

**ANALISIS PRINSIP-PRINSIP PENYELENGGARAAN  
LAYANAN KONSULTASI PERMASALAHAN HUBUNGAN  
INDUSTRIAL DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN  
PRIMA**

**(Studi Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik**



**Oleh:**

**ERIKA KURNIAWATI**

**NBI: 1111700111**

**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2021**

**ANALISIS PRINSIP-PRINSIP PENYELENGGARAAN  
LAYANAN KONSULTASI PERMASALAHAN HUBUNGAN  
INDUSTRIAL DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN  
PRIMA**

**(Studi Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik**



**Oleh:**

**ERIKA KURNIAWATI**

**NBI: 1111700111**

**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2021**

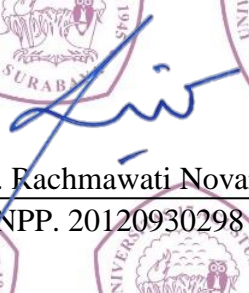
## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa  
NBI  
Judul

: Erika Kurniawati  
: 1111700111  
: Analisis Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan  
Layanan Konsultasi Permasalahan Hubungan  
Industrial Dalam Mewujudkan Pelayanan  
Prima (Studi Pada Dinas Tenaga Kerja Kota  
Surabaya).

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Surabaya, 08 Juli 2021  
Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing

  
Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM  
NPP. 20120930298

  
Drs. Muchamad Wahyono, M.Si  
NPP. 20110870097

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Diperintahkan didepan sidang penguji Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan telah diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 08 Juli 2021.

Dewan Penguji:

1. Drs. Muchammad Wahyono, M.Si  
Ketua



2. Dr. Endang Indartuti, M.Si  
Anggota



3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP  
Anggota



Mengesahkan,

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM

NPP. 20120930298

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Erika Kurniawati

NBI : 1111700111

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Analisis Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Layanan Konsultasi Permasalahan Hubungan Industrial Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya).

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagaian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 08 Juli 2021

Yang membuat Pernyataan



(Erika Kurniawati)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erika Kurniawati  
NBI : 1111700111  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

Analisis Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Layanan Konsultasi Permasalahan Hubungan Industrial Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima  
(Studi Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya)

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : **08 Juli 2021**

Yang Menyatakan,



( Erika Kurniawati )

## ABSTRAK

Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya, Bidang Hubungan Industrial Syarat Kerja dan Jamsostek mempunyai tugas, pokok dan fungsi yang diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Cara Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya yaitu salah satunya penyelenggaraan pemberian layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial. Dalam pelaksanaan pemberian layanan konsultasi terhambat oleh sarana yang kurang memadai, sarana prasarana menjadi salah satu indikator dalam prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan penyelenggaraan layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh peneliti melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknis analisis data menurut Miles, Huberman Saldana. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa penerapan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik pada layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial dalam mewujudkan pelayanan prima sudah dilaksanakan dengan cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari pelaksanaan pemberian layanan konsultasi sudah menerapkan 5 prinsip dari 6 prinsip yang terkandung dalam prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun rekomendasi yaitu perlu menyediakan ruang konsultasi yang lebih privacy agar dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat saat proses melakukan konsultasi serta perlu menyediakan pamflet mengenai alur atau tahapan proses konsultasi dari awal hingga selesai di depan bidang hubinsyaker agar masyarakat tidak kebingungan saat hendak melakukan konsultasi.

***Kata kunci:*** *layanan konsultasi, prinsip penyelenggaraan layanan konsultasi, tugas pokok dan fungsi, pelayanan prima.*

## ABSTRACT

The Surabaya City Manpower Service, Industrial Relations, Working Terms and Jamsostek have duties, principals and functions as regulated in the Surabaya Mayor Regulation Number 54 of 2016 concerning Position, Organizational Structure, Job Description and Functions and Work Procedures of the Surabaya City Manpower Office, namely one of the following: one of which is the provision of consulting services on industrial relations issues. In the implementation of the provision of consulting services, it is hampered by inadequate facilities, infrastructure is one of the indicators in the principles of public service delivery. The purpose of this study is to analyze and describe the implementation of consulting services on industrial relations issues in accordance with the principles of public service delivery in realizing excellent service. In this study using descriptive qualitative research methods. Data obtained by researchers through interviews, observation and documentation. In this study using technical data analysis according to Miles, Huberman Saldana. Based on the results of research that has been carried out, that the application of the principles of providing public services in consulting services on industrial relations issues in realizing excellent service has been carried out quite well, it can be seen from the implementation of the provision of consulting services that have implemented 5 of the 6 principles contained in the principles of public service delivery. The recommendations are that it is necessary to provide a more private consultation room in order to provide comfort to the community during the consultation process and the need to provide pamphlets regarding the flow or stages of the consultation process from start to finish in front of the public relations center so that people are not confused when they want to conduct consultations.

**Keywords:** *consulting services, principles of providing consulting services, main tasks and functions, excellent service.*



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME dengan rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul **“ANALISIS PRINSIP-PRINSIP PENYELENGGARAAN LAYANAN KONSULTASI HUBUNGAN INDUSTRIAL DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA” (Studi Kasus pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya)** dengan tepat waktu.

