



PEDOMAN TEKNIS INOVASI SAPA HI

SARANA PEMBINAAN HUBUNGAN INDUSTRIAL

*Melayani dengan Edukasi
Membangun Komunikasi
Mewujudkan Hubungan Industrial
yang Harmonis, Dinamis dan Berkeadilan*



EDUKASI

Meningkatkan pengetahuan
dan pemahaman



KONSULTASI

Memberikan informasi,
saran dan pendampingan



FASILITASI

Membantu penyelesaian
permasalahan secara
musyawarah



HARMONIS

Membangun hubungan
industrial yang selaras



DINAMIS

Mendorong komunikasi
yang terbuka dan
konstruktif



BERKEADILAN

Mewujudkan hak dan
kewajiban yang
seimbang

**BERSAMA MEMBANGUN
HUBUNGAN INDUSTRIAL
YANG HARMONIS,
DINAMIS DAN
BERKEADILAN**



BIDANG TENAGA KERJA

Dinas Penanaman Modal,
Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan
Tenaga Kerja Kota Pariaman



IG
dpmptspnaker.kotapariaman



Website
website.ptsp.pariamankota.go.id

TAHUN
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya Pedoman Teknis Inovasi **SAPA HI (Sarana Pembinaan Hubungan Industrial)** dapat disusun sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan pembinaan hubungan industrial di Kota Pariaman.

Hubungan industrial yang harmonis, dinamis, dan berkeadilan merupakan salah satu prasyarat terciptanya iklim usaha yang kondusif, peningkatan produktivitas, serta perlindungan terhadap hak dan kewajiban pengusaha maupun pekerja/buruh. Untuk mewujudkan kondisi tersebut diperlukan suatu mekanisme pembinaan yang mudah diakses, responsif, terpadu, dan berkelanjutan.

Inovasi SAPA HI hadir sebagai media pelayanan yang mengintegrasikan layanan edukasi, konsultasi, kolaborasi, dan pengaduan dalam satu sistem pelayanan hubungan industrial. Melalui inovasi ini diharapkan terbangun komunikasi yang efektif antara pemerintah, perusahaan, pekerja/buruh, serikat pekerja/serikat buruh, akademisi, media massa, dan pemangku kepentingan lainnya sehingga berbagai potensi permasalahan hubungan industrial dapat dicegah sejak dini.

Pedoman teknis ini disusun sebagai acuan bagi seluruh pelaksana dan pengguna layanan agar penyelenggaraan SAPA HI berjalan secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

Semoga pedoman teknis ini dapat menjadi referensi dalam pelaksanaan pembinaan hubungan industrial di Kota Pariaman serta mendukung terwujudnya hubungan industrial yang harmonis, dinamis, dan berkeadilan.

Pariaman, Januari 2025
Kepala DPMPTSP&NAKER
Kota Pariaman



GUSNIYATI ZAUNIT, S.Kom, M.Si
NIP. 19690818199732001

BAB I **PENDAHULUAN**

1. GAMBARAN UMUM

SAPA HI (Sarana Pembinaan Hubungan Industrial) merupakan inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pariaman sebagai upaya meningkatkan kualitas pembinaan hubungan industrial serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan di bidang hubungan industrial.

Inovasi SAPA HI hadir sebagai bentuk transformasi pelayanan yang mengintegrasikan layanan **Edukasi, Konsultasi, dan Fasilitasi** dalam satu sistem pelayanan yang mudah diakses, cepat, responsif, dan berkelanjutan. Pelayanan diselenggarakan melalui tatap muka di kantor, kunjungan lapangan ke perusahaan, serta pemanfaatan media digital sehingga mampu menjangkau pekerja/buruh, pengusaha, serikat pekerja/serikat buruh, dan pemangku kepentingan lainnya secara lebih efektif.

Melalui SAPA HI, pembinaan hubungan industrial diarahkan pada upaya preventif dengan meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan, memberikan layanan konsultasi yang mudah diakses, serta memfasilitasi penyelesaian permasalahan melalui komunikasi, dialog sosial, dan musyawarah mufakat. Pendekatan tersebut diharapkan mampu mencegah berkembangnya permasalahan menjadi perselisihan hubungan industrial serta mendorong terciptanya hubungan industrial yang harmonis, dinamis, dan berkeadilan.

