

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah acuan bagi peneliti dalam membantu menyelesaikan tugas akhir skripsi, dengan cara melihat perbandingan yang dilakukan oleh peneliti dalam menyelesaikan tugas akhirnya yang dapat diuraikan sebagai berikut,

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan Penelitian
1	Muh Yunus Bandu	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat	Peneliti bertujuan untuk menguji pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan hasil yang didapatkan berpengaruh antara variabel dimana H_a diterima dan H_0 ditolak dengan variabel paling dominan adalah realibility dengan $t_{hitung} 5.155 > t_{tabel} 1,986$ dibanding dengan variabel lain.	<ul style="list-style-type: none">• Persamaan menggunakan metode kuantitatif.• Persamaan terhadap variabel X (Kualitas Pelayanan)• Perbedaan terdapat pada variabel Y .

2	Hayani	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar	Hasil penelitian yang didapat menyatakan bahwa ada pengaruh positif antara variabel X yaitu kualitas terhadap variabel Y yaitu Kepuasan, yang mana mengambil sampel 38.761 orang dengan regresi linear sederhana.	<ul style="list-style-type: none"> • Persamaan menggunakan metode kuantitatif. • Persamaan terhadap variabel X (Kualitas Pelayanan) • Perbedaan terdapat pada variabel Y
3	Widya Arum Vellayati	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalan	Hasil terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dengan $R_{y(1,2)} = 0,728$; $R^2_{y(1,2)} = 0,529$; nilai Fhitung (54,547) > Ftabel (3,090) pada taraf signifikansi 5%; dan sumbangan efektif sebesar 52,9%	<ul style="list-style-type: none"> • Persamaan menggunakan metode kuantitatif. • Persamaan terhadap variabel X (Kualitas Pelayanan) • Perbedaan pada jumlah variabel x yang di uji • Perbedaan terdapat pada variabel Y
4	Sudibyo Aji Narendra Buwana, Mario Septian Adi Putra	Implementasi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Terhadap Pekerja Status Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) Pada PT X Di Kota Malang	Hasil penelitian menunjukkan adanya 2 faktor yang menjadi pengaruh akan penyelesaian pemutusan PHK.	<ul style="list-style-type: none"> • Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan, serta lokusnya • Persamaannya terletak pada variable penyelesaian perselisihan.

2.2 Studi Pustaka

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Dalam dunia pelayanan jasa dan pemasaran, sebuah kualitas merupakan sebuah factor penting dalam pelayanan, dengan kualitas yang baik pasti akan tercipta pelayanan yang maksimal, menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah sebuah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan⁸, dan menjadi sebuah konsentrasi atas pelayanan itu sendiri tertuju pada public sebagai sasaran dari pelayanan.

Makna kata publik bisa mempunyai makna rakyat, negara, atau umum sesuai dengan konteksnya. Pelayanan publik bisa mempunyai makna pelayanan kepada rakyat atau masyarakat adalah pelayanan yang diberikan oleh negara atau pemerintah kepada rakyat atau masyarakat sebagai upaya pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, pengajaran, pekerjaan, usaha, perbankan, perhubungan dan lain sebagainya.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

⁸ Kotler 2019

Definisi pelayanan Publik Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Definisi pelayanan publik Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD.

Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Menurut Zeithami-Parasuraman-Berry (1990), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual tersebut, yaitu:

1. Tangibles: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsive: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Pada dasarnya teori tentang servqual dari Zithham, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.⁹