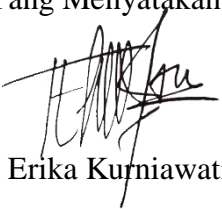
Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis dengan terbuka menerima saran dan kritik sebagai masukan untuk penyempurnaan skripsi ini. Harapan penulis skripsi ini dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya doa, dukungan dan bimbingan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mahmud dan Ibu Lilik Susanti selaku kedua orang tua penulis yang sudah memberikan dukungan dan doa yang tidak pernah putus demi keberhasilan dan kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik.
4. Ibu Dr. Endang Indartuti, M.Si selaku Kaprodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Drs. Muchammad Wahyono, M.Si dan Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar dan teliti sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
6. Kedua saudaraku yang selalu mengerti keadaan penulis dengan memberikan candaan untuk menghibur penulis selama proses menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Nurul Qomariyah, ST selaku Kepala Seksi Hubungan Industrial dan staff di bidang hubinsyaker yang sudah membantu selama proses penelitian.

8. Teman-teman seperjuangan terutama “ongkek generation” sudah menjadi support system serta menjadi teman dari awal kuliah hingga dapat mendapatkan gelar Sarjana.
9. Kepada teman saya cici dan tri auliani yang selalu mendukung dan menemani saya selama proses menyelesaikan skripsi.

Surabaya, 08 Juli 2021  
Yang Menyatakan,



Erika Kurniawati

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Barangsiapa bertakwa kepada Allah niscaya dia akan membukakan jalan keluar baginya, dan dia (Allah) memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka”  
(Q.S At-Talaq ayat 2-3)**

**“Jangan takut untuk bermimpi, sebab dari situlah ada secerca harapan untuk diperjuangkan”  
Penulis**

### PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang penuh kepada Allah SWT, kupersembahkan skripsiku ini teruntuk orang tersayang dan berharga dalam hidupku:

- Ibu dan Bapak ku tersayang, yang menjadi alasan terbesarku untuk memperjuangkan segala impianku. Motivator terbaik untuk menjalani sebuah kehidupan. Pahlawan dalam hidupku yang tidak pernah lelah untuk mendoakan setiap langkahku, menyayangiku tanpa syarat, tidak pernah lelah berjuang untuk masa depanku. Terimakasih untuk segalanya, sebesar apapun kebahagiaan yang aku berikan tidak akan pernah cukup untuk membalas semua cinta kasih, perjuangan dan pengorbanan kalian.
- Teruntuk kedua adikku yang menjadi alasanku untuk terus menjadi pribadi yang lebih baik, yang selalu mendukung untuk percaya dengan kemampuan diri.
- Teruntuk teman seperjuanganku dalam meraih gelar sarjana, terutama “ongkek generation” terima kasih sudah mendukung dan menemani masa-masa kuliah hingga sampai di titik ini, semoga kita seterusnya bisa menjadi keluarga dan sukses bareng.

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul.....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Judul.....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan Skripsi.....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Pengesahan Skripsi.....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Persyaratan Orsinalitas.....</b>	<b>v</b>
<b>Halaman Publikasi.....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>ix</b>
<b>Halaman Motto Dan Persembahan.....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>xii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xiv</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xv</b>
<b>Daftar Lampiran.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Struktur Penulisan .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	12
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	12
2.2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	12
2.2.1.3 Pengertian Pelayanan Prima .....	14
2.2.2 Konsep Hubungan Industrial.....	14
2.2.2.1 Pengertian Hubungan Industrial .....	14
2.2.2.2 Pengertian Pengusaha .....	15
2.2.2.3 Pengertian Pekerja .....	15
2.2.2.4 Pengertian Konsultasi .....	15
2.2.2.5 Pengertian Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya .....	15
2.3 Kerangka Pikir.....	15

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Lokasi Penelitian.....	17
3.3 Fokus Penelitian .....	17
3.4 Sumber dan Tipe Data.....	18
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.6 Teknik Analisis Data.....	19
<b>BAB IV DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>21</b>
4.1 Deskripsi Obyek .....	21
4.1.1 Profil Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya.....	21
4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya .....	21
4.1.3 Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya.....	22
4.2 Penyajian Data.....	22
4.3 Pembahasan .....	44
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1: Penduduk Usia Kerja Terdampak Covid-19.....	1
Tabel 2: Penelitian Terdahulu.....	7

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	20
Gambar 2: Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya.....	22
Gambar 3: Jadwal Konsultasi Mediator Hubungan Industrial.....	28
Gambar 4: Hari dan Jam Kerja Instansi Kota Surabaya.....	28
Gambar 5: Contoh Form Permohonan Pencatatan Perselisihan.....	32
Gambar 6: Peraturan mengenai Penyelesaian Perselisihan.....	33
Gambar 7: Sarana Prasarana Kerja.....	37
Gambar 8: Sarana Ruang Konsultasi.....	38
Gambar 9: Lift dan Linmas.....	41
Gambar 10: Layanan Konsultasi Online.....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara.....	61
Lampiran 2: Surat Permohonan Ijin Penelitian Dari Kampus.....	63
Lampiran 3: Dokumentasi Foto Dengan Mediator.....	64
Lampiran 4: Dokumentasi Foto Dengan Masyarakat.....	65
Lampiran 5. Lembar Perintah Revisi .....	66
Lampiran 6. Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	69
Lampiran 7. Hasil Uji Turnitin.....	70
Lampiran 8. Bukti Upload Jurnal.....	71