

Collaborative Governance Dalam Program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) Sebagai Upaya Penyerapan Tenaga Kerja Di Kota Surabaya

Muhammad Alfian Prasetyo^{a,*}, Adekansyah Wika Mulya Nanda^b, Ananda Nurhaliza Suyatno^c, Nurul Aini Pradika^d, Agus Widiyarta^e

^{a,b,c,d,e} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

*e-mail: alfianprast25@gmail.com

KETERANGAN ARTIKEL

Diajukan:
11 September 2024
Direvisi:
27 Desember 2024
Diterima:
27 Desember 2024
Tersedia Online:
27 Desember 2024

***Correspondence Author**

Nama:
Muhammad Alfian Prasetyo
e-mail:
alfianprast25@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kota Surabaya melangsungkan kerja sama dengan sektor swasta dalam pelaksanaan program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) dengan skema *Collaborative Governance*. Kerja sama ini bertujuan untuk membantu meningkatkan kesempatan bagi para tenaga kerja yang ber-KTP Surabaya, serta memudahkan pihak swasta untuk merekrut pekerja yang sesuai dengan kriteria perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses berjalannya *Collaborative Governance* dalam pelaksanaan program ASSiK dengan menggunakan teori *Collaborative Governance* Ansell & Gash. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lima indikator penting dalam proses *Collaborative Governance* antara para *stakeholders* yakni, dialog tatap muka, membangun kepercayaan, komitmen terhadap proses, saling memahami, dan hasil akhir pencapaian dalam pelaksanaan program ASSiK telah berjalan dengan baik dan telah sesuai dengan tujuan awal dari adanya program ASSiK.

Kata Kunci: *Collaborative Governance; Program ASSiK; Tenaga Kerja.*

ABSTRACT

The Surabaya City Manpower Department (Disnaker) is collaborating with the private sector in implementing the Arek Suroboyo Ready to Work (ASSiK) program with the *Collaborative Governance* scheme. This collaboration aims to help increase opportunities for workers who have Surabaya ID cards, as well as making it easier for the private sector to recruit workers who match the company's criteria. This research aims to determine the process of *Collaborative Governance* in implementing the ASSiK program using Ansell & Gash's *Collaborative Governance* theory. The research method used in this research is qualitative with a descriptive approach. The results of this research show that five important indicators in the *Collaborative Governance* process between stakeholders, namely, face-to-face dialogue, building trust, commitment to the process, shared understanding, and intermediate outcome in implementing the ASSiK program have gone well and are in accordance with the initial objectives of the the existence of the ASSiK program.

Keywords: *Collaborative Governance; ASSiK Program; Labor.*

PENDAHULUAN

Peningkatan jumlah pengangguran dalam suatu negara akan membawa dampak pada pertumbuhan ekonomi di negara tersebut. Hal ini juga dapat terjadi di negara Indonesia. Negara Indonesia yang notabene adalah negara berkembang pasti memiliki tantangan tersendiri untuk mengatasi masalah mengenai pengangguran ini. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) dalam (Tumilaar et al., 2022) pada indikator ketenagakerjaan, pengangguran merupakan masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan atau sedang mencari pekerjaan atau sedang merencanakan suatu usaha baru atau masyarakat yang dengan sengaja tidak mencari pekerjaan karena sudah diterima untuk bekerja namun belum bekerja. Pengangguran di Indonesia telah menjadi polemik serius yang harus diatasi oleh pemerintah pusat maupun daerah. Hal ini diperparah dimana pada tahun 2020 terjadi pandemi covid-19 yang memicu peningkatan jumlah pengangguran di Indonesia yang terjadi akibat maraknya PHK, kurangnya lapangan pekerjaan, banyaknya jumlah penduduk, kurangnya pelatihan tenaga kerja, dan lain-lain.

Dari perspektif ekonomi, pengangguran dapat memicu peningkatan angka kemiskinan. Hal ini disebabkan oleh rendahnya pendapatan ekonomi yang berdampak pada menurunnya pendapatan per kapita, sementara biaya hidup tetap berjalan. Selain itu, dari sisi sosial, tingginya tingkat pengangguran juga berkontribusi pada meningkatnya jumlah orang miskin, pengemis, gelandangan, dan pengamen, yang pada gilirannya dapat mendorong angka kriminalitas. Kesulitan mendapatkan pekerjaan seringkali membuat sebagian orang terpaksa melakukan tindakan kriminal, seperti merampok, mencuri, atau kejahatan lainnya, demi memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari (Dwi & Abdullah, 2023). Salah satu perkotaan dengan dampak pengangguran yang cukup tinggi akibat dari pandemi covid-19, yakni Kota Surabaya. Berikut mengenai data tingkat pengangguran di Kota Surabaya:

Tabel 1. Tingkat Pengangguran Terbuka Kota Surabaya 2018-2022

Tahun	Tingkat Pengangguran Terbuka (%)
2018	6,01
2019	5,76
2020	9,79
2021	9,68
2022	7,62

Sumber: BPS Surabaya, 2022

Dalam mengatasi permasalahan pengangguran di Kota Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja (Disnaker) Kota Surabaya menciptakan program baru yang diberi nama Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) dengan harapan dapat menjadi penghubung para pencari kerja yang merupakan warga Kota Surabaya dengan perusahaan-perusahaan di Kota Surabaya yang membutuhkan tenaga kerja baru. Keberadaan program ini menjadi salah satu bentuk komitmen Pemkot Surabaya terhadap digitalisasi pelayanan publik yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah untuk menjalankan inovasi di bidang administrasi dan pelayanan publik.

