

# Kualitas Layanan Penyelesaian Perselisihan Ketenagakerjaan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tana Tidung (Studi Kasus PT. TH Felda Group)

Hetty Junita <sup>1,\*</sup>; Florentina Ratih Wulandari <sup>2</sup>; Anak Agung Made Sastrawan Putra <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka, Indonesia; [hetty.sofan@gmail.com](mailto:hetty.sofan@gmail.com)

\*Correspondence : [hetty.sofan@gmail.com](mailto:hetty.sofan@gmail.com)

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan ketenagakerjaan dalam penyelesaian perselisihan tenaga kerja di Perusahaan PT. TH Felda Group di Kabupaten Tana Tidung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan sumber informan perwakilan tenaga kerja di PT. TH Felda Group Kabupaten Tana Tidung sebanyak 3 orang, Bidang Pengawasan Tenaga Kerja dan Hubungan Industrial (HI) di Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung (5 orang), dan perwakilan Ombudsman Kalimantan Utara. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan. Penentuan informan dengan cara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan ketenagakerjaan di Kabupaten Tana Tidung dalam penyelesaian perselisihan pembayaran pesangon, cuti sabbatical, dan biaya pemulangan tenaga kerja di Perusahaan PT. TH Felda Group, pada dimensi-dimensi pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sudah berjalan cukup baik. Namun, pada dimensi *tangible* belum berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan fasilitas kantor yang masih belum memadai mengingat kantor masih bergabung dengan dinas-dinas lain. Di sisi lain, keterbatasan tersebut tidak mempengaruhi pelayanan yang diberikan dalam menyelesaikan masalah pekerja/buruh PT. TH Felda Group. Implikasi dari penelitian ini adalah model *collaborative governance* antarpemangku kepentingan dalam mengelola dan mengatasi konflik ketenagakerjaan yang dihadapi di Kabupaten Tana Tidung.

## Kata kunci

*Dimensi Pelayanan, Pelayanan Publik, Perselisihan, Hubungan Industrial*

## ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the quality of employment services in resolving labor disputes at PT. TH Felda Group in Tana Tidung Regency. This research uses qualitative methods, with informant sources representing workers at PT. TH Felda Group Tana Tidung Regency as many as 3 people, Labor Supervision and Industrial Relations (HI) Division at the Manpower and Transmigration Office of Tana Tidung Regency (5 people), and representatives of the North Kalimantan Ombudsman. This research was conducted for 3 months. Determining informants using purposive sampling. The results of the research show that employment services in Tana Tidung Regency in resolving disputes over severance pay, sabbatical leave, and employee repatriation costs at PT. TH Felda Group, in the service dimensions of reliability, responsiveness, assurance and empathy, has gone quite well. However, in the tangible dimension it has not gone well, this is because the office facilities are still inadequate considering that the office is still affiliated with other departments. On the other hand, these limitations do not affect the services provided in resolving problems for workers/laborers PT. TH Felda Group. The implication of this research is a collaborative governance model between stakeholders in managing and resolving employment conflicts faced in Tana Tidung Regency.

## Keywords

*Disputes, Industrial Relations, Public Services, Service Dimensions*

## Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam pelayanan publik (Susan, 2019). Dalam pemerintah daerah pelayanan publik dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang dimiliki Pemda setempat, yaitu ASN/PNS di daerah tersebut. ASN/PNS harus mampu memberikan pelayanan public yang berkualitas bagi masyarakat (Setiono (2002) dalam (Randang et al., 2016.)). Kinerja aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik saat ini sering menjadi sorotan masyarakat. Hal ini terjadi karena selama ini masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, baik pelayanan di bidang administrasi maupun pelayanan dalam pemenuhan suatu barang atau jasa (Triguno, 2015). Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang berkualitas dan bermanfaat bagi masyarakat Indonesia (Sinambela, 2016). Begitu juga dengan pelayanan publik di Kabupaten Tana Tidung. Salah satu bentuk pelayanan publik di Tana Tidung, adalah pelayanan bidang ketenagakerjaan.

Pelayanan pemerintah di bidang ketenagakerjaan ditangani oleh Dinas Tenaga Kerja (Disnaker), yaitu lembaga pemerintahan yang berfungsi membina, melatih calon pekerja agar memiliki keahlian khusus sesuai dengan permintaan para pencari tenaga kerja dan memberikan pengawasan, serta kesempatan kerja seluas-luasnya kepada masyarakat Indonesia (Mariono et al, 2017). Dalam memberikan pelayanan dan membina tenaga kerja yang telah bekerja di suatu lembaga atau instansi, peran Disnaker khususnya Bidang Ketenagakerjaan bukan hanya sekedar membina tetapi juga harus mampu menjadi mediator atau fasilitator dalam memberikan layanan dan menyelesaikan perselisihan-perselisihan yang terjadi pada tenaga kerja. Hal ini telah diatur dalam Undang-undang ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan dan Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial agar pihak yang berselisih dapat mempertimbangkan keputusannya dalam penyelesaian perselisihan tersebut.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 pasal 1, angka 1 menjelaskan perselisihan adalah perbedaan pendapat antara pengusaha atau gabungan pengusaha dengan pekerjanya atau buruh atau serikat pekerja atau serikat buruh yang melahirkan suatu pertentangan. Perselisihan dapat terjadi dikarenakan adanya perselisihan mengenai hak tenaga kerja, perselisihan kepentingan, perselisihan pemutusan hubungan kerja, dan perselisihan antar serikat-serikat pekerja atau serikat buruh dalam satu perusahaan (Yuliastuti & Syarif, 2021). Realita yang terjadi hubungan antara pengusaha dengan pekerja tidak selalu berjalan mulus dan terkadang bersifat situasional. Hal inilah yang sering menjadi pemicu perselisihan dalam suatu lembaga atau perusahaan. Kondisi tersebut tidak dapat dibiarkan berlarut-larut sehingga peran pemerintah, khususnya bidang ketenagakerjaan, sangat diperlukan dalam situasi tersebut (Bambang & Joni, 2013).

