Media Hukum Indonesia (MHI)
Published by Yayasan Daarul Huda Krueng Mane
https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/MHI/index

December -2026. Vol. 4, No. 4
e-ISSN: 3032-6591
pp 411-415

Pelayanan Publik Pada Bidang Pengawasan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau

Public Services in the Supervision Division of the Riau Province Department of Manpower and Transmigration

Rezky Maulidia[1]
[1]Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau

Abstract: Pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan perlindungan dan memastikan terpenuhinya ketentuan ketenagakerjaan. Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan publik pada Bidang Pengawasan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau serta menggambarkan kegiatan administrasi yang mendukung pelaksanaan pelayanan tersebut. Penulisan menggunakan pendekatan deskriptif berdasarkan kegiatan magang yang dilaksanakan pada 29 Juni sampai dengan 29 Agustus 2026. Pengumpulan informasi dilakukan melalui pengamatan langsung dan keterlibatan dalam kegiatan administrasi di lingkungan Bidang Pengawasan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pelayanan pada bidang ini berkaitan dengan pemberian informasi ketenagakerjaan, penerimaan laporan atau pengaduan, pemeriksaan dan pengawasan, pembinaan, serta tindak lanjut sesuai kewenangan. Kegiatan administrasi yang diikuti selama magang meliputi pencatatan surat masuk, rekapitulasi data kecelakaan kerja, penginputan permohonan P2K3, dan membantu penyusunan dokumen. Artikel ini menyimpulkan bahwa Bidang Pengawasan mempunyai peran penting dalam mendukung perlindungan tenaga kerja melalui pelayanan dan kegiatan pengawasan yang dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Abstract: *Public services in the employment sector are one of the government's responsibilities in protecting workers and ensuring compliance with employment regulations. This article describes public services in the Supervision Division of the Riau Provincial Manpower and Transmigration Office and the administrative activities that support those services. It uses a descriptive approach based on an internship conducted from 29 June to 29 August 2026. Information was gathered through direct observation and participation in administrative activities within the Supervision Division. The observations indicate that services in this division include providing employment information, receiving reports or complaints, conducting inspections and supervision, offering guidance, and following up on matters within the authority of the office. Internship activities included recording incoming correspondence, compiling work-accident data, entering P2K3 application data, and assisting with document preparation. The article concludes that the Supervision Division plays an important role in supporting worker protection through services and supervision carried out in accordance with applicable regulations.*

Article History
Received: 25 October 2026
Revised: 15 November 2026
Published: 27 November 2026

Keywords: public services; labor inspection; administration; Riau Provincial Manpower and Transmigration Office.

Keywords: pelayanan publik; pengawasan ketenagakerjaan; administrasi; Disnakertrans Provinsi Riau.

https://doi.org/10.5281/zenodo.24645719

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang jelas, mudah diakses, tepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam bidang ketenagakerjaan, pelayanan publik memiliki arti penting karena berkaitan dengan perlindungan tenaga kerja, pemenuhan hak pekerja, serta kepatuhan perusahaan terhadap peraturan ketenagakerjaan.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau merupakan perangkat daerah yang membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang tenaga kerja dan

December -2026. Vol. 4, No. 4
e-ISSN: 3032-6591
pp 411-415

transmigrasi. Salah satu bagian yang menjalankan fungsi penting dalam urusan tersebut adalah Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan. Bidang ini berkaitan dengan pengawasan penerapan norma ketenagakerjaan, pembinaan perusahaan dan pekerja, pemeriksaan permasalahan ketenagakerjaan, serta tindak lanjut atas temuan pelanggaran sesuai kewenangan.

Pelayanan pada Bidang Pengawasan tidak terbatas pada pemeriksaan perusahaan. Pelayanan juga dapat berupa pemberian informasi dan konsultasi ketenagakerjaan, penerimaan laporan atau pengaduan, pembinaan, serta tindak lanjut terhadap permasalahan yang disampaikan pekerja maupun pihak lain. Dengan demikian, pelayanan pengawasan menjadi salah satu sarana bagi pemerintah untuk mendukung perlindungan hak pekerja dan mendorong perusahaan menaati ketentuan yang berlaku.

