

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA  
PETUGAS PELAYANAN ePP & ePKB DI DIREKTORAT  
HUBUNGAN KERJA & PENGUPAHAN DITJEN. PHI & JAMSOS  
KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN RI**

**Erllys Fera Hs**  
Universitas Trilogi  
erlysfera@gmail.com

**Abstrak**

Kemudahan yang diberikan melalui layanan online dapat dirasakan oleh pengguna perusahaan dengan efisiensi biaya, waktu dan memberikan keakuratan serta keamanan data. Tujuan penelitian dalam ini, antara lain untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja petugas ePP & ePKB. Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pendekatan tersebut bertujuan menyelidiki pandangan sikap-sikap, motivasi, perilaku dan pengalaman-pengalaman untuk memperoleh informasi yang mendalam (in-depth interview) dari para partisipan. Hasil dari penelitian ini adalah Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas ePP & ePKB adalah kurangnya perhatian dari pimpinan, kurangnya insentif dan kurangnya Sumber Daya Manusia (Petugas) di layanan ePP & ePKB.

**Kata kunci:** kinerja petugas; hubungan kerja; pengupahan ditjen

**Abstract**

*The convenience provided through online services can be felt by corporate users with cost and time efficiencies and provides data accuracy and security. The purpose of this research is, among others, to find out what factors influence the performance of ePP & ePKB officers. This type of research in this study uses qualitative methods. This approach aims to investigate the views, attitudes, motivations, behaviors and experiences to obtain in-depth information (in-depth interviews) from the participants. The results of this study are the factors that affect the performance of ePP & ePKB officers are lack of attention from leaders, lack of incentives and lack of Human Resources (Officers) in ePP & ePKB services.*

**Keywords:** officer performance; work relationship; directorate general wages

**Pendahuluan**

Kementerian Ketenagakerjaan RI melalui Direktorat Persyaratan Kerja (Direktorat Hubungan Kerja dan Pengupahan) telah menyiapkan Layanan Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB) secara online dalam aplikasi ePP ePKB. Sistem layanan ini telah diresmikan peluncurannya oleh Menteri Ketenagakerjaan R.I. pada tanggal 19 November 2020 dan telah dimanfaatkan penggunaannya oleh pengguna perusahaan (Pambela, 2019).

Kemudahan yang diberikan melalui layanan online dapat dirasakan oleh pengguna perusahaan dengan efisiensi biaya, waktu dan memberikan keakuratan serta keamanan

## Erlys Fera Hs

data (JAPUR, n.d.). Dan sistem ini dapat digunakan bagi seluruh perusahaan di Indonesia secara online.

Tujuan dari layanan ePP & ePKB ini adalah memberikan layanan yang:

### 1. Mudah

Untuk memberikan kemudahan kepada pengguna perusahaan, dengan cukup mengajukan permohonan dari kantor/rumah masing-masing melalui sarana perangkat elektronik berupa *Personal Computer* (PC) ataupun Laptop serta jaringan internet yang memadai.

### 2. Cepat

Petugas Operator layanan dapat lebih cepat memeriksa dokumen kelengkapan dari layar monitor perangkat masing-masing dengan lebih efisien.

### 3. Akuntabel

Setiap tahap permohonan terekam dalam database sistem layanan ePP & ePKB dan dapat dipertanggungjawabkan.

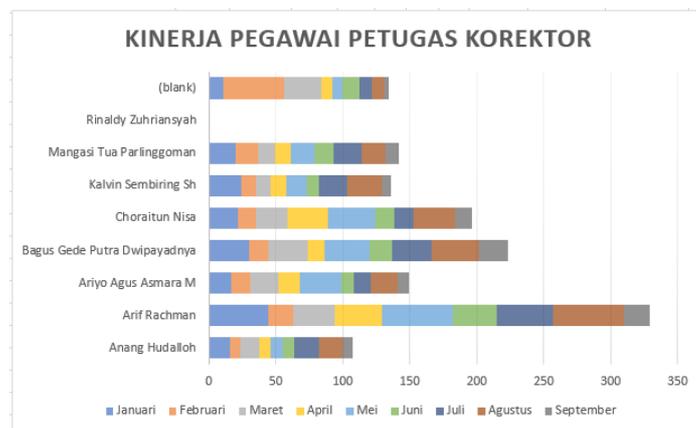
### 4. Data Terjamin

Data pengguna layanan baik perusahaan maupun operator dapat dijamin keamanannya dalam sistem ePP & ePKB yang telah terintegrasi dengan portal resmi Kementerian Ketenagakerjaan RI (Sisnaker)

Salah satu dari tujuan layanan ePP & ePKB adalah CEPAT, tetapi Petugas layanan dan Perusahaan pengguna aplikasi ini masih belum cepat seperti yang diharapkan. Hal ini tampak dari masih banyak permohonan yang belum diselesaikan.