PT. TH Felda Group adalah salah satu perusahaan perkebunan kelapa sawit yang berada di Desa Sepalang Dalung Kecamatan Sesayap Ilir Kabupaten Tana Tidung. Perusahaan perkebunan tersebut memiliki jumlah pekerja/buruh kurang lebih 1500 orang. PT. TH Felda Group adalah salah satu perusahaan kelapa sawit terbesar yang merupakan induk dari PT Teknik Utama Mandiri (TUM), PT Anugrah Kembang Sawit Sejahtera (AKSS) dan PT Usaha Kaltim Mandiri (UKM). Sejak tahun 2017 pekerja/buruh di PT. TH Felda Group menghadapi permasalahan yang cukup pelik, yaitu perselisihan antara pekerja/buruh dan PT. TH Felda Group, yang puncaknya di tahun 2019 yang menimbulkan perselisihan antara pekerja/buruh dan manajemen perusahaan dikarenakan keterlambatan pembayaran gaji selama 4 bulan (Riyanto, 2019). Perselisihan antara tenaga kerja dan perusahaan cukup menyita perhatian Bidang Tenaga Kerja dan Hubungan Industrial (HI) pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) provinsi Kalimantan Utara.

Berdasarkan Surat Permohonan Pencatatan Perselisihan Industrial dari Serikat Pekerja PT TH Felda Group (SPTP Nusantara) nomor 012/SPTPN/8/2021 ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tana Tidung, beberapa permasalahan yang dihadapi pekerja adalah sebagai berikut: *Pertama*, mengenai pembayaran pesangon terjadi perbedaan pemahaman antara pihak perusahaan dengan pekerja. Pihak perusahaan hanya membayarkan pesangon yang terdiri dari Tunjangan Daerah, Tunjangan Transport, dan Tunjangan Jabatan. *Kedua*, selain masalah pesangon, serikat pekerja juga menuntut permasalahan cuti sabbatical. *Ketiga*, mengenai biaya pemulangan pekerja. Terjadi perbedaan pemahaman antara pekerja dan perusahaan, dimana pekerja merasa dirugikan dengan keputusan yang dikeluarkan manajemen perusahaan PT TH Felda Group. Berbagai perbedaan pemahaman dan pandangan antara pekerja/buruh dan manajemen PT TH Felda Group, lama kelamaan menjadi sebuah konflik dalam tubuh organisasi tersebut (Riyanto, 2019). Hal tersebut tidak dapat dibiarkan, karena dapat menambah permasalahan baru. Untuk menciptakan suasana yang lebih kondusif dalam menghadapi dan mencari jalan keluar berbagai permasalahan yang ada, diperlukan suatu strategi dalam mengelola konflik tersebut (Yuli, Sulastri, dan Aryanti, 2018).

Menyikapi permasalahan yang terjadi Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung harus mampu memberikan pelayanan regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat terbatas (Hidayah, 2020). Subbidang tenaga kerja di Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung harus mampu menyelesaikan perselisihan yang terjadi secara komprehensif, agar meminimalisasi bahkan meniadakan perselisihan sehingga tidak merugikan tenaga kerja di perusahaan tersebut.

Penelitian ini ditulis dengan melihat penelitian-penelitian sebelumnya sebagai referensi. Macam-macam cara atau metode dalam penyelesaian perselisihan industrial dapat digunakan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Misalnya

penelitian yang dilakukan oleh Vijayantera (2016) yang mengkaji mengenai penyelesaian perselisihan melalui lembaga peradilan yang dimulai dari penyelesaian perselisihan melalui Pengadilan Hubungan Industrial, sedangkan (Ashari et al, 2018) mengkaji konflik yang timbul dari permasalahan hubungan industrial yaitu kurang harmonisnya hubungan antara atasan dan bawahan, yang diselesaikan secara kekeluargaan tanpa melibatkan pihak lain dalam menyelesaikan perselisihan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah bahwa penyelesaian perselisihan akan dilakukan dengan melibatkan bidang ketenagakerjaan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tana Tidung dengan cara mediasi dan bipartite.

Penyelesaian perselisihan menggunakan cara mediasi biasanya menggunakan mediator. Mediator dalam menyelesaikan perselisihan industrial di PT. TH Felda Group mengenai pembayaran pesangon, cuti *sabatical*, biaya pemulangan tenaga kerja dan mekanisme pembayaran pesangon adalah Disnakertrans Tana Tidung. Hal ini sesuai dengan penelitian Pratama (2019) dan Laila, Soetarto, dan Simamora (2019) yang menyampaikan bahwa penyelesaian perselisihan hubungan industrial dilakukan oleh mediator dengan cara memberikan perlindungan hukum bagi para pihak yang terlibat dalam perselisihan hubungan industrial, khususnya mengenai Pemutusan Hubungan Kerja (PHK).