Pedoman Teknis SAPA HI disusun sebagai acuan bagi Tim SAPA HI dalam melaksanakan pelayanan secara terarah, terstandar, efektif, efisien, dan akuntabel. Pedoman ini memuat ketentuan mengenai ruang lingkup pelayanan, mekanisme pelaksanaan, pembagian tugas, serta monitoring dan evaluasi sehingga penyelenggaraan SAPA HI dapat dilaksanakan secara konsisten dan berkesinambungan.

2. DASAR HUKUM

Beberapa dasar hukum yang perlu diketahui terkait hubungan industrial:

- a. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja.
- b. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang.
- c. Undang Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial.
- d. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- e. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Kepada Pemberi Kerja Selain Penyelenggara Negara Dan Setiap Orang, Selain Pemberi Kerja, Pekerja, Dan Penerima Bantuan Iuran Dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial.
- g. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian.
- h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian.
- i. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan;

- j. Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.
- k. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2021 tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu, Alih Daya, Waktu Kerja dan Waktu Istirahat, dan Pemutusan Hubungan Kerja.
- l. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2021 tentang Pengupahan.
- m. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2021 tentang Jaminan Kehilangan Pekerjaan.
- n. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER-06/MEN/IV/2005 tentang Pedoman verifikasi keanggotaan serikat pekerja/serikat buruh.
- o. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan Serta Pembuatan dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama.
- p. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2016 tentang Tunjangan Hari Raya Keagamaan Bagi Pekerja di Perusahaan.
- q. Peraturan Menteri Tenaga Kerja No.1 Tahun 2017 tentang Struktur dan Skala Upah.
- r. Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep.224 /Men/2003 Tentang Kewajiban Pengusaha Yang Mempekerjakan Pekerja/Buruh Perempuan Antara Pukul 23.00 Sampai Dengan 07.00.
- s. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan Hari Tua.
- t. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 7 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pendaftaran Peserta dan Pelaksanaan Rekomposisi Iuran Dalam Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan;
- u. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Tata Cara Tata Cara Pemberian Manfaat Jaminan Kehilangan Pekerjaan.
- v. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua.

3. MAKSUD DAN TUJUAN

a. Maksud.

Pedoman Teknis Inovasi SAPA HI (Sarana Pembinaan Hubungan Industrial) disusun sebagai acuan dalam penyelenggaraan layanan SAPA HI agar pelaksanaannya terlaksana secara terarah, terstandar, efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkelanjutan. Pedoman ini memberikan panduan bagi Tim SAPA HI dalam melaksanakan layanan Edukasi, Konsultasi, dan Fasilitasi secara konsisten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Tujuan.

Pedoman Teknis Inovasi SAPA HI bertujuan untuk:

- 1) memberikan pedoman dalam penyelenggaraan layanan Edukasi, Konsultasi, dan Fasilitasi sebagai bagian dari pembinaan hubungan industrial di Kota Pariaman;
- 2) mewujudkan keseragaman tata cara, mekanisme, dan standar pelayanan SAPA HI sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, profesional, dan akuntabel;
- 3) memberikan kejelasan mengenai tugas, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab Tim SAPA HI dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat;

- 4) meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang hubungan industrial yang mudah diakses, cepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pekerja/buruh, pengusaha, serikat pekerja/serikat buruh, dan masyarakat;
- 5) memperkuat koordinasi dan sinergi antara pemerintah, pengusaha, pekerja/buruh, serikat pekerja/serikat buruh, BPJS Ketenagakerjaan, akademisi, media massa, dan pemangku kepentingan lainnya dalam mendukung terciptanya hubungan industrial yang harmonis, dinamis, dan berkeadilan;
- 6) mendukung pelaksanaan pembinaan hubungan industrial yang lebih preventif melalui peningkatan edukasi, konsultasi, dan fasilitasi guna mencegah terjadinya perselisihan hubungan industrial; dan
- 7) menjadi dasar dalam pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pengembangan Inovasi SAPA HI secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang hubungan industrial.

