakerjaan khususnya penyelesaian perselisihan hubungan industrial
2. Menambah sumber daya manusia yang memiliki kemampuan di bidang teknologi untuk pembuatan aplikasi yang terhubung pada handphone terkait prosedur pendaftaran kasus yang memudahkan masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu datang beberapa kali untuk mendaftarkan berkas pengaduannya. Jadi masyarakat hanya perlu datang pada saat proses mediasi dilakukan, hal ini tentu akan menjadi lebih efektif dan efisien.
3. Membuat standar operasional prosedur untuk pelaksanaan konsultasi online agar pelaksanaannya bisa berjalan dengan efektif dan tidak menimbulkan salah paham

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi meluangkan waktunya kepada peneliti sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat diselesaikan, diantaranya:

1. Allah SWT
2. Ibu Dr. Tjitjik Rahaju, M.Si selaku dosen pembimbing
3. Bapak Tauran, S.Sos., M.Soc.Sc selaku dosen penguji

4. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP selaku dosen penguji
5. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara
6. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Nugroho, Susanti. 2019. *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Kencana.
- Allen, M. M. C., & Allen, M. L. 2015. *Companies' Access to Finance, Co-operative Industrial Relations, and Economic Growth: A Comparative Analysis of the States of South Eastern Europe*. *Research in International Business and Finance*, Vol 44, 167-177, (<https://www.journals.elsevier.com/research-in-international-business-and-finance> diakses dari 13 Januari 2022)
- Bula P, Aras Putra. 2020. *Peran Pemerintah Dalam Penertiban Dan Penataan Tempat Hiburan Malam Di Kota Makassa*. Makassar: Unismuh
- Dhiaulhaq, A., Gritten, D., De Bruyn, T., Yasmi, Y., Zazali, A., & Silalahi, M. 2014. *Transforming conflict in plantations through mediation: Lesson and experiences from Sumatera, Indonesia*. *Forest Policy and Economics*, Vol 41, 22-30, (<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1389934114000161?via%3Dihub> diakses dari 13 Januari 2022)
- Fredinson, Patrick. 2015. *Industrial Relations, History Of*. *International Encyclopedia Of The Social & Behavioral Sciences*, 860-862, (<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B0080430767027376> diakses dari 13 Januari 2022)
- Hidayat, Maskur. 2016. *Strategi Dan Taktik Mediasi Berdasarkan Perma No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*. Jakarta: Kencana.
- Idris, Fahmi. 2019. *Dinamika Hubungan Industrial*. Sleman: Deepublish.
- Liu, D., Ly, W., Li, H., & Tang, J. 2017. *Bargaining model of labor disputes considering social mediation and bounded rationality*. *European Journal of Operational Research*, Vol 263(3), 1604-1071, (<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0377221717303363?via%3Dihub> diakses dari 13 Januari 2022)
- McKenzie, D. M. 2015. *The role of mediation in resolving workplace relationship conflict*. *International Journal of Law and Psychiatry*, Vol 39, 52-59, (<https://www.sciencedirect.com/journal/international-journal-of-law-and-psychiatry> diakses dari 14 Januari 2022)
- Nasution, Arman Hakim, & Kartajaya, Hermawan. 2018. *Inovasi*. Yogyakarta: Andi.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Peraturan Menteri Tenaga kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2014 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Mediator Hubungan Industrial Serta Tata Kerja Mediasi.

Rosana, Ellya. 2015. *Modernisasi Dalam Perspektif Perubahan Sosial*. Jurnal Studi Lintas Agama, Vol 10, No 1, (<http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/alAdyan/article/view/1423/1129> diakses dari 6 Maret 2022)

Santoso, Budi. 2012. *Hukum Ketenagakerjaan Perjanjian Kerja Bersama Teori Cara Pembuatan, dan Kasus*. Malang: UB Press.

Siagian, S. P. 2020. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriadi, Dudun. 2017. *Implementasi Manajemen Inovasi dan Kreatifitas Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran*. Ijemas, Vol 1 No 1, ([https://core.ac.uk/display/228856775?utm\\_source=pdf&utm\\_medium=banner&utm\\_campaign=pdf-decoration-v1](https://core.ac.uk/display/228856775?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1) diakses dari 7 Maret 2022)

Susanto, Aric., Rahaju, Tjitjik. 2018. *Implementasi Kebijakan Pengalihan Kewenangan Pendidikan Menengah Dari Pemerintah Kabupaten/Kota Ke Pemerintah Provinsi Jawa Timur (Studi Di Kota Surabaya)* Jurnal Publika, (online), Vol 6 No 5 (<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/23183/21202> diakses dari 3 Juni 2022)

Thaib, M., Nofrial, Ramon. 2019. *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial*. Yogyakarta: Deepublish

Umar, Zulkarnain. 2017. *Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik Di Daerah*. Jurnal Analisis Dan Kebijakan Publik, Vol 3 No 1, (<https://journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp/article/view/4068> diakses pada 6 dari 2022)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.

Website Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur (<https://disnakertrans.jatimprov.go.id/> diakses dari 7 Maret 2022)

Website Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur (<https://www.jatim.bps.go.id> diakses dari 15 Januari 2022)

Website Kominfo Provinsi Jawa Timur (<http://www.kominfo.jatimprov.go.id> diakses dari 15 Januari 2022)

Wijayanti & Miftahul. 2019. *Implementasi Kebijakan Manfaat Jaminan Hari Tua di Indonesia*. CPSI (Journal of Public Sector Innovation), 4 (1), 22