Kualitas pelayanan di Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung dan Kantor BPJS Makasar dapat diukur melalui lima dimensi: *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) dalam menangani aduan pekerja PT TH Felda Group serta klaim peserta BPJS. Meskipun fokus penelitian penulis adalah pada jenis perselisihan yang berbeda, yakni penyelesaian masalah hubungan industrial terkait pembayaran pesangon, cuti sabbatical, dan biaya pemulangan tenaga kerja di PT.TH Felda Group, namun pendekatan evaluasi kualitas layanan tetap menjadi titik sentral dalam analisis

Berdasarkan fenomena yang terjadi di PT. TH Felda Group dan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk: 1). menganalisis pelayanan ketenagakerjaan di Kabupaten Tana Tidung dalam penyelesaian perselisihan pembayaran pesangon, cuti sabbatical, dan biaya pemulangan tenaga kerja di Perusahaan PT. TH Felda Group, dan 2). menganalisis mekanisme layanan penyelesaian perselisihan hubungan industrial di Perusahaan PT.TH Felda Group. Kontribusi dari riset ini adalah memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika penyelesaian perselisihan hubungan industrial di perusahaan sektor ketenagakerjaan, khususnya dalam konteks PT. TH Felda Group. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi pihak terkait, baik pemerintah daerah, instansi terkait, maupun pihak manajemen perusahaan, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menangani perselisihan hubungan

industrial serta meningkatkan kualitas pelayanan ketenagakerjaan secara keseluruhan.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang memiliki karakteristik alamiah (*natural setting*) (Moleong, 2016). Metode ini dilakukan untuk pencarian fakta mengenai perselisihan hubungan industrial di PT. TH Felda Group dengan menitikberatkan pada pemahaman, pemikiran dan persepsi peneliti (Sugiyono, 2012). Penelitian dilakukan di Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder (Nazir, 2014). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner kepada informan-informan yang telah ditetapkan, yaitu perwakilan tenaga kerja di PT. TH Felda Group Kabupaten Tana Tidung sebanyak 3 orang, dan perwakilan dari Bidang Pengawasan Tenaga Kerja dan Hubungan Industrial (HI) di Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung berjumlah 5 orang. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini merupakan data dari pihak intansi, khususnya dari Bidang Tenaga Kerja di Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung yang meliputi data kasus perselisihan tenaga kerja di PT. TH Felda Group. Pengambilan data melalui teknik wawancara mendalam (Arikunto, 2016). Setelah memperoleh data, data akan dianalisa, dengan mengacu pada konsep Milles & Huberman (2014) yaitu *interactive model* yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah, yaitu: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan uji keabsahan data setelah itu baru dilakukan penarikan kesimpulan (Sudirman et al, 2023).

## Hasil dan Pembahasan

Perselisihan hubungan industrial yang terjadi di PT Teknik Utama Mandiri (TUM), PT Usaha Kaltim Mandiri (UKM) dan PT Anugrah Kembang Sawit Sejahtera (AKSS) yang bernaung di bawah PT. TH Felda Group diawali dari pemberhentian sepihak pada Pekerja/buruh Harian Lepas (KHL) di ketiga perusahaan tersebut. Menurut para karyawan, pemberitahuan pemberhentian dilakukan melalui pesan via Whatsapp (WA) tanpa ada surat resmi dari perusahaan. Masalah semakin runcing saat gaji dan pesangon pekerja/buruh juga tidak segera dibayarkan (Hanifah, 2019). Pemberhentian pekerja/buruh tersebut dipicu oleh pergantian manajemen di perusahaan tersebut, sehingga berdampak langsung pada gaji karyawan. Setelah peristiwa tersebut, para pekerja/buruh mendatangi kantor Bupati Tana Tidung, guna meminta pertolongan menengahi permasalahan perselisihan yang terjadi. Menurut pekerja/buruh yang di PHK, perusahaan kurang peduli

dengan nasib karyawan, pembayaran gaji yang belum dibayarkan beserta pesangonnya masih menjadi tanda tanya dan belum ada kejelasan. Para pekerja/buruh yang berselisih mengadukan masalah tersebut ke Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung dan berharap mendapat jalan keluar.

Berdasarkan Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 tentang penyelesaian perselisihan hubungan industrial diatur bahwa jenis-jenis perselisihan hubungan industrial ada 4 macam, yaitu perselisihan hubungan kerja, perselisihan hak, perselisihan kepentingan, perselisihan pemutusan hubungan kerja dan perselisihan antar serikat pekerja atau serikat buruh (Mantili, 2021). Berdasarkan telaah aduan pekerja/buruh PT. TH Felda Group, permasalahan utama yang dihadapi saat itu adalah perselisihan pembayaran pesangon, cuti *sabatical*, dan biaya pemulangan tenaga kerja yang belum diselesaikan oleh perusahaan. Dalam menerima aduan pihak yang berselisih, Disnakertrans Tana Tidung tetap memegang prinsip dalam menyelesaikan perselisihan tersebut, yaitu:

- a) Menyelesaikan perselisihan dengan melibatkan kedua belah pihak yang berselisih, yaitu wajib mengundang pengusaha dan pekerja/buruh atau serikat pekerja/seikat buruh dan dilaksanakan perundingan secara musyawarah untuk mufakat (Pasal 136 ayat (1) UU Nomor 13 Tahun 2003).
- b) Bila upaya musyawarah untuk mufakat tidak tercapai, maka pengusaha dan pekerja/buruh atau serikat pekerja/serikat buruh menyelesaikan perselisihan hubungan industrial melalui prosedur yang diatur undang-undang (Pasal 136 ayat (2) UU Nomor 13 Tahun 2003). Undang-undang Nomor 2 Tahun 2004 menganut penyelesaian perselisihan melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Penyelesaian perselisihan hubungan industrial dengan membuat perjanjian bersama yang ditanda-tangani oleh para pihak dan disaksikan oleh konsiliator serta didaftar di pengadilan hubungan industrial untuk mendapatkan akta bukti pendaftaran. Apabila tidak tercapai kesepakatan maka konsiliator mengeluarkan anjuran tertulis yang harus sudah disampaikan kepada para pihak selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak sidang konsiliasi pertama.