⁹ Harbani Pasolong 2016 : 128

2.2.2 Proses Kualitas Pelayanan Publik

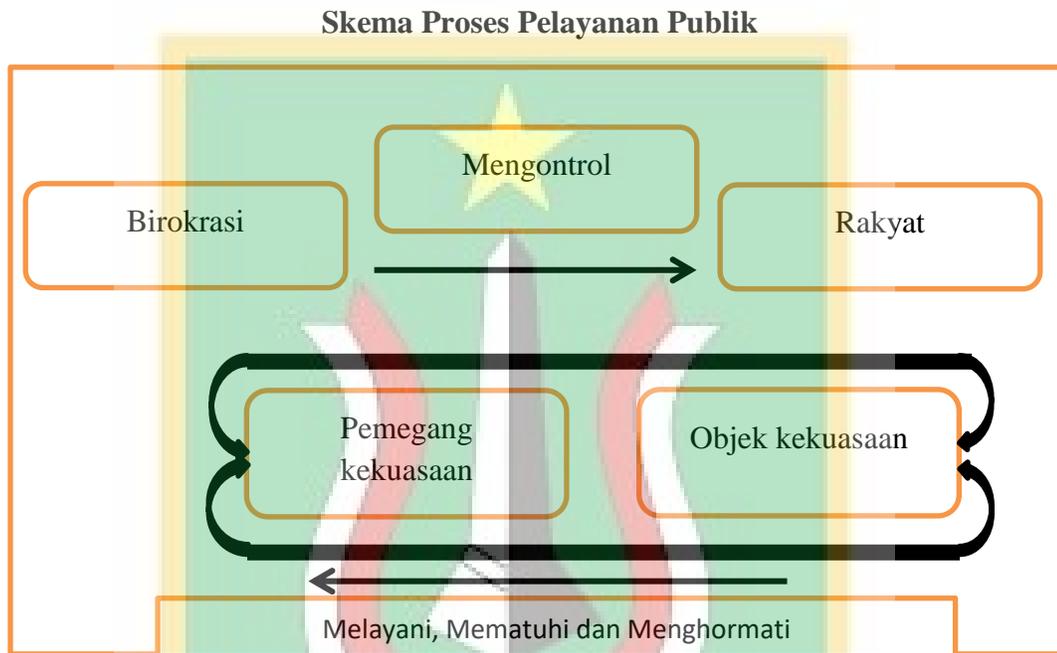
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan; Kejelasan. Kejelasan ini mencakup beberapa hal penting bagi masyarakat, seperti: Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran; Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan diinformasikan kepada masyarakat; Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah sesuai dengan aturan yang berlaku dan dengan peruntukannya; Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi para stakeholder; Tanggungjawab. Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi (telematika); Kemudahan akses.

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika; Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas; Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, serta tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya harus meliputi: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan; Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan pelayanan; Biaya pelayanan beserta rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik; Kompetensi petugas pemberi

pelayanan yang telah ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.¹⁰

Gambar 2.1



Sumber ; Gambar 2.2.2 Dwiyanto dalam Pusat Kajian Manajemen Pelayanan: 2009 hal.13

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya harus meliputi: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan; Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian

¹⁰ bapenda.jabarprov.go.id

pelayanan termasuk pengaduan pelayanan; Biaya pelayanan beserta rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik; Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang telah ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program pembangunan nasional (PROPENAS), disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsure pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan nya.¹¹

2.2.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian administrasi public yang beragam dan perbedaan pandangan yang terjadi di masyarakat merupakan hal yang wajar dikarenakan adanya perbedaan disiplin ilmu yang mempengaruhi tujuan dari administrasi public

¹¹ Hayat 2018 : 90

itu sendiri. Rosenbloom membagi pendekatan administrasi public menjadi tiga yaitu; pendekatan politik, managerial, dan pendekatan legal (hukum).

1. Pendekatan Politik dalam Layanan Publik

Pendekatan politik dalam organisasi publik menyatakan bahwa Penetapan doktrin organisasi (ortodoksi), dengan penekanan pada mekanika struktural, kurangnya pemahaman dalam sistem konstitusi, perilaku institusional, dan taktis dan strategi menggunakan struktur organisasi sebagai instrumen politik, posisi dan kekuasaan.