Data Kinerja Petugas Pelayanan ePP & ePKB tahun 2022 ditunjukkan pada

Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1 Data Kinerja Petugas ePP & ePKB

Sumber: Aplikasi ePP & ePKB; Kemnaker; 2022

Data grafik diatas adalah kinerja petugas dari bulan Januari sampai dengan September 2022. Dari grafik terlihat, ada petugas yang maksimal dalam mengerjakan pengajuan epp&epkb tetapi ada juga petugas yang masih belum maksimal kinerjanya dalam mengerjakan layanan epp&epkb.

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas Pelayanan EPP & EPKB Di Direktorat Hubungan Kerja & Pengupahan Ditjen. Phi & Jamsos Kementerian Ketenagakerjaan RI

Selain dari grafik jumlah total pengerjaan yang dilakukan oleh Petugas Mediator Hubungan Industrial (Santoso, 2021). Grafik kinerja pegawai juga dapat dilihat dari durasi pengajuan layanannya. Sesuai dengan amanat dari Permenaker Nomor 28 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan serta Pembuatan dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama, diamatkan bahwa proses pengesahan Peraturan Perusahaan adalah masa koreksi 7 (tujuh) hari kerja dan proses pengesahan menjadi Surat Keputusan adalah 5 (lima) hari kerja. Sedangkan yang terjadi saat ini, rata-rata waktu pengerjaan adalah 81(delapan puluh satu).

Tabel 1 Durasi Pengajuan Layanan ePP & ePKB

Sumber: Aplikasi ePP & ePKB; Kemnaker; 2022

<b>DURASI LAYANAN</b>			
<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Perusahaan</b>	<b>Total Durasi Proses</b>
1	Januari	155	15625
2	Februari	96	9363
3	Maret	142	13094
4	April	121	9667
5	Mei	50	3985
6	Juni	87	5330
7	Juli	50	2388
8	Agustus	39	1231
9	September	16	273
<b>Rata-rata Hari Durasi Layanan dalam 1 Pengajuan</b>			<b>80,63</b>

Hal ini yang menjadi latar belakang dalam penulisan tesis yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas Pelayanan ePP&ePKB di Direktorat Hubungan Kerja & Pengupahan Ditjen. PHI & Jamsos Kementerian Ketenagakerjaan RI”

Tujuan penelitian dalam penyusunan tesis ini, antara lain: 1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja petugas ePP & ePKB. 2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingginya tingkat ketidakpuasan perusahaan-perusahaan pengguna layanan ePP & ePKB.

### Metode

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pendekatan tersebut bertujuan menyelidiki pandanganm sikap-sikap, motivasi, perilaku dan pengalaman-pengalaman untuk memperoleh informasi yang mendalam (in-depth interview) dari para partisipan (Zakariah, Afriani, & Zakariah, 2020). Dengan penyelidikan tersebut, penulis berusaha menggali faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas pelayanan ePP & ePKB di Direktorat Hubungan Kerja dan Pengupahan Ditjen PHI & Jamsos Kementerian Ketenagakerjaan RI.

Sesuai dengan ciri-ciri dalam metodologi kualitatif, penelitian ini akan mendeskripsikan suatu pandangan, sikap-sikap, motivasi, perilaku, peran-peran dan pengalaman-pengalaman partisipan, serta menganalisis fakta, gejala dan peristiwa yang terjadi dan Menyusun hipotesa berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari lapangan (Sugiyono, 2014). Mengingat belum banyaknya studi yang meneliti tentang kinerja petugas pelayanan ePP & ePKB, diharapkan hasil penelitian dengan metodologi kualitatif ini mendapatkan data dan pemahaman mendalam terhadap factor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas pelayanan ePP & ePKB di Direktorat Hubungan Kerja dan Pengupahan Ditjen. PHI & Jamsos. Penggunaan metode ini sesuai dengan tema yang diangkat, yaitu ingin menggali lebih dalam informasi – informasi yang diperoleh. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang menekankan pada analisis induktif, analisis deskriptif, dan studi mengenai persepsi atau pendapat orang (Moleong, 2012).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui Wawancara yang dilakukan kepada informan. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy J. Meleong, 2021). Ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi. Dalam wawancara sudah disiapkan berbagai macam pertanyaan-pertanyaan tetapi muncul berbagai pertanyaan lain saat meneliti.