Program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) pertama kali diluncurkan pada pertengahan tahun 2022 oleh Walikota Surabaya, Eri Cahyadi. Dengan diluncurkannya program ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat Kota Surabaya untuk mendapatkan informasi dan akses terhadap lowongan pekerjaan (Anaqoh & Wahyudi, 2023). Calon pekerja tidak perlu lagi membawa berbagai macam berkas yang menjadi persyaratan pendaftaran, cukup mengunjungi laman <https://Disnaker.surabaya.go.id/assik> dan mengisi data diri, yang kemudian para pencari kerja dapat memilih lowongan yang tersedia pada laman tersebut. Hingga saat ini terdapat 370 perusahaan terdaftar dan 578 lowongan kerja aktif yang terdata. Melalui program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) ini diharapkan mampu menyerap tenaga kerja lebih banyak sekaligus menurunkan tingkat pengangguran yang ada di Kota Surabaya.

Program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) merupakan usaha inovatif yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk membantu dalam peningkatan kesempatan kerja bagi para pencari kerja atau tenaga kerja muda yang ber-KTP Surabaya. Dengan adanya program ini, para pencari kerja akan mendapatkan bantuan dalam mencari dan mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang mereka miliki. Program ini juga bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan lokal di Kota Surabaya untuk memfasilitasi penempatan kerja bagi para pencari kerja. Dengan kerjasama ini juga memungkinkan program

ini untuk lebih responsif terhadap perubahan dalam tuntutan pasar kerja dan memastikan bahwa pencari kerja memiliki keterampilan yang relevan dan diperlukan oleh industri. Program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) ini merupakan contoh nyata dari upaya Pemkot Surabaya untuk mengatasi masalah pengangguran dengan memanfaatkan kemitraan antara sektor publik dan sektor swasta. Dalam hal ini terdapat lebih dari 300 sektor swasta yang ikut ambil peran dalam pelaksanaan program ASSiK, diantaranya adalah PT. SC Johnson Manufacturing Surabaya, PT. World Innovative Telecommunication, PT. Alaska Food Industry dan PT. Midtou Aryakom Future.

Kemitraan yang dilakukan oleh Disnaker Kota Surabaya bekerja sama dengan pihak swasta atau perusahaan-perusahaan yang ada di sekitar Kota Surabaya melalui skema *Collaborative Governance*. Skema ini menjelaskan bahwa setiap *stakeholder* yang terdiri dari sektor publik, sektor privat dan masyarakat harus menjalin kerja sama guna mencapai tujuan bersama seperti halnya Program ASSiK dalam menurunkan angka pengangguran dan meningkatkan penyerapan tenaga kerja di Kota Surabaya. *Collaborative Governance* perlu dilakukan oleh pemerintah guna memberikan pelayanan masyarakat dengan bentuk platform pencari lapangan kerja serta memberikan kebutuhan kepada pihak swasta dalam pemenuhan tenaga kerja.

Dalam proses pelaksanaan program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) terdapat berbagai kendala ataupun hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *Collaborative Governance*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Melywuni & Hertati, 2023) menjelaskan meskipun program Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) memberikan manfaat yang signifikan ternyata masih ditemukan kendala internal seperti server yang lambat dan masih belum berjalan secara optimal. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Ardiansyah et al., 2023) ditemukan kendala dalam kolaborasi antara Disnaker dengan masyarakat seperti masih banyaknya masyarakat di Kota Surabaya yang belum mengetahui tentang adanya Program Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK), sehingga terdapat tantangan yang dihadapi dalam proses sosialisasi atau dalam menyebarkan informasi dan mengenalkan program ini kepada seluruh warga Kota Surabaya. Selain itu, menurut penelitian yang dilakukan oleh (Dwi & Abdullah, 2023) dalam pelaksanaan program Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) mengalami kendala dalam kerjasama antara Disnaker dengan pihak swasta seperti kurangnya sumber daya manusia dalam melakukan verifikasi perusahaan yang ingin bergabung dan proses verifikasi cenderung memakan waktu yang lama. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut memberikan informasi dalam pelaksanaan *Collaborative Governance* dalam program ASSiK masih adanya tantangan yang perlu diatasi guna meningkatkan kualitas program ASSiK.

Program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) pertama kali diluncurkan kepada masyarakat Kota Surabaya pada tahun 2022 sehingga dalam pelaksanaan *Collaborative Governance* masih perlu mendapat perhatian lebih. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *Collaborative Governance* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya bersama masyarakat dan perusahaan dalam mengupayakan keberhasilan program tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan langkah-langkah Pemerintah Kota Surabaya dalam menerapkan *Collaborative Governance* pada program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) serta mengidentifikasi upaya yang dilakukan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya dalam meningkatkan penyerapan tenaga kerja. Dalam menggambarkannya, peneliti menggunakan teori *Collaborative Governance* Ansell dan Gash yang menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator penting yang harus terjalin antara para *stakeholders* guna memenuhi tujuan *Collaborative Governance* yang terdiri dari *Face to face dialog* (Dialog tatap muka), *Trust building* (Membangun kepercayaan), *Commitment to the process* (Komitmen terhadap proses), *Shared understanding* (Saling memahami), dan *Intermediate Outcome* (Hasil akhir yang dicapai) (Ansell & Gash, 2008). Dengan hal ini, diharapkan akan terdapat informasi terbaru sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan Program ASSiK agar dapat terlaksana dengan baik. Selain itu, dikarenakan belum ditemukan adanya penelitian yang meneliti tentang bagaimana pelaksanaan *Collaborative Governance* dalam program tersebut. Maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang terbaru dalam pelayanan pada bidang ketenagakerjaan di Kota Surabaya. Oleh karena itu, penulis melaksanakan penelitian yang berjudul “*Collaborative Governance* pada Program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) Sebagai Upaya Penyerapan Tenaga Kerja di Kota Surabaya”.