Adapun dimensi kualitas layanan ketenagakerjaan dalam menyelesaikan konflik ketenagakerjaan tersebut merujuk pada Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), antara lain *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Untuk mengetahui efektivitas aplikasi SIPPADU di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dianalisis menggunakan teori dari Sutrisno (2007), yang memiliki lima fokus dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan diantaranya yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

## 1. *Tangibles*

### a. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan adalah segala fasilitas yang disediakan oleh Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung, khususnya yang bisa diakses para pekerja/buruh PT. TH

Felda Group. Berdasarkan hasil reduksi data penelitian, dari hasil wawancara SA (ASN/Kabid Tenaga Kerja) dan TH (Karyawan PT UKM)

*“Tampilan gedung secara umum sudah baik dan memenuhi standar, yaitu berupa bangunan gedung berdiri di atas lahan seluas  $\pm 1.560 \text{ m}^2$  yang merupakan lahan bangunan Eks.Mess Guru sekolah Unggulan Terpadu yang tidak difungsikan, terdiri dari 3 (tiga) lantai, gedung dicat dengan warna kuning kecoklatan serta tersedia lapangan parkir luas dan secara umum, fasilitas sudah memadai” (Hasil wawancara, 21 Juni 2022)*

Fasilitas yang tersedia bagi masyarakat di Gedung Disnakertrans meliputi Gedung dinas, ruang tunggu, toilet, musholah, dan area parkir. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil bahwa fasilitas yang disediakan oleh Disnakertrans saat sudah cukup memadai, walaupun kondisi riilnya Gedung masih meminjam dan bergabung dengan dinas-dinas lainnya di Kabupaten Tana Tidung. Dengan segala keterbatasan yang ada, Disnakertrans sudah berusaha menyediakan ruang tunggu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Untuk area parkir dan mushola saat ini memang belum tersedia secara khusus, karena masih bergabung dengan instansi lainnya.

Berdasarkan kondisi yang ada, dapat disimpulkan bahwa masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana prasarana yang lebih memadai di Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung, sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### **b. Kesiapan pelayanan dan penampilan pemberi layanan**

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya di bidang ketenagakerjaan yang berkualitas, Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung perlu melakukan peningkatan di segala bidang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Kesiapan pelayanan yang dimaksud disini adalah kesiapan pegawai di kantor Disnakertrans dalam memberikan pelayanan kepada pekerja/buruh PT. TH Felda Group.

Kesiapan pegawai ditunjukkan dengan selalu ada pegawai yang akan memberikan pelayanan di saat jam kerja pelayan. Dari hasil wawancara, pekerja/buruh PT. TH Felda Group tidak dibiarkan terlalu lama menunggu saat diberikan layanan. Selain itu, peran pegawai dalam pelayanan sangatlah penting maka dari itu penampilan pegawai juga tidak kalah pentingnya. Penampilan akan memberikan kesan pertama oleh sebab itu seorang pegawai harus mementingkan penampilan (Rijal dan Darlin, 2021). Dalam memberikan pelayanan, pegawai harus tampil maksimal di depan masyarakat. Murah senyum serta ramah dalam pelayanan agar masyarakat juga tidak merasa pelayanan yang diberikan terkesan

tidak mempedulikan kepentingan masyarakat. Dalam pelayanan pegawai juga memiliki aturan pakaian setiap harinya (Sasmito, 2022).

## 2. Keandalan Pelayanan (*Reability*)

Pelayanan pegawai Disnakertrans yang handal dibutuhkan oleh setiap pengguna pelayanan. *Reability* atau keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam menyelesaikan produk layanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat (Saksono, 2020). Dalam memberikan pelayanan kepada pekerja/buruh PT. TH Felda Group, ASN di kantor Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung harus memperhatikan aspek ketepatan. Ketepatan pelayanan di kantor tersebut dilakukan dengan berusaha melaksanakan pelayanan yang tepat sesuai dengan aturan yang ada.

Berdasarkan reduksi data hasil wawancara dengan beberapa pekerja/buruh PT. TH Felda Group yang sedang berselisih, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung saat mereka mengadakan permasalahan mereka, tanggapan ASN di kantor tersebut sudah cermat dan tepat dalam melayani dan menanggapi permasalahan yang sedang dihadapi oleh pekerja/buruh PT. TH Felda Group.

*"Pelayanan jasa cukup mudah, sesuai prosedur dan tahapan penyelesaian perselisihan Hubungan Industrial (PHI) cukup mudah dan jelas karena telah diatur di dalam perundangan Ketenagakerjaan. Selain itu dalam memberikan pelayanan petugas selalu berpedoman pada aturan yang berlaku, ASN di bidang Ketenagakerjaan melakukan tugas sesuai dengan tupoksi yang diamanatkan dan tertuang didalam penilaian kinerja serta dapat dipertanggungjawabkan di depan atasan dan Undang-undang"(Hasil wawancara tanggal 22 juni 2022)*

Pegawai yang bertugas melayani aduan dari pekerja/buruh perusahaan yang sedang berselisih segera memproses semua pengajuan yang ditujukan ke Disnakertrans. Pegawai dalam melayani dan memecahkan permasalahan, khususnya yang berhubungan dengan perselisihan hubungan kerja pada PT. TH Felda Group diselesaikan sesuai SOP dan undang-undang yang berlaku. Lebih lanjut juga disampaikan oleh beberapa pekerja/buruh PT. TH Felda Group bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor tersebut, dan pekerja/buruh juga merasa sangat terbantu sekali dalam menghadapi permasalahannya. Penyelesaian hubungan industrial ada beberapa proses yaitu dengan cara mediasi, konsiliasi, arbitrase dan konsiliasi (Herawati et al, 2021). Hal inilah yang digunakan oleh Disnakertrans dalam membantu menyelesaikan perselisihan yang terjadi pada pekerja/buruh PT. TH Felda Group.