Langkah-langkah dalam analisis data kualitatif yaitu:

1. Melakukan Interview
2. *Transcribing* (Transkrip Dokumen). Untuk data yang diperoleh dari wawancara, maka peneliti perlu menyiapkan transkrip wawancara secara utuh dari hasil rekaman suara menjadi sekumpulan kalimat sebagaimana audio asli dari hasil wawancara.
3. *Coding*. Sebagaimana diuraikan oleh (Saldana, 2009) dimaksudkan sebagai cara mendapatkan kata atau frase yang menentukan adanya fakta psikologi yang menonjol, menangkap esensi fakta atau menandai attribute psikologi yang muncul kuat dari sejumlah kumpulan Bahasa atau data visual. Perlu diperhatikan, setiap data yang sudah diubah menjadi data yang siap dikoding, jangan lupa memberikan “kode” untuk setiap jenis data. Misalnya peneliti mempunyai data transkrip wawancara pada satu subyek, maka untuk data ini dapat anda beri kode NT1.
4. *Categorizing*. Tujuan pengumpulan fakta sejenis untuk mengetahui kualitas fakta psikologis yang sudah diperoleh dari data verbatim wawancara atau lainnya. Pengumpulan fakta sejenis membantu peneliti melakukan sistematisasi ketegorisasi dan pada akhirnya menemukan tema-tema kunci sebagai bahan menarasikan data. Pengumpulan fakta sejenis juga membantu peneliti untuk mengetahui apakah data yang diperoleh sudah mendalam, mencerminkan apakah data yang diperoleh sudah mendalam, mencerminkan data triangulasi, data dianggap mencukupi atau belum sehingga dibutuhkan pendalaman data.
5. *Summarizing*. Ketika peneliti sudah mendapatkan banyak kategorisasi, maka tugas selanjutnya memilih kebutuhan yang utama yaitu kategorisasi apa saja yang paling

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas Pelayanan EPP & EPKB Di  
Direktorat Hubungan Kerja & Pengupahan Ditjen. Phi & Jamsos Kementerian  
Ketenagakerjaan RI**

penting menjawab masalah penelitian. Dari hasil kategorisasi ini maka akan dapat dilakukan summarizing.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Hasil Penelitian**

Melakukan Interview (wawancara)

Interview dilakukan secara bertahap dan tertutup antara informan dan peneliti. Interview direkam dengan menggunakan *recorder handphone* atas seizin Informan. Periode interviewing dilakukan di bulan November 2022 terhadap 15 (lima belas) informan.

*Transcribing* (Transkrip Dokumen)

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap para informan, didapatkan transkrip bahwa pelayanan dari Pemerintahan yang diinginkan oleh masyarakat adalah “Pelayanan dari instansi Pemerintah yang baik dan bagus kalo menurut saya tadi yang mudah diakses dan dijangkau oleh masyarakat, tentunya cepat juga, tepat dan terbuka” Ibu Ribka Farah Dila, Pusdatik Kemnaker. “Pelayanan dari Kantor Pemerintah yang saya dambakan adalah pelayanan yang tidak berbelit-belit, 1 hari bisa selesai tidak perlu bolak balik karena kami dari kantor swasta juga merasa kesulitan bisa harus berkali-kali keluar kantor. Bila diawal persyaratan yang dibutuhkan itu jelas, kami akan melengkapinya sehingga tidak perlu bolak balik untuk menyelesaikan hal tersebut” Bapak Eddy Prasetyo, HRD PT MAU Bandung.

*Coding*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dalam penelitian ini, sebagai bentuk triangulasi baik pengumpulan data, analisis data dan sumber data, diperoleh hasil Coding transkrip wawancara yang dilakukan oleh 3 (tiga) koder, sebagai berikut:

Tabel 2 Coding Hasil Wawancara Koder 1

Kualitas Kerja	“...Saya pikir kualitas kerja mereka sudah sangat baik yah...” (Informan 1, Halaman 3, baris 3)
Ketepatan Waktu	“...ketepatan waktu masih kurang karena mereka belum sesuai dengan target waktu yang ditetapkan...” (Informan 1, Halaman 3, baris 15)
Inisiatif	“...inisiatif, saya pikir karena ini hal yang baru yah, baru berjalan 1 tahun masih banyak penyesuaian jadi untuk menggali inisiatif untuk inisiasi itu harus banyak berbincang dan berdiskusi.” (Informan 1, Halaman 3, baris 17)
Kapabilitas	“..Kapabilitas atau kemampuannya. Kemampuan dari segi materi mereka sudah sangat mumpuni saya pikir.” (Informan 1, Halaman 3, baris 18)
Komunikasi	“...Antar petugas. Relatif lebih bagus yah karena ini didukung oleh situasi kerja. Artinya mereka yang