KAJIAN PUSTAKA

Collaborative Governance

Collaborative Governance secara luas dapat diartikan sebagai bentuk tatanan pemerintahan yang melibatkan beberapa *stakeholders* dari sektor publik, sektor privat dan masyarakat yang bertujuan untuk

meningkatkan peran pemerintah secara optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan implementasi kebijakan publik. Menurut Ansell dan Gash dalam (Kariem & Afrijal, 2021) menjelaskan bahwa *Collaborative Governance* merupakan penyelenggaraan pemerintahan dengan menggandeng para *stakeholders* yang di luar pemerintahan itu sendiri, kerja sama ini dilakukan dengan bentuk kesepakatan dan menggunakan musyawarah sebagai cara dalam mengambil keputusan yang dilakukan secara kolektif. Hal tersebut dilakukan ketika akan menyusun ataupun mengimplementasikan kebijakan publik dan juga beberapa program publik.

Pada konsep *Collaborative Governance*, penekanan lebih kepada seberapa penting upaya yang dilakukan bersama oleh sektor publik dan privat dan dengan cara serta proses seperti apa yang dapat menghasilkan suatu aturan, produk hukum, dan kebijakan yang tepat dan benar untuk publik. Kemudian dijabarkan lebih detail oleh Emerson dan Nabatchi dalam (Afriyanni, 2019) yang memberikan penjelasan bahwa *Collaborative Governance* adalah proses serta bagian dalam suatu manajemen publik dan kebijakan publik diambil yang tentunya melibatkan berbagai aktor secara konstruktif dalam batasan lembaga publik, masyarakat dan pemerintah, serta sipil dan swasta untuk pelaksanaan kepentingan masyarakat umum. Dalam melaksanakan kepentingan masyarakat tersebut tentunya tidak bisa jika hanya dilakukan oleh satu pihak saja.

Dalam proses berjalannya *Collaborative Governance* menurut (Ansell & Gash, 2008) terdapat 5 indikator penting yang harus terjalin antara para *stakeholders*, yaitu:

1. *Face to face dialog* (Dialog tatap muka), semua jenis *collaborative governance* dirancang melalui dialog langsung tatap muka antara para pemangku kepentingan yang terlibat. Sebagai suatu pendekatan yang berorientasi pada proses, dialog langsung memegang peranan penting untuk mengidentifikasi peluang serta manfaat bersama.
2. *Trust building* (Membangun kepercayaan), membangun kepercayaan adalah prasyarat penting untuk menciptakan kolaborasi yang kokoh. Proses ini membutuhkan waktu yang tidak singkat, karena kolaborasi memerlukan komunikasi yang intensif dan berkelanjutan, serta penyesuaian terhadap kondisi terkini, termasuk menghadapi potensi kembalinya konflik dari masa lalu (*prehistory antagonism*)
3. *Commitment to the process* (Komitmen terhadap proses), komitmen adalah dorongan utama untuk berpartisipasi dalam *collaborative governance*. Dengan adanya komitmen yang kuat dari setiap pemangku kepentingan dapat berguna untuk mengurangi risiko yang mungkin muncul dalam proses kolaborasi.
4. *Shared understanding* (Saling memahami), para pemangku kepentingan yang terlibat perlu berbagi pemahaman mengenai apa yang dapat mereka capai melalui kolaborasi yang dilakukan. Berbagi pemahaman ini dapat diwujudkan dalam bentuk misi bersama, tujuan bersama, visi kolektif, objektivitas yang sama, ideologi yang seragam, dan sebagainya.
5. *Intermediate Outcome* (Hasil akhir yang dicapai), hasil akhir dari proses kolaborasi diwujudkan dalam bentuk *output* atau keluaran yang konkret. *Output* ini merupakan hasil dari proses yang penting dan mendasar dalam menciptakan momentum yang dapat mendukung keberhasilan suatu kolaborasi.

Pelayanan Publik

Pemerintah membentuk lembaga-lembaga tentunya untuk mencapai suatu tujuan, salah satunya adalah memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pembentukan lembaga tersebut akan dikatakan berhasil jika tujuan yang dibuat sudah tercapai dengan baik. Dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan yakni memberikan kepuasan kepada masyarakat maka dibutuhkan pelayanan yang berkualitas dan bagus. Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik untuk setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, maupun pelayanan administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian tersebut berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) mengenai Pelayanan Publik.

Pelayanan publik merujuk pada serangkaian tindakan yang dilakukan oleh organisasi birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan definisi tersebut, pengguna layanan adalah warga negara yang memerlukan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta nikah, dan lain-lain (Futum et al., 2021). Pelayanan publik juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang difasilitasi oleh negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif, termasuk penyediaan berbagai dokumen administrasi yang diperlukan oleh publik. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa, yang diberikan kepada masyarakat dan menjadi tanggung jawab organisasi birokrasi di tingkat pusat maupun daerah (Shafiyah & Calvin, 2023).

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik

adalah pelayanan yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan positif, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan yang telah ditetapkan pada perundang-undangan negara. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) No 63 Tahun 2003, dalam (Mukarom & Laksana, 2015) bahwa prinsip penyelenggara pelayanan publik, yaitu: kejelasan, kesederhanaan, akurasi, kepastian waktu, tanggung jawab, keamanan, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan, dan kedisiplinan.