Dalam menyikapi permasalahan perselisihan tersebut, Disnakertrans menggunakan proses mediasi. Mediasi adalah suatu metode menyelesaikan



perselisihan dengan cara perundingan bersama pihak-pihak yang berselisih dan hubungan industrial diatur dalam Permenaker Nomor 17 Tahun 2004 Tentang Pengangkatan dan pemberhentian mediator hubungan industrial serta tata kerja mediasi (Latip et al, 2018). Sebelum mediasi penyelesaian hubungan industrial antara pekerja/buruh dengan perusahaan PT. TH Felda Group, Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung dalam menyelesaikan permasalahan tersebut mencoba menawarkan jalan pertama, yaitu litigasi lalu melalui rekonsiliasi dan arbitrase. Setelah itu Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung menawarkan menyelesaikan perselisihan hubungan industrial melalui mediasi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ashari et al (2018) yang melakukan mediasi untuk menyelesaikan perselisihan. Setelah melakukan mediasi pada kedua belah pihak, diperoleh kesepakatan bahwa uang pesangon akan dibayarkan pihak perusahaan sesuai dengan PP nomor 35 tahun 2021.

Aturan serta mekanisme pemberian pesangon tertuang lengkap dan terperinci dalam PP no. 35 tahun 2021 tentang PHK, yang tertuang dalam pasal 40 ayat 2, yang mengatur nilai atau besar pesangon yang harus dibayarkan perusahaan kepada karyawan. Kemudian pasal 40 ayat 3 yang menyatakan bahwa selain pesangon PHK pekerja/buruh juga berhak menerima uang penghargaan masa kerja. Selanjutnya pasal 42 ayat 2, yang menerangkan bahwa jika terjadi perubahan persyaratan kerja akibat pengalihan usaha dan pekerja/buruh tidak ingin melanjutkan hubungan kerja, maka pesangon bisa dikurangi, dan pasal 43 yang menyatakan bahwasanya perusahaan atau pihak pemberi kerja dapat membayarkan pesangon kurang dari ketentuan yang ada di pasal 40 ayat 2.

### 3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kantor Disnakertrans sudah memberikan pelayanan dengan sigap dan tanggap sesuai dengan tupoksi dan tanggung jawabnya. Hal ini dikarenakan pegawai layanan wajib merespon dengan cepat pengguna layanan, dalam hal ini adalah pihak-pihak yang berselisih yang datang.

Daya tanggap merupakan kesigapan pegawai Disnakertrans dalam membantu masyarakat yang membutuhkan layanan. Responsivitas ini menjadi bukti serta Tindakan nyata yang dilakukan dinas dalam melayani masyarakat, dalam hal ini melayani pekerja/buruh PT. TH Felda Group yang sedang berselisih. Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik di Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung sudah menerapkan dimensi *responsiveness* beserta indikatornya.

Penilaian kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan

pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat (Rabaisa, Firman, Sjarlis, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh hasil bahwa pada umumnya pegawai di kantor Disnakertrans sudah memberikan pelayanan dengan sigap dan tanggap sesuai dengan tupoksi dan tanggung jawabnya. Hal ini diakrenakan pegawai layanan wajib merespon dengan cepat pengguna layanan, dalam hal ini adalah pihak-pihak yang berselisih yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik. Respon pegawai bertujuan untuk masyarakat (pekerja/buruh perusahaan yang berselisih) yang masih kurang paham dengan masalah yang saat ini sedang dihadapi.

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung dalam menangani perselisihan yang sedang terjadi antara pekerja/buruh dan perusahaan PT. TH Felda Group, berdasarkan hasil reduksi data diperoleh informasi sebagai berikut:

*"Dari semua responden meyakini bahwa permasalahan perselisihan yang ada, pasti dapat diselesaikan dengan tetap mengacu pada prosedur perundangan yang ada dalam pelayanan Ketenagakerjaan dan rata-rata responden merasa aman saat melaporkan suatu kejadian/kasus yang berhubungan dengan ketenagakerjaan, selain pengguna layanan petugas/staf/ASN juga mendapatkan perlindungan baik Pemerintah maupun Undang-undang" "(Hasil wawancara, 22 Juni 2022)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disampaikan bahwa pegawai yang bertugas memberikan pelayanan di bidang tersebut sudah sangat baik dan dalam memberikan penjelasan tidak berbelit-belit. Sehingga pekerja/buruh PT. TH Felda Group yang datang mengadukan permasalahannya tidak sulit menerima penjelasan petugas pelayanan. Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung yang memiliki wewenang dalam menangani permasalahan perselisihan industrial tersebut, sudah seharusnya memberikan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengajukan permohonan layanan. Jaminan diperlukan agar masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah jaminan berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan bagi masyarakat yang memohon layanan kependudukan di Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung. Dari hasil wawancara yang telah di sebutkan di bagian hasil penelitian, diketahui bahwa pekerja/buruh PT. TH Felda Group merasa jika pengurusan/pemrosesan layanan di Disnakertrans sangat mudah, karna semua persyaratan yang harus di penuhi telah dijelaskan oleh

petugas secara rinci dan mudah. Di samping itu, pegawai di kantor Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung juga memberikan nomer-nomer telephone para petugas layanan, sehingga jika pekerja/buruh yang sedang berselisih kapan saja menyakan kemajuan aduannya, dapat dengan mudah menghubungi petugas layanan tanpa harus dating ke kantor Disnakertrans. Selain jaminan kemudahan layanan, Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung juga menjamin keamanan masyarakat pemohon layanan.

