# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENCATATAN PERJANJIAN KERJA WAKTU TERTENTU PADA BIDANG HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN SYARAT KERJA DI DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KUBU RAYA

**LAPORAN AKHIR**

Untuk Memenuhi Persyaratan

Kelulusan Program Diploma III


**RINA**

**NIM : E0061231049**

Program Studi Administrasi Perkantoran

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TANJUNG PURA**


**2026**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENCATATAN PERJANJIAN KERJA WAKTU TERTENTU PADA BIDANG HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN SYARAT KERJA DI DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KUBU RAYA**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Diajukan Oleh:

RINA

NIM.E0061231049

**Telah disetujui oleh:**

**Pembimbing Laporan Akhir,**

Pontianak, 6 Juli 2026

Dr.ISDAIRI, M. AB

NIP. 196402181990021001

# HALAMAN PENGESAHAN

## KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENCATATAN PERJANJIAN KERJA WAKTU TERTENTU PADA BIDANG HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN SYARAT KERJA DI DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KUBU RAYA

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

**RINA**
**NIM. E0061231049**

Telah Disidangkan

Pada Tanggal, 28 Juli 2026

Dr. ISDAIRI, M.AB
NIP. 196402181990021001

Pembimbing:.....

NAWANG AVIANI, S.S.T., M.A.P
NIP. 199207252022032016

Penguji:.....

Pontianak,
Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas TanjungPura

Dr. HERLAN, S.Sos., M.Si
NIP. 197205212006041001

# PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : RINA |
| Tempat Tanggal Lahir | : Mengkalang Guteng, 10 Februari 2004 |
| Nim | : E0061231049 |
| Jurusan | : Administrasi Perkantoran |
| Program Studi | : Diploma III |
| Fakultas | : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas TanjungPura |

Menyatakan bahwa laporan akhir ini Adalah hasil karya saya sendiri seluruh analisis dan penulisan yang ada dalam laporan ini dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan tanpa adanya unsur plagiasi, Saya juga memastikan bahwa sumber yang digunakan telah dicantumkan dengan benar sesuai dengan pedoman yang berlaku, Apabila ditemukan pelanggaran atau ketidaksesuaian mengenai laporan asli ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas TanjungPura.

Pontianak, 6 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan




RINA

E0061231049

# RINGKASAN LAPORAN AKHIR

Laporan Akhir ini berjudul " Kualitas Pelayanan Administrasi Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu pada Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya". Penulisan laporan ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan administrasi pencatatan PKWT sebagai salah satu bentuk perlindungan hukum bagi pekerja dan pengusaha. Pelayanan pencatatan PKWT bertujuan untuk memastikan bahwa perjanjian kerja yang dibuat telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman perusahaan mengenai persyaratan pencatatan PKWT dan masih adanya dokumen yang diajukan dalam kondisi belum lengkap.

Tujuan penulisan laporan ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi pencatatan PKWT pada Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Hardiansyah yang meliputi indikator *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Hasil analisis menunjukkan bahwa pada indikator *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia telah mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi pencatatan PKWT. Pada indikator *reliability*, petugas mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. Pada indikator *responsiveness*, petugas menunjukkan sikap tanggap dalam memberikan informasi, arahan, dan bantuan kepada perusahaan yang melakukan pencatatan PKWT. Pada indikator *assurance*, petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai sehingga mampu memberikan kepastian pelayanan kepada pengguna layanan. Sementara itu, pada indikator *empathy*, petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, serta memperhatikan kebutuhan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penulisan laporan akhir ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pencatatan PKWT pada Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya telah terlaksana dengan baik berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan, terutama terkait pemahaman perusahaan mengenai persyaratan pencatatan PKWT dan kelengkapan dokumen yang diajukan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi kepada perusahaan serta upaya peningkatan kualitas pelayanan agar proses pencatatan PKWT dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

# MOTTO

"***Apa yang ditanam dengan kesabaran akan dipanen dengan kebahagiaan. Tidak hari ini, mungkin esok. Tidak menurut waktumu, tetapi menurut waktu terbaik dari Allah."***

***(Rina)***

# HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, Laporan Akhir ini penulis persembahkan untuk :

1. Kepada Ayahhanda tercinta, Bapak M.Rifai, dan Ibunda tersayang, Ibu Suriati. Terima kasih atas kasih sayang yang begitu tulus, doa yang tidak pernah terputus, serta setiap pengorbanan yang telah diberikan tanpa mengenal lelah. Maaf apabila selama ini penulis masih sering membuat Ayah dan Ibu khawatir serta belum mampu membalas semua kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan. Laporan Akhir ini penulis persembahkan sebagai ungkapan terima kasih dan rasa hormat kepada Ayah dan Ibu.
2. Kepada Kakak tercinta, Rini Safitri. Terima kasih telah menjadi sosok kakak yang selalu hadir dengan perhatian, dukungan, dan kasih sayang. Terimaksih atas kepercayaan dan menguatkan dengan mengatakan bahwa penulis bisa untuk menggapainya. Terima kasih karena selalu percaya pada kemampuan penulis dan mengingatkan bahwa setiap proses, seberat apa pun, akan menemukan akhir yang indah jika dijalani dengan kesabaran dan keikhlasan.
3. Kepada orang terkasih Firdaus Afnan, Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan yang mengantarkan penulis hingga mampu menyelesaikan Laporan Akhir ini. Terima kasih atas setiap doa, perhatian, kesabaran, dan dukungan yang selalu diberikan, bahkan di saat penulis merasa lelah, kehilangan semangat, dan meragukan diri sendiri. Terima kasih karena selalu meluangkan waktu untuk mendengarkan setiap cerita dan keluh kesah penulis, mengingatkan penulis untuk tetap percaya pada proses, serta meyakinkan bahwa setiap perjuangan akan menemukan hasil terbaik pada waktunya.

4. Terakhir, kepada diri sendiri, Rina. Terima kasih karena telah memilih untuk bertahan di setiap proses, meskipun tidak semua langkah terasa mudah. Terima kasih karena tidak menyerah ketika keadaan terasa berat, tetap bangkit setelah kegagalan, dan terus melangkah meskipun sering kali dihantui rasa lelah, ragu, dan takut. Banggalah pada dirimu sendiri, bukan karena telah sampai di garis akhir, tetapi karena kamu memilih untuk tidak berhenti di tengah jalan.

# KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul "**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENCATATAN PERJANJIAN KERJA WAKTU TERTENTU PADA BIDANG HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN SYARAT KERJA DI DINAS TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA KABUPATEN KUBU RAYA**" dengan baik. Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar pada Program Studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura. Dalam proses penyusunannya, penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan Terima Kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama kepada keluarga serta Dosen pembimbing, Bapak Dr. ISDAIRI, M.AB, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan Laporan Akhir ini. Ungkapan TerimaKasih juga penulis sampaikan kepada beberapa pihak diantaranya :

1. Bapak Dr. Herlan, S.Sos., M.Si, selaku Dekan beserta jajaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas TanjungPura.
2. Ibu Dea Varanida, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Administrasi Perkantoran D3 Fisip UNTAN.

3. Bapak Dr. H Mukhlis, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik.
4. Bapak Muhammad Fadhlan,S.I.P., MPA., selaku Dosen Pembimbing Lapangan terimakasi atas arahan selama proses magang berlangsung.
5. Bapak Juhardi, S.H., M.A.P selaku Kepala Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya.
6. Bapak Mawarrudin, selaku pembimbing praktik kerja lapangan di Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja.
7. Teman- teman penulis Wanda Dela Puspita, Oktavani, Dea Amanda, Fitri Auditya,dan Putri Rahayu.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebutkan satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari pentingnya penyempurnaan dari karya ini untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi pembaca yang berminat pada umumnya.