Tenaga Kerja

Definisi tentang tenaga kerja secara umum, diartikan yakni masyarakat yang telah menginjak umur atau usia kerja. Tenaga kerja merupakan individu yang telah dapat melakukan sebuah pekerjaan sehingga dapat menghasilkan *output* berupa jasa atau barang yang berguna dalam memenuhi keinginan serta kebutuhan pribadi maupun masyarakat. Hal tersebut merupakan penjelasan yang ada di Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Definisi tenaga kerja menurut (Ansori & Priyono, 2018) merupakan penduduk yang sudah termasuk dalam usia kerja yakni usia 14 hingga 60 tahun dan yang berusia di bawah 14 tahun disebut bukan tenaga kerja. Konsep tenaga kerja menurut (Suhandi et al., 2021) diartikan sebagai penduduk yang telah masuk dalam usia kerja dan mempunyai kesiapan dalam melakukan pekerjaan dan terdiri dari tiga pengelompokan diantaranya:

- a. Kategori tenaga kerja yang terdidik merupakan tenaga kerja yang dalam melakukan pekerjaannya sangat membutuhkan tingkat pendidikan yang tinggi, seperti guru, dokter, bidan, perawat dan arsitek.
- b. Kategori tenaga kerja yang terlatih merupakan tenaga kerja yang dalam melakukan pekerjaannya membutuhkan pengalaman dan pelatihan, seperti montir, sopir, dan penjahit.
- c. Kategori tenaga kerja yang tidak terdidik dan terlatih merupakan tenaga kerja yang melakukan pekerjaannya tanpa membutuhkan adanya tingkat pendidikan maupun pelatihan, seperti tukang sampah dan tukang sapu pinggir jalan.

Pada konsep tenaga kerja menurut (Nuraulian, 2017) tenaga kerja dikelompokkan menjadi beberapa jenis yang terdiri atas angkatan kerja dan bukan angkatan kerja. Angkatan kerja merupakan penduduk atau tenaga kerja yang sudah masuk usia kerja dan memiliki pekerjaan tapi jenis yang bukan angkatan kerja merupakan tenaga kerja yang sementara sedang tidak bekerja dan sedang mencari sebuah pekerjaan yang diklasifikasikan menjadi dua golongan, yaitu:

1. Golongan yang bekerja yakni orang-orang yang sedang bekerja dengan tujuan mencari pendapatan atau upah, baik bekerja secara penuh waktu atau tidak bekerja penuh waktu.
2. Golongan yang tidak bekerja, yakni orang-orang yang tidak sedang bekerja atau menganggur dan mereka masih memiliki usaha untuk mencari lowongan pekerjaan dalam waktu tertentu atau orang-orang yang telah bekerja namun kontraknya sudah selesai dan sedang berniat mencari lowongan pekerjaan kembali.

Berdasarkan beberapa pendefinisian dan konsep tenaga kerja di atas, bisa dikatakan bahwa tenaga kerja merupakan orang-orang yang sudah memasuki umur atau usia kerja dan sudah memiliki kemampuan dalam melakukan sebuah pekerjaan yang dapat dikategorikan sesuai dengan jenis tenaga kerja serta angkatan kerja maupun bukan angkatan kerja.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti memilih kualitatif deskriptif karena peneliti beranggapan bahwa metode ini sangat sesuai dengan penelitian yang sedang dijalankan, yaitu *Collaborative Governance* dalam program ASSiK. Metode ini sudah menggambarkan fenomena dan realita yang berhasil peneliti temukan dalam menilai topik yang telah dipilih. Kemudian untuk penggunaan data dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan melalui pengambilan data wawancara bersama informan dan observasi non partisipatif (*non-participant observation*) serta data sekunder yang berasal dari penelitian, berita, artikel dan buku terkait. Informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah narasumber dan responden yang terkait dengan pelaksanaan program ASSiK. Sedangkan, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis interaktif yang dikemukakan oleh (Miles et al., 2014) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menjalankan program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) diperlukan adanya peran dari setiap *stakeholder* yang terlibat dalam bentuk *collaborative governance*, dalam program ini sendiri terdapat tiga *stakeholders* penting yang terdiri dari Disnaker Kota Surabaya, mitra perusahaan, dan pencari kerja di Kota Surabaya. Disnaker Kota Surabaya bertanggung jawab dalam penyediaan program, fasilitasi, dan kebijakan yang mendukung berjalannya program ASSiK. Mitra perusahaan berperan dalam memberikan kesempatan kerja, serta mendukung pengembangan keterampilan praktis yang sesuai dengan kebutuhan industri. Sementara itu, pencari kerja di Kota Surabaya, terutama pemuda, merupakan penerima manfaat utama dari program ini, di mana mereka diharapkan aktif berpartisipasi dalam program ASSiK, serta dapat memanfaatkan peluang yang ada untuk meningkatkan kompetensi dan mendapatkan pekerjaan. Kolaborasi yang erat antara ketiga *stakeholders* ini sangat penting untuk mencapai tujuan program ASSiK ini yaitu sebagai upaya penyerapan tenaga kerja di Kota Surabaya. Dalam *collaborative governance* program ASSiK ini terdapat terdapat 5 indikator penting yang harus terjalin antara para *stakeholders* demi berjalannya keberlangsungan program, yaitu:

a. Face to Face Dialog (Dialog Tatap Muka)