**Erlys Fera Hs**

	menjadi korektor ini ada dalam satu bidang kerja yang berlokasi di satu ruangan. Artinya di unit kerja Direktorat HKP, kalo ngobrol gak jauh, selain itu juga kita memberikan forum beruba WA group untuk ngobrol-ngobrol gitu seandainya ada kendala dalam salah satu materi yang mereka periksa, mereka berdiskusi disitu. Atau sharing-sharing info.” (Informan 1, Halaman 3, baris 30)
Hal lainnya	Insentif karena mereka lebih lelah

Tabel 3 Coding Hasil Wawancara Koder 2

Kualitas Kerja	“...seluruh petugas yang ada telah lulus Diklat Mediator yang diselenggarakan oleh Kemnaker. Saya yakin mereka kompeten...” (Informan 2, Halaman 2, baris 10)
Ketepatan Waktu	“...saya akui masih banyak yang jauh dari target dalam menyelesaikan tugasnya...” (Informan 2, Halaman 2, baris 15)
Inisiatif	“..beberapa petugas memiliki iniiatif yang cukup baik dalam membantunya untuk menyelesaikan tugasnya...” (Informan 2, Halaman 2, baris 20)
Kapabilitas	“...semakin sering seorang petugas melakukan tugas atau koreksiannya, maka itu akan membantu dalam meningkatkan kapabilitasnya...” (Informan 2, Halaman 3, baris 2)
Komunikasi	“...komunikasi yang 118esame118tar 118esame petugas diperlukan untuk meningkatkan kebersamaan diantara mereka...” (Informan 2, Halaman 3, Baris 5)

Tabel 4 Coding Hasil Wawancara Koder 3

Kualitas Kerja	“...cukup dan sangat baik. Itu yang dapat saya sampaikan terkait kualitas kerja mereka...” (Informan 3, Halaman 3, Baris 11)
Ketepatan Waktu	“..sampai sekarang saya masih sering mengingatkan mereka terkait ketepatan waktu karena ada beberapa perusahaan yang secara langsung menyampaikan keluhan kepada saya...” (Informan 3, Halaman 3, Baris 13)
Inisiatif	“...bisa dibilang beberapa korektor lama memiliki inisiatif yang sudah terasah dengan...” (Informan 3, Halaman 3, Baris 15)
Kapabilitas	“...beberapa nama saya akui memiliki kapabilitas yang

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas Pelayanan EPP & EPKB Di  
Direktorat Hubungan Kerja & Pengupahan Ditjen. Phi & Jamsos Kementerian  
Ketenagakerjaan RI**

	baik karena diasah dengan baik setiap harinya...” (Informan 3, Halaman 3, Baris 16)
Komunikasi	“...kunci kesuksesan adalah komunikasi. Dan itu harus lancar diantara petugas agar informasi dapat tersampaikan dengan baik...” (Informan 3, Halaman 3, Baris 17)

Tabel 5 Coding Hasil Wawancara Koder 4

Kualitas Kerja	“...saya dan teman-teman korektor sudah memiliki kualitas kerja yang baik...” (Informan 4, Halaman 4, Baris 1)
Ketepatan Waktu	“...hahaha ketepatan waktu adalah hal yang masih jauh dari sempurna bagi kami. Tapi akan selalu berusaha sebaik-baiknya agar semakin cepat dan tepat...” (Informan 4, Halaman 4, Baris 3)
Inisiatif	“...inisiatif tidak tumbuh dengan sendirinya tapi harus diasah...” (Informan 4, Halaman 4, Baris 5)
Kapabilitas	“...dengan pengalaman koreksi setiap hari, kapabilitasmu akan terasah...” (Informan 4, Halaman 4, Baris 7)
Komunikasi	“..dengan WA group komunikasi menjadi lancar...” (Informan 4, Halaman 4, Baris 9)
Hal lainnya	Uang Kacamata perlu juga

Tabel 6 Coding Hasil Wawancara Koder 5

Kualitas Kerja	“...saya masih baru disini tapi saya lihat kualitas teman-teman sudah bagus...” (Informan 5, Halaman 4, Baris 2)
Ketepatan Waktu	“...pekerjaan kami bukan hanya mengoreksi tetapi banyak pekerjaan lainnya yang dititipkan. Itu yang menyebabkan ketepatan waktu menjadi jauh. Ditambah kurangnya petugas di lapangan...” (Informan 5, Halaman 4, Baris 6)
Inisiatif	“..harus berinisiatif donk biar kerjaan cepat selesai...” (Informan 5, Halaman 4, Baris 8)
Kapabilitas	“...harus ditingkatkan dengan Diklat lainnya...” (Informan 5, Halaman 4, Baris 8)
Komunikasi	“...mengoreksi sambil merokok dapat membantu dalam meningkatkan komunikasi...” (Informan 5, Halaman 4, Baris 9)
Hal lainnya	Perhatian lebih buat kami