BAB II

PENYELENGGARAAN INOVASI SAPA HI (SARANA PEMBINAAN HUBUNGAN INDUSTRIAL)

1. KONSEP LAYANAN SAPA HI

SAPA HI (Sarana Pembinaan Hubungan Industrial) merupakan inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pariaman sebagai upaya memperluas jangkauan pembinaan hubungan industrial di tengah keterbatasan sumber daya aparatur, anggaran, dan efisiensi pelaksanaan tugas. Konsep SAPA HI dibangun berdasarkan pendekatan pelayanan yang bersifat preventif, partisipatif, kolaboratif, dan berkelanjutan. Inovasi ini tidak hanya berorientasi pada penyelesaian perselisihan hubungan industrial, tetapi lebih menitikberatkan pada upaya pencegahan melalui edukasi, konsultasi, fasilitasi, penguatan kolaborasi, dan monitoring secara berkesinambungan.

SAPA HI menjadi sarana yang menghubungkan pemerintah, pengusaha, pekerja/buruh, serikat pekerja/serikat buruh, organisasi pengusaha, BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, Akademisi, serta pemangku kepentingan lainnya dalam membangun hubungan industrial yang harmonis, dinamis, dan berkeadilan. Secara konseptual, SAPA HI terdiri atas tiga jenis layanan utama, yaitu Edukasi, Konsultasi, dan Fasilitasi. Ketiga layanan tersebut diselenggarakan melalui tiga mekanisme layanan, yaitu layanan tatap muka, layanan melalui media sosial atau daring, dan layanan kunjungan langsung ke perusahaan. Dalam pelaksanaannya, seluruh layanan didukung oleh kolaborasi antar pemangku kepentingan serta monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan sebagai bagian dari penguatan kualitas pelayanan dan pembinaan hubungan industrial. Konsep tersebut menggambarkan bahwa SAPA HI tidak hanya berfungsi sebagai pusat pelayanan ketenagakerjaan, tetapi juga sebagai sistem pembinaan hubungan industrial yang mampu menjangkau perusahaan dan masyarakat secara lebih luas, cepat, mudah, responsif, dan berkelanjutan.



2. JENIS LAYANAN SAPA HI

Jenis layanan merupakan bentuk pelayanan yang disediakan oleh SAPA HI kepada pekerja/buruh, pengusaha, serikat pekerja/serikat buruh, pencari kerja, perusahaan, maupun masyarakat. Jenis layanan SAPA HI terdiri atas tiga layanan utama sebagai berikut:

a. Layanan Edukasi

Layanan Edukasi merupakan pelayanan yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan serta prinsip-prinsip hubungan industrial. Kegiatan edukasi dilaksanakan melalui sosialisasi, penyuluhan, bimbingan teknis, penyebaran informasi, media edukasi, maupun kegiatan lainnya yang bertujuan meningkatkan literasi ketenagakerjaan. Materi edukasi meliputi antara lain:

- Hak dan kewajiban pekerja dan pengusaha
- Perjanjian Kerja (PK)
- Peraturan Perusahaan (PP)
- Perjanjian Kerja Bersama (PKB)
- Struktur dan Skala Upah (SSU)
- Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit
- Serikat Pekerja/Serikat Buruh
- Pencegahan Perselisihan Hubungan Industrial
- Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dan
- Materi ketenagakerjaan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan

b. Layanan Konsultasi

Layanan Konsultasi merupakan pelayanan yang memberikan informasi, penjelasan, saran, pendampingan, serta solusi terhadap berbagai permasalahan ketenagakerjaan dan hubungan industrial yang dihadapi oleh masyarakat maupun perusahaan. Konsultasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui media daring sesuai kebutuhan pemohon. Ruang lingkup konsultasi meliputi:

- Konsultasi Pembuatan Perjanjian Kerja
- Konsultasi Pembuatan Peraturan Perusahaan/ Perjanjian Kerja Bersama
- Konsultasi Penyusunan Struktur dan Skala Upah
- Konsultasi Pembentukan Serikat Pekerja/ Serikat Buruh
- Konsultasi Pembentukan Lembaga Kerja Sama Bipartit
- Konsultasi Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja
- Konsultasi Perhitungan Pesangon
- Konsultasi Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial
- Konsultasi mengenai masalah ketenagakerjaan lainnya

c. Layanan Fasilitasi

Layanan Fasilitasi merupakan pelayanan yang bertujuan membantu para pihak dalam menyelesaikan permasalahan hubungan industrial melalui komunikasi, dialog, klarifikasi, koordinasi, maupun pendampingan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Layanan ini diberikan apabila permasalahan memerlukan tindak lanjut lebih lanjut dari Tim SAPA HI. Fasilitasi dapat berupa:

