BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam Penelitian ini peneliti akan meneliti mengenai bagaimana "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Dinas Tenaga Kerja Kota Depok Tahun 2022*" Pelayanan secara garis umum didalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan public merupakan kesediaan seseorang untuk menolong dan menyediakan berbagai macam hal yang diperlukan oleh orang lain, selayaknya tamu atau pembeli yang membutuhkan pelayanan.

Kualitas Pelayanan public merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, kegiatan dilakukan kepada masyarakat yang dalam pelayanan publik sendiri menjadi sebuah kesatuan dan kumpulan yang mana menawarkan kepuasaan, meskipun terkadang tidak terikat dan sama pada setiap produk yang dikeluarkan oleh pemerintah itu sendiri.[1]

Dalam pedoman pelaksanaan pelayanan public yang dilakukan sekarang dalam pemerintahan Indonesia yang terjadi ada beberapa topic, dijelaskan dalam hal tersebut ada sekitar 13 buah pedoman yang tercatat didalam Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004, yaitu adalah ;

---

[1] *media.neliti.com (kualitas pelayanan public)*
[2] *Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang pedoman pelaksanaan pelayanan publik*

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen suatu tolok ukur atau janji dari penyslenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Standard Operating Procedures (SOP) adalah panduan dalam melaksanakan kegiatan. [2]
4. Penyelenggara Pelayanan adalah penyelenggara negara, penyelenggara ekonomi negara dan korporasi penyelenggara pelayanan publik, serta lembaga independen yang dibentuk olch pemerintah.
5. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Layanan Umum (BLU).
6. Pembina Teknis Pelayanan adalah instansi yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

[2] *Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang pedoman pelaksanaan pelayanan publik*

7. Unit Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BLU yang sccara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
8. Kinerja keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Unit Pelayanan Publik adalah tingkat
9. Unit Pelayanan Publik Terbaik adalah unit pelayanan yang telah dinilai dan ditetapkan sebagai unit pelayanan yang mempunyai kinerja terbaik berdasarkan keputusan Tim Penilai.
10. Tim Penilai adalah tim yang dibentuk oleh màsing-masing instansi pemerintah, baik tingkat pusat, provinsi maupun kabupaten/kota.
11. Pemberi Pelayanan adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
12. Penerima Pelayanan adalah orang, masyarakat, badan hukum swasta dan instansi pemerintah.
13. Biaya Pelayanan adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun), dan tata cara yang besaran pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pedoman disini berarti tergambar jelas bahwa pelayanan public dari masa kemasa sangat diperlukan oleh pihak masyarakat untuk menyelesaikan berbagai persoalan yang hadir, pelayanan public yang dilakukan berbasis jasa,

Dinas Tenaga Kerja Kota Depok menyediakan tempat untuk menyelesaiakan persoalan masyarakat, persoalan tersebut berupa penyelesaian perselisihan, dengan menyediakan prasarana yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap penyelesaian perselisihan, penyelesaian ini sebagai sebuah bentuk agenda yang memang sudah dilakukan dan sudah terjadwal sebagai bentuk laporan akan hasil pekerjaan yang dilakukan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja Kota depok.

Kemudian kualitas pelayanan public juga berkaitan erat dengan berbagai kasus perselisihan sebagaimana topic utama yang peneliti. Dan dari hal itu peneliti ingin melihat seberapa berpengaruh kualitas pelayanan dalam tindakan penyelesaian perselisihan, pada sebelumya ada beberapa konsep serta definisi yang dikeluarkan oleh Badan Statistik Kota Depok mengenai, beragam bentuk industry perusahaan serta pengkategoriannya, berbagai konsep serta definisi tersebut adalah[3]

Konsep dan Definisi

1. Industri Pengolahan merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk mengubah suatu barang dasar secara mekanis, kimia, atau dengan tangan sehingga menjadi barang jadi/setengah jadi, dan peningkatan barang menjadi bernilai mutu tinggi.
2. Jasa industri adalah kegiatan industri yang melayani keperluan pihak lain. Pada kegiatan ini bahan baku disediakan oleh pihak lain sedangkan pihak

[3] *Badan Pusat Statistik Kota Depok, Perusahaan Industri Pengolahan*

pengolah hanya melakukan pengolahannya dengan mendapat imbalan sejumlah uang atau barang sebagai balas jasa (upah makloon), misalnya perusahaan penggilingan padi yang melakukan kegiatan menggiling padi/gabah petani dengan balas jasa tertentu.

