

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

Erika Kurniawati¹, Muchammad Wahyono², Anggraeny Puspaningtyas³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: erikakurniawati08@gmail.com

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. 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.

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. 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.

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

PENDAHULUAN (INTRODUCTION)

Mewabahnya covid-19 di Indonesia berdampak pada segala aspek kehidupan, tidak terkecuali bidang ketenagakerjaan. Kota Surabaya sebagai kota industri, permasalahan ketenagakerjaan di masa pandemi covid-19 semakin kompleks. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistika Kota Surabaya, penduduk usia kerja yang terdampak covid-19 dikelompokkan menjadi empat komponen yaitu seperti pada tabel berikut:

Tabel Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Penduduk Usia Kerja di Kota Surabaya 2018-2020

Komponen	Total (orang)
Pengangguran akibat Covid-19	49.892
Bukan Angkatan Kerja Akibat Covid-19	7.302
Sementara tidak bekerja akibat Covid-19	26.902
Penduduk bekerja yang mengalami pengurangan jam kerja	451.231

Sumber: <https://surabayakota.bps.go.id>

Berdasarkan data diatas, berdampak pada semakin meningkatnya permasalahan hubungan industrial yang dikonsultasikan pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya. Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Cara Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya. Bidang hubungan industrial, syarat kerja dan jamsostek, seksi hubungan industrial mempunyai tugas, pokok dan fungsi yaitu salah satunya pelaksanaan pemberian layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial. Permasalahan

yang dikonsultasikan pekerja umumnya mengenai pemutusan hubungan kerja, pesangon, ketidakpastian pekerja yang dirumahkan, penahanan ijazah dan permasalahan lainnya yang berkaitan dengan ketenagakerjaan. Menurut Bapak Irfan selaku mediator, permasalahan yang sering dikonsultasikan selama pandemi covid-19 oleh pekerja yaitu mengenai Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Pada pelaksanaan pemberian layanan konsultasi adanya penyampaian informasi mengenai arahan baik persyaratan maupun tahapan-tahapan dalam penyelesaian perselisihan hubungan industrial.

Bidang hubungan industrial, syarat kerja dan jamsostek hanya mempunyai 5 mediator sebagai pejabat fungsional untuk melaksanakan pemberian layanan konsultasi dan pelaksanaan mediasi. Jumlah mediator yang hanya 5, terkadang jika tugas mediator padat adanya proses menunggu bagi pekerja yang hendak melakukan konsultasi. Pelaksanaan tugas mediator dalam memberikan layanan konsultasi, terkadang juga terhambat oleh sarana dan pra sarana yang kurang memadai seperti pelaksanaan layanan konsultasi dan pelaksanaan mediasi harus dilakukan dalam satu ruangan, dikarenakan ruangan khusus mediasi masih digunakan oleh mediator lain.

Penyediaan sarana pra sarana yang memadai menjadi penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya sebagai penyelenggara publik, seharusnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik yaitu pelayanan yang tidak hanya murah tetapi juga cepat dan nyaman. Sesuai dengan perkembangan paradigma pelayanan publik, dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan prima. Menurut

Rahmayanty (2010:18) pelayanan prima adalah pelayanan yang berorientasi pada perkembangan kebutuhan pelanggan dengan standar kualitas yang tinggi secara konsisten dan handal.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Analisis Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Layanan Konsultasi Permasalahan Hubungan Industrial dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. Adapun 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.

METODE PENELITIAN (RESEARCH METHOD)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Shidiq & Choiri (2019:4) penelitian kualitatif yaitu “penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada dalam penelitian kualitatif”.

Metode kualitatif deskriptif digunakan peneliti ditujukan agar peneliti dapat menjelaskan secara deskriptif data yang diperoleh di lapangan dari narasumber yang relevan melalui wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN (RESULT AND DISCUSSION)

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada penyelenggaraan layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial dengan menggunakan teori prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara

Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Mulyawan (2016:37). 6 prinsip dari 10 prinsip-prinsip yang terkandung dalam teori tersebut, dijadikan fokus penelitian untuk menganalisis penyelenggaraan layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial dalam mewujudkan pelayanan prima. Berdasarkan hasil analisis didapatkan 5 dari 6 prinsip yang digunakan sebagai fokus penelitian sudah dilaksanakan dan dipenuhi dalam penyelenggaraan layanan konsultasi. Berikut pembahasan dari 6 prinsip-prinsip yang digunakan sebagai fokus dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kejelasan

Prinsip kejelasan menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui persyaratan baik teknis maupun administratif yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial.

