

Efektivitas Disnaker Kota Medan Dalam Menyelesaikan Permasalahan Sengketa Tenaga Kerja

The Effectiveness of the Medan City Directorate in Resolving Labor Disputes

Eliana Darmawan, Prengky Bachtiar Hasudungan Pangaribuan & Sukses Marhasak Panungkun Siburian*

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Prima Indonesia, Indonesia

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Disnaker Kota Medan Dalam Menyelesaikan Permasalahan Sengketa Tenaga Kerja dan Analisis Kendala dalam Proses Penyelesaian Sengketa oleh Disnaker Medan. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif analisa untuk mengkaji penerapan hukum oleh Disnaker Kota Medan dalam menyelesaikan sengketa tenaga kerja, menggunakan data dari studi literatur, survei lapangan, dan wawancara dengan pihak terkait dan berwenang Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan yaitu Bapak Marisi Sinaga, selaku Kabid PSP atau Kepala Bidang Perselisihan, Syarat Kerja dan Pengupahan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Analisis kualitatif diterapkan untuk mengevaluasi efektivitas Disnaker, mengidentifikasi kendala, dan memberikan rekomendasi perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disnaker Kota Medan berperan penting dalam menyelesaikan sengketa tenaga kerja melalui pendekatan non-litigasi, didukung inovasi seperti Siduta yang meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan. Meski menghadapi kendala seperti dokumen tidak lengkap, jarak geografis, dan beban kerja mediator, upaya seperti sosialisasi, pelatihan, dan peningkatan kapasitas internal dapat mendukung penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan harmonis.

Kata Kunci: Efektivitas; Sengketa Hubungan Industrial; Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

Abstract

This article or paper aims to analyze the Effectiveness of the Medan City Directorate in Resolving Labor Dispute Problems and Analysis of Obstacles in the Dispute Resolution Process by the Medan Directorate. This study uses an empirical juridical method with a descriptive analysis approach to examine the application of law by the Medan City Directorate in resolving labor disputes, using data from literature studies, field surveys, and interviews with related parties and authorities of the Medan City Manpower Office, namely Mr. Marisi Sinaga, as the Head of PSP or the Head of Disputes, Working Conditions and Wages at the Medan City Manpower Office. Qualitative analysis is applied to evaluate the effectiveness of the Directorate, identify obstacles, and provide recommendations for improvement. The results of the study show that the Medan City Directorate plays an important role in resolving labor disputes through a non-litigation approach, supported by innovations such as Siduta that improve accessibility and service efficiency. Despite facing obstacles such as incomplete documents, geographical distance, and mediator workload, efforts such as socialization, training, and internal capacity building can support more effective and harmonious dispute resolution.

Keywords: Effectiveness; Industrial Relations Disputes; Medan City Manpower Office.

How to Cite: Darmawan, E., Pangaribuan, P.B.H. & Siburian, S.M.P. (2024). Efektivitas Disnaker Kota Medan Dalam Menyelesaikan Permasalahan Sengketa Tenaga Kerja. *JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum*, 6(2): 284-292,

*E-mail: suksesmarhasakpanungkunansiburian@unprimdn.ac.id

ISSN 2722-9793 (Online)



PENDAHULUAN

Pekerja dan perusahaan merupakan dua elemen kunci yang saling bergantung dalam dunia industri. Keduanya memainkan peran penting dalam memajukan perekonomian, namun juga sering kali menjadi pihak yang berpotensi mengalami konflik (Doloksaribu et al., 2022; Indriani et al., 2022). Di negara berkembang seperti Indonesia, termasuk di Kota Medan, hubungan antara pekerja dan perusahaan menjadi isu yang terus diperhatikan. Seiring perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan hidup, pekerja cenderung menuntut penghasilan yang lebih baik untuk mencapai kesejahteraan, sementara perusahaan berupaya menjaga efisiensi operasional agar tetap bertahan. Ketidakseimbangan ini sering kali menjadi sumber konflik antara kedua pihak (Putri et al., 2022; Siregar et al., 2019).