2. Pendekatan Manajerial

Dalam upaya memaksimalkan pencapaian nilai, pendekatan manajerial tradisional mengajukan struktur organisasi yang secara universal diidentifikasi sebagai birokrasi. Birokrasi menekankan pada kebutuhan untuk pembagian pekerjaan tenaga kerja yang memungkinkan para pegawai untuk dispesialisasikan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

3. Pendekatan Legal

Dalam pendekatan legal, Struktur yang lebih disenangi bagi Administrasi Publik adalah prosedur lawan atau yang berlawanan (adversary procedure), yang melibatkan hakim dan juri sebagai wasit. Secara Individual, Pendekatan hukum menekankan pada prosedur yang sesuai

dengan proses, hak-hak substantif (yang sesungguhnya), dan keadilan yang memperhatikan individu sebagai seseorang yang unik dalam berbagai keadaan yang spesifik. Struktur yang lebih disenangi dari pendekatan hukum bagi Administrasi Publik adalah prosedur lawan atau yang berlawanan (adversary procedure), yang melibatkan hakim dan juri sebagai wasit.¹²

2.2.4 Pengertian Efektivitas

Menurut Sondang dalam Othenk (2008: 4), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Sejalan dengan pendapat tersebut, Abdurahmat dalam Othenk (2008: 7), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang

¹² blog.ub.ac.id/samuelari/2019/03/22

dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Ada dua konsep utama untuk menilai manajer dan organisasi (Stoner, 1994: 9) yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar, sedangkan efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Berkenaan dengan kinerja (*performance*) tersebut Peter Drucker (dalam Stoner, 1994: 9) menyebutkan bahwa efisiensi adalah melakukan pekerjaan dengan benar, sedangkan efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang tepat.

Pengertian Efektivitas Program, Efektivitas program dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran program yang telah ditetapkan (Julia, 2010: 26). Berdasarkan beberapa pengertian efektivitas di atas, dapat dipahami bahwa efektivitas merupakan sebuah patokan untuk membandingkan antara proses yang dilakukan dengan tujuan dan sasaran yang dicapai. Suatu program dikatakan efektif apabila usaha atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Efektivitas digunakan sebagai tolok ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai.

2.2.5 Pendekatan, Indikator, serta Aspek Efektivitas

Pandangan beberapa ahli mengenai pendekatan yang dapat digunakan dalam mengukur ke efektifan organisasi antara lain: Gibson, Donnelly dan Ivancevich (1997:27-29) mengemukakan bahwa pendekatan untuk mengukur efektivitas adalah pendekatan tujuan dan pendekatan sistem. Robbin (199:58) membagi kedalam empat pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi, yaitu: pendekatan pencapaian tujuan, pendekatan sistem, pendekatan konstitueni-strategis, dan pendekatan nilai-nilai bersaing.

aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh (2010: 13), efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:

(1) Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik;

(2) Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif.

(3) Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Aspek ini mencakup aturan-aturan baik yang berhubungan dengan guru maupun yang berhubungan dengan peserta didik, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif; dan

(4) Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai oleh peserta didik.

Prespektif tersebut dikembangkan oleh Smith (1997) ke dalam beberapa indikator yaitu:

1. Keuangan, di ukur dengan indikator : aliran kas, pertumbuhan penjualan
2. Pelanggan, di ukur dengan indikator : penjualan produk baru, ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan.
3. Proses internal dengan indikator : peningkatan teknologi, produktivitas, biaya perunit.

4. Inovasi dengan indikator : waktu yang digunakan untuk mengembangkan suatu produk, waktu yang digunakan untuk merespon kebutuhan pasar, fokus terhadap produk baru.

2.3. Konsep Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja

2.3.1 Pengertian Perselisihan

Pengertian dari perselisihan merupakan sebuah perihal beda pendapat antara pihak perusahaan dan pihak pekerja yang mana berakhir pada tindak lanjut pengadilan, menurut kamus besar bahasa Indonesia perselisihan bermakna sebagai sebuah perkara prayudisi /per-se-li-sih-an, - prayudisi/ Huk persengketaan yg harus diputus terlebih dahulu sebelum perkara pokok dapat diadili dan diputus.¹³

Berdasarkan Undang-Undang No 2 Tahun 2004, terdapat beberapa jenis perselisihan, yaitu:¹⁴

1. Perselisihan Hak Yaitu perselisihan yang timbul karena tidak dipenuhinya hak, akibat adanya perbedaan pelaksanaan atau penafsiran ketentuan peraturan perundang- undangan, perjanjian kerja, peraturan perusahaan, atau perjanjian kerja bersama (Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No 2 Tahun 2004).