Dari hasil penyajian data, didapatkan bahwa dalam memberikan layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial tidak menerapkan prinsip kejelasan. Artinya dalam pelaksanaan pemberian layanan konsultasi tidak adanya persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan layanan konsultasi, sehingga masyarakat yang hendak melakukan konsultasi langsung datang pada bidang hubinsyaker sebagai tempat atau lokasi pelaksanaan pemberian layanan konsultasi yang kemudian akan diarahkan oleh staff

administrasi pada mediator untuk melakukan konsultasi.

Namun, jika dianalisis berdasarkan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan layanan konsultasi, kemudahan tersebut sejalan dengan teori layanan prima menurut Rahmayanty (2010:18) yang disebutkan bahwa salah satu ciri khas kualitas pelayanan yaitu kemudahan.

Berdasarkan perbandingan hasil analisis teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pemberian layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial, kemudahan masyarakat untuk mendapatkan layanan konsultasi tanpa adanya persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi, sejalan dengan bentuk mewujudkan pelayanan prima. Namun dari segi penerapan prinsip sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, pada pelaksanaan pemberian layanan konsultasi ini tidak sejalan dengan salah satu prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu prinsip kejelasan.

2. Kepastian Waktu

Prinsip kepastian waktu menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui ketepatan kurun waktu yang ditentukan dan kecepatan pelayanan yang diberikan dalam layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial.

Berdasarkan hasil penyajian data yang diperoleh dari proses penelitian, dalam pelaksanaan pemberian layanan konsultasi, kecepatan dalam memberikan pelayanan sudah diupayakan dengan tidak terikatnya jadwal piket mediator sebagai upaya memaksimalkan kecepatan pelayanan

dengan keterbatasan jumlah mediator. Mengenai ketepatan kurun waktu yang telah ditentukan, dalam pemberian layanan konsultasi tidak terdapat batasan untuk mendapatkan pelayanan artinya *fleksibel* selama jam kerja yaitu pukul 07.30-16.00 untuk hari senin-kamis dan 07.30-15.00 untuk hari jumat, masyarakat akan dilayani untuk melakukan konsultasi.

Kemudian jika dianalisis berdasarkan teori layanan prima menurut Rahmayanty (2010:18) sebagaimana disebutkan bahwa pelayanan prima mempunyai salah satu ciri khas kualitas yaitu kecepatan layanan. Dalam penyelenggaraan layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial, upaya yang dilakukan untuk memberikan kecepatan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk untuk mewujudkan pelayanan prima.

3. Tanggungjawab

Prinsip tanggungjawab menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tanggungjawab penyelenggara pelayanan publik dalam menjawab persoalan dan keluhan yang dikonsultasikan.

Berdasarkan hasil penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian, didapatkan bahwa selama proses pemberian layanan konsultasi mediator bertanggung jawab dengan menjawab semua persoalan yang dikonsultasikan masyarakat. Penyampaian arahan-arahan, prosedur yang harus ditempuh di tahap selanjutnya dan aturan-aturan yang berlaku sesuai dengan persoalan, dijelaskan secara rinci baik dengan memberikan contoh form permohonan pencatatan perselisihan maupun

memberikan pemahaman mengenai perubahan regulasi atau aturan yang berlaku baik dalam bentuk hardcopy ataupun soft copy sebagai upaya memberikan pemahaman hingga persoalan yang dikeluhkan terjawab dan masyarakat paham.

Upaya yang diberikan mediator dalam melaksanakan tanggung jawab untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat menjadi upaya dalam mewujudkan pelayanan prima serta dapat menjadi faktor pendukung dalam mewujudkan pelayanan prima dimana masyarakat merasa terbantu dengan pemahaman baik arahan dan solusi yang diberikan.