Pontianak, 6 Juli 2026



RINA

Penulis

# DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... ii
HALAMAN PENGESAHAN ..... iii
PERNYATAAN KEASLIAN ..... iv
RINGKASAN LAPORAN AKHIR ..... v
MOTTO ..... vii
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... viii
KATA PENGANTAR ..... x
DAFTAR ISI ..... xii
DAFTAR GAMBAR ..... xiv
DAFTAR TABEL ..... xv
DAFTAR LAMPIRAN ..... xvi
BAB I PENDAHULUAN ..... 1
1.1 Latar Belakang Penulisan ..... 1
1.2 Tujuan dan Manfaat ..... 6
1.2.1 Tujuan Penulisan ..... 6
1.2.2 Manfaat Penulisan ..... 7
1.3 Tinjauan Pustaka ..... 8
1.3.1 Pelayanan Publik ..... 8
1.3.2 Kualitas Pelayanan Publik ..... 16
1.3.3 Perjanjian Kerja Waktu Tertentu ..... 20
1.3.4 Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja ..... 27
1.4 Metode Penulisan ..... 31
1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data ..... 32

1.4.2 Teknik Analisis Data ..... 37
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PRAKTEK KERJA LAPANGAN ..... 40
2.1 Profil Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya ..... 40
2.2 Visi dan Misi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya 44
2.3 Struktur Organisasi ..... 45
2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya ..... 48
2.5 Data Pekerja ..... 58
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN ..... 61
3.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ..... 61
3.2 Analisa Data ..... 69
3.2.1 *Tangible* (bukti fisik) ..... 72
3.2.2 *Reliability* (Keandalan) ..... 80
3.2.3 *Responsiveness* (Daya Tanggap) ..... 89
3.2.4 *Assurance* (Jaminan) ..... 95
3.2.5 *Empathy* (Empati) ..... 102
BAB IV PENUTUP ..... 110
4.1 Simpulan ..... 110
4.2 Saran ..... 112
DAFTAR PUSTAKA ..... 114
LAMPIRAN ..... 116
DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... 126

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kantor Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya..40

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya.....45

Gambar 3. 1 Denah Lokasi Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya.....61

Gambar 3. 2 Ruang Kerja Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja .....77

Gambar 3. 3 Lemari Arsip Penyimpanan.....78

Gambar 3. 4 Printer Untuk Pencetakan Pencatatan PKWT .....78

Gambar 3. 5 Komputer Pelayanan Administrasi Pencatatan PKWT .....79

Gambar 3. 6 Formulir Permohonan PKWT .....84

Gambar 3. 7 Surat Permohonan Pengembalian Berkas.....85

Gambar 3. 8 SOP Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) .....87

Gambar 3. 9 Pelayanan Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu.....93

Gambar 3. 10 Dokumen Surat Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) .....99

Gambar 3. 11 Lembar Disposisi dan Verifikasi Pencatatan PKWT .....100

Gambar 3. 12 Kegiatan Pembinaan dan Sosialisasi kepada Perusahaan PT. Sangnaga Khatulistiwa Yasa.....107

# DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Pekerja Hubungan Industrial Dan Syarat Kerja Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya ..... 58

Tabel 2. 2 Tingkat Pendidikan Pekerja Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja..59

Tabel 3. 1 Loogbook Harian.....66

Tabel 3. 2  Sarana dan Prasarana Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja ..... 75

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara informan Pertama ..... 116

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara informan Kedua ..... 116

Lampiran 3 Kegiatan Pencatatan PKWT ..... 117

Lampiran 4 Kegiatan Pencatatan Lampiran Bukti pkwt ..... 117

Lampiran 5 Pelayanan Penerimaan Pencatatan PKWT ..... 118

Lampiran 6 Kegiatan Penerimaan Surat Masuk Pencatatan PKWT ..... 118

Lampiran 7 Kegiatan Registrasi Pencatatan PKWT ..... 119

Lampiran 8 Pengarsipan Surat Pencatatan PKWT..... 119

Lampiran 9 Dokumentasi Bersama Kepala Bidang dan Staff Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja..... 120

Lampiran 10 Dokumentasi Bersama Kepala Dinas dan Ketua Bidang Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya ..... 120

Lampiran 11 Surat Keterangan PKL..... 121

Lampiran 12 Lembar Penilaian DPL ..... 122

Lampiran 13 Lembar Rekap Nilai Akhir PKL..... 123

Lampiran 14 Sertifikat PKL..... 124

Lampiran 15 Absensi Harian Selama PKL ..... 125

Lampiran 16 Pedoman Wawancara..... 127

Lampiran 17 Ceklis Observasi..... 128

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penulisan

Pelayanan administrasi yakni bagian penting penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh instansi pemerintah. Bantuan tata laksana dapat membantu masyarakat meraih pelayanan secara seksama, persis dan selaras dengan ketetapan. Penerapan pemerintahan, kadar bantuan administrasi menjelma suatu tolak ukur keberhasilan suatu instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Setiap instansi pengelola dituntut memberikan fasilitas manjur, tepat, dan mampu mengabulkan keinginan publik. Instansi pemerintah memiliki peran penting bantuan khalayak bidang ketenagakerjaan yakni Disnakertrans Kab. Kubu Raya.

Disnakertrans ini bertugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah, termasuk pelayanan administrasi yang berkaitan dengan hubungan industrial dan syarat kerja ikatan manufaktur dan ketetapan pekerja. Pelaksanaannya, dinas terkait memiliki beberapa sub kerja yang bertanggung jawab terhadap pelayanan tertentu, salah satunya adalah HI dan Syaker. Berdasarkan Peraturan Bupati Kubu Raya No 106 Tahun 2021**,** HI dan Syaker memegang misi menyelenggarakan perencanaan dan penyusunan program operasional kerja, pembagian tugas serta penyelenggaraan tugas sesuai lingkup kerjanya.

Pelaksanaan fungsi pada sub HI dan Syaker mencakup penyusunan bahan kebijakan mengenai hubungan industrial serta jaminan kerja. Dalam menjalankan fungsinya, bidang tersebut melakukan koordinasi dengan pihak terkait, memberikan fasilitasi dan pembinaan, serta menyelenggarakan kegiatan sesuai dengan ruang lingkup kewenangannya. Untuk menjamin efektivitas pelaksanaan program, dilakukan pengawasan dan pengendalian yang disertai monitoring, evaluasi, serta penyusunan laporan. Bidang ini juga berkewajiban melaksanakan tugas kedinasan tambahan yang ditetapkan oleh pimpinan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Salah satu bentuk pelaksaan tugas dan faedah pada Sub HI dan Syaker adalah penyelenggaraan pelayanan administrasi ketenagakerjaan, termasuk pelayanan PKWT. Bantuan tersebut memiliki peran penting menetapkan ketegasan ataturan ikatan kerja sela perusahaan dan personel serta memastikan pelaksanaan PKWT sejalan regulasi sahih. Oleh karena itu, bantuan tata laksana pencatatan PKWT perlu dilaksankan manjur, praktis dan sesuai prosedur guna menyumbangkan bantuan yang optimal akan komunitas dan semesta bisnis. Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang dilaksanakan adalah proses pencatatan PKWT .

Perjanjian Kerja Waktu Tertentu yakni kontrak kerja untuk pekerja tidak tetap atau pekerja proyek. Hubungan kerjanya berlangsung dalam durasi tertentu atau hanya sampai pekerjaan tersebut selesai, sesuai dengan aturan hukum yang berlaku (ketenagakerjaan, 2021). Pencatatan PKWT dilakukan sebagai bentuk pengawasan administrasi ketenagakerjaan serta perlindungan terhadap kewenangan dan keharusan

personel maupun perusahaan. Realisasi pelayanan administrasi pencatatan PKWT, perusahaan wajib mengajukan dokumen persyaratan kepada Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja. Proses pelayanan tersebut dimulai dari penerimaan berkas permohonan, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan data, penginputan data, hingga penerbitan bukti pencatatan PKWT. Seluruh proses tersebut memerlukan ketelitian, ketepatan, dan penyelarasan yang baik agar bantuan bisa melintas optimal dan sesuai prosedur berlaku.

Administrasi merupakan proses partisipasi sela tandem misi khusus secara manjur dan cekatan (Rahman, 2017). Pelayanan administrasi pencatatan PKWT memiliki peranan penting karena berkaitan langsung dengan legalitas hubungan kerja antara perusahaan dan tenaga kerja. Selain itu, adanya pencatatan PKWT, perusahaan memiliki bukti bahwa perjanjian kerja telah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku. Selain itu, pekerja juga memperoleh perlindungan hukum terhadap hak-haknya selama masa kerja berlangsung. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan administrasi perlu diperhatikan agar tercipta pelayanan publik yang tertib, transparan, dan profesional. Hal ini diperkuat oleh penelitian mengenai kualitas bantuan elok bisa memajukan keyakinan khalayak atas aparatur negara (Elisatul dan Brillian, 2022).

Selain itu, pelayanan administrasi yang optimal bisa meningkatkan produktivitas pekerja dalam menyiapkan layanan bagi masyaratakat. Pekerja diharapkan memiliki keterampilan komunikasi yang efektif serta ketelitian memverifikasi informasi yang disampaikan kepada pemohon. Sikap yang bersahabat, disiplin, dan penuh tanggung

jawab dari pekerja juga merupakan elemen kursial. Pelayanan yang cepat dan akurat akan memudahkan perusahaan dalam menangani administrasi ketenagakerjaan, sehingga dapat mengurangi kendala dalam proses interaksi kerja.

Realisasinya ada sejumlah rintangan mempengaruhi kelancaran bantuan tata laksana pencatatan PKWT. Berdasarkan perolehan pemantauan dan wawancara semasa PKL, masih ditemukan formulir atau berkas permohonan yang diajukan perusahaan belum diisi secara lengkap, khususnya dalam pencatuman nomor registrasi BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan sebagai persyaratan tambahan yang diterapkan oleh Disnakertrans Kab.Kubu Raya. Penambahan persyaratan tersebut diselenggarakan sebagai bentuk pengawasan terhadap kepatuhan korporasi menyumbangkan pengayoman Jamsostek sesuai dengan regulasi BPJS. Kondisi tersebut terjadi karena masih terdapat perusahaan yang belum mengurus kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan bagi pekerjannya. Akibatnya, berkas permohonan belum dapat diproses lebih lanjut sehingga harus dikembalikan kepada perusahaan untuk dilengakapi sesuai ketentuan yang berlaku.