Indikator *Face to Face* (Dialog Tatap Muka) dalam pelaksanaan *Collaborative Governance* ini dibuat untuk memfasilitasi dialog langsung antara pemangku kepentingan yang saling terlibat. Dialog ini akan efektif apabila dilakukan secara intensif dan terbuka, sehingga memungkinkan pertukaran gagasan dan pemahaman bersama. Oleh karena itu, kolaborasi memerlukan keterbukaan dan kepercayaan di antara pihak-pihak yang bersangkutan untuk mencapai hasil yang optimal. Hal yang bisa dilakukan adalah dengan melakukan diskusi secara langsung antara pihak-pihak terkait baik itu secara langsung bertemu atau melalui platform digital, yang terpenting adalah diskusi ini harus melibatkan tatap muka antara pihak yang terlibat. Diskusi yang dilakukan secara terbuka tentunya akan memunculkan pemikiran yang sama dan tentunya akan meminimalisir terjadinya kesalahpahaman antara pihak satu dengan yang lain.

Komitmen dan rasa saling percaya sangat mempengaruhi dalam terjadinya kolaborasi. Pemahaman yang sama antara pihak satu dengan yang lainnya dalam sebuah diskusi akan terjadi jika semua pihak saling mengedepankan diskusi terbuka sehingga mencapai suatu kesepakatan yang sama. Dalam melakukan diskusi tidak pernah ada konflik antara Disnaker Kota Surabaya dengan perusahaan-perusahaan terkait, yang terjadi adalah lebih banyak melakukan diskusi. Kemudian dalam perencanaan dan pelaksanaan program ASSiK cara Disnaker Kota Surabaya menangani perbedaan pendapat dan kepentingan antara para *stakeholders* adalah Disnaker Kota Surabaya berperan sebagai mediator atau perantara baik untuk masyarakat maupun perusahaan. Diskusi tatap muka yang membahas program ini sering dilakukan ketika masa pandemi Covid-19 dan dilakukan secara daring menggunakan platform digital. Diskusi dilakukan secara bergantian, seperti misal di jadwal pertama yang mengikuti diskusi sebanyak 30 perusahaan kemudian di jadwal kedua 30 perusahaan yang berbeda, begitupun seterusnya. Namun untuk jadwal itu diatur sesuai dengan kesepakatan, jadi memang waktunya fleksibel. Setelah pandemi selesai, diskusi dilakukan juga dengan sistem fleksibel namun dengan cara Disnaker Kota Surabaya mendatangi perusahaan-perusahaan yang memang butuh untuk melakukan diskusi penting dan jika tidak terlalu penting bisa melalui *chat WhatsApp*.

b. Trust Building (Membangun Kepercayaan)

Indikator *Trust Building* (Membangun Kepercayaan) dalam pelaksanaan *Collaborative Governance* menjadi syarat yang penting karena menciptakan kolaborasi yang efektif sehingga dalam indikator ini prosesnya memerlukan waktu dan usaha antara pemangku kepentingan. Tidak hanya hal ini saja, Dalam membangun suatu kepercayaan juga diperlukan komitmen yang jelas di antara pihak-pihak yang terlibat. Komitmen harus ditetapkan di awal karena ini merupakan dasar yang akan sangat berpengaruh dalam terjadinya kolaborasi. Jika salah satu pihak melanggar komitmen yang sudah disepakati maka tidak akan terjadi kepercayaan dalam suatu kolaborasi. Bisa dikatakan bahwa komitmen ini merupakan pondasi dalam membangun kepercayaan, maka kepercayaan sangat berkaitan erat dengan komitmen.

Dalam membangun kepercayaan, Disnaker Kota Surabaya melakukan beberapa upaya, seperti meyakinkan perusahaan-perusahaan untuk mendaftarkan lowongan di aplikasi ASSiK. Disnaker Kota Surabaya meyakinkan perusahaan yang baru ingin bergabung dengan cara menjamin bahwa program ini bukanlah penipuan maupun abal-abal karena biasanya perusahaan baru akan merasakan keraguan akan program ASSiK. Perlu diingat bahwa program ini sudah berada di bawah pengawasan Disnaker Kota Surabaya

yang tentunya berada di bawah kementerian tingkat pusat. Selain itu, Disnaker Kota Surabaya juga menjelaskan bahwa mereka akan membantu perusahaan dalam mendapatkan pegawai yang sesuai dengan keinginan perusahaan dan tentunya juga kompeten. Upaya yang dilakukan Disnaker untuk membangun kepercayaan kepada masyarakat adalah meyakinkan bahwa lowongan yang terdaftar di ASSiK itu sudah pasti benar karena Disnaker Kota Surabaya selalu melakukan verifikasi detail terhadap perusahaan yang membuka lowongan di ASSiK. Hal ini dilakukan Disnaker Kota Surabaya karena pernah ditemukan lowongan yang terdaftar namun ternyata bukan perusahaan yang mengajukan, melainkan mantan karyawan di perusahaan tersebut. Jadi jika terjadi masalah seperti itu, maka Disnaker Kota Surabaya akan langsung menghapus lowongan yang tidak benar tersebut di ASSiK.

c. Commitment to Process (Komitmen Terhadap Proses)

