

Evaluasi Pelayanan Ketenagakerjaan Melalui Perspektif *Old Public Administration* Di Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Padang

^{1*} Asmaniah,² Adil Mubarak

¹Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Padang, