Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 4, Nomor 2, March 2026, P. 29-39
E-ISSN: 2986-6340
Licenced by CC BY-SA 4.0
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.18682251

Implementasi *Good Governance* pada Layanan Terpadu Hubungan Industrial (LTHI) Bidang HI dan Jamsos Disnakertrans Provinsi Jawa Timur

Implementation of Good Governance in the Integrated Industrial Relations Service (LTHI), Industrial Relations and Social Security Division, Department of Manpower and Transmigration of East Java Province

Fauzan Arya Daniswara
UIN Sunan Ampel Surabaya
Email: aryafauzan759@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas implementasi prinsip good governance dalam Layanan Terpadu Hubungan Industrial (LTHI) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. yang dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah perselisihan hubungan industrial yang mencapai 817 kasus pada tahun 2024, dengan perselisihan pemutusan hubungan kerja (PHK) sebagai yang terbanyak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi penerapan good governance dalam konteks layanan publik yang melibatkan pekerja, pengusaha, dan pemerintah. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan wawancara semi terstruktur dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LTHI telah menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas, meskipun masih terdapat tantangan dalam hal sarana prasarana dan koordinasi antar stakeholder. Kesimpulan dari penelitian ini menyoroti pentingnya penguatan kapasitas mediator dan dukungan teknologi untuk meningkatkan efektivitas layanan, serta perlunya kolaborasi yang lebih baik antara semua pihak terkait. Temuan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengembangan kebijakan layanan publik yang lebih baik.
Kata kunci: *good governance, layanan terpadu, hubungan industrial, Dinas Tenaga Kerja Jawa Timur*

Abstract

This research discusses the implementation of good governance principles in the Integrated Industrial Relations Service (LTHI) at the Manpower and Transmigration Office of East Java Province. The background of this study is the increasing number of industrial relations disputes, which reached 817 cases in 2024, with termination of employment (PHK) disputes being the most prevalent. The aim of this research is to explore the application of good governance in the context of public services involving workers, employers, and the government. The method used is a qualitative approach with semi-structured interviews and document analysis. The results show that LTHI has implemented principles of transparency, accountability, participation, and responsiveness, although challenges remain in terms of infrastructure and coordination among stakeholders. The conclusion of this research highlights the importance of strengthening mediator capacity and technological support to enhance service effectiveness, as well as the need for better collaboration among all related parties. These findings are expected to provide recommendations for the development of better public service policies in the future.
Keywords: *Good Governance,iintegrated services, industrial relations, Manpower Office East Java.*

Article Info
Received date: 12 February 2026 Revised date: 15 February 2026 Accepted date: 19 February 2026

PENDAHULUAN

Hubungan Industrial adalah suatu sistem yang terbentuk antara pelaku-pelaku dalam proses produksi barang dan/atau jasa, melibatkan pengusaha, pekerja/buruh, dan pemerintah. Sistem ini dibangun berdasarkan nilai-nilai Pancasila dan diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam UUD 1945 Pasal 28 D Ayat (2), tujuan dari hubungan industrial adalah untuk mewujudkan hak dan kewajiban setiap orang untuk dapat bekerja serta memperoleh imbalan dan perlakuan yang adil dan layak dalam hubungan kerja[1].

Dalam konteks ketenagakerjaan, hubungan industrial mencerminkan interaksi antara berbagai

[1] Ahmad Hunaeni Zulkarnaen, "Sistem Hukum Hubungan Industrial Pancasila Dan Produktivitas Perusahaan Dan Kesejahteraan Pekerja/Buruh," *Res Nullius Law Journal* 1, no. 1 (2019): 1–16, https://doi.org/10.34010/rnlj.v1i1.2490.

pihak, yaitu pemerintah, pengusaha, dan pekerja/buruh, dengan tujuan menciptakan hubungan kerja yang harmonis, dinamis, berkeadilan, dan bermartabat.

Fungsi pengembangan, pembinaan, dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial didukung oleh keberadaan pegawai di Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Dinas Tenaga Kerja dan transmigrasi Provinsi Jawa Timur , yang dikenal sebagai Mediator Hubungan Industrial. Mediator ini memiliki tugas melakukan mediasi dan berkewajiban memberikan anjuran tertulis kepada para pihak yang berselisih. Berdasarkan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2014[2], Mediator Hubungan Industrial adalah pegawai instansi pemerintah yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan, yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang ditetapkan oleh Menteri. Mediator ini berperan penting dalam menyelesaikan berbagai bentuk perselisihan, termasuk perselisihan hak, kepentingan, pemutusan hubungan kerja, dan perselisihan antar Serikat Pekerja[3].