## Erlys Fera Hs

Tabel 7 Coding Hasil Wawancara Koder 6

Kualitas Kerja	“..bagus donk. Kan saya juga menjadi bagian dari kualitas kerja itu...” (Informan 6, Halaman 6, Baris 1)
Ketepatan Waktu	“..saya akui ketepatan waktu masih jauh karena kurangnya SDM yang ada...” (Informan 6, Halaman 6, Baris 3)
Inisiatif	“...kami sangat memiliki inisiatif. Kami akan memberitahukan diawal bila ada masalah agar segera tuntas...” (Informan 6, Halaman 6, Baris 6)
Kapabilitas	“...kapabilitas kami boleh diadu. Bagus kok...” (Informan 6, Halaman 6, Baris 7)
Komunikasi	“...bagus, mudah sekali kami berkomunikasi...” (Informan 6, Halaman 6, Baris 9)
Hal lainnya	Petugas dan perhatian dari pimpinan

Tabel 8 Coding Hasil Wawancara Koder 7

Kualitas Kerja	“...sudah bagus, kami semua ikut diklat mediator kok...” (Informan 7, Halaman 7, Baris 1)
Ketepatan Waktu	“...hahaha kami sudah berusaha semaksimal mungkin tapi memang masih banyak yang belum tepat waktu selesainya...” (Informan 7, Halaman 7, Baris 3)
Inisiatif	“..memiliki inisiatif donk. Agar semakin kreatif bekerja...” (Informan 7, Halaman 7, Baris 4)
Kapabilitas	“...kapabilitas kami mumpuni kok dan kami juga selalu update...” (Informan 7, Halaman 7, Baris 5)
Komunikasi	“..lancar selalu komunikasi kami...” (Informan 7, Halaman 7, Baris 6)
Hal lainnya	Uang rokok mungkin

Tabel 9 Coding Hasil Wawancara Koder 8

Kualitas Kerja	“...saya tidak tahu persis kondisi kerja teman-teman karena kami berbeda lantai. Tapi sepertinya sudah bagus yah karena yang saya dengar mereka harus lolos Diklat Mediator dulu kalo mau menjadi Korektornya...” (Informan 8, Halaman 8, Baris 2)
Ketepatan Waktu	“...ini adalah hal yang paling sering saya dengar yah..waktunya lama banget...” (Informan 8, Halaman 8, Baris 4)
Inisiatif	“...mungkin bila kami duduk bersama saya baru bisa tahu inisiatifnya yah...” (Informan 8, Halaman 8, Baris 3)

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas Pelayanan EPP & EPKB Di  
Direktorat Hubungan Kerja & Pengupahan Ditjen. Phi & Jamsos Kementerian  
Ketenagakerjaan RI**

Kapabilitas	“...bagus sepertinya, tapi saya tidak tahu persis yah...” (Informan 8, Halaman 8, Baris 4)
Komunikasi	“...yang saya tahu mereka ada WA group yang membuat mereka mudah berkomunikasi...” (Informan 8, Halaman 8, Baris 5)
Hal lainnya	Tambahan Petugas

Tabel 10 Coding Hasil Wawancara Koder 9

Kualitas Kerja	“...sepertinya bagus, kan orang-orang terpilih...” (Informan 9, Halaman 9, Baris 1)
Ketepatan Waktu	“...masih jauh sepertinya, sering saya dengar kritikan tentang ini...” (Informan 9, Halaman 9, Baris 3)
Inisiatif	“...masih kurang mungkin yah, masih sibuk yang lain mungkin...” (Informan 9, Halaman 9, Baris 5)
Kapabilitas	“...karena orang pilihan harusnya bagus yah...” (Informan 9, Halaman 9, Baris 6)
Komunikasi	“...harusnya lancar karena inikan pelayanan yah...” (Informan 9, Halaman 9, Baris 7)
Hal lainnya	SDM yang lebih handal dan bagus <i>manajemen time</i>

Tabel 11 Coding Hasil Wawancara Koder 10

Kualitas Kerja	“...bagus teman-teman udah diklat kok...” (Informan 10, Halaman 10, Baris 1)
Ketepatan Waktu	“...kayaknya belum yah..manajemen timenya belum jalan kayaknya...” (Informan 10, Halaman 10, Baris 3)
Inisiatif	“..kalo mengenai inisiatif kurang tau saya...” (Informan 10, Halaman 10, Baris 4)
Kapabilitas	“...sepertinya selalu bimtek untuk meningkatkan kapabilitas mereka...” (Informan 10, Halaman 10, Baris 5)
Komunikasi	“...bagus karena komunikasi dengan kami yang tim luar saya bagus yah...” (Informan 10, Halaman 10, Baris 6)
Hal lainnya	Adanya SLA ( <i>Service Level Aggrement</i> ), Ada SOP untuk mencapai SLA tersebut.