Sinambela (2014) menjelaskan pelayanan publik sebagai kegiatan pemerintah yang memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, sedangkan Hardiyansyah (2018) menekankan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Landasan normatif pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini membahas pelaksanaan pelayanan publik pada Bidang Pengawasan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau berdasarkan pengalaman kegiatan magang.

METODE

Artikel ini disusun dengan pendekatan deskriptif berdasarkan kegiatan magang di Bidang Pengawasan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau pada 29 Juni–29 Agustus 2026. Informasi diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap lingkungan kerja dan proses administrasi serta keterlibatan penulis dalam beberapa kegiatan administrasi. Kegiatan yang diamati dan diikuti meliputi pencatatan surat masuk, rekapitulasi data kecelakaan kerja, penginputan permohonan P2K3 ke Microsoft Excel, dan bantuan penyusunan dokumen administrasi.

Analisis dilakukan secara deskriptif, yaitu dengan menguraikan bentuk pelayanan dan kegiatan administrasi yang ditemukan selama magang, kemudian menghubungkannya dengan konsep pelayanan publik. Artikel ini menggambarkan pengalaman dan pengamatan selama kegiatan magang, sehingga tidak dimaksudkan sebagai evaluasi menyeluruh atas kinerja organisasi atau pengukuran tingkat kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Bidang Pengawasan dalam Pelayanan Publik

Bidang Pengawasan Ketenagakerjaan mempunyai peran dalam memastikan pelaksanaan ketentuan ketenagakerjaan di perusahaan. Berdasarkan uraian tugas dalam laporan magang, kegiatan bidang ini meliputi pengawasan penerapan peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan, pembinaan kepada perusahaan dan pihak terkait, pemeriksaan pemenuhan hak dan kewajiban tenaga kerja, pengawasan norma kerja dan perlindungan tenaga kerja, serta tindak lanjut atas temuan pelanggaran sesuai kewenangan.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, peran tersebut dapat terlihat melalui beberapa bentuk pelayanan. Pertama, pemberian informasi dan konsultasi mengenai ketentuan ketenagakerjaan. Kedua, penerimaan laporan atau pengaduan mengenai dugaan pelanggaran. Ketiga, pemeriksaan dan pengawasan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan ketentuan di perusahaan. Keempat, pembinaan atau pemberian arahan agar perusahaan memenuhi ketentuan. Kelima, tindak lanjut terhadap hasil pemeriksaan berdasarkan jenis pelanggaran dan kewenangan pengawas ketenagakerjaan.

Pelayanan pengawasan memiliki fungsi preventif dan korektif. Fungsi preventif dilakukan melalui pemberian informasi, pembinaan, dan sosialisasi agar pelanggaran dapat dicegah. Fungsi

December -2026. Vol. 4, No. 4
e-ISSN: 3032-6591
pp 411-415

korektif dilakukan melalui pemeriksaan dan tindak lanjut ketika ditemukan ketidaksesuaian. Oleh sebab itu, pengawasan tidak hanya berorientasi pada penemuan kesalahan, tetapi juga pada peningkatan kepatuhan perusahaan dan perlindungan tenaga kerja.

Kegiatan Administrasi Selama Magang

Selama melaksanakan kegiatan magang di Bidang Pengawasan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan administrasi dan pelayanan yang mendukung pelaksanaan tugas organisasi. Kegiatan tersebut memberikan pengalaman serta pemahaman mengenai proses pelayanan publik dan tata kerja administrasi di lingkungan instansi pemerintahan.