Data mencatat bahwa Perselisihan hubungan industrial yang terjadi pada tahun 2024 di dinas yang membidangi ketengakerjaan di seluruh Kabupaten/Kota dan Provinsi Jawa Timur tercatat berjumlah 817 kasus perselisihan. Jumlah ini tidak jauh berbeda dengan tahun 2023 yaitu berjumlah 804 kasus. Perselisihan PHK (pemutusan hubungan kerja) menjadi jenis perselisihan terbanyak yaitu 571 kasus (69.9%) mendapati perselisihan yang paling sering terjadi pada tahun 2024 dan jumlah ini mengalami kenaikan daripada tahun 2023 yang berjumlah 409 kasus. Terjadi penurunan perselisihan hak pada tahun 2024 yang sebelumnya pada tahun 2023 terdapat 362 kasus menjadi 213 kasus. Sedangkan perselisihan Antara SP/SB dalam 1 perusahaan pada tahun ini tidak terjadi sama sekali[4]

Lebih lanjut, dalam rangka meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan yang melibatkan pekerja, pengusaha, dan pemerintah, inovasi dalam pelayanan menjadi sangat penting. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019[5], Oleh karena itu, Kepala Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial menginisiasi program "layanan terpadu hubungan industrial (lthi) di dinas tenaga kerja dan transmigrasi provinsi jawa timur**."** Program ini diharapkan dapat menjadi solusi efektif untuk menciptakan hubungan industrial yang lebih harmonis dan produktif. Kondisi yang diharapkan dalam layanan terpadu hubungan industrial (LTHI) meliputi beberapa aspek penting. Pertama, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai menjadi prioritas utama. Selanjutnya, pengolahan data diharapkan sudah terdigitalisasi untuk meningkatkan efisiensi. Monitoring progres pelaksanaan penanganan laporan dan pengaduan juga perlu dilakukan secara berkala agar dapat memastikan respons yang tepat waktu. Selain itu, pemanfaatan teknologi harus dilakukan secara optimal untuk mendukung seluruh proses. Terakhir, terjalinnya komunikasi dan koordinasi yang baik dengan kabupaten/kota sangat penting, sehingga jangkauan antara Kabupaten/Kota dan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur dapat terjalin dengan efektif**.**

Apabila ditinjau dari fenomena ini, peneliti menggunakan kerangka teori *Good governance*[6]. Penerapan good governance dalam pemerintahan dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama sistem yang belum optimal. Menurut United Nations Development Programme (UNDP) yang dikutip oleh

---

[2] M. Faisal Putra Alamsyah dan Tjitjik Rahaju, "Peran Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Mediasi," *Publika*, 2022, 1151–62, https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1151-1162.

[3] Haikal Sudjudiman dan Fatma Ulfatun Najicha, "Pengaturan Pemutusan Hubungan Kerja (Phk) di Indonesia dan Singapura," *UIR Law Review* 4, no. 2 (2020): 40–50, https://doi.org/10.25299/uirlrev.2020.vol4(2).6767.

[4] Ahmad Hunaeni Zulkarnaen dan Tanti Kirana Utami, "Perlindungan Hukum terhadap Pekerja dalam Pelaksanaan Hubungan Industrial," *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)* 3, no. 2 (2016): 407–27, https://doi.org/10.22304/pjih.v3n2.a10.

[5] JDIH Permenpan, "Permenpan RB No 11 Tahun 2015 Tentang Road Map Refromasi Birokrasi 2015-2019," *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14, http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.

[6] Adam Permana Putra dan Maulidah Narastri, "Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Guna Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya," *Anggaran : Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi* 2, no. 1 (2024): 01–13, https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i1.247.

LAN [7], karakteristik good governance meliputi partisipasi di mana setiap warga negara memiliki suara dalam pengambilan keputusan, rule of law yang menekankan pada keadilan dan penerapan hukum tanpa diskriminasi, transparansi yang memungkinkan aliran informasi yang bebas, responsivitas di mana lembaga berusaha memenuhi kebutuhan semua pemangku kepentingan, konsensus yang mengutamakan kepentingan yang lebih luas, equity yang memberikan kesempatan yang sama bagi semua warga, efektivitas dan efisiensi yang memastikan proses dan lembaga berfungsi dengan baik, akuntabilitas di mana pengambil keputusan bertanggung jawab kepada publik, dan strategi vision di mana pemimpin memiliki pandangan luas untuk pembangunan yang berkelanjutan. Dalam hal ini LTHI berupaya untuk menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh semua pemangku kepentingan, termasuk pekerja, pengusaha, dan masyarakat umum. Hal ini memungkinkan semua pihak untuk memahami prosedur yang ada, sehingga mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan..

Penelitian yang ditulis oleh M. Faisal Putra Alamsyah dan Tjitjik memberikan Gambaran tentang pelayanan terkait peran Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur dalam menyelesaikan perselisihan hubungan industrial menggunakan metode mediasi. dan berfokus pada lima indikator fungsi pemerintahan seperti stabilisator, inovator, modernisator, pionir, dan pelaksana sendiri. Jurnal ini menyarankan agar Dinas Tenaga Kerja diberikan anggaran khusus untuk edukasi, menambah sumber daya manusia di bidang teknologi, serta membuat SOP yang jelas untuk konsultasi online[8].Sedangkan Penelitian yang ditulis oleh Imroatus Sholiha dan Dewi Casmiwati berjudul "Analisis Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tambaksari dalam Menerapkan Good Governance" membahas pentingnya akuntabilitas dan penerapan prinsip good governance dalam kinerja pegawai di sektor publik. Penelitian ini berfokus pada pegawai di Kantor Kecamatan Tambaksari, Surabaya, yang merupakan ujung tombak pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, penulis menekankan bahwa pegawai pemerintah memainkan peran krusial dalam kelancaran kegiatan instansi. Penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas kinerja pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kinerja mereka, serta penerapan prinsip good governance yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Hasilnya menunjukkan bahwa semakin baik pengendalian internal dan penerapan prinsip-prinsip good governance, semakin tinggi kinerja pegawai.[9].