Tabel 12 Coding Hasil Wawancara Koder 11

Kualitas Kerja	“...baik yah. Nyambung juga kok...” (Informan 11, Halaman 11, Baris 1)
Ketepatan Waktu	“...aduh ini yang sering saya keluhkan. Lama banget...” (Informan 11, Halaman 11, Baris 4)
Inisiatif	“...gak tau deh kalo ini...” (Informan 11, Halaman 11, Baris 4)

**Erllys Fera Hs**

Kapabilitas	“...berkapabel semua kok, bagus lah...” (Informan 11, Halaman 11, Baris 4)
Komunikasi	“...sulit sekali yah..apa karena online ini yah?tapi kalau mau tatap muka diperbolehkan sih...” (Informan 11, Halaman 11, Baris 5)
Hal lainnya	Manajemen Waktunya tolong diperbaiki yah agar kami tidak terlalu lama menunggu

Tabel 13 Coding Hasil Wawancara Koder 12

Kualitas Kerja	“...kuliatas kerjanya lumayan kok..” (Informan 12, Halaman 12, Baris 1)
Ketepatan Waktu	“...mohon maaf untuk ketepatan waktu jelek yah...” (Informan 12, Halaman 12, Baris 3)
Inisiatif	“..untuk inisiatif saya kurang memahami bagian ini...” (Informan 12, Halaman 12, Baris 5)
Kapabilitas	“...gak tau juga yah kapabilitasnya, kadang tanya atasan dulu...”(Informan 12, Halaman 12, Baris 7)
Komunikasi	“...Komunikasi kami bagus, apapun dijelaskan...” (Informan 12, Halaman 12, Baris 9)
Hal lainnya	Petugasnya mohon ditambahkan

Tabel 14 Coding Hasil Wawancara Koder 13

Kualitas Kerja	“..kualitas kerjanya cukup baik karena bisa menjawab pertanyaan yang saya berikan...” (Informan 13, Halaman 12, Baris 11)
Ketepatan Waktu	“...kata temen saya sih cepat tapi waktu saya yang mengajukan ketepatan waktunya jauh sekali...” (Informan 13, Halaman 12, Baris 13)
Inisiatif	“...karena hanya membahas mengenai PP jadi gak tau deh inisiatifnya...” (Informan 13, Halaman 12, Baris 15)
Kapabilitas	“...kapabilitas itu kemampuan yah?bagus kok kemampuannya...” (Informan 13, Halaman 12, Baris 17)
Komunikasi	“...komunikasi kami lancar kok...” (Informan 13, Halaman 12, Baris 18)
Hal lainnya	Saya berharap tatap muka kembali dibuka yah

Tabel 15 Coding Hasil Wawancara Koder 14

Kualitas Kerja	“...terkadang kalo ketemu petugas yang kualitas kerjanya bagus enak yah...” (Informan 14, Halaman
----------------	---

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas Pelayanan EPP & EPKB Di  
Direktorat Hubungan Kerja & Pengupahan Ditjen. Phi & Jamsos Kementerian  
Ketenagakerjaan RI**

	13, Baris 7)
Ketepatan Waktu	"...ketepatan waktunya masih jauh yah.." (Informan 14, Halaman 13, Baris 10)
Inisiatif	"...bagus inisiatifnya, saya pernah dibantu ketika ada masalah..." (Informan 14, Halaman 13, Baris 11)
Kapabilitas	"...kapabilitasnya bagus yah, berani memutuskan..." (Informan 14, Halaman 13, Baris 12)
Komunikasi	"...komunikasi bisa chat, zoom atau ketemu langsung, bagus kok..." (Informan 14, Halaman 13, Baris 12)
Hal lainnya	Jumlah petugasnya ditambahkan