1. Membantu pelayanan kepada masyarakat dan perusahaan. Penulis membantu melayani masyarakat maupun pihak perusahaan yang datang ke Bidang Pengawasan untuk memperoleh informasi mengenai ketenagakerjaan. Selain itu, penulis juga membantu pelayanan administrasi sesuai dengan arahan pegawai yang bertugas.
2. Mengenal struktur organisasi. Penulis mempelajari dan mengenal struktur organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau, khususnya pada Bidang Pengawasan, sehingga dapat memahami susunan organisasi serta hubungan kerja antarpegawai dalam menjalankan tugasnya.
3. Mempelajari tugas dan fungsi Bidang Pengawasan. Penulis mempelajari tugas dan fungsi Bidang Pengawasan, terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan ketenagakerjaan, pembinaan perusahaan, serta perlindungan tenaga kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Mengamati alur pelayanan dan prosedur kerja. Penulis mengamati secara langsung proses pelayanan kepada masyarakat dan perusahaan, mulai dari penerimaan tamu, penyampaian informasi, hingga proses administrasi yang dilakukan oleh pegawai Bidang Pengawasan.
5. Penginputan data ketenagakerjaan. Penulis membantu proses penginputan dan pengelolaan data ketenagakerjaan pada Bidang Pengawasan menggunakan Microsoft Excel. Kegiatan ini bertujuan membantu penataan data agar lebih terstruktur dan mudah ditemukan ketika diperlukan.
6. Pengarsipan dan penyusunan dokumen. Penulis membantu mengarsipkan dokumen serta menyusun berkas administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kegiatan ini dilakukan untuk menjaga kerapian dan kelengkapan dokumen agar mudah ditemukan kembali ketika dibutuhkan.
7. Penataan berkas administrasi. Penulis membantu menata berkas dan dokumen berdasarkan klasifikasi atau kode arsip administrasi yang diterapkan pada Bidang Pengawasan. Kegiatan ini merupakan bagian dari upaya mendukung tertib administrasi dan kelancaran pekerjaan pegawai.

Kegiatan-kegiatan tersebut memberikan pemahaman bahwa pelaksanaan pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dan perusahaan, tetapi juga didukung oleh kegiatan administrasi, pengelolaan data, pengarsipan, serta penataan dokumen. Dengan demikian, kegiatan administrasi memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Bidang Pengawasan.

Tantangan Manajemen Pengawasan di Tengah Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan pengamatan langsung selama kegiatan magang, pelaksanaan pelayanan publik dan pengawasan ketenagakerjaan di Bidang Pengawasan Disnakertrans Provinsi Riau menghadapi tantangan signifikan terkait keterbatasan kuantitas sumber daya manusia (SDM), khususnya jumlah Pengawas Ketenagakerjaan. Jumlah personel pengawas yang tersedia saat ini tidak sebanding dengan luas wilayah kerja serta pertumbuhan jumlah perusahaan di Provinsi Riau yang wajib diawasi. Kesenjangan rasio ini menuntut instansi untuk menerapkan strategi manajemen kedinasan yang adaptif agar fungsi preventif dan korektif pengawasan tetap berjalan optimal.

Strategi yang diterapkan oleh Bidang Pengawasan dalam mengatasi keterbatasan SDM ini bertumpu pada optimalisasi tertib administrasi dan digitalisasi pelayanan. Keterlibatan penulis dalam

December -2026. Vol. 4, No. 4
e-ISSN: 3032-6591
pp 411-415

merekapitulasi data Wajib Lapor Ketenagakerjaan Perusahaan (WLKP) secara online dan menginput data permohonan Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja merupakan bagian dari upaya efisiensi birokrasi tersebut. Dengan pengelolaan data administrasi yang terstruktur menggunakan instrumen teknologi informasi, pegawai pengawas dapat melakukan pemetaan risiko (risk mapping) untuk menentukan prioritas kunjungan lapangan (skala prioritas) secara lebih cepat dan akurat. Pengadministrasian yang rapi meminimalkan waktu penanganan berkas pengaduan, sehingga keterbatasan personel di lapangan dapat diimbangi dengan efektivitas manajemen kerja di dalam kantor.

Kualitas Pelayanan dan Faktor Pendukung

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari kejelasan prosedur, ketepatan informasi, daya tanggap petugas, kepastian pelayanan, serta perhatian terhadap kebutuhan penerima layanan. Hardiyansyah (2018) menguraikan kualitas pelayanan sebagai kondisi yang berkaitan dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Dalam konteks Bidang Pengawasan, prinsip tersebut relevan dengan kebutuhan untuk memberikan informasi ketenagakerjaan yang benar, merespons laporan secara tepat, dan melaksanakan proses sesuai ketentuan.