Selain itu, pelayanan administrasi pencatatan PKWT juga masih menghadapi keterbatasan perangkat yakni komputer, mesin cetak, sarana tulis kantor (ATK), dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan, terutama ketika menangani pengajuan pencatatan PKWT dengan jumlah pekerja yang banyak. Pada kondisi tertentu, penyelesaian pelayanan juga dapat mengalami keterlambatan, karena proses penandatanganan masih menunggu Kepala Disnakertrans Kab.Kubu Raya. Meskipun

demikian, petugas tetap berupaya memberikan pelayanan yang optimal melalui verifikasi dokumen sesuai SOP. Pemberian penjelasan kepada perusahaan mengenai persyaratan pencatatan PKWT, serta mengirimkan surat balasan jika terdapat persyaratan yang belum dipenuhi sehingga perusahaan dapat segera melengkapi kekurangan dokumen. Kondisi tersebut menuntut aparatur Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari sikap pekerja, ketepatan waktu, kejelasan prosedur, serta kemampuan memberikan informasi kepada pemohon. Sejalan dengan itu, (Sonani & Yulia, 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi pemerintahan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pencatatan PKWT butuh dipertinggi. Poin disini bermakna aspek bukti fisik pelayanan yang belum sepenuhnya memadai, keandalan pekerja dalam menangani berkas, daya tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian proses, serta empati pekerja untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan perusahaan. Berdasarkan (Hardiansyah, 2018) untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pencatatan PKWT pada Sub HI dan Syaker Kab.Kubu Raya. Teori tersebut dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan, meliputi fasilitas pendukung, ketepatan dan kemampuan pekerja, daya tanggap, jaminan pelayanan, serta empati kepada pengguna. Aspek tersebut mencakup kemampuan pekerja dalam memberikan layanan sesuai prosedur,

menyampaikan informasi, menangani permasalahan, membangun kepercayaan, serta memberikan pelayanan yang ramah dan adil. Penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan kualitas pelayanan administrasi pencatatan PKWT dan menjadi bahan masukan bagi Disnakertrans Kab.Kubu Raya meninggikan bantuan kepada Khalayak dan korporasi. Berdasarkan PKL Disnakertrans Kab.Kubu Raya, penulis memperoleh kesempatan untuk melihat secara langsung kualitas pelayanan administrasi pencatatan PKWT pada Bidang HI dan Syaker. Penulis juga dapat memahami bagaimana prosedur pelayanan dilakukan, kendala ditemui mekanisme bantuan.

Berdasarkan temuan disini penulis mengnalisis kualitas pelayanan yg diberikan sub HI dan Syaker perusahaan dalam proses pelayanan administrasi pencatatan PKWT hambatan dialami juga cara diselenggarakan pekerja meninggikan kualitas bantuan administrasi sub HI dan Syaker Kab. Kubu Raya. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul: "Kualitas Pelayanan Administrasi Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu Pada Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya."

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk :

### 1.2.1 Tujuan Penulisan

Mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan administrasi dalam proses pencacatan PKWT Disnkaertrans Kab. Kubu Raya, serta mengidentifikasi kendala

dihadapi dalam pelaksanaanya dan jalan diselenggarakan mempertinggi kualitas pelayanan. Tujuan laporan akhir yakni:

1. Memahami Kualitas Pelayanan Administrasi pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu berdasarkan indikator kualitas pelayanan.

### 1.2.2 Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

   Penulis Mengaharapkan dapat memperluas pandangan mengenai administrasi, khususnya pelayanan pencataan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu. Perolehan penulisan dapat menjadi bahan referensi dan rujukan mahasiswa maupun pihak luar yang ingin memahami pelayanan administrasi dalam bidang ketenagakerjaan.
2. Manfaat Praktis

1. Manfaat Teoritis

   Penulis laporan akhir disini mengharapkan dapat memberikan pengalaman, kepandaian, dan pemahaman pengkaji khususnya proses pelayanan administrasi pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu pada Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja.

2. Bagi Instansi

   Penulisan laporan akhir disini mengharapkan dapat menjadi kritikan dan Saran Evaluasi bagi Disnakertrans Kab.Kubu Raya dalam meningkatkan kualitas

pelayanan administrasi pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu agar lebih efektif dan efisiensi.

3. Bagi Fakultas

Penulis laporan akhir ini diharapkan bisa berfungsi sebagai referensi dan sumber informasi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitan atau penyususnan laporan akhir mengenai pelayanan administrasi sub HI dan Syaker.

## 1.3 Tinjauan Pustaka

### 1.3.1 Pelayanan Publik

Suatu bentuk kehadiran pemerintah dalam kehidupan masyarakat dapat dilihat dari kemampuannya menyediakan layanan yang dibutuhkan oleh publik. Melalui penyelenggaraan layanan tersebut, pemerintah berupaya memastikan agar berbagai kebutuhan masyarakat dapat memperoleh penanganan yang sesuai. Dengan demikian, pelayanan kepada masyarakat tidak sekadar dipandang sebagai aktivitas rutin lembaga pemerintahan, tetapi juga menjadi cerminan dari kapasitas organisasi negara dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Aspek kualitas, profesionalitas, efektivitas, dan efisiensi perlu menjadi perhatian dalam setiap proses penyelenggaraan pelayanan. (Ramadhana, 2020) menguraikan bahwa jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan publik dapat diselenggarakan oleh pemerintah, pihak swasta yang memperoleh perintah untuk menjalankan fungsi pemerintah, maupun pihak swasta lainnya.

Pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan sistem pembiayaan tertentu ataupun diberikan tanpa pungutan. Berdasarkan (Hendrayady, 2023) menempatkan pelayanan publik sebagai suatu rangkaian aktivitas yang penyelenggaraannya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk berdasarkan landasan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaannya, cakupan pelayanan tersebut mencakup beberapa bentuk utama, yaitu penyediaan barang, pemberian jasa, serta penyelesaian berbagai kebutuhan administratif masyarakat. Penyediaan layanan menjadi salah satu bentuk pemenuhan hak masyarakat pelaksanaannya tidak dapat dilepaskan dari ketentuan hukum.

Regulasi Pelayanan Publik menempatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu proses yang mencakup berbagai aktivitas untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan warga negara dan penduduk. Kebutuhan tersebut dapat berkaitan dengan memperoleh suatu produk atau barang, mendapatkan jasa tertentu, maupun menyelesaikan berbagai keperluan yang berhubungan dengan administrasi. Seluruh proses tersebut dilaksanakan oleh pihak yang memiliki kedudukan sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Lebih lanjut, (Futum Hubaib, 2021) menjelaskan bahwa keberadaan pelayanan publik berkaitan dengan aktivitas institusi birokrasi dalam memberikan pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat. Khalayak ditempatkan sebagai penerima atau pengguna layanan, sedangkan institusi birokrasi publik menjalankan fungsi pelayanan untuk mengakomodasi berbagai kepentingan yang diperlukan oleh khalayak.

Jika berbagai definisi yang telah dikemukakan sebelumnya dikaitkan dengan dasar hukum penyelenggaraan pelayanan, dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan wujud nyata tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan yang melekat pada kehidupan masyarakat. Tanggung jawab tersebut tidak hanya dilaksanakan oleh instansi pemerintahan, tetapi juga dapat melibatkan badan atau organisasi publik yang mempunyai kewenangan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan dapat diwujudkan melalui penyediaan kebutuhan berupa barang, pemberian jasa, maupun fasilitasi berbagai urusan administratif. Penyelenggaraan layanan yang baik seharusnya mampu menciptakan proses yang sederhana dan mudah diakses, memberikan kejelasan mengenai hak dan prosedur yang harus ditempuh, serta menghadirkan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima manfaat.

Dengan perspektif pemerintahan, pemberian pelayanan kepada masyarakat bukan sekadar kegiatan tambahan, melainkan merupakan bagian fundamental dari pelaksanaan fungsi negara. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban memastikan tersedianya layanan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, masyarakat tidak hanya berposisi sebagai pihak yang menerima layanan, tetapi juga mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan mereka.Pelayanan publik tidak semata-mata berorientasi pada tersedianya layanan bagi masyarakat, tetapi juga pada sejauh mana layanan tersebut mampu menjawab kebutuhan dan menghasilkan kepuasan bagi pihak yang menggunakannya.