Indikator *Commitment to Process* (Komitmen Terhadap Proses) dalam pelaksanaan *Collaborative Governance* komitmen menjadi hal yang penting karena komitmen merupakan dorongan utama yang dapat memberikan partisipasi aktif dalam proses *collaborative governance*. Komitmen ini terdiri dari dedikasi waktu, sumber daya dan energi untuk mencapai tujuan bersama. Pelaksanaan *collaborative governance* pada program ASSiK dalam mengatasi permasalahan pengangguran di Kota Surabaya, Para *stakeholder* yang terlibat memberikan komitmen yang baik dalam *collaborative governance*. Pihak *stakeholders* terutama Disnaker Kota Surabaya yang memiliki program ASSiK berusaha dengan baik dalam menjalankan program tersebut dengan menggandeng perusahaan serta masyarakat Kota Surabaya yang ingin mencari kerja. Upaya ini dilaksanakan secara bersamaan antara pihak *stakeholders* dengan baik sehingga berguna dalam membangun Kerjasama dan tidak memberikan kerugian pada masing-masing pihak. Masyarakat dalam hal ini juga memberikan komitmen yang baik, komitmen ini dibuktikan dari banyaknya masyarakat yang telah percaya terhadap program ASSiK dalam mencari pekerjaan.

Dalam *collaborative governance* ini walaupun berjalan dengan baik tetapi terdapat beberapa kendala dan tantangan dalam pelaksanaan program ASSiK ini yang berpotensi dapat menghambat komitmen pada kolaborasi ini seperti masih terdapat perusahaan yang kurang teratur dalam melakukan rekrutmen dari lowongan yang telah ada yakni penerimaan yang cukup lama bahkan sampai tidak diberi informasi kelanjutan mengenai lamaran yang telah diserahkan oleh para pencari kerja, tidak adanya informasi valid dalam pembukaan lowongan seperti informasi lowongan ada, tetapi setelah ditelusuri perusahaan tersebut tidak membuat lowongan. Selain itu, ditemukan beberapa masyarakat yang masih belum memahami dengan betul program tersebut. beberapa kendala serta tantangan tersebut pihak Disnaker Kota Surabaya telah memberikan solusi seperti memberikan teguran kepada perusahaan yang tidak taat aturan, melakukan survei kepada setiap perusahaan yang akan atau sudah membuka lowongan lewat program ASSiK serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang ada diseluruh wilayah Kota Surabaya guna memberikan pemahaman mengenai program ASSiK yang dilaksanakan di setiap kecamatan.

Komitmen dalam *collaborative governance* pada program ASSiK telah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan sudah banyak perusahaan serta masyarakat yang sudah mulai menggunakan program ASSiK ini serta Disnaker Kota Surabaya telah dapat mengatur mengenai kendala dan tantangan dalam pelaksanaan program ini sehingga dapat meminimalisir adanya masalah yang terjadi. Selain itu, pihak Disnaker Kota Surabaya terus mengupayakan program agar perusahaan mendapatkan pelamar yang sesuai syarat dan memberikan masyarakat Kota Surabaya terkait informasi adanya lowongan pekerjaan.

d. Shared Understanding (Saling Memahami)

Indikator *Shared Understanding* (saling memahami) Dalam pelaksanaan *Collaborative Governance* menjelaskan bahwa pentingnya saling memahami antara pemangku kepentingan dan hal ini juga menjadi kunci untuk keberhasilan kolaborasi karena dalam indikator ini melibatkan berbagai visi, misi dan tujuan yang telah disepakati serta memahami peran dan tanggung jawab pada pihak yang terlibat. Dalam menjalankan program ASSiK, diperlukan adanya pemahaman yang baik terkait dengan berjalannya program ini sebagai wadah untuk menyerap tenaga kerja di Kota Surabaya oleh setiap *stakeholder* yang terlibat dan adanya rasa saling memahami satu sama lain. Disnaker Kota Surabaya yang dalam hal ini menjadi fasilitator diharuskan untuk dapat menjadi pihak penengah yang dapat memfasilitasi kepentingan perusahaan dan pencari kerja melalui program ASSiK ini, sehingga program ini dapat memberikan kebermanfaatan yang maksimal bagi perusahaan dan pencari kerja di Kota Surabaya.

Pelaksanaan program ASSiK tidak selalu sesuai dengan kehendak Disnaker sebagai pemilik program,

karena adanya faktor-faktor eksternal yang membuat Disnaker harus bekerja lebih keras untuk menjalankan program ini. Sebagai contoh, meskipun terdapat belasan ribu perusahaan terdaftar di Kota Surabaya, namun tidak semuanya memiliki kemauan untuk bekerja sama dengan Disnaker Kota Surabaya dalam menjalankan program ASSiK dan masih banyak perusahaan yang tidak melaporkan lowongan kerja ke Disnaker Kota Surabaya secara mandiri. Oleh karena itu, untuk tetap dapat menjalankan program ASSiK, Disnaker Kota Surabaya tak jarang harus turun langsung dan secara berkala mencari informasi lowongan kerja melalui sosial media dan berbagai sumber, untuk kemudian lowongan tersebut diverifikasi langsung oleh Disnaker, dan apabila memenuhi syarat, Disnaker akan menawarkan perusahaan tersebut untuk mengunggah lowongan tersebut ke *website* ASSiK. Namun, apabila perusahaan tidak berkehendak, Disnaker masih dapat membantu perusahaan tersebut dengan menawarkan lowongan kerja tersebut melalui pelayanan *offline* di kantor Disnaker Kota Surabaya yang berada di luar program ASSiK.