## 5. Empati

Setiap individu yang bertugas memberikan pelayanan di kantor Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung, hendaknya memiliki sikap empati. Sikap empati petugas layanan ini ditunjukkan misalnya dengan cara memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Para pengguna layanan, dalam hal ini pekerja/buruh PT. TH Felda Group yang sedang berselisih akan merasa puas jika pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap sopan dan ramah kepada mereka dan pengguna layanan lainnya. Hasil wawancara peneliti mengenai sikap empati petugas pemberi layanan adalah sebagai berikut:

*"Jam operasional pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tana Tidung sudah cukup memadai, sudah ditetapkan sesuai dengan ketentuan jam kerja pelayanan. Selain itu dalam memberikan pelayanan ASN/ petugas sudah bersikap sopan, ramah dan memberikan rasa nyaman bagi setiap masyarakat. Pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran sudah disediakan kotak aduan di dinas dan juga dapat melakukan pengaduan secara online/daring melalui Facebook maupun WA" (Hasil wawancara, 22 Juni 2022)*

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas berdasarkan dimensi empathy sudah sangat baik yakni bersikap ramah, sopan, santun, dan tidak membeda-bedakan. Hal ini sesuai dengan pendapat Luthfillah dan Sutisna (2023), bahwa sikap empati dalam memberikan pelayanan publik sangat menentukan kepuasan pengguna layanan. Saat pengguna layanan memiliki kritik dan saran, mereka juga harus difasilitasi untuk menyampaikan argument mereka. Di Disnakertrans Kabupaten Tana Tidung, bagi pengguna yang ingin menyampaikan aspirasinya, mereka cukup memasukkan ke dalam kotak saran yang telah disediakan atau melakukan pengaduan secara online/daring melalui Facebook maupun WA yang telah disediakan oleh Disnakertrans

## Manajemen Konflik Perselisihan Hubungan Industrial

Dalam menghadapi perselisihan hubungan industrial di PT. TH Felda Group di Kabupaten Tana Tidung, awalnya Disnakertrans melakukan musyawarah untuk berdiskusi menyelesaikan perbedaan yang memicu terjadinya konflik tersebut. Para pihak yang berkonflik melakukan kolaborasi untuk duduk bersama dan bersikap saling kooperatif untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Akan tetapi dua pihak yang berkonflik belum juga menjumpai titik terang. Konflik yang terjadi semakin meruncing, hal ini dipicu dari ketidaknyamanan pekerja/buruh yang mengalami PHK merasa tidak adil dalam menerima hak-haknya, diantaranya uang pesangon, cuti sabbatical, dan biaya pemulangan pekerja.

Ketidaksesuaian hak terjadi saat perusahaan tidak mampu membayar pekerja sesuai dengan UMK yang berlaku. Akibatnya upah yang didapatkan pekerja/buruh tidak semestinya. Ketidaksesuaian kepentingan mulai terlihat dari ketika memutuskan atau berunding antara serikat pekerja dengan manajemen perusahaan. Hal ini sesuai dengan teori fase konflik yang disampaikan oleh Donald Rothchild dan Chandra Lekha Sriram dalam Wirawan (2016), bahwa konflik dimulai dari fase Potensi Konflik (*potential conflict phase*), dimana konflik sudah terjadi dalam fase ini tetapi intensitas dari konflik tersebut masih rendah. Kemudian terdapat perasaan yang tidak puas tetapi tidak dikatalisasikan/diujarkan/ditunjukkan sehingga tidak mempercepat terjadinya perubahan didalam kelompok. Sehingga berkembang masuk ke dalam fase pertumbuhan (*gestation phase*), lalu pemicu dan eskalasi (*triggering and escalation phase*) dan terakhir pada fase pascakonflik (*post-conflict phase*).

Dari penjelasan diatas disampaikan bahwa kedua belah pihak sama-sama mencari pemecahan masalah (*problem solving*) yang tepat, yang dapat diterima oleh kedua belah pihak, sehingga permasalahan dapat terselesaikan, dan tidak sampai berkelanjutan. Pemecahan masalah ini diperlukan karena pihak yang berkonflik masing-masing memiliki pandangan yang berbeda. Sesuai dengan pendapat Dhulhijjahyani (2020), bahwa manajemen konflik yakni upaya antisipasi yang diambil para pelaku yang berkonflik atau pihak lain dalam usaha untuk menanggulangi konflik tersebut supaya dapat berakhir dengan baik, damai, dan dapat membawa keharmonisan serta menghasilkan penyelesaian permasalahan/konflik melalui musyawarah mufakat, maka Disnakertrans kabupaten Tana Tidung berusaha mencari pemecahan masalah (*problem solving*) yang tepat, yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Pihak pemerintah melalui Disnakertrans memfasilitasi dalam melakukan perundingan bipartit untuk menemukan solusi atau titik terang untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi.