Pekerja didefinisikan sebagai individu yang melakukan kegiatan tertentu untuk menghasilkan barang atau jasa dengan tujuan mendapatkan imbalan (Darmanto, 2015; Novia et al., 2022). Di sisi lain, perusahaan adalah entitas yang dibentuk oleh individu, kelompok, atau badan usaha untuk melakukan kegiatan produksi hingga distribusi dengan tujuan memenuhi kebutuhan ekonomi masyarakat. Hubungan yang melibatkan kepentingan kedua pihak ini sering kali mengalami benturan, terutama ketika terjadi ketidakseimbangan hak dan kewajiban. Konflik seperti ini biasa dikenal dengan istilah Perselisihan Hubungan Industrial, yang menjadi bagian dari proses pembangunan nasional (Khairati et al., 2023; Lanny et al., 2022; Nasution, 2018).

Perselisihan hubungan industrial meliputi berbagai jenis sengketa, seperti sengketa hak, sengketa kepentingan, sengketa pemutusan hubungan kerja, dan sengketa serikat pekerja atau buruh (Aprilda, 2012; Hana et al., 2019; Malik & Paksi, 2023). Penyelesaian sengketa ini memiliki kerangka hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial. Proses penyelesaian sengketa diharuskan melalui tahapan bipartit, yaitu dialog langsung antara pihak pekerja dan perusahaan. Jika tidak tercapai kesepakatan, hasil bipartit dapat dijadikan dasar untuk melanjutkan penyelesaian ke Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) (Marpaung et al., 2020; Sitinjak & Ediwarman, 2014; Sushanty, 2020).

Disnaker memiliki peran strategis dalam menawarkan alternatif penyelesaian sengketa, seperti konsiliasi atau arbitrase, yang memberikan fleksibilitas kepada pihak-pihak yang bersengketa untuk memilih metode yang sesuai (Hutagalung et al., 2022; Rahmawati et al., 2023; Sepriandi & Hussein, 2019). Jika kesepakatan tetap tidak tercapai, penyelesaian sengketa dapat dibawa ke Pengadilan Hubungan Industrial untuk diputuskan oleh hakim. Proses ini menunjukkan pentingnya keberadaan Disnaker sebagai perwakilan negara dalam menjaga keseimbangan hubungan industrial antara pekerja dan perusahaan (Marlina, 2012; Marpaung et al., 2020; Rangkuti & Nadhirah, 2023).

Di Kota Medan, Disnaker berupaya memberikan pelayanan yang optimal dalam menyelesaikan sengketa tenaga kerja melalui berbagai inovasi, termasuk digitalisasi. Salah satu inovasi yang diperkenalkan adalah Website Siduta, yang dirancang untuk mempermudah pelaporan sengketa hubungan industrial. Dengan platform ini, pelapor tidak perlu datang langsung ke kantor Disnaker. Mereka cukup melampirkan dokumen-dokumen seperti berita acara, identitas, dan kontak yang bisa dihubungi melalui situs tersebut. Disnaker kemudian akan menindaklanjuti laporan dengan menghubungi pelapor untuk proses lebih lanjut.

Meskipun demikian, dalam implementasinya, proses penyelesaian sengketa ini tidak selalu berjalan mulus. Kendala sering muncul dari kedua belah pihak, baik pelapor maupun terlapor. Kendala ini mencakup ketidaksesuaian dokumen, keterlambatan respons, hingga kurangnya kesadaran dari pihak terkait dalam memenuhi kewajiban hukum mereka. Faktor-faktor ini dapat menghambat proses penyelesaian sengketa dan menyebabkan konflik menjadi berlarut-larut.

Mengingat pentingnya peran Disnaker dalam menyelesaikan sengketa hubungan industrial, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Disnaker Kota Medan dalam menyelesaikan permasalahan sengketa tenaga kerja. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam proses tersebut serta mengeksplorasi langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa. Fokus penelitian ini diarahkan pada evaluasi keefektifan Disnaker dan analisis kendala yang dihadapi dalam menjalankan tugasnya.