Disnaker Kota Surabaya juga tidak dapat untuk menjalankan program ASSiK ini dengan maksimal apabila pelaksanaannya berjalan dengan kaku, eksklusif, dan pilih-pilih. Hal ini dikarenakan adanya kepentingan perusahaan dan tekanan pencari kerja yang besar. Sebagai contoh, seharusnya Disnaker Kota Surabaya tidak dapat memfasilitasi lowongan pekerjaan yang gajinya berada dibawah Upah Minimum Kota (UMK) atau perusahaan yang kurang diminati pencari kerja seperti perusahaan pialang dan investasi. Namun, karena program ini berjalan untuk kepentingan bersama dan masih tingginya tekanan dari para pencari kerja Kota Surabaya yang membutuhkan lowongan pekerjaan yang banyak, Disnaker Kota Surabaya tidak dapat menolak semua lowongan pekerjaan, selama perusahaan dan lowongan pekerjaan dapat terverifikasi maka Disnaker akan tetap memfasilitasi lowongan pekerjaan tersebut untuk diposting di ASSiK.

e. Intermediate Outcome (Hasil Akhir yang Dicapai)

Indikator Intermediate Outcome (Hasil Akhir yang Dicapai) dalam pelaksanaan *Collaborative Governance* ini menjelaskan bahwa hasil akhir dari pelaksanaan collaborative governance ini harus diwujudkan dalam output yang jelas. Output ini merupakan hasil dari yang penting dalam menciptakan keberhasilan atas kolaborasi yang dilakukan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, Pada setiap rancangan kegiatan program, tentu memiliki tujuan dari hasil yang ingin dicapai, baik pada tahap awal rancangan kegiatan hingga tahap akhir evaluasi program. Hal ini berguna untuk menentukan intensi dari diciptakannya suatu program tersebut. Tujuan dari hasil akhir yang dicapai ini juga terdapat pada program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) yang diadakan oleh Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kota Surabaya.

Tujuan dari hasil yang ingin dicapai ini tidak hanya ditentukan oleh pihak Disnaker Kota Surabaya saja, namun juga melibatkan para *stakeholder* yang bekerjasama dalam menerapkan program ASSiK. Oleh karena itu, dengan adanya beberapa pihak yang turut campur dalam pelaksanaan program ASSiK ini maka diperlukan tujuan yang selaras, agar pelaksanaan program dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan hasil yang diinginkan bagi masing-masing pihak.

Tujuan awal diciptakannya program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) untuk menyelesaikan permasalahan mengenai tingginya pengangguran di Kota Surabaya. Oleh karena itu, program ASSiK berupa *website* ini menjadi solusi yang berguna bagi masyarakat maupun perusahaan dalam mengakses informasi mengenai lowongan pekerjaan bagi pekerja dan membantu perusahaan untuk mencari pekerja yang sesuai dengan kriteria yang dicari melalui satu platform yang sama. Berdasarkan pada data Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya jumlah pekerja pada tahun 2023 mencapai 7.760, sedangkan jumlah pemilik akun ASSiK sebesar 123.940. Hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa cukup banyak peminat yang membuat akun pada *website* ASSiK sebagai upaya untuk mencari pekerjaan.

Selama berjalannya program ini, terdapat beberapa protes dari pihak perusahaan. Hal ini dikarenakan ketentuan dari Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya yang mengharuskan mitra perusahaan untuk selalu melaporkan mengenai pelaporan saat membuka lowongan pekerjaan hingga laporan saat menolak lamaran calon pekerja. Ketentuan ini dianggap tidak praktis oleh sebagian mitra perusahaan, karena langkah-langkah pelaporannya yang rumit. Maka solusi yang dapat diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya yakni dengan membuat sistem pelaporan tersebut menjadi lebih sederhana.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis terhadap *collaborative governance* dalam Program Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) yang melibatkan beberapa pihak dari *stakeholders* diantaranya Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya, Perusahaan serta masyarakat yang ada di wilayah seluruh Kota Surabaya dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, dalam pelaksanaan proses *collaborative governance* tersebut sudah mencakupi dari

semua indikator dalam proses *collaborative governance* yang dikemukakan oleh Ansell and Gash terdiri dari 5 tahapan yang sudah dijalankan dengan baik antara pihak *stakeholders*.

Hasil analisis pada proses *collaborative governance* dalam program ASSiK ini pada proses *collaborative governance* berdasarkan teori Ansell and Gash yang terdiri dari 5 (lima) tahapan penting. Pertama, *Face to Face Dialogue* (dialog tatap muka). Indikator proses *collaborative governance* pada tahap ini telah dilakukan dengan baik pada proses pelaksanaan program ASSiK sesuai dengan indikator ini proses *collaborative governance* telah dilaksanakan dengan baik oleh para *stakeholders* terutama pihak Disnaker Kota Surabaya yang melakukan upaya komunikasi yang intens dengan perusahaan dan masyarakat Kota Surabaya sehingga proses *collaborative governance* dalam program ASSiK berjalan dengan baik.

Kedua, *Trust Building* (membangun kepercayaan). Pada indikator proses *collaborative governance* ini dibuktikan dengan bagaimana pembangunan kepercayaan pada masing-masing *stakeholders* dalam pelaksanaan program ASSiK seperti yang telah dilakukan Disnaker selaku yang memiliki kewenangan terkait program ini yakni meyakinkan kepada perusahaan untuk mendaftar lowongan pada aplikasi ASSiK dan menjelaskan bahwa aplikasi ini bukanlah abal-abal bahkan aplikasi ini diawasi langsung oleh kementerian tingkat pusat. Selain itu, Disnaker Kota Surabaya membangun kepercayaan kepada masyarakat dengan meyakinkan bahwa lowongan yang terdaftar itu sudah valid dan tidak ada penipuan.