Tabel 16 Coding Hasil Wawancara Koder 15

Kualitas Kerja	"...kualitas kerja untuk pengetahuan hukum Undang – Undang ketenagakerjaan bagus yah..." (Informan 15, Halaman 13, Baris 15)
Ketepatan Waktu	"...kemarin saya ajukan agak lama yah..jauh ketepatan waktunya..." (Informan 15, Halaman 13, Baris 16)
Inisiatif	"...pernah ada petugas punya inisiatif bagus yah, tapi lupa yang mana..." (Informan 15, Halaman 13, Baris 16)
Kapabilitas	"...gak tau say aini. Gak ngerti kapabilitas gimana he he he..." (Informan 15, Halaman 13, Baris 17)
Komunikasi	"...komunikainya bagus, puas saya..." (Informan 15, Halaman 13, Baris 18)
Hal lainnya	Karena pandemi sudah mulai reda, pengajuan offline mungkin bisa dibuka lagi

*Categorizing*

Tujuan pengumpulan fakta sejenis untuk mengetahui kualitas fakta psikologis yang sudah diperoleh dari data verbatim wawancara atau lainnya. Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap 15 (lima belas) informan yang terbagi dalam 3 (tiga) kategori besar yaitu Informan dari Dit. HKP, Informan dari Pusdatik dan Informan dari Perusahaan pengguna layanan.

Dari 3 (tiga) kategori informan tersebut diperoleh 3 (tiga) Categorizing terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Petugas pelayanan ePP & ePKB di Direktorat Hubungan Kerja dan Pengupahan, yaitu:

Dari kategori pertama, yang terdiri dari perwakilan Direktorat Hubungan Kerja dan Pengupahan dan bagian Peraturan Perusahaan dan Perjanjian Kerja Bersama yaitu Direktur Hubungan Kerja dan Pengupahan, Koordinator Bidang Peraturan Perusahaan dan Perjanjian Kerja Bersama, Kasubbag Tata Usaha Direktorat Hubungan Kerja dan Pengupahan, Subkoordinator Peraturan Perusahaan, Subkoordinator Perjanjian Kerja Bersama, Mediator Hubungan Industrial Ahli Madya dan Mediator Hubungan Industrial

Ahli Muda. Hasil kategori dari 7 (tujuh) informan, selain lima faktor yang mempengaruhi kinerja yang telah dijelaskan sebelumnya seperti kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kapabilitas dan komunikasi. Untuk pelayanan ePP & ePKB diperlukan faktor lainnya untuk meningkatkan kinerja pelayanan yaitu faktor insentif yang merupakan wujud atau bentuk dari perhatian Pimpinan.

Tim kategori kedua yang juga terlibat dalam wawancara adalah Tim dari Pusdatik Kementerian Ketenagakerjaan yang terdiri dari tiga orang Pranata Komputer. Ketiga informan ini adalah bagian dari tim yang turut serta dalam membangun sistem layanan ePP & ePKB ini. Hasil dari wawancara terhadap tiga informan ini faktor yang mempengaruhi kinerja petugas dalam layanan ePP & ePKB adalah perlunya ditambahkan sumber daya manusia untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pengajuan layanan ePP & ePKB yang masuk. Dari data statistik yang diperoleh yang telah disampaikan dalam BAB I disampaikan bahwa masa waktu pengerjaan suatu dokumen di layanan ePP & ePKB saat ini bisa memakan waktu sampai dengan 80 (delapan puluh) hari. Jauh sekali bila dibandingkan dengan aturan yang terdapat di Permenaker No. 28 Tahun 2014 yaitu selama 7 (tujuh) hari.

Tim ketiga yang menjadi informan wawancara adalah perwakilan dari beberapa perusahaan yang berhasil diwawancara. Hasil wawancara yang dilakukan terhadap 5 (lima) perusahaan yang berbeda, faktor yang mempengaruhi kinerja petugas dalam layanan ePP & ePKB adalah lamanya waktu yang diperlukan dalam mengesahkan sebuah Peraturan Perusahaan sangatlah lama. Bahkan ada perusahaan yang harus menelpun atau menanyakan proses pengajuan yang diajukannya berkali-kali untuk mendapatkan hasilnya. Komunikasi juga menjadi faktor yang mempengaruhi hubungan antara para korektor dan perusahaan pengguna layanan. Sulitnya komunikasi, media komunikasi yang terbatas karena perusahaan tidak bisa secara langsung menghubungi petugas tetapi bisa menggunakan aplikasi chat yang tersedia didalam layanan.

#### *Summarizing*

Dari hasil uraian dan penelitian diatas, maka dapat dilakukan *summarizing* atau diambil kesimpulan bahwa:

- Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas ePP & ePKB adalah kurangnya perhatian dari pimpinan, kurangnya insentif dan kurangnya Sumber Daya Manusia (Petugas) di layanan ePP & ePKB.
- Faktor-faktor yang mempengaruhi tingginya tingkat ketidakpuasan perusahaan-perusahaan pengguna layanan ePP & ePKB adalah keandalan (termasuk didalamnya ketepatan waktu), *responsive* dan *aksesibilitas*.