Penelitian oleh I Gede Made Suwanda dan Muhammad Baharudin Zubakhrum Tjenreng berjudul "Implementasi Prinsip Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik" membahas penerapan prinsip good governance untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah. Penelitian menunjukkan bahwa transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, tantangan seperti kurangnya pemahaman SDM masih ada. Rekomendasi termasuk peningkatan kapasitas SDM, pemanfaatan teknologi untuk transparansi, dan kolaborasi dengan masyarakat. Penelitian ini menegaskan pentingnya good governance dalam membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup[10].

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan ,Penelitian ini memperkenalkan kebaruan dari penelitian sebelumnya, Terutama dalam pemahaman good governance menurut UNDP, yang mencakup keadilan penerapan hukum, transparansi, dan respon sivitas. Keadilan hukum menekankan perlakuan yang adil bagi semua individu tanpa diskriminasi, sementara transparansi

[7] Thomas Aquino Andry Mampo dan Suci Megawati, "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Layanan Penyediaan Akses Informasi Publik Di Badan Riset Dan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Timur," *Publika* 12 (2024): 160–71, https://doi.org/10.26740/publika.v12n1.p160-171.

[8] Alamsyah dan Rahaju, "Peran Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Mediasi."

[9] Imroatus Sholiha dan Dewi Casmiwati, "Analisis Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tambaksari dalam Menerapkan Good Governance," no. 1 (2024): 1–11, https://journal.pubmedia.id/index.php/par.

[10] I Gede Made Suwanda, Muhammad Baharudin, dan Zubakhrum Tjenreng, "Implementasi Prinsip Good Governance dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Studi Kasus pada Pemerintah Daerah" 5, no. 1 (2025): 271–82.

memungkinkan akses informasi bagi publik untuk mengawasi proses pengambilan keputusan. Responsivitas menunjukkan pentingnya pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara proaktif. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur dengan Kepala Bidang Hubungan Industrial dan Jamsos Disnakertrans Jawa Timur, yang bertujuan untuk menggali informasi mendalam tentang inisiatif program layanan terpadu hubungan industrial. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih komprehensif mengenai tantangan dan keberhasilan dalam implementasi program,

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kebaruan yang telah diidentifikasi, penelitian ini berfokus pada beberapa pertanyaan, seperti : Apa saja prinsip-prinsip good governance yang diterapkan dalam Layanan Terpadu Hubungan Industrial (LTHI) di Disnakertrans Provinsi Jawa Timur? Bagaimana efektivitas implementasi good governance dalam Layanan Terpadu Hubungan Industrial (LTHI) kepada masyarakat industri?

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan good governance dalam layanan terpadu hubungan industrial di Disnakertrans Provinsi Jawa Timur. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi good governance dalam konteks tersebut. Diharapkan, temuan dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengembangan kebijakan dan praktik layanan publik yang lebih baik di masa depan

METODE PENELITIAN

Pada Penelitian ini menggunakan Metode kualitatif, dalam penelitian kualitatif, menetapkan hasil penelitian tidak dapat ditentukan berdasarkan pada variabelnya saja. Akan tetapi, hasil penelitian harus ditetapkan secara keseluruhan dengan memerhatikan situasi sosial yang terdapat di dalamnya. Situasi sosial yang diteliti mencakup aspek tempat, sumber informasi, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis[11]. Penelitian ini menggunakan pendekatan utama, yaitu studi kasus.. Melalui studi ini, peneliti dapat memahami berbagai aspek implementasi, termasuk kebijakan, prosedur, interaksi antar aktor, dan dampak yang dirasakan.. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan Kepala Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Wawancara ini bersifat semi terstruktur, memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam mengenai implementasi good governance dalam layanan terintegrasi. Selain wawancara, penelitian juga melibatkan analisis dokumen yang relevan. Analisis dokumen dilakukan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tertulis yang relevan, seperti buku, artikel, dan dokumen kebijakan terkait good governance dan layanan hubungan industrial

Data yang telah dikumpulkan kemudian di analisis dengan teknik analisis data interaktif yang dikenalkan oleh Miles & Huberman melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk menggabungkan dan memilah informasi yang dianggap paling penting serta relevan dari keseluruhan data mentah yang diperoleh. Penyajian data juga menjadi langkah penting yang bertujuan untuk menyusun data agar lebih terstruktur dan mudah dipahami dalam bentuk narasi deskriptif[12]

Dengan menggunakan pendekatan studi kasus, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif tentang masalah yang diteliti. Semua temuan didasarkan pada fakta dan bukti yang ada, memastikan bahwa kesimpulan yang diambil adalah refleksi yang akurat dari realitas di lapangan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan

[11] I LAUT MERTHA JAYA MADE, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, ed. oleh FIRA HUSAINI, 2 ed., 2020.
[12] Lili Sururi Asipi, Utami Rosalina, dan Dwi Nopiyadi, "The Analysis of Reading Habits Using Miles and Huberman Interactive Model to Empower Students' Literacy at IPB Cirebon," *International Journal of Education and Humanities* 2, no. 3 (2022): 117–25, https://doi.org/10.58557/ijeh.v2i3.98.

layanan ketenagakerjaan dan penguatan hubungan industrial di Provinsi Jawa Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur No. 72 Tahun 2023 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas, tugas Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur tercantum dalam pasal 116 yaitu menyusun dan melaksanakan program kegiatan, menetapkan pedoman pembinaan hubungan industrial dan syarat kerja, melaksanakan fasilitasi dan pengembangan kelembagaan hubungan industrial, syarat kerja, pengupahan, jaminan sosial kesejahteraan pekerja/buruh, dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Selanjutnya dalam melaksanakan tugasnya Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial meliputi beberapa aspek penting, Pertama, perumusan dan pelaksanaan perencanaan program serta penyusunan pedoman terkait. Selanjutnya, terdapat proses penerimaan dan pengesahan materi permohonan peraturan perusahaan serta pendaftaran perjanjian kerja sama antara pengusaha dan serikat buruh. Pelaksanaan pencegahan dan penyelesaian perselisihan serta bimbingan mediator dan arbiter juga menjadi fokus utama. Selain itu, terdapat pengelolaan sistem pengupahan, pembinaan jaminan sosial, dan pengumpulan data keanggotaan serikat pekerja. Monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan pembinaan juga dilakukan, bersama dengan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas[13].

Tabel 1 Data Kasus Perselisihan Hubungan Industrial di Jawa Timur

NO	JENIS PERSELISIHAN	KASUS			
		TH 2023		TH 2024	
		JML	%	JML	%
1	Perselisihan Hak	362	45,02	213	26.07%
2	Perselisihan Kepentingan	32	3,98	33	4.03%
3	Perselisihan PHK	409	50,88	571	69.9%
4	Perselisihan Antar SP/SB dalam 1 Perusahaan	1	0,12	0	0%
JUMLAH		**804**		**817**	

Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

Data Menunjukkan bahwa Perselisihan hubungan industrial yang terjadi pada tahun 2024 di dinas yang membidangi ketengakerjaan di seluruh Kabupaten/Kota dan Provinsi Jawa Timur tercatat berjumlah 817 kasus perselisihan. Jumlah ini tidak jauh berbeda dengan tahun 2023 yaitu berjumlah 804 kasus. Perselisihan PHK (pemutusan hubungan kerja) menjadi jenis perselisihan terbanyak yaitu 571 kasus (69.9%) mendapati perselisihan yang paling sering terjadi pada tahun 2024 dan jumlah ini mengalami kenaikan daripada tahun 2023 yang berjumlah 409 kasus. Terjadi penurunan perselisihan hak pada tahun 2024 yang sebelumnya pada tahun 2023 terdapat 362 kasus menjadi 213 kasus. Sedangkan perselisihan Antara SP/SB dalam 1 perusahaan pada tahun ini tidak terjadi sama sekali.

Dalam kaitannya , setelah melakukan wawancara dengan informan yaitu Kepala Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Peneliti menemukan fakta bahwa,pelaksanaan tugas Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial. ditemukan permasalahan dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yaitu ;

1. Belum terbentuk Tim Konsultasi, laporan dan pengaduam yang disampaikan masayarakat industri
2. Keterbatasan sarana dan prasarana terhadap layanan konsultasi laporan/pengaduan masayarakat industri

[13] JDIH Provinsi Jatim, "KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, URAIAN TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI JAWA TIMUR," 2016, https://www.jdih.jatimprov.go.id/kedudukan-susunan-organisasi-uraian-tugas-dan-fungsi-serta-tata-kerja-dinas-tenaga-kerja-dan-transmigrasi-provinsi-jawa-timur.

3. Belum adanya monitoring progres pelaksanaan penanganan konsultasi, laporan/pengaduan ketenagakerjaan
4. Belum adanya mekanisme untuk memfasilitasi perselisihan antara pengusaha dan pekerja
5. Belum optimalnya forum komunikasi, konsultasi dan musyawarah hubungan industrial

Inovasi Layanan

Berdasarkan data pada saat wawancara dengan Kepala Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur , Alternatif solusi menyelesaikan masalah pelayanan administrasi secara prima cepat dan tepat adalah dengan membentuk Tim Konsultasi Layanan Terpadu Hubungan Industrial (LTHI).

Inovasi Pelayanan Konsultasi Layanan Terpadu Hubungan Industrial bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan yang berkaitan dengan hubungan industrial antara pekerja, pengusaha, dan pemerintah. Dalam konteks ini, inovasi pelayanan dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari konsultasi, komunikasi, penyelesaian konflik dengan pendekatan baru dalam layanan, hingga peningkatan koordinasi antar stakeholder yang terlibat

Tindak lanjut dari alternatif penyelesaian masalah yang sudah dirumuskan sebelumnya menghasilkan terobosan inovasi yaitu :

1. Menyediakan Ruangan Layanan Terpadu Hubungan Industrial (LTHI) dalam rangka percepatan administrasi penangan layanan konsultasi, laporan/pengaduan
2. Membentuk Tim Layanan Terpadu Hubungan Industrial (LTHI)
3. Penetapan petunjuk pelaksanaan berupa pedoman LTHI
4. Controlling pada saat penanganan layanan konsultasi, laporan/pengaduan,
5. Layanan konsultasi, laporan/pengaduan untuk memudahkan dalam pengambilan kebijakan penanganan layanan konsultasi, laporan/pengaduan ketenagakerjaan di Jawa Timur

Tabel 2 Tabel perbandingan kondisi sekarang dan sesudah adanya Layanan Terpadu Hubungan Industrial (LTHI)

No	Kondisi sekarang	Kondisi yang diharapkan
1	Belum optimalnya Pelaksanaan layanan prima terhadap pengaduan permasalahan ketenagakerjaan	Terwujudnya pemenuhan pelayanan prima terhadap pengaduan permasalahan ketenagakerjaan Layanan Terpadu Hubungan Industrial sebagai wadah untuk melakukan pembinaan pelayanan prima dan cepat dan tepat
2	Sulitnya monitoring progres pelaksanaan penanganan laporan/pengaduan yang disampaikan masyarakat industri baik secara tertulis maupun secara lisan kepada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur	Terwujudnya monitoring progres pelaksanaan laporan/pengaduan ketenagakerjaan

Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

Penerapan Good Governance dalam layanan terpadu hubungan industrial

Berdasarkan data pada saat wawancara di lapangan, Peneliti melakukan wawancara dengan informan *yaitu Kepala Bidang Hubungan* Industrial . Beliau menggunakan pendekatan kepemimpinan kinerja dan manajemen kinerja yang selaras dengan definisi good governance

menurut UNDP yang mendefinisikan pemerintahan sebagai "pelaksanaan kekuasaan ekonomi, politik, dan administratif untuk mengelola urusan suatu negara di semua tingkat," yang "meliputi mekanisme, proses, dan institusi melalui mana warga dan kelompok mengartikulasikan kepentingan mereka, menjalankan hak hukum mereka, memenuhi kewajiban, dan menyelesaikan perbedaan.

Good governance, seperti yang dijelaskan oleh UNDP, menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pengelolaan sumber daya publik. Dalam konteks ini, peran pemimpin sangat krusial[14]. Pemimpin yang efektif tidak hanya perlu bersikap komunikatif dan interaktif, tetapi juga harus mampu mempengaruhi stakeholder untuk berkolaborasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kepemimpinan yang baik, konflik antara pengusaha dan buruh dapat diselesaikan dengan lebih baik, mencerminkan prinsip-prinsip good governance yang mengedepankan dialog dan penyelesaian secara damaI[15].

Selain itu, jejaring kerja yang kuat menjadi faktor pendukung dalam implementasi inovasi layanan dan penyelesaian masalah hubungan industrial. Good governance mendorong pembentukan jaringan yang produktif, baik secara internal maupun eksternal, yang memungkinkan organisasi untuk berkolaborasi lebih efektif. Dalam hal manajemen kinerja, akuntabilitas menjadi aspek penting. Pemimpin dan anggota organisasi harus bertanggung jawab atas hasil kerja mereka, melaporkan penyelesaian konflik secara transparan, sesuai dengan prinsip-prinsip good governance.

Sehingga optimalisasi pelayanan konsultasi dan penyelesaian konflik hubungan industrial dapat dilaksanakan dengan benar. Maka dari itu perlu adanya perencanaan yang tepat dengan didukung oleh sumber daya yang mumpuni untuk menciptakan inovasi yang berkelanjutan. Selanjutnya berikut *mindmap* yang diterapkan pada pelaksanaan LTHI[16]:

Kepemimpinan Kinerja

(1) Peran Pemimpin

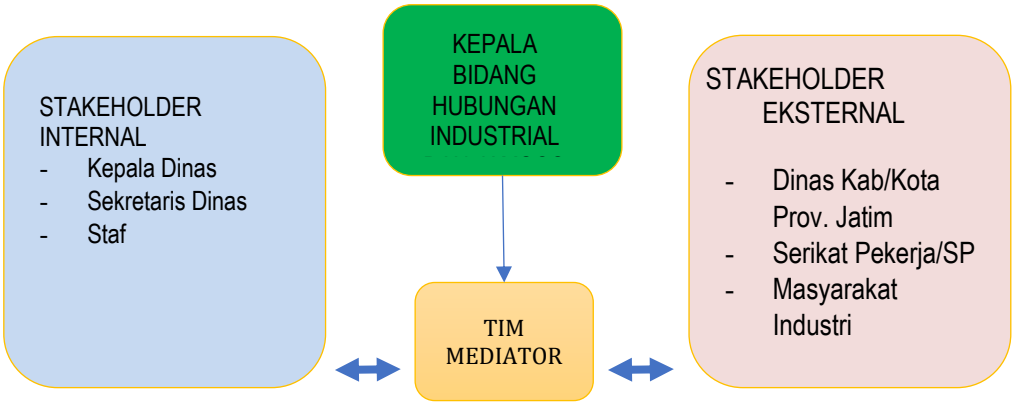
Peran pemimpin adalah cara seorang pemimpin bersikap, berkomunikasi, dan berinteraksi dengan stakeholder dalam mempengaruhi stakeholder tersebut untuk melakukan rencana yang telah ditetapkan. Melalui kepemimpinan yang baik, penyelesaian konflik hubungan industrial antara pengusaha dan buruh akan dapat diselesaiakan dengan baik. Dalam hal ini Peran Kepala Bidang Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial sangat krusial dalam mengawasi dan memfasilitasi mediator hubungan industrial. Hubungan ini bersifat kolegial dan fungsional, di mana:Kepala Bidang bertugas menyusun kebijakan, pedoman, dan standar penyelesaian perselisihan hubungan industrial. Mediator Hubungan Industrial bertindak sebagai penengah/netral dalam menyelesaikan konflik ketenagakerjaan (PHK, upah, serikat pekerja, dll.) yang secara langsung menjadi tim pelaksana dalam layanan terpadu hubungan industrial (LTHI).

(2) Jejaring Kerja

Berjejaring kerja adalah proses aktif untuk membangun dan mengelola hubungan-hubungan produktif, baik hubungan personal maupun hubungan organisasi dan secara internal maupun secara eksternal. Dalam melaksanakan Inovasi layanan Terpadu Hubungan industrial (LTHI) dibutuhkan jejaring kerja yang luas dan kuat sebagai sistem pendukung yang memiliki potensi untuk memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi

[14] M.Eng Ir. A. Jabbar M. Rambe, "Mengendalikan_Kelelahan_Pekerja_Terhada" 7, no. 52 (2006) hlm 28.
[15] Ilija Stojanović, Jovo Ateljević, dan R. Stevan Stević, "Good Governance As a Tool of Sustainable Development," *European Journal of Sustainable Development* 5, no. 4 (2016): 558–73, https://doi.org/10.14207/ejsd.2016.v5n4p558.
[16] Rachel M Gisselquist, *Good Governance as a Concept , and Why This Matters for Development Policy Working Paper No . 2012 / 30 Good Governance as a Concept , and Why This Matters for Development Policy*, 2014.

Gambar 1. Mindmap jejaring kinerja Layanan terpadu



Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

Jejaring kinerja dapat dilihat Di dalam struktur organisasi yang ditunjukkan. terdapat dua kategori utama stakeholder: internal dan eksternal. Stakeholder internal meliputi Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, dan staf yang berfungsi untuk mendukung operasional di dalam organisasi. Sementara itu, stakeholder eksternal mencakup Dinas Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Timur, Serikat Pekerja atau SP, serta masyarakat industri. Hubungan antara kedua kategori ini dikelola oleh Kepala Bidang Hubungan Industrial, yang berperan sebagai penghubung untuk memastikan komunikasi yang efektif dan kolaborasi antara tim internal dan pihak eksternal. Dengan demikian, kolaborasi ini penting untuk mencapai tujuan organisasi dan menciptakan sinergi antara berbagai pihak yang terlibat[17].

Manajemen Kinerja

1) *Akuntabilitas*

Akuntabilitas kinerja merupakan hal yang strategis bagi organisasi, pemimpin beserta seluruh anggotanya. Akuntabilitas merupakan instrumen untuk merubah pemahaman dalam penyelenggaraan Inovasi layanan yang semula berorientasi kinerja pada output menjadi berorientasi kepada kinerja kepada outcome. Perubahan orientasi dari **output ke outcome** menekankan bahwa keberhasilan suatu layanan atau program tidak hanya diukur dari seberapa banyak kegiatan yang dilakukan, tetapi juga dari seberapa besar dampak positif yang dirasakan oleh stakeholders. Dalam kaitan pelaksanaan pada layanan industrial, maka pertanggungjawaban penyelesaian perselisihan harus dilaporkan secara riil dan transparan.,[18].

2) ***Hubungan Kelembagaan***

Hubungan kelembagaan merupakan hal yang sangat penting karena perlu dibentuk konsep kerjasama kelembagaan, menyusun peta jejaring kerjasama antar unit organisasi/lembaga, dan menganalisis potensi kewenangan dalam pelaksanaan yang dapat dikerjasamakan. Menurut V.B. Singh Hubungan industri merupakan aspek integral dari hubungan sosial yang muncul dari interaksi majikan-pekerja dalam industri modern, yang diatur oleh Negara dalam berbagai tingkat, dalam hubungannya dengan kekuatan sosial yang terorganisir dan dipengaruhi oleh institusi yang berlaku. Ini melibatkan studi tentang Negara, sistem hukum, organisasi pekerja dan pengusaha di tingkat

[17] Aulia Jannah, Ifra Mayanti Harahap, dan Maidiana Maidiana, "Peran Pemimpin dalam Pengambilan Keputusan," *Al-Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam* 2, no. 2 (2024): 37–43, http://103.20.188.221/index.php/annidhom/article/view/4460.

[18] Kadek Dita Purwita Sari dan Ida Bagus Putra Astika, "Pengaruh Kesadaran Wp, Pemahaman Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak," *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 12, no. 12 (2024): 2488, https://doi.org/10.24843/eeb.2023.v12.i12.p16.

kelembagaan; dan pola organisasi industri (termasuk manajemen), struktur modal (termasuk teknologi), kompensasi tenaga kerja dan kekuatan pasar pada tingkat ekonomi." Mencakup semua jenis hubungan yang timbul dari interaksi majikan-karyawan dalam industri yang dipengaruhi oleh kekuasaan Negara dan lembaga-lembaga sosial dan ekonomi lainnya[19].

3) ***Pemanfaatan Digitalisasi***

Digitalisasi membantu meningkatkan efektifitas dalam penyampaian informasi komunikasi dan mengubah pengelolaan data melalui data digital. Hal ini dapat tercapai dengan memanfaatkan teknologi digitalisasi sehingga dapat mengefisiensi waktu dalam penyampaian komunikasi dan pengelolaan data . Berikut adalah layanan digital yang digunakan dalam LTHI :

Gambar 4 Tabel Pemanfaatn Teknologi Digital dalam pelaksanaan LTHI

No.	Aplikasi Digital	Fungsi
1.	Whatsapp	Sebagai *call center* yaitu media komunikasi dengan masyarakat atas produk dan bentuk informasi layanan (Masih dalam Tahap Perencanaan)
2.	Instagram	Sebagai media untuk mempromosikan layanan terpadu hubungan industrial kepada masyarakat, dengan pemanfaatan media sosial ini diharapkan penyampaian informasi bisa lebih cepat dan luas. melalui akun instagram @nakerjatim pemohon sapat memantau akses pelayanan tersebut
3.	Video Youtube	Sebagai produk untuk memperkenalkan layanan sehingga dapat menarik partisipasi masyarakat.

Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

Alur Pelayanan Layanan Terpadu Hubungan Industrial (LTHI)

Pelayanan konsultasi di Disnakertrans Jawa Timur dimulai dengan masyarakat yang ingin mendapatkan informasi atau bantuan. Berikut adalah alur pelayanan yang diikuti:

1. Kedatangan Masyarakat: Masyarakat yang hendak berkonsultasi dapat langsung hadir di Disnakertrans Jawa Timur. Setibanya di sana, mereka akan diarahkan oleh resepsionis menuju bidang Hubungan Industrial (HI) dan Jaminan Sosial (Jamsos).
2. Pengarahan ke Ruangan LTHI: Petugas di lobi akan mengarahkan masyarakat ke ruangan Layanan Terpadu Hubungan Industrial (LTHI), di mana konsultasi akan dilaksanakan.
3. Pertemuan dengan Petugas Piket: Di ruangan LTHI, petugas piket akan menemui masyarakat dan memberikan layanan konsultasi sesuai dengan kebutuhan dan regulasi yang berlaku.
4. Pengisian Formulir Konsultasi: Setelah sesi konsultasi selesai, masyarakat diminta untuk mengisi formulir konsultasi sebagai dokumentasi dan umpan balik.
5. Tindak Lanjut Pengaduan: Apabila konsultasi berujung pada pengaduan, laporan pengaduan yang disampaikan oleh pemohon akan ditindaklanjuti oleh Disnakertrans Jawa Timur.

Petugas yang melayani pemohon dalam alur ini adalah mediator Hubungan Industrial. Mediator ini beroperasi dengan prinsip transparansi, akuntabilitas kinerja, dan keseragaman pelaksanaan. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.

Pencegahan perselisihan hubungan industrial merupakan upaya yang dilakukan sebelum

[19] Dedi Rianto Rahadi, *HUBUNGAN INDUSTRIAL : KONSEP DAN TEORI*, 2021.

terjadinya konflik. Langkah-langkah ini diwujudkan melalui deteksi dini, yang bertujuan untuk mereduksi keresahan yang dapat menimbulkan perselisihan dan mencegah konflik menjadi lebih besar. Dengan demikian, alur pelayanan ini tidak hanya memberikan konsultasi, tetapi juga berkontribusi pada stabilitas hubungan industrial di wilayah Jawa Timur[20].

SIMPULAN

Penelitian ini mengkaji implementasi prinsip-prinsip good governance dalam Layanan Terpadu Hubungan Industrial (LTHI) di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur. Hasil analisis menunjukkan bahwa LTHI menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas melalui inovasi layanan seperti digitalisasi menggunakan platform WhatsApp, Instagram, dan YouTube, serta pembentukan tim khusus dan mekanisme pelaporan yang terstruktur. Efektivitas layanan meningkat, dengan aksesibilitas dan efisiensi yang lebih baik meskipun terdapat tantangan, seperti keterbatasan sarana prasarana dan koordinasi antarstakeholder yang belum optimal. Data menunjukkan bahwa perselisihan PHK mendominasi kasus hubungan industrial, mencapai 69,9% pada 2024, sementara perselisihan hak menurun, menunjukkan perlunya fokus pada pencegahan PHK dan edukasi hak pekerja. Mediator Hubungan Industrial memiliki peran krusial dalam penyelesaian konflik, tetapi perlu penguatan kapasitas serta dukungan teknologi untuk meningkatkan kinerja mereka.

Rekomendasi untuk meningkatkan implementasi good governance dan efektivitas LTHI mencakup penguatan infrastruktur dengan menyediakan sarana prasarana yang memadai dan mengembangkan aplikasi pelaporan berbasis web/mobile yang bisa diakses oleh pemohon . Selain itu, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan bagi mediator dan staf, serta penambahan anggaran untuk edukasi hak pekerja dan pengusaha, menjadi penting. Optimalisasi koordinasi melalui forum komunikasi rutin antara Disnakertrans, serikat pekerja, pengusaha, dan pemerintah daerah juga diperlukan. Monitoring dan evaluasi progres pelaporan secara real-time serta evaluasi berkala terhadap kepuasan masyarakat industri akan membantu perbaikan layanan. Terakhir, pencegahan perselisihan harus difokuskan pada program deteksi dini konflik dan kolaborasi dengan akademisi atau NGO untuk penelitian terkait tren perselisihan industrial. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan LTHI dapat menjadi model layanan publik yang berkelanjutan, adil, dan responsif sesuai prinsip good governance.

REFERENSI

Alamsyah, M. F. P., & Rahaju, T. (2022). Peran Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediasi. *Publika, 10*(4), 1151–1162. https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1151-1162

Asipi, L. S., Rosalina, U., & Nopiyadi, D. (2022). The analysis of reading habits using Miles and Huberman interactive model to empower students' literacy at IPB Cirebon. *International Journal of Education and Humanities, 2*(3), 117–125. https://doi.org/10.58557/ijeh.v2i3.98

Gisselquist, R. M. (2014). *Good governance as a concept, and why this matters for development policy* (Working Paper No. 2012/30).

Jabbar M. Rambe, A. (2006). Mengendalikan kelelahan pekerja terhadap produktivitas. *Jurnal*, 7(52).

Jannah, A., Harahap, I. M., & Maidiana, M. (2024). Peran pemimpin dalam pengambilan keputusan. *Al-Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam, 2*(2), 37–43. http://103.20.188.221/index.php/annidhom/article/view/4460

JDIH Provinsi Jawa Timur. (2016). *Kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur*. https://www.jdih.jatimprov.go.id/kedudukan-susunan-organisasi-uraian-tugas-dan-fungsi-serta-

[20] UU no 2 tahun 2004, "Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial," *Presiden Republik Indonesia*, no. 1 (2004): 1–103, https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/2.pdf.

tata-kerja-dinas-tenaga-kerja-dan-transmigrasi-provinsi-jawa-timur

JDIH Permenpan. (2015). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2015 tentang road map reformasi birokrasi 2015–2019*.

Jaya, I. L. M. M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif* (2nd ed.).

Mampo, T. A. A., & Megawati, S. (2024). Penerapan prinsip-prinsip good governance pada layanan penyediaan akses informasi publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Timur. *Publika, 12*, 160–171. https://doi.org/10.26740/publika.v12n1.p160-171

Putra, A. P., & Narastri, M. (2024). Implementasi prinsip-prinsip good governance guna efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya. *Anggaran: Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi, 2*(1), 1–13. https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i1.247

Purwita Sari, K. D., & Astika, I. B. P. (2024). Pengaruh kesadaran WP, pemahaman perpajakan, sanksi pajak dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 12*(12), 2488. https://doi.org/10.24843/eeb.2023.v12.i12.p16

Rahadi, D. R. (2021). *Hubungan industrial: Konsep dan teori*.

Sholiha, I., & Casmiwati, D. (2024). Analisis akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambaksari dalam menerapkan good governance. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–11. https://journal.pubmedia.id/index.php/par

Stojanović, I., Ateljević, J., & Stević, R. S. (2016). Good governance as a tool of sustainable development. *European Journal of Sustainable Development, 5*(4), 558–573. https://doi.org/10.14207/ejsd.2016.v5n4p558

Sudjudiman, H., & Najicha, F. U. (2020). Pengaturan pemutusan hubungan kerja (PHK) di Indonesia dan Singapura. *UIR Law Review, 4*(2), 40–50. https://doi.org/10.25299/uirlrev.2020.vol4(2).6767

Suwanda, I. G. M., Baharudin, M., & Tjenreng, Z. (2025). Implementasi prinsip good governance dalam peningkatan kualitas pelayanan publik: Studi kasus pada pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik, 5*(1), 271–282.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial. (2004). https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/2.pdf

Zulkarnaen, A. H. (2019). Sistem hukum hubungan industrial Pancasila dan produktivitas perusahaan dan kesejahteraan pekerja/buruh. *Res Nullius Law Journal, 1*(1), 1–16. https://doi.org/10.34010/rnlj.v1i1.2490

Zulkarnaen, A. H., & Utami, T. K. (2016). Perlindungan hukum terhadap pekerja dalam pelaksanaan hubungan industrial. *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum, 3*(2), 407–427. https://doi.org/10.22304/pjih.v3n2.a10