4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja

Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana kerja menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui sarana prasarana kerja yang dijadikan penunjang dalam pemberian layanan konsultasi.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa dalam pelaksanaan pemberian layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial mengenai kelengkapan sarana kerja sudah memadai dengan tersedianya sarana kerja yang memanfaatkan teknologi seperti print, mesin fotocopy dan komputer serta sudah tersedianya pra sarana ruang konsultasi.

Namun dalam segi kenyamanan pra sarana ruang konsultasi dinilai masih kurang karena ruang konsultasi yang menjadi satu dengan ruangan kerja pegawai. sehingga tidak memberikan kenyamanan bagi masyarakat untuk menyampaikan persoalan yang dikonsultasikan. Selain itu juga dapat

menjadi kendala dalam penyampaian maupun penyerapan informasi mengenai persoalan yang dikonsultasikan masyarakat karena kondisi ruang konsultasi yang terbuka dan berdempetan. Kurangnya memberikan kenyamanan ruang konsultasi bagi masyarakat dalam proses pemberian layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial dapat menjadi faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan prima.

5. Kemudahan Akses

Prinsip kemudahan akses menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tempat dan lokasi yang mudah dijangkau masyarakat untuk mendapatkan layanan konsultasi serta adanya pemanfaatan teknologi dalam pemberian layanan konsultasi.

Berdasarkan hasil penyajian data yang diperoleh dari penelitian, didapatkan bahwa tempat dan lokasi untuk melakukan konsultasi mudah dijangkau, dengan adanya petugas linmas yang mengarahkan dan tersedianya lift memudahkan masyarakat untuk ke lokasi konsultasi serta juga adanya pemanfaatan teknologi dalam pemberian layanan konsultasi yaitu layanan konsultasi secara online melalui aplikasi WargaKu Surabaya.

Berdasarkan analisis dengan teori pelayanan prima menurut Rahmayanty (2010:18) sebagaimana disebutkan bahwa pelayanan prima mempunyai salah satu ciri khas kualitas yaitu kemudahan. Kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan dalam melakukan konsultasi permasalahan hubungan industrial dapat menjadi faktor

pendukung dalam mewujudkan pelayanan prima.

6. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, digunakan untuk mengetahui sikap yang diberikan petugas sebagai penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial.

Dari hasil penyajian data yang diperoleh dari penelitian, didapatkan bahwa mediator sebagai petugas sudah memberikan sikap ramah dan sopan selama proses pemberian layanan konsultasi, sikap ramah yang diberikan seperti memberikan sapaan dan senyum saat terdapat masyarakat yang hendak melakukan konsultasi. Saat menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang sopan dan baik serta disiplin dengan memberikan layanan konsultasi sesuai jadwal yang telah ditentukan meskipun bersifat tidak mengikat karena tupoksi mediator yang juga melaksanakan mediasi selain memberikan layanan konsultasi. Serta petugas mediator setiap saat berada ditempat kerja selama jam kerja sehingga setiap saat siap melayani. Sikap ramah, sopan dan disiplin yang diberikan sebagai wujud untuk memberikan pelayanan prima.

KESIMPULAN (CONCLUSION)

Berdasarkan analisis teori yang digunakan sebagai fokus penelitian dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik pada

layanan konsultasi permasalahan hubungan industrial dalam mewujudkan pelayanan prima sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Sebagaimana didapatkan dalam pelaksanaan pemberian layanan konsultasi sudah menerapkan 5 prinsip dari 6 prinsip yang terkandung dalam prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. 5 prinsip yang sudah penuh yaitu antara lain:

1. Adanya kecepatan pelayanan yang diberikan meskipun dengan keterbatasan jumlah mediator, dengan tidak terikatnya jadwal piket dalam memberikan layanan konsultasi sebagai bentuk mewujudkan pelayanan prima.
2. Mediator sebagai petugas pemberian layanan konsultasi bertanggungjawab dengan menjawab semua persoalan atau keluhan yang dikonsultasikan masyarakat. Upaya-upaya dilakukan untuk memberikan pemahaman melalui pemberian contoh form ataupun aturan yang terkait dengan permasalahan hubungan industrial sebagai bentuk mewujudkan pelayanan prima.
3. Kelengkapan sarana prasarana kerja sudah tersedia dan memadai. Sarana kerja seperti komputer, print, fotocopy sudah memadai, untuk pra sarana ruang konsultasi sudah memadai namun jika dilihat dari segi kenyamanan dinilai masih kurang dimana ruangan konsultasi yang tersedia menjadi satu dengan ruangan kerja pegawai sehingga tidak memberikan kenyamanan bagi masyarakat untuk menyampaikan persoalan yang dikonsultasikan.