#### Triangulasi

Wawancara yang dilakukan kepada para informan adalah dilakukan secara langsung, tidak menggunakan media apa pun. Dilakukan dengan tatap muka antara pewawancara dan narasumber. Dari wawancara yang dilakukan secara langsung ini, didapat bahwa *gesture* atau gerak tubuh dari narasumber juga dapat menjadi point penilaian dalam wawancara ini. Ketika wawancara dilakukan kita dapat menangkap

## **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Petugas Pelayanan EPP & EPKB Di Direktorat Hubungan Kerja & Pengupahan Ditjen. Phi & Jamsos Kementerian Ketenagakerjaan RI**

bagaimana gerak tubuh dari informan, apakah merasa nyaman atau tidak atas pertanyaan yang dilontarkan atau merasa tersinggung dengan pertanyaan tersebut.

Triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data. Pengecekan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melihat gesture atau gerak dari informan dan juga dapat dilakukan pengecekan dengan melihat latar belakang dari informan yang berbeda-beda. Dengan berbedanya latar belakang dari informan tersebut, hal tersebut dapat menjadi Langkah untuk melakukan kroscek terhadap hasil penelitian. Dengan adanya triangulasi ini, maka ini akan menjadi pendukung untuk menemukan kebenaran dalam penelitian yang dilakukan.

### **Kesimpulan**

Dari hasil uraian dan penelitian diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

- 1) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas ePP & ePKB adalah kurangnya perhatian dari pimpinan, kurangnya insentif dan kurangnya Sumber Daya Manusia (Petugas) di layanan ePP & ePKB.
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi tingginya tingkat ketidakpuasan perusahaan-perusahaan pengguna layanan ePP & ePKB adalah keandalan (termasuk didalamnya ketepatan waktu), responsive dan aksesibilitas.

Walaupun masih banyak kekurangan didalamnya, tetapi masih banyak pihak yang menginginkan tetap adanya layanan ini. Pihak kementerian yang telah bersusah payah selama bertahun-tahun untuk mengembangkan sistem layanan ini agar dapat turun membantu program dari Presiden yaitu layanan Satu Atap sehingga segala dapat yang ada dapat saling terkoordinasi. Diharapkan kedepannya segala perbaikan disegala aspek agar layanan ePP & ePKB ini dapat semakin baik ke depannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja petugas pelayanan ePP & ePKB di Direktorat Hubungan Kerja dan Pengupahan, Ditjen. PHI & Jamsos yang telah dibahas dan diteliti dalam tesis ini dapat menjadi masukan untuk pengembangan ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- japur, Nida Hasa. (n.d.). *Inovasi Spt Melalui Aplikasi E-Filing Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan*.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung. *Pariwisata Pedesaan Sebagai Alternatif Pembangunan Berkelanjutan (Laporan Penelitian Hibah Bersaing Perguruan Tinggi)* Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pambela, Renita Sukma. (2019). *Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Divisi Tata Usaha Serta Divisi Standarisasi Dan Fasilitasi Di Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia*.
- Saldana, Johnny. (2009). *The coding manual for qualitative researchers*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Santoso, Kabir Hadi. (2021). *Implementasi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Mediasi Oleh Mediator Hubungan Industrial (Studi Kasus Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Surakarta Tahun 2020)*.
- Sugiyono, Metode. (2014). *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif R&D cet. Ke-19*, Bandung: Alfabeta.
- Zakariah, M. Askari, Afriani, Vivi, & Zakariah, K. H. M. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research And Development (R n D)*. Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.
- Desi Indrawati, A. (2013). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar* (Magister Unv. Udayana)
- Mulyono, K. (2013). *Pengaruh Budaya K3 dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada Divisi Operasi Tambang di PT Newmont Nusa Tenggara*. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, Vol. 9. Nomor 1. Januari
- Hamdani Kurniawati, S. (2019). *Revitalisasi Pasar Rakyat Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat/Konsumen (Studi Terhadap Pelaksanaan Revitalisasi Pasar Rakyat di Kabupaten Jepara berdasarkan Peraturan Daerah Nomr 14 Tahun 2017)* (Magister UNISSULA)
- Sedarmayanti, S. (2013). *Kinerja Petugas Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Cibatu Kabupaten Purwakarta*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 10, Nomor 3. Desember
- Viany Octavia, H. (2018). *Pengaruh Manajemen Talenta terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan PT Pertamina Geothermal Energy Area Ulubelu)* (Magister Unv. Brawijaya)
- Yasribau, M. (2014). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)* (Magister Unv. Terbuka)