Kajian ini menjadi sangat relevan karena hubungan industrial yang harmonis merupakan salah satu pilar penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Penyelesaian sengketa yang cepat dan efektif tidak hanya melindungi hak-hak pekerja, tetapi juga memberikan kepastian hukum bagi perusahaan. Oleh karena itu, analisis terhadap efektivitas Disnaker Kota Medan tidak hanya penting untuk menilai kinerja institusi tersebut, tetapi juga untuk memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih baik ke depannya.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran dan kendala yang dihadapi oleh Disnaker Kota Medan dalam menyelesaikan sengketa tenaga kerja. Penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan strategi untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa hubungan industrial, sehingga tercipta keseimbangan antara kepentingan pekerja dan perusahaan di Kota Medan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, yaitu pendekatan penelitian hukum yang bertujuan untuk mengkaji penerapan hukum secara langsung di masyarakat, dengan fokus pada perilaku individu, kelompok, organisasi, atau lembaga hukum dalam menjalankan undang-undang. Metode ini relevan untuk memahami bagaimana hukum berfungsi secara praktis di lapangan, khususnya dalam konteks penyelesaian sengketa tenaga kerja. Penelitian bersifat deskriptif analisa, yang bertujuan memberikan gambaran terperinci mengenai fenomena yang diteliti, termasuk aspek-aspek prosedural dan kendala yang dihadapi, dengan hasil yang disajikan dalam bentuk data naratif dan grafik.

Subjek penelitian adalah Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan (Disnaker), dengan lokasi penelitian di Jl. K.H. Wahid Hasyim No.14, Medan, Sumatera Utara. Penelitian dilakukan pada 7 Desember 2024. Data penelitian diperoleh melalui kombinasi metode studi literatur dan survei lapangan. Studi literatur mencakup analisis undang-undang, buku, dan jurnal terkait, sementara survei lapangan dilakukan dengan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terlibat, pengumpulan dokumen, serta pengamatan langsung terhadap proses kerja di Disnaker.

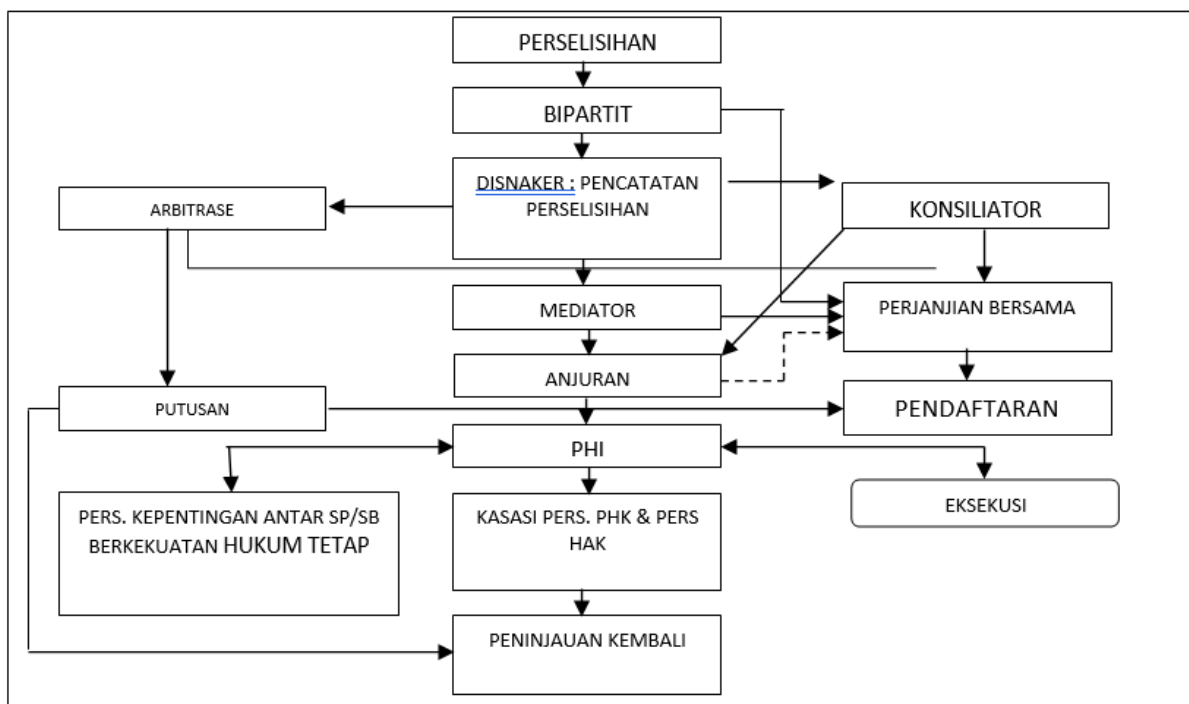
Metode analisis kualitatif digunakan untuk mengolah data yang dikumpulkan, termasuk wawancara, rekaman, dan bahan tertulis. Analisis ini bertujuan untuk menggali informasi mendalam tentang efektivitas Disnaker dalam menyelesaikan sengketa tenaga kerja, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses tersebut. Data yang dianalisis akan disajikan secara deskriptif dan dilengkapi dengan visualisasi grafik untuk mendukung interpretasi. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya memberikan pemahaman teoritis tentang penerapan hukum, tetapi juga menggambarkan secara nyata dinamika yang terjadi di lapangan. Hal ini memungkinkan pembaca untuk memahami bagaimana metode penelitian digunakan untuk mengevaluasi efektivitas Disnaker Kota Medan dalam menangani sengketa tenaga kerja, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan sistem penyelesaian sengketa di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Efektivitas Disnaker Kota Medan Dalam Menyelesaikan Permasalahan Sengketa Tenaga Kerja