### **Proses Penyelesaian Konflik Hubungan Industrial**

Dalam penyelesaian konflik hubungan industrial di Kabupaten Tana Tidung, ketika terjadinya konflik dengan mengacu pada Undang-Undang No. 2 Tahun. 2014, maka permasalahan yang ada diselesaikan dengan musyawarah mufakat antar kedua belah pihak yang sedang berkonflik di TH Felda Group. Pihak pemerintah melalui Disnakertrans memfasilitasi dalam melakukan perundingan bipartit untuk menemukan solusi atau titik terang untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi. Apabila setelah melakukan perundingan tetapi tidak menemukan kesepakatan baru kemudian melakukan perundingan secara Tripartit antara kedua belah pihak yang sedang berkonflik dengan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tana Tidung, dalam hal ini yang diberikan tanggung jawab adalah mediator dari Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Tana Tidung.

Setelah berunding dengan dimediasi Dinas Tenaga Kerja dan menemukan titik temu penyelesaian permasalahan maka dapat terselesaikan melalui perundingan Tripartit tersebut. Hal yang sama juga dilakukan oleh Maharani dan Deliarnoor (2023), yang menyampaikan bahwa salah satu solusi untuk menghadapi konflik yang terjadi antara Pemprov DKI Jakarta, PT Pertamina, dan warga Pancoran Buntu II adalah dengan melakukan perundingan tripartite dengan Dinas tenaga kerja sebagai mediator juga. Akan tetapi, jika pihak yang berkonflik tidak bersepakat maka mediator akan mengeluarkan Anjuran dan di serahkan kepada PHI (Pengadilan Hubungan Industrial).

Keberadaan Pemerintah dalam penanganan penyelesaian perselisihan hubungan industrial ini sangat penting, karena dalam hal ini pemerintah yang bertanggung jawab yakni Dinas Tenaga Kerja menjadi pihak yang netral, sehingga dalam memberikan nasihat dapat bersifat objektif. Dinas Tenaga Kerja juga memfasilitasi dalam perundingan Tripartit yang melibatkan pihak ketiga, yakni mediator di dalamnya. Sebelum sampai ke tahapan Tripartit tersebut terlebih dahulu dilakukan Perundingan bipartit. Selain itu, Dalam Dinas Tenaga Kerja juga memiliki Tim Deteksi Dini. Tim deteksi dini ini tidak hanya terdiri dari Dinas Tenaga Kerja saja tetapi juga dari Polres, Kodim, Satpol PP, dan perwakilan Kejaksaan. Ketika ada laporan masuk yang menyebutkan bahwa akan terjadi mogok kerja dan unjuk rasa pekerja/buruh, tim ini akan turun ke Perusahaan yang berarti di perusahaan tersebut sedang mengalami perselisihan hubungan industrial. Tim ini turun ke perusahaan untuk mengantisipasi supaya perselisihan tersebut tidak semakin melebar.

### **Mekanisme Hubungan Industrial di TH Felda Group**

Hubungan industrial di TH Felda Group dimulai dari Hubungan Kerja, mulai dari melamar kerja kemudian dipanggil untuk melakukan tes untuk masuk menjadi pekerja di perusahaan itu, dan kemudian diterima menjadi pegawai/pekerja di perusahaan tersebut. Setelah itu mulai terbentuknya perjanjian. Perjanjian itu ada 2 macam yakni, perjanjian kerja waktu tertentu dan perjanjian waktu tidak tertentu. Perjanjian kerja waktu tertentu yang dibatasi oleh waktu sedangkan perjanjian waktu tidak tertentu sebenarnya juga dibatasi oleh waktu akan tetapi waktunya lebih lama, yakni sampai dengan pensiun. Setelah diterima bekerja muncullah perjanjian, kemudian muncul yang namanya hak dan kewajiban. Kewajibannya pekerja adalah bekerja, kewajiban pengusaha adalah memberikan hak pekerja salah satunya upah/gaji. Hak yang dimiliki pengusaha adalah meminta hasil dari pekerjaan pekerja/buruh. Dalam proses hubungan kerja ini kebalikan yang mana haknya pekerja tapi kewajibannya pengusaha, kewajibannya pekerja tapi haknya pengusaha. Dalam proses pemenuhan hak dan kewajiban ini dapat menimbulkan gesekan, atau memicu terjadinya perselisihan yang mengakibatkan konflik seperti yang terjadi saat ini.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelayanan ketenagakerjaan di Kabupaten Tana Tidung dalam penyelesaian perselisihan pembayaran pesangon, cuti sabbatical, dan biaya pemulangan tenaga kerja di Perusahaan PT. TH Felda Group, ditinjau dari dimensi-dimensi pelayanan yang ada menunjukkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sudah berjalan cukup baik. Namun, dimensi *tangible* menunjukkan hasilnya belum berjalan dengan baik, mengingat fasilitas kantor yang masih belum memadai, kantor dinas masih bergabung dengan dinas-dinas lain serta jumlah pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Tana Tidung yang belum memadai untuk melakukan monitoring tindak lanjut penyelesaian konflik terkait. Dibalik keterbatasan yang ada, tidak mempengaruhi pelayanan Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Tana Tidung dalam menyelesaikan masalah pekerja/buruh PT. TH Felda Group. Manajemen konflik yang dilakukan Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Tana Tidung bersifat *win-win solution* antara perusahaan dengan para pekerja/ buruh terdampak, dengan tetap mengawal terimplementasinya mekanisme pembayaran pesangon di Perusahaan PT. TH Felda Group mengacu pada PP no. 35 tahun 2021. Terdapat 12 *estate* yang menerima pesangon dengan total Rp. 16.755.411.288.