(Ramadhana, 2020) menempatkan kepuasan masyarakat dan kesesuaian antara layanan dengan kebutuhan pengguna sebagai bagian penting dari tujuan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah perlu menjadikan mutu pelayanan sebagai salah satu fokus dalam penyelenggaraan pemerintahan. Layanan yang diberikan perlu dirancang dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan kondisi, kebutuhan, serta harapan masyarakat sehingga manfaat yang diterima dapat dirasakan secara optimal. Selain didukung oleh pandangan akademik, tujuan penyelenggaraan pelayanan publik juga memiliki dasar hukum yang jelas. Regulasi tentang Pelayanan Publik memuat ketentuan mengenai tujuan yang hendak diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada hakikatnya, penyelenggaraan pelayanan publik ditujukan untuk membangun suatu mekanisme pelayanan yang memiliki aturan, peran, dan tanggung jawab yang jelas bagi seluruh unsur yang terlibat. Kejelasan tersebut diperlukan agar tidak terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas maupun kewenangan, sekaligus memastikan setiap pihak memahami hak dan kewajibannya. Dari sisi tata kelola, pelayanan perlu diselenggarakan melalui sistem yang memenuhi kelayakan dan mengedepankan prinsip pemerintahan serta pengelolaan organisasi yang baik. Setiap bentuk pelayanan juga harus memiliki landasan yang sesuai dengan ketentuan hukum agar prosesnya dapat berlangsung secara tertib dan dapat dipertanggungjawabkan. Lebih jauh, keberadaan sistem pelayanan tersebut harus memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa hak mereka terlindungi serta terdapat kepastian hukum ketika berinteraksi

dengan penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari adanya prinsip yang menjadi acuan bagi penyelenggara dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu landasan yang mengatur hal tersebut yakni regulasi mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ketentuan tersebut memberikan arahan mengenai prinsip-prinsip yang perlu dijadikan dasar agar proses pelayanan dapat diselenggarakan secara tepat dan sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Adapun prinsip-prinsip yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya harus mampu menciptakan pengalaman layanan yang mudah, pasti, aman, dan nyaman bagi masyarakat. Kemudahan tersebut dapat diwujudkan dengan menyederhanakan alur pelayanan sehingga setiap pengguna dapat mengetahui dan mengikuti tahapan yang diperlukan tanpa menghadapi prosedur yang tidak perlu. Pada saat yang sama, seluruh informasi yang berkaitan dengan layanan harus tersedia secara jelas, mulai dari dokumen atau persyaratan yang diperlukan, pihak yang menangani, kewenangan pejabat, mekanisme penyelesaian apabila terjadi permasalahan, hingga informasi mengenai biaya dan metode pembayarannya. Kepastian juga perlu diberikan dalam hal waktu penyelesaian agar masyarakat memiliki gambaran yang jelas mengenai durasi pelayanan yang akan diterima. Hasil akhir layanan harus memenuhi unsur ketepatan, kebenaran, dan keabsahan sehingga tidak menimbulkan kerugian atau ketidakjelasan bagi penerima layanan.

Jaminan keamanan pun harus menjadi bagian dari keseluruhan proses, baik melalui perlindungan terhadap pengguna maupun adanya dasar hukum yang memberikan kepastian atas layanan yang diterima. Dalam konteks pertanggungjawaban, penyelenggara harus menetapkan pihak yang secara jelas memiliki tanggung jawab terhadap proses pelayanan serta penanganan pengaduan dan persoalan yang muncul selama layanan berlangsung. Keberhasilan pelayanan juga membutuhkan dukungan infrastruktur yang memadai, baik berupa fasilitas fisik, perlengkapan kerja, maupun teknologi informasi dan komunikasi yang dapat menunjang efektivitas pelayanan. Akses masyarakat terhadap layanan hendaknya tidak dipersulit oleh faktor lokasi maupun keterbatasan fasilitas, sehingga tempat pelayanan perlu mudah dijangkau dan dapat didukung oleh pemanfaatan teknologi.

Selain aspek sistem dan fasilitas, kualitas interaksi antara petugas dengan masyarakat juga menjadi bagian penting. Petugas perlu menunjukkan sikap profesional melalui kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kesediaan memberikan pelayanan secara tulus. Pada akhirnya, lingkungan tempat pelayanan harus mampu memberikan rasa nyaman kepada masyarakat dengan menciptakan suasana yang teratur, bersih, rapi, sehat, dan layak, serta menyediakan fasilitas pendukung seperti area tunggu, tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan fasilitas lain yang menunjang kebutuhan pengguna layanan.Namun, masih ada pelayaan yang buruk terhadap masyarakat. Menurut Sondang P. Siagian dalam (Syahputra et al., 2025), banyak penyebab pelayanan masyarakat yang buruk. Kualitas penyelenggaraan birokrasi dapat terganggu apabila

terdapat penyimpangan dalam penggunaan kewenangan, kelemahan kompetensi aparatur, maupun persoalan dalam sistem internal organisasi. Penyalahgunaan jabatan terjadi ketika posisi yang seharusnya digunakan untuk menjalankan kepentingan publik justru dimanfaatkan demi keuntungan tertentu, misalnya melalui transaksi suap atau pemberian keistimewaan kepada kerabat dan pihak yang memiliki kedekatan. Persoalan tersebut dapat semakin berat apabila aparatur yang menjalankan fungsi pelayanan tidak memiliki kemampuan yang memadai.

Selain itu, Keterbatasan wawasan dan keterampilan dapat membuat pelaksanaan pekerjaan menjadi kurang produktif, menghasilkan layanan dengan mutu rendah, serta meningkatkan frekuensi kesalahan dalam menjalankan tugas. Pada tingkat pengambilan keputusan, penyimpangan dapat berupa tindakan pejabat yang bertentangan dengan hukum, termasuk melakukan korupsi, menerima imbalan ilegal, ataupun melakukan pembesaran pembiayaan untuk memperoleh keuntungan tertentu. Selain penyalahgunaan secara langsung, buruknya birokrasi dapat tercermin dari pola perilaku aparatur yang tidak profesional, seperti menggunakan kewenangan secara berlebihan, menciptakan kesan seolah-olah sedang bekerja tanpa menghasilkan kinerja nyata, dan memperlakukan pihak tertentu secara tidak adil.

Permasalahan tersebut juga tidak terlepas dari kondisi organisasi secara internal. Sistem yang belum memadai, lingkungan kerja yang kurang mendukung, ketidakjelasan mengenai tugas dan tolok ukur keberhasilan pekerjaan, serta adanya kecenderungan memberikan perlakuan khusus kepada pihak tertentu dapat

menciptakan iklim birokrasi yang tidak sehat. Jika berbagai persoalan tersebut tidak ditangani, kualitas produktivitas aparatur maupun pelayanan yang diterima masyarakat berpotensi mengalami penurunan.Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya, pelayanan publik harus dibangun dengan menempatkan masyarakat sebagai pihak yang menjadi pusat perhatian dalam setiap proses penyelenggaraannya. Artinya, layanan tidak boleh diarahkan untuk memberikan keuntungan kepada kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Agar hubungan antara penyelenggara dan masyarakat memiliki landasan yang jelas, diperlukan jaminan hukum yang mengatur pemenuhan hak sekaligus pelaksanaan kewajiban masing-masing pihak.

Prinsip kesetaraan juga harus menjadi dasar dalam memberikan pelayanan, sehingga latar belakang seseorang, baik yang berkaitan dengan suku, ras, agama, kelompok, gender, maupun kondisi ekonomi, tidak menjadi alasan untuk memperoleh perlakuan yang berbeda. Pemenuhan hak harus berjalan beriringan dengan kewajiban yang menjadi tanggung jawab penyelenggara maupun penerima layanan. Dari sisi pelaksana, pelayanan membutuhkan aparatur yang memiliki kompetensi dan mampu menjalankan tugasnya secara profesional.

Sementara itu, masyarakat perlu ditempatkan sebagai bagian dari proses penyelenggaraan dengan memberikan ruang untuk menyampaikan aspirasi, kebutuhan, serta harapan terhadap kualitas pelayanan. Keadilan dalam pelayanan juga mengharuskan seluruh warga mendapatkan perlakuan yang setara tanpa diskriminasi. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan berbagai aspek layanan harus tersedia

secara terbuka sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan tanpa kesulitan. Setiap tindakan penyelenggara harus dapat dijelaskan dan dipertanggungjawabkan berdasarkan aturan hukum yang berlaku.Dalam rangka menciptakan pelayanan yang inklusif, kelompok rentan perlu memperoleh fasilitas maupun perlakuan yang memberikan kemudahan agar mereka tetap memiliki kesempatan yang adil untuk mengakses layanan. Selain memenuhi standar kualitas, penyelenggara juga harus memperhatikan ketepatan durasi pelayanan dengan menyelesaikan setiap jenis layanan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Pada akhirnya, pelayanan publik yang baik harus mampu menghadirkan proses yang tidak hanya cepat dan sederhana, tetapi juga mudah diakses serta terjangkau oleh masyarakat..