Pelaksanaan pelayanan dan pengawasan didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana, informasi dan data, serta anggaran. Pegawai membutuhkan pengetahuan dan kompetensi mengenai peraturan ketenagakerjaan. Sementara itu, komputer, printer, jaringan internet, perlengkapan administrasi, dan fasilitas operasional dapat menunjang pengelolaan dokumen serta kegiatan pengawasan. Data perusahaan, tenaga kerja, hasil pemeriksaan, dan laporan masyarakat juga menjadi sumber informasi yang mendukung pelaksanaan tugas.

Berdasarkan pengamatan dan keterlibatan selama magang, kegiatan administrasi seperti pencatatan surat dan penginputan data merupakan bagian nyata dari dukungan terhadap pekerjaan bidang. Namun, laporan magang tidak memuat pengukuran kuantitatif mengenai kecepatan pelayanan, kepuasan masyarakat, jumlah pengaduan yang diselesaikan, atau tingkat kepatuhan perusahaan. Oleh karena itu, pembahasan kualitas pelayanan dalam artikel ini dibatasi pada uraian fungsi dan kegiatan yang diamati, bukan penilaian menyeluruh atas mutu pelayanan.

SIMPULAN

Pelayanan publik pada Bidang Pengawasan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau berkaitan dengan pemberian informasi dan konsultasi ketenagakerjaan, penerimaan laporan atau pengaduan, pemeriksaan dan pengawasan, pembinaan, serta tindak lanjut sesuai kewenangan. Pelayanan tersebut mendukung perlindungan tenaga kerja dan mendorong kepatuhan perusahaan terhadap ketentuan ketenagakerjaan.

Kegiatan magang memberikan pengalaman langsung mengenai dukungan administrasi dalam pelaksanaan tugas bidang, antara lain pencatatan surat masuk, rekapitulasi data kecelakaan kerja, penginputan permohonan P2K3, dan bantuan penyusunan dokumen. Kegiatan tersebut menunjukkan bahwa tertib administrasi dan pengelolaan data merupakan unsur pendukung pekerjaan pelayanan dan pengawasan. Selain itu, optimalisasi sistem administrasi berbasis digital terbukti menjadi strategi manajemen yang krusial bagi Bidang Pengawasan dalam menjaga efektivitas pelayanan publik di tengah keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) pengawas lapangan. Peningkatan kejelasan informasi, profesionalitas aparatur, kompetensi pegawai, serta dukungan sarana dan prasarana perlu terus diperhatikan untuk menunjang pelayanan.

SARAN

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau, khususnya Bidang Pengawasan,

December -2026. Vol. 4, No. 4
e-ISSN: 3032-6591
pp 411-415

diharapkan terus meningkatkan kejelasan informasi mengenai ketentuan dan prosedur ketenagakerjaan. Aparatur perlu mempertahankan sikap profesional, disiplin, ramah, transparan, dan tidak diskriminatif serta meningkatkan pemahaman terhadap peraturan ketenagakerjaan. Mengingat adanya keterbatasan jumlah personel pengawas, instansi disarankan untuk mengajukan penambahan kuota fungsional Pengawas Ketenagakerjaan secara berkala kepada pemerintah pusat atau mengoptimalkan program pelatihan peningkatan kompetensi (up-skilling) bagi staf administrasi yang ada. Selain itu, sarana dan prasarana serta pengelolaan data administrasi perlu diperhatikan secara berkelanjutan agar dapat mendukung pelaksanaan tugas pengawasan.

REFERENSI

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.

Ndraha, T. (2003). *Kybernology (ilmu pemerintahan baru) (Jilid 1)*. Rineka Cipta.

Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan*.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

Thoha, M. (2014). *Birokrasi dan politik di Indonesia*. Rajawali Pers.

Pemerintah Provinsi Riau. (2021). *Peraturan Gubernur Riau Nomor 61 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Riau*.