4. Tempat atau lokasi pelaksanaan pemberian layanan konsultasi mudah dijangkau oleh masyarakat dengan tersedianya lift dan petugas linmas yang membantu mengarahkan ke lokasi serta juga tersedianya layanan konsultasi secara online.
5. Sikap ramah dan sopan diberikan petugas mediator selama proses pemberian layanan konsultasi serta disiplin dimana dalam memberikan layanan konsultasi sesuai jadwal yang telah ditentukan meskipun bersifat tidak mengikat dan selama jam kerja kantor mediator berada ditempat kerja sehingga setiap saat siap melayani.

Adapun 1 prinsip yang tidak diterapkan dalam penyelenggaraan layanan konsultasi yaitu tidak adanya persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan layanan konsultasi. Tidak adanya persyaratan teknis ataupun administratif seperti berkas-berkas ataupun tahapan yang harus dipenuhi masyarakat untuk mendapatkan layanan konsultasi karena dalam proses layanan konsultasi masih dalam tahap pengaduan belum pada tahap penyelesaian.

DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)

Friska Prastya Harlis, Herwan Abdul Muhyi, M. B. A. (2019). *Implementasi Kebijakan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Mediasi Di Indonesia (Studi Kasus: Kabupaten Sumedang)*. Vol 2.117–131.

Kartawijaya, Dr. Adjat Daradjat, M.

S. (2018). *Hubungan industrial* (1st ed.). ALFABETA, cv.

KEMENPERIN. (2003). Undang - Undang RI No 13 tahun 2003. *Ketenagakerjaan, 1*.

KURT, R. (2019). Industry 4.0 in Terms of Industrial relations and Its Impacts on Labour Life. *Procedia Computer Science, 158*, 590–601.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.093>

Lestari, L. (2019). *Peranan Mediator Dalam Proses Penyelesaian Perselisihan hubungan Industrial (Studi Kasus Dinas Tenaga Kerja Provinsi Sumatera Utara)*. Universitas Medan Area. Medan.

Miles, huberman saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis a Methods Sourcebook*.

Mulyawan, D. R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (W. Gunawan (ed.)). UNPAD PRESS.
<http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>

Nurmiati, Tri Yulianti, B. K. (2018). *PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PADA ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) DI KPP PRATAMA WONOCOLO SURABAYA*. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik.

Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. 18.

Shidiq, U., & Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In M. A. Mujahidin, Dr. Anwar (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (1st ed., Vol. 53, Issue 9). CV. NATA KARYA.

Supratiknya, A. (n.d.). Merancang Program dan Modul Psikoedukasi. In S. E. P. Adji (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (1st ed.).

Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta.

Waluyo Zulfikar, I. E. J. (2017).
*Formulasi Kebijakan Pendirian
Lembaga Peradilan Khusus
Hubungan Industrial di Kabupaten
Bekasi*. 103-132

Yola Afia , Masdar, N. (2019).
*PUBLIKA : Jurnal Ilmu
Administrasi Publik Penyelesaian
Perselisihan Hubungan Industrial
Melalui Mediasi Di Kecamatan
Tembilahan*. 5(2), 181–189.

Yowana, I. M. A. (2020). *Putusan
perdamaian pada penyelesaian
perselisihan hubungan industrial*.
Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik.
61-71.

*Peraturan Walikota Surabaya Nomor 54
Tahun 2016 Tentang Kedudukan,
Susunan Organisasi, Uraian Tugas
dan Fungsi serta Tata Cara Kerja
Dinas Tenaga Kerja Kota
Surabaya*.

*Peraturan Walikota Surabaya Nomor 21
Tahun 2006 Tentang Hari dan Jam
Kerja Bagi Instansi di Lingkungan
Kota Surabaya*

Buku

Creswell, John W. (2019).
*Pendekatan Metode Kualitatif,
Kuantitatif dan Campuran*.
Yogyakarta: Pustaka Pelajar.