Penyelesaian sengketa tenaga kerja merupakan aspek penting dalam menjaga hubungan industrial yang harmonis antara pekerja dan perusahaan. Disnaker Kota Medan memiliki peran sentral dalam menangani konflik ini, melalui serangkaian proses yang mengutamakan mediasi dan solusi kolaboratif. Untuk memahami efektivitas Disnaker Kota Medan, analisis ini mencakup tinjauan proses penyelesaian sengketa, peran dan fungsi Disnaker, inovasi dalam layanan, serta evaluasi berdasarkan data statistik.

Proses penyelesaian sengketa tenaga kerja dimulai dengan bipartit, yaitu dialog antara pekerja dan perusahaan tanpa melibatkan pihak ketiga. Bipartit berlangsung maksimal 30 hari dan harus menghasilkan Perjanjian Bersama (PB) sebagai bukti telah dilakukan upaya penyelesaian. Jika gagal, sengketa dilanjutkan ke Disnaker Kota Medan, yang kemudian menawarkan mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.



Mediasi melibatkan seorang mediator dari Disnaker yang bertindak sebagai pihak netral untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan. Konsiliasi, sebagai tahap lanjutan, melibatkan konsiliator yang lebih aktif menawarkan solusi kepada para pihak. Hasil mediasi atau konsiliasi dapat berupa anjuran atau perjanjian bersama. Arbitrase, di sisi lain, adalah proses penyelesaian di luar pengadilan berdasarkan perjanjian tertulis antara pihak-pihak bersengketa, dengan hasil berupa keputusan final. Jika metode ini tidak membuahkan hasil, sengketa dibawa ke Pengadilan Hubungan Industrial (PHI), di mana hakim memberikan keputusan yang bersifat final dan mengikat dalam waktu maksimal 50 hari kerja.

Disnaker Kota Medan bertugas merencanakan, melaksanakan, memantau, dan mengevaluasi program terkait ketenagakerjaan, termasuk penyelesaian sengketa hubungan industrial. Peran utamanya adalah memfasilitasi penyelesaian sengketa secara non-litigasi, yang dimulai dengan mediasi dan mufakat. Disnaker juga menjadi fasilitator dalam membantu para pihak yang gagal menyelesaikan konflik melalui bipartit.

Disnaker Kota Medan telah mengembangkan inovasi berupa website Siduta untuk mempermudah proses pelaporan sengketa. Diluncurkan pada November 2020, Siduta memungkinkan pelapor untuk mengunggah dokumen seperti identitas, kronologi kejadian, dan kontak secara daring. Sistem ini meningkatkan efisiensi waktu, tenaga, dan biaya, baik bagi pelapor maupun Disnaker. Dengan Siduta, proses pelaporan menjadi lebih terorganisir, dan data dapat dikelola secara digital, meningkatkan transparansi dan akurasi layanan.

Keberadaan Siduta menunjukkan dampak positif terhadap efektivitas layanan Disnaker Kota Medan. Berdasarkan data, jumlah pelaporan sengketa meningkat sebesar 22,73% setelah peluncuran Siduta. Pada tahun 2022, sebelum ada Siduta, Disnaker menerima 282 laporan sengketa. Dari jumlah tersebut, 59 kasus selesai melalui Perjanjian Bersama, 212 menghasilkan anjuran, dan 11 kasus masih dalam proses. Setelah Siduta diterapkan pada tahun 2023, jumlah laporan meningkat menjadi 345, dengan 78 kasus menghasilkan Perjanjian Bersama, 230 menghasilkan anjuran, dan 37 masih dalam proses.