### 1.3.2 Kualitas Pelayanan Publik

Mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu cerminan dari kemampuan organisasi pemerintahan dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya. Instansi pemerintah tidak cukup hanya menyediakan layanan, tetapi juga perlu memastikan bahwa proses yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat, akurat, dan sesuai dengan harapan. Dalam konteks pelayanan ketenagakerjaan, fungsi tersebut dijalankan oleh HI dan Syaker Disnakertrans Kab. Kubu Raya melalui berbagai bentuk layanan yang ditujukan kepada tenaga kerja maupun perusahaan. Aktivitas pelayanan yang dilakukan mencakup pencatatan PKWT, penyediaan layanan konsultasi terkait hubungan industrial, serta pengelolaan berbagai urusan administratif lainnya yang berkaitan dengan bidang

ketenagakerjaan. Kompleksitas kebutuhan tersebut menjadikan mutu pelayanan sebagai salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian dalam penyelenggaraannya. Penilaian terhadap mutu pelayanan pada dasarnya tidak hanya dapat dilihat dari sisi penyelenggara, tetapi juga perlu mempertimbangkan sudut pandang penerima layanan.

Dengan demikian, persepsi masyarakat menjadi bagian penting dalam memahami bagaimana kualitas pelayanan yang sebenarnya dirasakan dan diterima selama proses pelayanan berlangsung. Kualitas dalam pelayanan publik dapat dipandang sebagai gambaran mengenai kemampuan suatu penyelenggara dalam menghasilkan pengalaman layanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat. Konsep tersebut tidak hanya berorientasi pada hasil yang diterima pengguna, tetapi juga memperhatikan seluruh unsur yang membentuk proses pelayanan. Hardiansyah menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan keterpaduan antara produk, jasa, sumber daya manusia, mekanisme kerja, dan kondisi lingkungan pelayanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat.

Berdasarkan pemahaman tersebut, suatu layanan dapat dinilai memiliki mutu yang baik apabila penyelenggara mampu mengelola berbagai komponen pelayanan secara optimal sehingga hasil yang diterima masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasinya. Dengan kata lain, kualitas pelayanan merupakan cerminan dari kemampuan penyelenggara dalam mengintegrasikan sumber daya manusia, proses kerja, jasa yang diberikan, serta lingkungan pelayanan untuk menghasilkan layanan yang memberikan nilai dan kepuasan bagi masyarakat.

Kualitas Pelayanan bisa dilihat dari seberapa baik layanan itu bisa memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, yang terlihat dari beberapa aspek yakni Fakta Konkret, Kecakapan, Kepekaan, Jaminan, Simpati. Jadi, kualitas pelayanan publik menunjukkan sejauh mana suatu lembaga berhasil memberikan layanan yang membuat masyarakat puas dan sesuai dengan apa yang mereka buuhkan. Kinerja pemerintahan tidak hanya dapat dilihat dari keberhasilan menjalankan fungsi administratif, tetapi juga dari kemampuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang disediakan.

Dalam konteks tersebut, mutu pelayanan memiliki posisi penting karena pengalaman masyarakat ketika berinteraksi dengan penyelenggara dapat membentuk penilaian terhadap kinerja pemerintah. Penilaian mengenai baik atau tidaknya suatu pelayanan pada dasarnya berada pada perspektif pengguna, sebab masyarakat merupakan pihak yang secara langsung merasakan proses dan hasil layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai gambaran untuk mengetahui sejauh mana suatu organisasi, perusahaan, atau instansi mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerimanya. Berdasarkan (Hardiansyah, 2018), terdapat lima aspek yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi mutu pelayanan publik, meliputi:

1. Konkret, merujuk pada seluruh komponen nyata yang mendukung penyelenggaraan layanan, seperti kondisi tempat pelayanan, kelayakan dan

kelengkapan fasilitas, peralatan kerja, penampilan petugas, serta media yang digunakan untuk berkomunikasi dengan masyarakat.

2. Kecakapan, berkaitan dengan kemampuan suatu penyelenggara dalam merealisasikan layanan secara konsisten sesuai dengan standar atau janji pelayanan, sehingga hasil yang diberikan dapat diandalkan, tepat, dan bebas dari kesalahan yang seharusnya dapat dicegah.
3. Kepekaan, menunjukkan tingkat kesigapan petugas dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan, termasuk kecepatan memberikan bantuan, memberikan respons, dan menindaklanjuti permintaan masyarakat.
4. Jaminan, menggambarkan kemampuan penyelenggara dalam memberikan keyakinan kepada masyarakat melalui kompetensi, penguasaan pengetahuan, sikap santun, serta perilaku petugas yang mampu menciptakan rasa aman dan kepercayaan selama proses pelayanan.
5. Simpati, berkaitan dengan kemampuan penyelenggara memberikan perhatian yang bersifat individual kepada setiap pengguna layanan dengan memahami kebutuhan, kondisi, serta kepentingan masing-masing sehingga masyarakat memperoleh perlakuan yang sesuai.

Berdasarkan penjelasan teori yang telah disampaikan, penulisan ini menggunakan teori pelayanan menurut (Hardiansyah, 2018) yang terdiri dari lima indikator, yakni Konkret,kecakapan,Kepekaan,Jaminan, dan Simpati. Teori ini dipilih karena relevan dengan judul penulisan, yaitu Pelayanan Administrasi pencatatanPerjanjian Kerja

Waktu Tertentu pada sub HI dan Syaker Disnakertrans Kab. Kubu Raya. Melalui kelima indikator tersebut, penulis dapat menganalisis pelaksanaan pelayanan administrasi pencatatan PKWT yang diberikan kepada perusahaan, mulai dari ketersediaan fasilitas pelayanan, kemampuan pekerja dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur, kecepatan dan ketanggapan pekerja dalam melayani pengguna layanan, pemberian kepastian pelayanan, hingga sikap dan perhatian pekerja terhadap kebutuhan pengguna layanan.

### 1.3.3 Perjanjian Kerja Waktu Tertentu

Dalam hubungan ketenagakerjaan, kesepakatan antara pekerja dan pihak yang mempekerjakannya perlu dituangkan dalam suatu dasar hubungan kerja yang memuat ketentuan mengenai pelaksanaan pekerjaan, hak, serta kewajiban masing-masing pihak. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 menjelaskan perjanjian kerja sebagai bentuk kesepakatan antara pekerja atau buruh dengan pengusaha maupun pemberi kerja yang menjadi dasar dalam berlangsungnya hubungan kerja. Salah satu bentuknya adalah PKWT, yang diperuntukkan bagi hubungan kerja dengan batas waktu tertentu atau pekerjaan yang penyelesaiannya telah ditentukan. Dengan karakteristik tersebut, PKWT tidak semestinya digunakan untuk pekerjaan yang bersifat permanen.

Dalam praktik administrasi ketenagakerjaan, pencatatan PKWT memiliki fungsi penting karena memberikan kejelasan dan bukti mengenai hubungan kerja yang telah terbentuk. Dari sisi pekerja, pencatatan tersebut dapat mendukung kepastian serta perlindungan terhadap hak-hak yang melekat selama masa kerja. Sementara dari

perspektif perusahaan, pencatatan menjadi bagian dari dokumentasi yang menunjukkan bahwa hubungan kerja dengan pekerja telah dilaksanakan berdasarkan ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku. Dalam sistem ketenagakerjaan, hubungan kerja yang didasarkan pada batas waktu tertentu telah memiliki ketentuan hukum yang mengaturnya secara khusus.

Salah satu bentuk hubungan tersebut adalah Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT), yang pengaturannya. Secara konseptual, PKWT merupakan kesepakatan yang dilakukan antara tenaga kerja dan pihak pemberi kerja untuk menjalankan hubungan kerja selama periode yang telah ditentukan atau menyelesaikan jenis pekerjaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Artinya, keberadaan PKWT tidak terlepas dari adanya batas waktu ataupun karakter pekerjaan yang menjadi dasar pembentukannya. Berdasarkan ketentuan dan pengertian tersebut, PKWT mempunyai sejumlah karakteristik yang menjadi ciri khusus dalam pelaksanaan hubungan kerja. Adapun sifat-sifat PKWT tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pekerjaan dengan kebutuhan tenaga kerja yang hanya berlangsung sampai target tertentu tercapai, PKWT dapat digunakan ketika pekerja dibutuhkan untuk menangani suatu pekerjaan yang sifatnya temporer dan tidak menjadi bagian dari kebutuhan tenaga kerja yang berlangsung secara terus-menerus. Hubungan kerja tersebut berakhir setelah pekerjaan yang telah ditentukan dalam perjanjian dinyatakan selesai.