3. Perusahaan atau usaha industri merupakan sebuah unit dari satu kesatuan yang mana melakukan sebuah kegiatan ekonomi bertujuan menghasilkan barang atau jasa, terletak pada suatu bangunan atau lokasi tertentu, dan mempunyai catatan administrasi tersendiri mengenai produksi dan struktur biaya serta ada seorang atau lebih yang bertanggung jawab atas usaha tersebut. Perusahaan industry pengelolahan cukup banyak berada dalam naungan Dinas tenaga Kerja Kota Depok, yang mana hal tersebut menjadi masalah dikarenakan banyaknya laporan masuk terkait penyelesaian perselisihan dengan kurangnya tenaga unit ahli dalam menyelesaikan laporan perselisihan perkara pemutusan hubungan kerja.

Gambar 1.1 Jumlah perusahaan yang ada di BKOL Depok

Dengan jumlah perusahaan sekitar 77 perusahaan yang terdaftar dalam BKOL Depok yang mana [4]pengelolaanya di pegang oleh pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Depok terbagi menjadi perusahaan besar dan kecil merupakan sebuah tantangan yang besar dan harus dijalankan dengan oleh Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, kemudian dari perusahaan yang beragam tersebut banyak masyarakat yang melaporkan penyelesaian perselisihan PHK dengan hal ini Dinas Tenaga Kerja Kota Depok dituntut professional untuk menangani kasus kasus terkait laporan yang diberikan.

Tabel 1.1

Jumlah Kasus Perselisihan 2020- 2021

Bulan	Desember	januari	februari	maret	April	Total
Jumlah perusahaan	2	1	2	6	3	14
Jumlah perkerja	2	1	31	9	4	48

Tabel 1.2

Jumlah kasus perselisihan periode 2021

Bulan	Mei	juni	agustus	september	november	Total
Jumlah perusahaan	3	3	1	5	2	14
Jumlah perkerja	8	3	212	5	2	220

Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

[4] *BKOL Depok, Daftar Prusahaan*

Berdasarkan pada jumlah kasus perselisihan yang sudah diselesaikan selama kurun waktu setahun, dapat dilihat bahwa laporan tersebut begitu banyak dan harus diselesaikan secara efisien, dengan hal tersebut dapat dilihat apakah kualitas yang hadir sudah baik dalam efektivitas penyelesaian perselisihan.

Table 1.3

Jumlah Unit Tenaga Mediator

No	Unit Pekerja	Jumlah
1	Mediator 1 Ahli Muda Madya	3
2	Mediator 2 Ahli Muda	1
Total		4

Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

Berdasar pada rujukan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 [5]Tentang Ketenagakerjaan yang dikemas secara sedimikian rupa mengenai pemutusan hubungan kerja, dijelaskan bahwa pengakhiran masa kerja disebabkan oleh beberapa perihal yang menjadi patokan bahwasannya permasalahan ini wajib diselesaikan dengan pelayanan public yang terbaik.

Menurut Noor Arifin dalam buku Manajemen Sumber daya Manusia: Teori dan Kasus (2019), [6]Pemutusan Hubungan Kerja Sering dimaknai sebagai sebuah pemecatan sepihak yang dilakukan oleh pihak perusahaan,

[5] *Undang-undang No.13 Tahun 2003*
[6] *Manajemen Sumber Daya Manusia, Noor Arifin.*

dalam arti pengertian ini berarti perusahaan melakukan hal tersebut atas dasar keinginan perusahaan tersendiri tanpa memperhitungkan pihak perkerja yang akhirnya menjadi sebuah masalah, dimana permasalahan proses penyelesaian masalah tersebut dilakukan dengan sedimikian rupa baiknya melalu proses layanan public yang nantinya akan diteruskan oleh kepada pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Depok untuk akhirnya diselesaikan.