- Fasilitasi komunikasi antara pekerja dan pengusaha
- Klarifikasi terhadap permasalahan hubungan industrial
- Pendampingan penyelesaian permasalahan
- Koordinasi dengan instansi terkait

- Fasilitasi pertemuan para pihak
- Tindak lanjut pembinaan sesuai kebutuhan

3. MEKANISME LAYANAN SAPA HI

a. Tatap Muka

Layanan tatap muka merupakan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada pemohon di Tenant SAPA HI yang berlokasi di Mal Pelayanan Publik Kota Pariaman. Melalui mekanisme ini, pemohon dapat memperoleh layanan edukasi, konsultasi, maupun fasilitasi sesuai dengan kebutuhan. Seluruh permohonan diterima oleh Front Office SAPA HI untuk selanjutnya diteruskan kepada Tim SAPA HI sesuai jenis layanan yang diperlukan. Apabila masih diperlukan penanganan lebih lanjut, Tim SAPA HI akan melakukan tindak lanjut sesuai ketentuan.



b. Melalui Media Sosial atau Daring

Layanan daring merupakan pelayanan yang diberikan melalui media komunikasi elektronik sehingga masyarakat dapat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Permohonan layanan dapat disampaikan melalui *WhatsApp*, surat elektronik (email), maupun media sosial resmi SAPA HI. Setiap permohonan akan diterima dan diverifikasi oleh Admin/*Front Office* sebelum diteruskan kepada Tim SAPA HI untuk diberikan layanan sesuai kebutuhan. Apabila diperlukan, Tim SAPA HI akan melakukan tindak lanjut melalui komunikasi daring maupun pertemuan langsung.



c. Kunjungan Langsung ke Perusahaan

Kunjungan langsung ke perusahaan merupakan mekanisme pelayanan yang bersifat proaktif sebagai bentuk pembinaan hubungan industrial secara berkelanjutan. Pelaksanaan kunjungan diawali dengan pemetaan hubungan industrial berdasarkan data perusahaan, hasil monitoring, maupun informasi lainnya. Selanjutnya Tim SAPA HI menetapkan perusahaan sasaran, melakukan koordinasi dengan perusahaan, serta melaksanakan kunjungan sesuai jadwal yang telah disepakati. Dalam kunjungan tersebut, Tim SAPA HI memberikan layanan edukasi, konsultasi, dan/atau fasilitasi sesuai dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan. Apabila masih ditemukan permasalahan yang memerlukan penanganan lebih lanjut, Tim SAPA HI akan menyusun rekomendasi serta melakukan tindak lanjut pembinaan guna meningkatkan kepatuhan terhadap norma ketenagakerjaan dan memperkuat hubungan industrial di perusahaan.



BAB III **PENUTUP**

Pedoman Teknis Inovasi SAPA HI (Sarana Pembinaan Hubungan Industrial) disusun sebagai acuan dalam penyelenggaraan layanan pembinaan hubungan industrial di Kota Pariaman agar pelaksanaan layanan berjalan secara terarah, efektif, efisien, konsisten, dan akuntabel. Pedoman ini juga memberikan kepastian prosedur bagi pekerja/buruh, pengusaha, dan masyarakat dalam memanfaatkan layanan SAPA HI.

Melalui pedoman ini, layanan Edukasi, Konsultasi, dan Fasilitasi diharapkan dapat dilaksanakan secara mudah diakses, cepat, responsif, serta mampu mencegah terjadinya perselisihan hubungan industrial sejak dini. Keberhasilan pelaksanaannya memerlukan komitmen dan kolaborasi seluruh pemangku kepentingan dalam mewujudkan hubungan industrial yang harmonis, dinamis, dan berkeadilan di Kota Pariaman.

Pedoman teknis ini bersifat dinamis dan dapat disempurnakan sesuai dengan perkembangan peraturan perundang-undangan, kebutuhan pelayanan, serta hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan SAPA HI.

Kepala Bidang Tenaga Kerja



YATI SYERLINA, SE, ME
NIP. 19730713 200501 2 010

Pariaman, Januari 2025
Mediator Hubungan Industrial
Ahli Muda



SUSAN ESARI, SE, M.Ak
NIP. 19870928 201001 2 011

Mengetahui:
Kepala DPMPTSP&NAKER
Kota Pariaman



GUSNIYETI ZAUNIT, S.Kom, M.Si
NIP. 19690818 19973 2 001