2. Pekerjaan yang sejak awal memiliki perkiraan durasi yang terbatas, penerapan PKWT dapat dilakukan terhadap pekerjaan yang berdasarkan karakteristiknya diperkirakan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang relatif singkat. Ketika tujuan atau pekerjaan yang menjadi dasar pembentukan hubungan kerja telah tercapai, hubungan kerja berdasarkan perjanjian tersebut turut berakhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Pekerjaan yang keberlangsungannya mengikuti siklus musim, jenis pekerjaan ini memiliki kebutuhan tenaga kerja yang dipengaruhi oleh perubahan musim maupun kondisi cuaca tertentu. Oleh karena itu, penggunaan PKWT untuk pekerjaan musiman tidak bersifat tanpa batas, melainkan hanya ditujukan bagi pekerjaan tertentu dan dilakukan dalam periode yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan tersebut.
4. Pekerjaan yang berkaitan dengan tahap pengenalan dan pengembangan kegiatan atau produk, PKWT dapat digunakan dalam kondisi perusahaan sedang menjalankan sesuatu yang belum menjadi kegiatan rutin, seperti memperkenalkan produk baru, memulai aktivitas baru, atau menambah jenis produk tertentu. Hubungan kerja tersebut dapat diterapkan selama kegiatan atau produk masih berada dalam proses pengujian, percobaan, maupun penjajakan untuk mengetahui kelayakan pelaksanaannya.

Dasar hukum pelaksanaan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu di Indonesia diatur dalam regulasi tentang Ketenagakerjaan, serta diperjelas dalam (Peraturan Pemerintah

No 35 Tahun 2021) tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu, Alih Daya, Waktu Kerja dan Waktu Istirahat, serta Pemutus Hubungan Kerja. Peraturan tersebut menjadi pedoman bagi perusahaan dalam melaksanakan hubungan kerja berdasarkan PKWT. Dalam pelaksanaannya, PKWT harus dibuat secara tertulis dengan menggunakan Bahsa Indonesia dan huruf Latin.

Kelengkapan isi menjadi salah satu unsur penting dalam penyusunan PKWT karena dokumen tersebut berfungsi memberikan kepastian mengenai identitas, pekerjaan, serta hak dan kewajiban pihak yang terlibat dalam hubungan kerja. Informasi perusahaan perlu dijelaskan melalui pencantuman nama, alamat, dan bidang usaha, sementara data pekerja atau buruh meliputi identitas pribadi berupa nama, jenis kelamin, usia, dan alamat. Perjanjian juga harus menjelaskan secara spesifik pekerjaan yang akan dilakukan, termasuk jabatan atau jenis tugas dan lokasi tempat pekerjaan dilaksanakan. Ketentuan mengenai kompensasi wajib dituangkan dengan jelas melalui informasi tentang jumlah upah dan mekanisme pembayarannya.

Selain aspek tersebut, hubungan kerja harus disertai pengaturan mengenai hak dan kewajiban pengusaha maupun pekerja yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan dan dapat pula mengacu pada ketentuan internal perusahaan atau perjanjian kerja bersama. Kepastian mengenai keberlangsungan hubungan kerja diberikan melalui pencantuman tanggal mulai berlakunya perjanjian serta periode atau jangka waktu yang telah disepakati. Sebagai bukti administratif bahwa perjanjian telah dibuat dan disetujui bersama, dokumen tersebut juga harus memuat tempat dan tanggal

penyusunannya serta tanda tangan dari pengusaha dan pekerja atau buruh sebagai pihak yang terikat dalam perjanjian.. Ketentuan ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan menjadi bukti tertulis apabila terjadi permasalahan dalam hubungan kerja di kemudian hari.

Berdasarkan pasal 8 peraturan pemerintah Nomor 35 Tahun 2021, Perjanjian Kerja Waktu Tertentu yang didasarkan atas jangka waktu dapat dilaksanakan paling lama 5 (lima) tahun. Jangka waktu tersebut termasuk apabila terdapat perpanjang peranjian kerja. Sementara itu, PKWT yang didasarkan atas selesainnya suatu pekerjaan tertentu berlaku sampai pekerjaan tersebut selesai sesuai dengan kesepakatan para pihak. Pengaturan jangka waktu ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi pekerja maupun pengusaha dalam pelaksanaan hubungan kerja.

Selain ketentuan mengenai jangka waktu kerja, pekerja yang bekerja berdasarkan PKWT juga berhak memperoleh uang kompensasi pada saat berakhirnya hubungan kerja. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2021, uang kompensasi diberikan kepada pekerja yang telah mempunyai masa kerja paling sedikit 1 (satu) bulan secara terus-menerus. Besaran uang kompensasi dihitung berdasarkan masa kerja pekerja selama menjalankan PKWT. Ketentuan ini merupakan bentuk perlindungan bagi pekerja yang bekerja berdasarkan perjanjian kerja waktu tertentu.

Berdasarkan ketentuan yang berlaku, PKWT dapat dibuat berdasarkan jangka waktu maupun berdasarkan selesainya suatu pekerjaan tertentu. PKWT berdasarkan jangka waktu digunakan untuk pekerjaan yang diperkiranakan selesai dalam waktu tertentu, sedangkan PKWT berdasarkan selesainya pekerjaan digunakan untuk

pekerjaan yang penyelesaiannya bergantung pada selesainya suatu pekerjaan atau proyek tertentu. Selain mengatur hubungan kerja, PKWT juga memberikan perlindungan terhadap hak-hak pekerja. Pekerja yang bekerja berdasarkan PKWT berhak memperoleh upah sesuai perjanjian kerja, perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja, jaminan sosial ketenagakerjaan, waktu istirahat, serta hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pekerja PKWT tetap memperoleh perlindungan hukum selama hubungan kerja berlangsung. Dalam pelaksanaannya, PKWT harus dibuat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila pengusaha tidak memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikenakan sanksi administratif sesuai dengan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa pelaksanaan PKWT dilakukan secara benar agar hak dan kewajiban para pihak dapat terlindungi dengan baik. Salah satu aspek penting dalam pelaksanaanya adalah pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu kepada instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2021, pengusaha wajib melakukan pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu kepada instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak penandatanganan PKWT apabila dilakukan secara daring (online), atau paling lama 7 (tujuh) hari kerja apabila dilakukan secara luring (offline). Pencatatan PKWT merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pengusaha setelah perjanjian kerja

dibuat. Pencatatan tersebut bertujuan untuk menciptakan tertib administrasi ketenagakerjaan, memberikan kepastian hukum terhadap hubungan kerja yang berlangsung, serta memudahkan pemerintah dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan ketentuan ketenagakerjaan.Pencatatan PKWT memiliki manfaat yang sangat penting bagi pemerintah, perusahaan, maupun pekerja. Bagi pemerintah, pencatatan PKWT menjadi sarana pengawasan terhadap pelaksanaan hubungan kerja di perusahaan. Bagi perusahaan, pencatatan PKWT menjadi bukti bahwa perusahaan telah melaksanakan kewajiban administrasi ketenagakerjaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara bagi pekerja, pencatatan PKWT dapat memberikan perlindungan hukum karena hubungan kerja yang dilakukan telah diketahui dan tercatat oleh instansi ketenagakerjaan.

Dalam proses pencatatan, perusahaan wajib mengajukan dokumen yang dipersyaratkan kepada instansi ketenagakerjaan. Selanjutnya, petugas akan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diajukan. Apabila dokumen telah memenuhi persyaratan, maka data akan dicatat dan perusahaan akan memperoleh bukti pencatatan sebagai tanda bahwa kewajiban pencatatan telah dilaksanakan. Perusahaan yang tidak merealisasikan kewajiban pencatatan PKWT dapat dikenakan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sanksi tersebut diberikan sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan perusahaan terhadap peraturan ketenagakerjaan dan menjaga tertib administrasi hubungan kerja (Peraturan Pemerintah No 35 Tahun 2021, 2021)

Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu adalah bentuk pelayanan administrasi ketenagakerjaan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada perusahaan dan pekerja. Melalui pelayanan pencatatan tersebut, pemerintah dapat melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan hubungan kerja, sedangkan perusahaan dan pekerja memperoleh kepastian hukum atas perjanjian kerja yang dibuat. Oleh karena itu, pelayanan administrasi pencatatan PKWT memiliki peran penting dalam mewujudkan tertib administrasi dan perlindungan tenaga kerja.

### 1.3.4 Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja

Suatu perusahaan dapat menjalankan kegiatan usahanya secara berkelanjutan apabila terdapat hubungan yang terkoordinasi antara pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Dalam konteks ketenagakerjaan, hubungan tersebut melibatkan pengusaha, tenaga kerja atau buruh, serta pemerintah yang memiliki fungsi dalam mengatur dan mendukung pelaksanaan kegiatan ketenagakerjaan. Keterkaitan antara pihak-pihak tersebut dikenal sebagai hubungan industrial yang penyelenggaraannya berpedoman pada nilai-nilai Pancasila dan regulasi yang ada. Berbeda dengan hubungan industrial yang memiliki cakupan lebih luas, hubungan kerja berfokus pada keterikatan antara pekerja dan pengusaha yang dibentuk melalui kesepakatan kerja. Dalam hubungan tersebut terdapat tiga unsur utama, yaitu adanya pekerjaan yang dilaksanakan, imbalan berupa upah, dan kewenangan pemberi kerja untuk memberikan instruksi dalam pelaksanaan pekerjaan.