Dalam melakukan penyelesaian masalah perselisihan pemutusan hubungan kerja yang dilakukan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, mereka mengutus beberapa ahli sebagai pelayan public yang bertugas untuk menyelesaikan masalah atas laporan kasus yang diterima, penginputan pelaporan tersebut di ajukan oleh pihak pekerja, namun sebuah kendala hadir dengan tenaga unit pekerja selaku mediator berjumlah sebanyak 2 pekerja dalam menangani kasus perselisihan pemutusan hubungan kerja dengan hal tersebut timbul sebuah pertanyaan apakah dengan jumlah 2 pekerja dapat menyelesaiakan penyelesaian perselisihan dengan efektif dikarenakan jumlah laporan hadir terus menerus, dan kualitas pelayanan pun di uji dengan sedemikian rupa agar mendapatkan nilai yang memuaskan dalam menyelesaikan masalah perselisihan, keinginan pihak pekerja adalah mendapatkan keadilan yang sebaik mungkin atas laporan mereka dengan melakukan mediasi sebagai bentuk penyelesaian dengan mengikuti prosedur

yang sudah tertera dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 2004 pasal 3[7], dalam pasal tersebut menjelaskan mengenai proses penyelesaian yang dilakukan oleh pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Depok dengan mediator sebagai pemangku kewajiban untuk menyelesaikan proses perselisihan tersebut, dikarenakan faktor tersebut pasti ada sebuah pengaruh antara kualitas pelayanan, apabila memuaskan dapat dikatakan efektif maka, Maka dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul tentang :

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP EFEKTIVITAS PENYELESAIAN PERSELISIHAN PEMUTUSAN HUBUNGAN KERJA (PHK) DINAS TENAGA KERJA KOTA DEPOK TAHUN 2022"

[7] *www.dpr.go.id, UU No. 2 Tahun 2004*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang perlu dikemukakan pada penelitian ini yaitu "Apakah Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh Signifikan Terhadap Efektivitas Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Depok?"

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui Pelayanan Publik Dapat Berpengaruh Signifiikan Terhadap Efektivitas Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat secara teoritis dan praktis yang dijabarkan sebagai berikut :

a) Teoritis

Penilitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan sebuah pemikiran dan juga refrensi bagi siapaun yang berkeinginan untuk melakukan penelitian lanjutan yang akan dilanjutkan oleh peneliti selanjutnya.

b) Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah saran dan masukan bagi pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, sebagai sebuah acuan mengenai permasalahan yang muncul disana, dan juga menjadi gambaran

umum bagi masyarakat mengenai proses penyelesaian perselisihan pemutusan hubungan kerja yang dilakukan pada periode 2021-2022.

1.5 Sistematik Penulisan

Penelitian ini disusun ke dalam lima bab dengan sistematikan penulisan seperti berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan tentang penlitian terdahulu, kerangka konsep yang terdiri dari konsep pengaruh kualitas pelayanan public dan efektivitas perselisihan pemutusan hubungan kerja, kerangka pemikiran, dan hipotesis Penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ketiga, menguraikan metode penelitian yang diterapkan, lokasi penelitiaan, jadwal penelitian, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data, dan teknik pengolahan data dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab keempat, berisi tentang proses analisis yang dideskripsikan dengan data oleh peneliti, melakukan perhitungan serta pengujian hipotesis yang sudah ditentukan serta pembahasan mengenai hasil data analisis.

BAB V PENUTUP

Pada bab kelima, berisi mengenai hasil analisis yang dilakukan dengan menarik kesimpulan untuk menjelaskan hasil analisis serta intrepretasi data penelitian yang dilakukan pada bab ke empat, serta saran yang dirumuskan berdasarkan hasil penelitin yang berisi uraian yang perlu diambil dengan hasil penelitian yang bersangkutan.

UNIVERSITAS NASIONAL