## Referensi

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ashari, A., Novalinda, F., Uswatun, H. (2018). Penyelesaian Perselisihan Karyawan Melalui Mediasi (Studi Kasus di Toko House of Celena). *Kompetensi*, 12 (2), p 125-143
- Bambang, R. & Joni, S. (2013). *Hukum ketenagakerjaan*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Dhulhijahyani, F., Sjamsiar, S., Mohammad, N. (2020). Manajemen Konflik dalam Penyelesaian Permasalahan Hubungan Industrial. (Studi Dalam Bidang Hubungan Industrial Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan). *Jurnal Profit*. 14 (1), p 32-41
- Hanifah. (2019). Pekerja/buruh perkebunan sawit dipecat via WA. Diambil dari: <https://korankaltim.com/read/kaltara/25179/karyawan-perkebunan-sawit-dipecat-via-wa>
- Herawati, N., Setiawati, R, & Cahyaningtyas Program Studi Magister Kenotariatan, I. (2021). Perwujudan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Sebagai Cerminan Asas Keseimbangan. *NOTARIUS*, 14.
- Herawati, N., Setiawati, R., Cahyaningtyas, I. (2021). Perwujudan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Sebagai Cerminan Asas Keseimbangan. *Notarius*. 14 (1), p 428-443
- Hidayah, D. (2020). Kualitas pelayanan publik (studi pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Cipatujah kabupatenTasikmalaya). *Jurnal Ilmiah*

- Ilmu Administrasi Negara*. 7 (1), p 28-34.
- Laia, F., Soetarto, Simamora. (2019). Peranan Mediator Dalam Proses Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (Studi Kasus Tentang PHK di Disnaker Provinsi Sumatera Utara). *Jurnal Governance Opinion*. 4(1), p 106-114
- Latip. A., Ainiyah. (2018). Mediasi sebagai penyelesaian permasalahan tenaga kerja di Kabupaten Bangkalan. *Kompetensi*. Volume 12 (2).
- Luthfillah, M., Sutisna, J. (2023). Kualitas Pelayanan Badan Pengusahaan Batam dalam Pelayanan Perizinan Berbasis Sistem Indonesian Batam Online Single Submission Tahun 2022-2023. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 5(1), p 1-28 <https://doi.org/10.52423/nesores.v5i1.142>
- Maharani, D. P, Delianoor, N, A. (2023). Manajemen Konflik Pancoran Buntu II antara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, PT Pertamina, dan Warga Pancoran Buntu II Tahun 2020-2022. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 5 (1), 161-183
- Mantili, R. (2021). Konsep Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Antara Serikat Pekerja Dengan Perusahaan Melalui Combined Process (Med-Arbitrase). *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 6(1), 47-65. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v6i1.252>
- Mariono, B, P., Mantiri, M., & Singkoh, F. (2017). Peran Dinas Tenaga Kerja Dalam Menanggulangi Angka Pengangguran Di Kabupaten Minahasa. *Eksekutif. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*. 2(2). P 1-11
- Miles, M., Huberman, A.M., Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook. Edition 3*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nazir, P. D. (2014). *Metode penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Pratama, P, W. (2019) *Studi tentang penyelesaian perselisihan perburuhan melalui mediasi di Kabupaten Sragen ( studi kasus di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen)*. Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Diambil dari <http://eprints.ums.ac.id/70314/>
- Rabaisa, Firman, A., Sjarlis. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. *Jurnal ilmiah: Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 10 No. 3.
- Randang, O. J., Lumolos, J., & Waleleng, G. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara. *Society*. XX (3), p 51-68
- Rijal, Darlin. (2021). Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal Moderat*, 7(4).
- Rijal, Darlin. (2021). Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal MODERAT*. 7 (4). p 831-843

- Riyanto. (2021). Disnakertrans Kembali Tegur PT TH Felda Nusantara. *Koran Kaltara*.  
<https://korankaltara.com/disnakertrans-kembali-tegur-pt-th-felda-nusantara>.  
Diakses pada tanggal 20 Juli 2023
- Saksono, H. (2020). Innovation Hub: Media Kolaborasi Menuju Pemerintah Daerah Inovatif. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(1).  
doi:<https://doi.org/10.35967/jipn>
- Sasmito, Y. (2022). Analisis Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN (IP ASN) di Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 31–43.  
<https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.262>
- Sudirman, F. A., Pertiwi, G., & Saidin, S. (2023). Implementasi Kerjasama Sister City Kota Kendari (Indonesia)-Kota La Rochelle (Perancis) dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih (2017-2019). *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 400-416.
- Sinambela, P. (2016). *Reformasi pelayanan publik teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung:PT Alfabet.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal manajemen Pendidikan Islam*. 9 (2), p. 952-962
- Triguno. (2015). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003
- Undang-Undang Nomor Nomor 2 Tahun 2004
- Vijayantera. (2016). *Perselisihan pemutusan hubungan kerja sebagai dampak penggabungan, peleburan, pengambilalihan, dan Ppenutupan perusahaan*. Thesis, Universitas Airlangga. Diambil dari <https://repository.unair.ac.id/23701/>
- Wirawan. (2016). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*(4th ed.). Jakarta: Salemba Humanika.
- Yuli, Y., Sulastri, Aryanti, D. (2018). Implementasi Undang-undang Ketenagakerjaan dalam Perjanjian Kerja antara Perusahaan dan Tenaga Kerja di Perseroan Terbatas (PT). *Jurnal Yuridis*. 5 (2), 186-209.
- Yuliastuti, A., Syarif, E. (2021). Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Menggunakan Acte Van Dading. *Jurnal Ketenagakerjaan*, 16(2).  
<https://doi.org/10.47198/naker.v16i2.107>