Dengan demikian, hubungan industrial tidak hanya berkaitan dengan hubungan antara pekerja dan pengusaha, tetapi mencakup keseluruhan pihak yang mempunyai peran, kepentingan, maupun tanggung jawab dalam proses produksi dan pelayanan perusahaan. Hubungan yang terjalin secara baik di antara pihak-pihak tersebut diperlukan untuk menciptakan kondisi kerja yang teratur sekaligus menunjang kelancaran operasional dan keberlangsungan perusahaan.

Hubungan Industrial yakni bagian penting dalam dunia kerja yang berguna untuk menciptakan kesejahteraan karyawan (Husnul Hotimah et al., 2025). Di Indonesia, hubungan ini adalah komunikasi antara pengusaha, pekerja, dan pemerintah agar semua pihak bisa saling mendapatkan keuntungan yang seimbang. Kesejahteraan karyawan yang mencakup kebutuhan ekonomi, sosial, dan mental adalah hal utama dalam hubungan kerja, karena karyawan yang merasa sejahtera akan mampu memberikan kontribusi lebih baik terhadap hasil kerja perusahaan.

Hubungan antara pekerja dan pengusaha merupakan hubungan yang saling membutuhkan dan saling melengkapi. Pengusaha tidak dapat menjalankan usaha tanpa dukungan pekrja, dan sebaliknya pekerja tidak dapat menjalankan usaha tanpa dukungan pekerja, dan sebaliknya pekerja tidak dapat sejahtera tanpa usaha pengusaha. Keharmonisan memegang peranan peting dalam organisasi dan dunia usaha terutama dalam membangun organisasi yang efektif dan efisien. Tujuannya untuk menjamin hak-hak dasar pekerja, memastikan kesamaan kesempatan dan perlakuan tanpa deskriminasi, dan mewujudkan kesejahteraan pekerja.

Menurut UUD No. 13 Tahun 2003 Ruang lingkup hubungan industrial. Sistem ketenagakerjaan, hubungan antara tenaga kerja dan pihak pemberi kerja memerlukan sejumlah perangkat hukum dan kelembagaan agar pelaksanaannya memiliki arah serta kepastian yang jelas. Salah satu instrumen utama adalah perjanjian kerja, yaitu kesepakatan yang menjadi dasar pelaksanaan pekerjaan dan sekaligus menetapkan berbagai ketentuan mengenai hak serta tanggung jawab pekerja dan pengusaha. Pengaturan hubungan kerja juga dapat diperkuat melalui Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang disusun berdasarkan proses negosiasi antara organisasi pekerja dengan pihak perusahaan sehingga berbagai ketentuan mengenai pekerjaan, hak, dan kewajiban dapat diatur secara lebih komprehensif.

Di sisi lain, peraturan perusahaan berfungsi sebagai pedoman internal yang ditetapkan oleh pengusaha untuk mengatur tata tertib dan ketentuan kerja, terutama pada perusahaan yang belum mempunyai PKB. Dalam kondisi terdapat konflik atau perbedaan kepentingan antara pekerja dan pengusaha, perselisihan hubungan industrial dapat diselesaikan melalui mekanisme yang tersedia, mulai dari penyelesaian secara langsung melalui perundingan bipartit sampai dengan penggunaan mediasi, konsiliasi, arbitrase, atau lembaga Pengadilan Hubungan Industrial. Keberadaan serikat pekerja atau serikat buruh turut memiliki peranan strategis sebagai wadah yang dibentuk untuk memperjuangkan dan mempertahankan kepentingan serta hak tenaga kerja. Apabila hubungan kerja harus diakhiri karena alasan tertentu, proses tersebut dikenal sebagai pemutusan hubungan kerja (PHK) yang mengakibatkan berakhirnya hubungan antara

pekerja dan pengusaha berikut hak serta kewajiban yang menyertainya. Sementara itu, untuk hubungan kerja yang sejak awal memiliki batas waktu atau ditujukan bagi pekerjaan tertentu, digunakan PKWT sebagai dasar pengikat antara pekerja dan pengusaha selama jangka waktu atau pekerjaan yang telah disepakati

Syarat kerja adalah ketentuan yang mengatur hak dan kewajiban pekerja maupun pengusaha selama berlangsungnya hubungan kerja. Syarat kerja biasanya tercantum dalam, perjanjian kerja, peraturan perusahaan, perjanjian kerja bersama (PKB), peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan. Syarat kerja mencakup berbagai aspek, seperti upah dan tunjangan, waktu kerja, waktu istirahat dan cuti, keselamatan dan kesehatan kerja, jaminan sosial ketenagakerjaan, serta hak dan kewajiban pekerja maupun pengusaha. Dengan adanya syarat kerja yang jelas, pekerja memperoleh perlindungan atas hak-haknya, sedangkan pengusaha memiliki kepastian dalam pelaksanaan kewajiban dan pengaturan tenaga kerja. Oleh karena itu, syarat kerja memiliki peranan penting dalam menciptakan hubungan industrial yang harmonis, dinamis, dan berkeadilan.

Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja bertugas memberikan bimbingan, pelayanan, serta pengawasan terhadap hubungan kerja anatar pekerja dan pengusaha. Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang dilakukan adalah mencatat PKWT. Dengan mencatat PKWT, lembaga ketenagakerjaan bisa memastikan bahwa kontrak kerja yang dibuat sesuai dengan aturan hubungan industrial dan persyaratan kerja yang berlaku, sehingga hak dan kewajiban pekerja serta pengusaha dapat dilindungi secara

hukum. Karena PKWT adalah salah satu bentuk kerja anatara pekerja dan pengusaha, maka pengurusan PKWT termasuk dalam urusan hubungan industrial.

## 1.4 Metode Penulisan

Laporan akhir disusun dengan berlandaskan metode deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan yang menitikberatkan pada penggambaran kondisi nyata berdasarkan temuan yang diperoleh selama berada di lapangan. Penggunaan metode ini memungkinkan penulis mengidentifikasi dan memahami berbagai keadaan, aktivitas, serta permasalahan yang muncul selama pelaksanaan PKL secara langsung. Informasi yang diperoleh selanjutnya dipaparkan dalam bentuk deskripsi berdasarkan hasil pengamatan, sehingga proses analisis tidak bertumpu pada penggunaan rumus maupun pengujian statistik. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan ruang bagi penulis untuk memahami objek kajian secara lebih mendalam sesuai dengan konteks dan kondisi sebenarnya.

Dalam pandangan (Leksono, 2013), pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi suatu objek yang dapat berupa perilaku, fenomena, kejadian, permasalahan, ataupun keadaan tertentu, kemudian hasil pengkajiannya dituangkan dalam bentuk uraian yang mengandung informasi dan pemaknaan terhadap objek yang diteliti.Dalam laporan akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan proses pelayanan administrasi pencatatan PKWT Tertentu pada Bidang HI Dan Syaker Disnakertrans Kab.Kubu Raya. Penulis menjelaskan secara rinci mengenai proses pelayanan administrasi mulai dari penerimaan berkas

permohonan, pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi data, pencatatan administrasi, penginputan data, hingga penerbitan bukti pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu sesuai dengan hasil pengamatan selama kegiatan PKL berlangsung.

Selain itu, penulis juga mendeskripsikan berbagai kendala yang ditemukan dalam proses pelayanan administrasi pencatatan PKWT, seperti dokumen yang belum lengkap, kesalahan penulisan data perusahaan maupun tenaga kerja, serta kurangnya pemahaman perusahaan mengenai prosedur pencatatan PKWT. Melalui pendekatan kualitatif, penulis dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan secara lebih jelas dan mendalam. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penulis dapat memberikan gambaran yang jelas, rinci, dan sesuai dengan kondisi sebenarnya mengenai pelayanan administrasi pencatatan PKWT pada sub HI dan Syaker di Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kubu Raya selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan berlangsung.

### 1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

a. Teknik Pengumpulan Data

Proses penelitian tidak dapat dipisahkan dari kegiatan memperoleh informasi yang dibutuhkan sebagai dasar dalam menjawab permasalahan yang dikaji. Oleh karena itu, prosedur pengumpulan data mempunyai peranan strategis dalam menentukan kesesuaian informasi yang diperoleh dengan kebutuhan penelitian. Peneliti perlu menentukan serta menerapkan cara pengumpulan data secara tepat agar data yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan dan memenuhi kriteria yang telah ditentukan.