¹³ KBBI Tentang arti Perselisihan

¹⁴ UU No. 2 Tahun 2004

2. Perselisihan Kepentingan Yaitu perselisihan yang timbul dalam hubungan kerja karena tidak adanya kesesuaian pendapat mengenai pembuatan, dan/ atau perubahan syarat-syarat kerja yang diterapkan dalam perjanjian kerja, atau peraturan perusahaan atau perjanjian kerja bersama (Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No 2 Tahun 2004).
3. Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Yaitu perselisihan yang timbul karena tidak adanya kesesuaian pendapat mengenai pengakhiran hubungan kerja yang dilakukan oleh salah satu pihak (Pasal 1 angka 4 Undang-Undang No 2 Tahun 2004).
4. Perselisihan Antar Serikat Pekerja/Serikat Buruh Hanya Dalam Satu Perusahaan Yaitu perselisihan antara Serikat Pekerja/serikat buruh dengan Serikat Pekerja/serikat buruh lain hanya dalam satu perusahaan, karena tidak adanya persesuaian paham mengenai keanggotaan, pelaksanaan hak, dan kewajiban keserikat-pekerjaan (Pasal 1 angka 5 Undang-Undang No 2 Tahun 2004).

Dalam penelitian ini peneliti mengambil salah satu perselisihan yaitu mengenai pemutusan hubungan kerja, dimana hal tersebut biasa terjadi dan berakibat kepada perkerja dikarenakan beragam factor yang akhirnya

membuat pihak perusahaan mengambil keputusan untuk melakukan tindakan pemutusan hubungan kerja.¹⁵

Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan baik langsung maupun tidak langsung dengan hubungan antara pekerja, pengusaha dan pemerintah, yaitu (1) Syarat-syarat kerja, (2) Pengupahan, (3) Jam kerja, (4) Jaminansosial, (5) Kesehatandankeselamatan kerja, (6) Organisasi ketenagakerjaan, (7) Iklim kerja, (8) Cara penyelesaian keluhan dan perselisihan, (9) Cara memecahkan persoalan yang timbul secara baik Dunia perburuhan atau ketenagakerjaan di Indonesia.¹⁶

2.3.2 Pengertian Pemutusan Hubungan Kerja

Pemutusan Hubungan Kerja adalah sebuah bentuk pengakhiran masa kerja dikarenakan adanya sebuah masalah yang terjadi, dimana dengan berakhirnya masa kerja maka kewajiban akan hak pekerja tertentu tidak dapat dipenuhi lagi oleh perusahaan. Dan berarti harus adanya hal/alasan tertentu yang mendasari pengakhiran hubungan kerja ini. Dalam aturan perburuhan, alasan yang mendasari PHK dapat ditemukan dalam pasal 154A ayat (1) UU No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (UU 13/2003) jo. Undang-undang No. 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU 11/2021) dan peraturan pelaksanaannya yakni

¹⁵ https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data_puu/peraturan_file_7.pdf

¹⁶ http://www.pta-pontianak.go.id/e_dokumen/2021/ARTIKEL%20MHI%20SHANTY.pdf

pasal 36 Peraturan Pemerintah No. 35 tahun 2021 tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu, Alih Daya, Waktu Kerja dan Waktu Istirahat, dan Pemutusan Hubungan Kerja (PP 35/2021).

Menurut pasal 61 UU 13/2003 jo. UU 11/2021 perjanjian kerja dapat berakhir, atau artinya hubungan kerja berakhir, apabila:

1. Pekerja meninggal dunia
2. Jangka waktu kontrak kerja telah berakhir
3. Selesainya suatu pekerjaan tertentu
4. Adanya putusan pengadilan atau penetapan lembaga penyelesaian perselisihan hubungan industrial yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap
5. Adanya keadaan atau kejadian tertentu yang dicantumkan dalam perjanjian kerja, peraturan perusahaan, atau perjanjian kerja bersama yang dapat menyebabkan berakhirnya hubungan kerja.

2.3.3 Metode Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja

Penyelesaian Melalui Bipatrit Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (10) UU No.2 Tahun 2004 menyatakan bahwa perundingan bipatrit adalah perundingan antara pekerja/buruh atau serikat pekerja/buruh dengan pengusaha untuk menyelesaikan perselisihan hubungan industrial. Bipatrit merupakan langkah

pertama untuk menyelesaikan perselisihan hubungan industrial sesuai dengan Pasal 3 ayat (1) UU No.2 Tahun 2004. Jadi dari beberapa ketentuan diatas dapat dipahami bahwa apabila terjadi perselisihan hubungan industrial maka wajib terlebih dahulu diupayakan penyelesaiannya secara bipatrit. Tetapi apabila secara bipatrit gagal maka sesuai Pasal 4 ayat (1) UU No.2 Tahun 2004 : “Dalam hal perundingan bipatrit gagal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3), salah satu atau kedua belah pihak mencatatkan perselisihannya kepada instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan setempat dengan melampirkan bukti bahwa upaya-upaya penyelesaian melalui perundingan bipatrit telah dilakukan.” Lebih dari itu sesuai Pasal 4 ayat (2) UU No.2 Tahun 2004 apabila buktibukti tidak dilampirkan maka dinas yang terkait wajib mengembalikan berkas untuk dilengkapi paling lambat 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya pengembalian berkas. Penyelesaian perselisihan secara bipatrit tersebut dimaksudkan untuk mencari jalan keluar atas perselisihan hubungan industrial dengan cara musyawarah untuk mencapai kata mufakat secara internal, dalam arti kata tidak melibatkan pihak lain, di luar pihak-pihak yang berselisih. Penyelesaian perselisihan secara bipatrit ini harus diselesaikan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal dimulainya perundingan. Apabila dalam 30 hari salah satu pihak menolak untuk berunding atau telah dilakukan perundingan tetapi tidak mencapai kesepakatan, perundingan bipatrit dianggap gagal. Tetapi apabila perundingan bipatrit tersebut dapat

mencapai kesepakatan penyelesaian, dibuat perjanjian bersama yang ditandatangani oleh para pihak dan mengikat dan menjadi hukum serta wajib dilaksanakan oleh para pihak. Perjanjian bersama tersebut wajib didaftarkan oleh para pihak yang melakukan perjanjian dalam PHI pada pengadilan negeri di wilayah para pihak mengadakan perjanjian bersama.

Penyelesaian Melalui Tripartit Pada dasarnya, perundingan tripartit merupakan perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang netral. Dalam UU No.2 Tahun 2004 pihak ketiga yang dilibatkan untuk menyelesaikan suatu perselisihan hubungan industrial tersebut adalah mediator, atau konsiliator, atau arbiter. Upaya penyelesaian secara tripartit ini baru dapat dilakukan apabila usaha tripartit telah dilakukan. Adapun proses penyelesaian secara tripartit melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase sebagaimana diuraikan secara lebih terperinci dibawah ini : 2.1. Penyelesaian Melalui Mediasi Mediasi ialah penyelesaian perselisihan hak, perselisihan kepentingan, perselisihan PHK, dan perselisihan antar serikat pekerja atau serikat buruh hanya dalam satu perusahaan, melalui musyawarah yang ditengahi oleh seorang mediator yang netral, sebagaimana tercantum dalam pasal 1 angka 1 UUPPHI.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan judul penelitian yang penulis ambil, maka peneliti menetapkan sebuah kerangka pemikiran yang peneliti telah cantumkan sebagai berikut :



2.5 Hipotesis Penelitian

Klinger (2002) dalam Sinambela menyatakan bahwa, hipotesis penelitian adalah tatkala dapat dikatan sebagai pilihan sementara dari sebuah permasalahan nantinya dapat dirumuskan, serta dilakukan pengujian atas dasar fakta pada data empiris yang diperoleh. Maka, peneliti memiliki hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian, yaitu sebagai berikut.

a. Hipotesis alternatif (H_a)

Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja.

b. Hipotesis nihil (H_0)

Tidak terdapat pengaruh positif di antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja.