Ketiga, *Commitment to The Process* (komitmen terhadap proses). Pada indikator proses *collaborative governance* ini dibuktikan dengan upaya Disnaker Kota Surabaya yang selalu berkomitmen dengan baik kepada perusahaan yang ingin membuka lowongan serta masyarakat Kota Surabaya. Dalam hal ini juga Disnaker Kota Surabaya berupaya dengan maksimal agar dalam membangun Kerjasama dan tidak menimbulkan kerugian kepada perusahaan dan masyarakat. Melalui program ASSiK ini dalam proses *collaborative governance* pihak Disnaker Kota Surabaya memberikan solusi terhadap kendala dan tantangan seperti teguran kepada perusahaan, survei langsung ke perusahaan dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam penggunaan program tersebut.

Keempat, *Shared Understanding* (saling pemahaman). Pada indikator proses *collaborative governance* ini dibuktikan dengan pemahaman yang baik antara Disnaker Kota Surabaya dengan perusahaan dan masyarakat. Meskipun masih ditemukannya beberapa hal seperti terdapat belasan ribu perusahaan yang terdaftar di Kota Surabaya akan tetapi tidak semua tertarik untuk bekerjasama dengan Disnaker Kota Surabaya. Upaya Disnaker Kota Surabaya mengatasi hal tersebut telah dilakukan dengan turun langsung, mencari informasi lowongan secara berkala melalui *social media* dan sumber-lain. Disnaker Kota Surabaya selalu mengupayakan agar berbagai pihak memiliki kemauan serta pemahaman terkait pelaksanaan Program ASSiK sehingga bermanfaat bagi perusahaan dan masyarakat.

Kelima, *Intermediate Outcome* (tujuan jangka panjang). Pada indikator proses *collaborative governance* ini dibuktikan dengan upaya Disnaker Kota Surabaya dalam program ASSiK yang tujuannya untuk menyelesaikan permasalahan terkait tingginya pengangguran Kota Surabaya telah berjalan dengan baik seperti data pengguna program ASSiK yang berjumlah 123.940 yang dapat dikatakan bahwa peminat program ASSiK cukup banyak dan pihak Disnaker Kota Surabaya menerima protes yang diberikan perusahaan terkait perusahaan yang harus melaporkan mengenai pelaporan saat membuka lowongan pekerjaan hingga laporan saat menolak lamaran calon pekerja yang dianggap tidak praktis dengan mengubah sistem laporan yang terbilang rumit menjadi lebih sederhana.

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan untuk perkembangan program ASSiK kedepannya adalah seperti: menambah mitra perusahaan yang bekerja sama dalam program ASSiK, lebih detail dalam memverifikasi perusahaan yang akan bergabung dalam program ASSiK, menambah jumlah petugas operasional program ASSiK, memperbaiki tampilan *website* dan *server* ASSiK agar lebih menarik, dan melakukan kegiatan promosi program ASSiK yang lebih luas dengan menargetkan para lulusan baru di sekolah ataupun kampus yang berada di Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyanni. (2019). Collaborative Governance Dalam Upaya Pencapaian Target Sanitasi Layak Di Kota Padang. *Prosiding Seminar Nasional Pelestarian Lingkungan*, November, 16.
- Anaqoh, J., & Wahyudi, K. E. (2023). Implementasi aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (Assik) Pada Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*,

Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik, 10(3), 1040–1053.

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance In Theory And Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Ansori, & Priyono, J. (2018). Analisis Pengaruh Penyerapan Tenaga Kerja Dan Upah Minimum Pekerja Terhadap Jumlah Kemiskinan Di Provinsi Jawa Timur Tahun 2009-2015. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 555–572.
- Ardiansyah, S., Handoko, R., & Wahyudi, . Eddy. (2023). Evaluasi Program Assik (Arek Suroboyo Siap Kerjo) Sebagai Upaya Mengurangi Pengangguran Di Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. *Prediksi: Jurnal Administrasi & Kebijakan*, 22(2), 149–159.
- Dwi, M., & Abdullah, K. (2023). Implementasi Aplikasi ASSIK dan Dampaknya Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 327–344. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i2.2969>
- Futum, H., Bazarah, J., & Ahmad, J. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Kariem, M. Q., & Afrijal, A. (2021). Collaborative Governance pada Revitalisasi Sungai Sekanak di Kota Palembang. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 6(3), 107–114. <https://doi.org/10.36982/jpg.v6i3.1777>
- Melywuni, N., & Hertati, D. (2023). Efektivitas Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (Assik). *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(3), 383. <https://doi.org/10.31258/jkp.v14i3.8311>
- Miles, B. M., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mukarom, Z., & Laksana, W. (2015). Management Public Service. *Bandung: CV Pustaka Setia.*
- Nuraulian, N. (2017). Analisi Pengaruh Pertumbuhan Perhotelan Dan Pariwisata Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja. *UIN Raden Intan Lampung, Doctoral Dissertation*, 19–23.
- Shafiyah, A. N., & Calvin, E. W. (2023). Inovasi Pelayanan Program Peduli Dilan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(6), 3087–3095.
- Suhandi, S., Wiguna, W., & Quraysin, I. (2021). Dinamika Permasalahan Ketenagakerjaan Dan Pengangguran Di Indonesia. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 268–283. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.28>
- Tumilaar, T. V, Maramis, M. T. B., & Siwu, H. F. D. (2022). Pengaruh Jumlah Penduduk, Pendidikan, Dan Upah Minimum Terhadap Tingkat Pengangguran Terbuka Di Kabupaten/Kota Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 22(5), 61–72. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jbie/article/view/42451>
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.