(Sugiyono, 2020), menegaskan bahwa pemahaman terhadap teknik pengumpulan data menjadi hal penting, sebab tanpa penguasaan terhadap teknik tersebut, peneliti berpotensi memperoleh data yang tidak sesuai dengan standar yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu:

a. Observasi

Observasi yakni teknik penimbunan fakta diselenggarakan metode mencermti secara *live* kegiatan / proses kerja berlangsung tempat PKL. Peninjauan dilakukan untuk mendapati fakta sepadan situasi sebenarnya di lapangan (Sugiyono, 2020) . Dalam kegiatan observasi ini, penulis mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu pada HI dan Syaker Disnakertrans Kab. Kubu Raya, semenjak penyambutan arsip lamaran, pemeriksaan kelengkapan dokumen,pencatatanfakta, pemasukkan data, hingga penerbitan bukti pencatatan PKWT .

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu bentuk interaksi langsung yang digunakan untuk menggali informasi melalui komunikasi antara dua pihak (Sugiyono, 2020). Dalam pelaksanaannya, informasi diperoleh melalui proses penyampaian pertanyaan dan pemberian jawaban yang memungkinkan munculnya pertukaran pengetahuan, pandangan, maupun gagasan. Melalui proses tersebut, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai objek atau topik yang sedang dikaji.

Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis melakukan wawancara dengan pekerja pada HI dan Syaker memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan administrasi pencatatan PKWT, persyaratan administrasi, kendala pelayanan, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

b. Dokumentasi

Dalam memperoleh informasi yang mendukung pembahasan laporan akhir, penulis menggunakan dokumen sebagai salah satu sumber data. Proses dokumentasi dilakukan dengan menelusuri berbagai rekaman yang tersedia, kemudian memilih, mempelajari, dan mencatat informasi yang dianggap relevan dengan fokus pembahasan. Dokumen pada dasarnya merupakan bentuk rekaman dari suatu kejadian yang telah terjadi dan dapat disajikan melalui berbagai bentuk, baik berupa tulisan, gambar, maupun karya tertentu (Sugiyono, 2020). Pada pelaksanaan laporan akhir ini, sumber dokumentasi diperoleh dari berkas administrasi yang berkaitan dengan proses pencatatan PKWT. Beberapa di antaranya mencakup dokumen pengajuan pencatatan PKWT, arsip yang dihasilkan selama proses pelayanan, informasi atau data perusahaan, serta berbagai berkas pendukung lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi pada Bidang HI dan Syaker.

c. Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dapat digunakan dalam penelitian metode kualitatif sangat banyak digunakan. Ada beberapa teknik sumber utama yang dapat

digunakan menurut (Sugiyono, 2020), yakni: observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Alat Observasi.

Observasi merupakan proses pengumpulam data langsung dari lapangan yang dilakukan peneliti dengan melihat dan memperhatikan keadaan lapangan/subjek (Sugiyono, 2020).Dalam proses observasi yang dilakukan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), penulis menggunakan buku catatan dan alat tulis sebagai alat bantu utama dalam mengumpulkan data. Buku catatan digunakan untuk mencatat secara sistematis seluruh kegiatan dan proses pelayanan administrasi pencatatan PKWT pada Bidang HI Dan Syaker di Disnakertrans Kab.Kubu Raya. Melalui catatan tersebut, penulis dapat mendokumentasikan berbagai informasi penting, seperti prosedur pelayanan administrasi, proses pemeriksaan dokumen, penginputan data, serta kendala yang ditemukan selama proses pelayanan berlangsung. Penggunaan buku catatan ini membantu penulis dalam menyusun data hasil pengamatan secara teratur sehingga dapat dijadikan sebagai bahan analisis dalam penyusunan laporan akhir.

b. Alat Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2020). Dalam proses pengumpulan data

melalui wawancara, penulis menggunakan buku catatan, alat tulis, dan telepon genggam sebagai alat bantu untuk mendukung kelancaran proses wawancara. Buku catatan dan alat tulis digunakan untuk mencatat informasi penting yang disampaikan oleh narasumber, sedangkan telepon genggam digunakan untuk merekam hasil wawancara agar informasi yang diperoleh dapat didokumentasikan dengan lebih lengkap dan akurat. Alat wawancara tersebut digunakan penulis saat melakukan wawancara dengan pekerja pada Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja mengenai proses pelayanan administrasi pencatatan PKWT, persyaratan administrasi, kendala pelayanan, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

c. Alat Dokumentasi

Dalam proses penelitian, dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tambahan melalui penelusuran terhadap berbagai rekaman atau sumber data yang sudah tersedia. Informasi yang dikumpulkan dapat berasal dari beragam bentuk, baik berupa bahan tertulis seperti buku, arsip, dan dokumen, maupun data visual, angka, laporan, serta keterangan tertentu yang berkaitan dengan objek penelitian. Dengan memanfaatkan sumber-sumber tersebut, peneliti dapat memperoleh data pendukung yang membantu memperkuat informasi dan pembahasan dalam penelitian (Sugiyono, 2020). Dalam proses dokumentasi, penulis menggunakan telepon genggam dan dokumen arsip sebagai alat pengumpul data. Telepon genggam digunakan untuk mengambil dokumentasi kegiatan pelayanan administrasi selama pelaksanaan PKL,

sedangkan dokumen arsip digunakan sebagai data pendukung yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pencatatan PKWT. Dokumen yang dikumpulkan penulis meliputi surat permohonan pencatatan PKWT, data perusahaan, arsip administrasi, format pelayanan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan proses pelayanan administrasi pada Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja. Dokumentasi tersebut digunakan sebagai bahan pendukung agar data dan informasi yang disampaikan dalam laporan akhir menjadi lebih lengkap dan akurat.

### 1.4.2 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan yang digunakan untuk mengolah berbagai informasi hasil kegiatan pengumpulan data hingga dapat memberikan pemahaman yang sesuai dengan fokus kajian. Dalam pandangan (Sugiyono, 2020), kegiatan tersebut mencakup proses menelusuri, mengorganisasikan, dan menyusun data secara teratur yang diperoleh dari wawancara, catatan hasil pengamatan, serta sumber informasi lainnya. Pada laporan akhir ini, kegiatan analisis diarahkan pada data yang diperoleh selama pelaksanaan PKL. Penulis memulai proses tersebut dengan memeriksa seluruh bahan yang telah terkumpul secara menyeluruh. Informasi yang dianalisis berasal dari berbagai sumber, meliputi hasil komunikasi dengan informan, hasil pengamatan yang dituangkan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi maupun dokumen resmi, dokumentasi visual berupa foto, serta bahan pendukung lain yang berhubungan dengan objek yang dikaji.

Teknik analisa data dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif. Teknik analisa data deskriptif kualitatif merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena berdasarkan fakta yang ditemukan secara langsung di lapangan tanpa menggunakan perhitungan statistik. Menurut (Sugiyono, 2020), mengemukakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari tiga tahap utama:

a. Reduksi Data

Tahap reduksi data dilakukan untuk mengubah kumpulan informasi lapangan yang masih luas menjadi bahan kajian yang lebih terarah sesuai dengan fokus laporan. Proses tersebut dilakukan dengan menyeleksi informasi, mengelompokkan data berdasarkan keterkaitannya, merangkum bagian yang dianggap penting, serta memusatkan pembahasan pada informasi yang benar-benar diperlukan. Dengan demikian, data yang digunakan tidak sekadar menggambarkan keseluruhan temuan di lapangan, tetapi telah disaring sehingga lebih relevan dan mudah dipahami. Sebelum sampai pada tahap tersebut, penulis terlebih dahulu menghimpun berbagai informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi pencatatan PKWT pada HI dan Syaker Disnakertrans Kab. Kubu Raya. Pengumpulan informasi dilakukan selama kegiatan PKL dengan mengombinasikan observasi secara langsung, wawancara dengan pihak yang berkaitan dengan pelayanan, serta dokumentasi terhadap berbagai data dan berkas yang mendukung pembahasan. Data yang dikumpulkan meliputi prosedur pelayanan

administrasi pencatatan PKWT, persyaratan administrasi, proses pemeriksaan dokumen, pencatatan administrasi, penginputan data, penerbitan bukti pencatatan PKWT, serta berbagai kendala yang ditemukan selama proses.

b. Penyajian Data

Penulis menyajikan data mengenai proses pelayanan administrasi pencatatan PKWT mulai dari penerimaan berkas permohonan. Perusahaan, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan administrasi, penginputan data, hingga penerbitan bukti pencatatan PKWT. Selain itu, penulis juga menjelaskan berbagai kendala yang ditemukan selama proses pelayanan administrasi berlangsung berdasarkan hasil pengamatan di lapangan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam teknik analisa. Pada tahap ini, penulis menyimpulkan seluruh hasil analisis berdasarkan data dan informasi yang telah diperoleh selama kegiatan PKL berlangsung. Kesimpulan dibuat berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai pelayanan administrasi pencatatan PKWT pada Bidang Hubungan Industrial dan Syarat Kerja. Melalui penarikan kesimpulan, penulis dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi pencatatan PKWT, kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.