Peningkatan ini mencerminkan bahwa digitalisasi layanan melalui Siduta mempermudah akses masyarakat untuk melaporkan sengketa. Selain itu, penggunaan teknologi membantu Disnaker mengelola data dan proses penyelesaian dengan lebih efisien. Namun, peningkatan jumlah laporan juga mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas Disnaker dalam menangani beban kerja tambahan.

Penyelesaian sengketa secara non-litigasi memiliki sejumlah kelebihan. Proses ini lebih cepat, fleksibel, hemat waktu dan biaya, serta menjaga privasi para pihak. Keputusan yang dihasilkan bersifat kolaboratif, sehingga cenderung menghasilkan solusi win-win yang diterima oleh semua pihak. Mediasi juga dapat mempertahankan hubungan baik antara pekerja dan perusahaan, karena prosesnya menekankan musyawarah dan mufakat.

Namun, terdapat kelemahan, seperti ketidaksediaan para pihak untuk mencapai kesepakatan, serta sulitnya menemukan waktu yang cocok untuk perundingan. Ketidakseimbangan kekuatan antara pihak pekerja dan perusahaan juga dapat menjadi kendala dalam mencapai solusi yang adil. Di sisi lain, penyelesaian sengketa melalui litigasi menawarkan kelebihan seperti keputusan yang mengikat dan memberikan kepastian hukum. Namun, proses ini memakan waktu dan biaya yang lebih besar, kurang efisien, dan cenderung menghasilkan keputusan menang-kalah yang dapat memperburuk konflik di antara para pihak.

Meskipun Siduta meningkatkan efisiensi, kendala tetap muncul dalam penyelesaian sengketa. Beberapa pelapor tidak melengkapi dokumen dengan benar, menghambat proses administratif. Di sisi lain, ada pihak-pihak yang enggan memenuhi kewajiban hukum mereka, sehingga mempersulit proses mediasi. Dalam beberapa kasus, keterlambatan respons dari pihak terkait juga menjadi hambatan. Selain itu, beban kerja mediator sering kali menjadi tantangan, mengingat jumlah kasus yang terus meningkat. Hal ini memerlukan peningkatan jumlah mediator atau pelatihan untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam menangani sengketa dengan lebih efektif.

Disnaker Kota Medan telah menunjukkan efektivitas yang meningkat dalam menangani sengketa tenaga kerja, terutama melalui inovasi digital seperti Siduta. Proses penyelesaian sengketa yang mengutamakan non-litigasi memberikan fleksibilitas dan efisiensi dalam penyelesaian konflik. Namun, beberapa kendala seperti ketidaksesuaian dokumen, kurangnya kesadaran hukum, dan keterbatasan sumber daya Disnaker perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas layanan. Dengan memperkuat kapasitas internal dan terus mengembangkan inovasi layanan, Disnaker Kota Medan dapat menjadi contoh penyelesaian sengketa tenaga kerja yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Analisis Kendala dalam Proses Penyelesaian Sengketa oleh Disnaker Medan

Proses penyelesaian sengketa tenaga kerja yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan (Disnaker) Kota Medan memegang peran penting dalam menjaga hubungan industrial yang sehat antara pekerja dan perusahaan. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai kendala yang dapat menghambat efektivitas proses ini. Kendala-kendala ini berasal dari berbagai faktor, baik dari pihak pelapor, terlapor, maupun situasi yang dihadapi selama proses berlangsung. Dalam pembahasan ini, kendala-kendala tersebut akan dianalisis secara mendalam, termasuk solusi yang dapat diupayakan oleh Disnaker untuk mengatasi masalah-masalah tersebut.

Salah satu kendala utama dalam penyelesaian sengketa tenaga kerja adalah keterbatasan dari pihak pelapor atau terlapor. Dalam beberapa kasus, perusahaan yang menjadi pihak terlapor berpusat di luar Kota Medan atau bahkan di luar Pulau Sumatera, sehingga mempersulit koordinasi antara para pihak yang bersengketa. Ketidakhadiran pihak-pihak ini dapat menghambat proses mediasi, konsiliasi, atau bahkan arbitrase yang membutuhkan kehadiran kedua belah pihak secara langsung.

Selain itu, kurangnya kelengkapan berkas juga menjadi kendala yang signifikan. Pelapor sering kali tidak membawa dokumen yang diperlukan, seperti berita acara, identitas, atau dokumen pendukung lainnya. Hal ini mengakibatkan proses administrasi di Disnaker menjadi tertunda, karena pihak Disnaker harus meminta pelapor untuk melengkapi dokumen yang kurang. Proses pelengkapan dokumen ini sering kali memakan waktu, terutama jika pelapor tidak memahami secara jelas dokumen apa saja yang diperlukan untuk melanjutkan kasus mereka.

Kesibukan dari salah satu pihak yang bersengketa juga menjadi hambatan. Terkadang pihak pekerja atau perusahaan tidak dapat menghadiri mediasi atau pertemuan karena alasan pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan. Ketidakhadiran ini tidak hanya menunda proses penyelesaian sengketa, tetapi juga menunjukkan kurangnya komitmen dari para pihak untuk menyelesaikan konflik secara efektif. Ketidakhadiran ini sering kali diperburuk jika salah satu pihak berada di lokasi yang jauh, seperti di luar kota atau pulau, yang membuat kehadiran mereka secara fisik menjadi lebih sulit.

Selain itu, terdapat pula kendala terkait ketidaksediaan salah satu pihak untuk melakukan perundingan. Dalam beberapa kasus, salah satu pihak enggan untuk berpartisipasi dalam proses mediasi atau konsiliasi karena tidak percaya pada sistem atau merasa tidak ada gunanya mencari solusi. Sikap seperti ini dapat mengakibatkan proses penyelesaian sengketa menjadi berlarut-larut. Negosiasi yang bersifat alot juga sering kali menjadi hambatan, terutama ketika kedua belah pihak memiliki pandangan yang sangat berbeda tentang solusi yang diusulkan.

Kendala lainnya adalah sifat sistemik yang melekat dalam proses penyelesaian sengketa. Disnaker sering kali menghadapi beban kerja yang tinggi dengan jumlah mediator atau staf yang terbatas. Dalam kondisi seperti ini, mediator harus menangani banyak kasus sekaligus, sehingga proses penyelesaian sengketa mungkin tidak mendapatkan perhatian penuh yang diperlukan. Kondisi ini dapat memperlambat proses penyelesaian sengketa, terutama jika mediator harus memprioritaskan kasus-kasus tertentu.

Selain itu, sistem digitalisasi yang diterapkan melalui platform Siduta meskipun memberikan banyak manfaat, masih memiliki keterbatasan. Tidak semua pihak, terutama pekerja, memiliki akses atau pemahaman yang memadai tentang teknologi digital. Hal ini menyebabkan beberapa pihak tetap memilih untuk melaporkan sengketa mereka secara langsung di kantor Disnaker, sehingga memunculkan hambatan administratif.

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, Disnaker Kota Medan telah berupaya mengambil langkah-langkah strategis. Salah satu solusi yang diterapkan adalah melakukan

tindak lanjut atau follow-up secara rutin kepada para pihak yang bersengketa. Disnaker menjadwalkan pertemuan ulang dan berupaya mencari waktu yang paling sesuai bagi kedua belah pihak untuk memastikan proses penyelesaian dapat berjalan tanpa hambatan waktu.

Selain itu, Disnaker memberikan saran dan masukan yang bersifat solutif dengan mengedepankan prinsip win-win solution. Pendekatan ini dirancang untuk memastikan bahwa kedua belah pihak merasa diuntungkan oleh hasil penyelesaian sengketa, sehingga dapat meningkatkan kesediaan mereka untuk berpartisipasi dalam proses tersebut. Mediator yang bertugas berperan sebagai fasilitator untuk membangun komunikasi yang efektif dan mencari titik temu yang dapat diterima oleh semua pihak.

Dalam menghadapi kendala jarak geografis, Disnaker memanfaatkan teknologi komunikasi seperti telepon dan konferensi video untuk menggantikan kehadiran fisik. Hal ini membantu mengurangi ketergantungan pada pertemuan tatap muka, sehingga mempercepat proses mediasi atau konsiliasi. Langkah ini juga menjadi alternatif yang efektif bagi pihak-pihak yang berada di luar kota atau pulau.

Disnaker juga terus meningkatkan sosialisasi mengenai platform Siduta kepada masyarakat, sehingga semakin banyak pihak yang memahami prosedur dan dokumen yang dibutuhkan untuk melaporkan sengketa. Dengan pemahaman yang lebih baik, pelapor diharapkan dapat mempersiapkan kelengkapan dokumen sejak awal, sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih lancar.

Kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penyelesaian sengketa dapat berdampak signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas kerja Disnaker. Ketidakhadiran para pihak, misalnya, dapat memperpanjang waktu penyelesaian sengketa, sehingga menciptakan frustrasi di antara pihak-pihak yang terlibat. Selain itu, negosiasi yang alot sering kali membutuhkan sesi tambahan yang menguras waktu dan sumber daya Disnaker.

Beban kerja yang tinggi juga dapat mengurangi kualitas layanan yang diberikan. Mediator yang menangani banyak kasus sekaligus mungkin tidak dapat memberikan perhatian penuh pada setiap kasus, sehingga hasil mediasi kurang maksimal. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem penyelesaian sengketa yang ada.

Meskipun Disnaker Kota Medan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa tenaga kerja, kendala-kendala yang dihadapi tetap menjadi tantangan yang perlu diatasi. Kendala seperti jarak geografis, kurangnya kelengkapan dokumen, kesibukan pihak-pihak yang bersengketa, serta negosiasi yang alot memerlukan pendekatan yang lebih inovatif dan fleksibel. Untuk mengatasi kendala tersebut, Disnaker perlu memperkuat kapasitas internalnya dengan menambah jumlah mediator dan memberikan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi mereka. Selain itu, perlu ada mekanisme reminder digital melalui Siduta yang dapat membantu pelapor atau terlapor dalam melengkapi dokumen atau menghadiri pertemuan sesuai jadwal.

Sosialisasi yang lebih luas mengenai pentingnya mediasi dan konsiliasi juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya berpartisipasi dalam proses penyelesaian sengketa. Dengan mengatasi kendala ini, Disnaker Kota Medan dapat lebih efektif dalam menjalankan tugasnya, memastikan proses penyelesaian sengketa berjalan lancar, dan memberikan hasil yang adil bagi semua pihak.

SIMPULAN

Disnaker Kota Medan memainkan peran penting dalam menyelesaikan sengketa tenaga kerja melalui pendekatan non-litigasi yang mengutamakan mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Inovasi seperti Siduta telah meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan, terbukti dengan

meningkatnya jumlah pelaporan sengketa hingga 22,73%. Meski demikian, kendala seperti ketidaksesuaian dokumen, ketidaksediaan pihak bersengketa, dan beban kerja mediator yang tinggi tetap menjadi tantangan. Dengan memperkuat kapasitas internal, meningkatkan sosialisasi, dan mengembangkan inovasi layanan, Disnaker Kota Medan dapat terus meningkatkan efektivitasnya dalam memberikan solusi yang adil, efisien, dan mendukung hubungan industrial yang harmonis.

Meskipun Disnaker Kota Medan memiliki peran vital dalam penyelesaian sengketa tenaga kerja, berbagai kendala seperti jarak geografis, kurangnya kelengkapan dokumen, kesibukan pihak bersengketa, dan negosiasi yang alot tetap menjadi tantangan. Namun, upaya seperti penerapan teknologi melalui Siduta, follow-up rutin, dan sosialisasi prosedur telah menunjukkan potensi untuk meningkatkan efektivitas layanan. Dengan memperkuat kapasitas internal, menambah jumlah mediator, serta memberikan pelatihan berkelanjutan, Disnaker dapat lebih optimal dalam menyelesaikan konflik secara efisien dan adil, mendukung hubungan industrial yang harmonis di Kota Medan.

REFERENSI

- Aprilda. (2012). PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI (Studi pada Bagian Pengelolaan Keuangan Balai Pengembangan Pendidikan Nonformal dan Informal Regional I Medan) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara pengetahuan , keahlian dan sikap prilaku tugasnya secara. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 3(2), 181–206.
- Darmanto. (2015). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Balai Besar Konservasi Sumber Daya Alam Sumatera Utara. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 3(1), 1–30.
- Doloksaribu, M. F., Lubis, M. R., & Ideyani, N. (2022). Pengaruh Kesejahteraan Psikologis dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2023–2029. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.993>
- Hana, S. K., Batubara, B. M., Angelia, N., Studi, P., Publik, A., Ilmu, F., Dan, S., & Politik, I. (2019). Evaluasi Anggaran Biaya Produksi pada PT . Perkebunan Nusantara III Di Kota Medan Evaluation of Budget on Production Costs PT . Perkebunan Nusantara III In Medan City. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2), 106–111.
- Hutagalung, B. N., Isnaini, I., & Haikal, M. R. (2022). Peran Pengawas Ketenagakerjaan Dinas Tenaga Kerja Provinsi Sumatera Utara dalam Memberikan Perlindungan Hukum atas Kasus Kecelakaan Kerja yang Mengakibatkan Pekerja Meninggal Dunia di PT. Kiat Unggul. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1377–1387. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1299>
- Indriani, F. S., Yuhastina, Y., & Trinugraha, Y. H. (2022). Usaha Kedai Kopi Berbasis Modal Sosial. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1317–1323. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.824>
- Khairati, W., Angelia, N., & Kurniaty, E. Y. (2023). Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online dalam Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 5(1), 20–26.
- Lanny, D. K., Lubis, M. R., & Pasaribu, S. E. (2022). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Kecerdasan Sosial di Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sistem Aplikasi Penilaian Prestasi Kinerja Pegawai. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1539–1551. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.907>
- Malik, R. R., & Paksi, A. K. (2023). Upaya Perusahaan Danone Dalam Mempertahankan Citra Baiknya Kepada Masyarakat Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 1788–1795. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1532>
- Marlina. (2012). TINJAUAN HUKUM PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP PROGRAM JAMSOSTEK PADA PERUSAHAAN SWASTA DI WILAYAH MEDAN. *Jurnal Mercatoria*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Marpaung, R., Marbun, J., & Zul, M. (2020). Hukum Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Dinas Ketenagakerjaan. *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 2(13), 50–61.
- Nasution, A. R. (2018). Penyelesaian Kasus Pelanggaran HAM Berat melalui Pengadilan Nasional dan Internasional serta Komisi Kebenaran dan Rekonsiliasi. *Jurnal Mercatoria*, 11(1), 90–126.

- Novia, S., Haris, A., & Darmayanti, N. (2022). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Stres Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) Pembangunan Selama Masa Pandemi Covid - 19. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 123–134. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1143>
- Putri, A., Brahmana, K. A., Tarigan, A. K., & Pakpahan, E. S. F. (2022). Implementasi Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 dalam Perlindungan Hukum Karyawan CV. Husnajaya yang Dirumahkan Akibat Covid-19. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1754–1764. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.948>
- Rahmawati, A. A., Mahanani, S., & Triyani, A. (2023). Pengaruh Sosialisai Pajak, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kabupaten Kudus. *Economics, Business and Management Science Journal*, 3(1), 32–42. <https://doi.org/10.34007/ebmsj.v3i1.341>
- Rangkuti, R. A., & Nadhirah, I. (2023). Optimalisasi Peran Mediator dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2139–2148. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1618>
- Sepriandi, S., & Hussein, R. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Collaborative Governance dalam Penanganan Pekerja Migran Bermasalah di Kota Tanjungpinang. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 7(1), 81. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v7i1.2175>
- Siregar, D., Sutandra, L., & Sulaiman, S. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap kinerja Karyawan Pada Pt Digitdata Terminal Evolusi. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(1), 74–81. <https://doi.org/10.34007/jehss.v2i1.55>
- Sitinjak, B., & Ediwarman. (2014). PENERAPAN HUKUM ACARA KHUSUS PENGADILAN HUBUNGAN INDUSTRIAL PADA PENGADILAN NEGERI MEDAN (Studi Putusan Pengadilan Hubungan Industrial pada Pengadilan Negeri Medan). *Jurnal Mercatoria*, 7(1).
- Sushanty, V. R. (2020). Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan sebagai Upaya Pemulihan Dampak Kerusakan Lingkungan. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 7(1), 27–35.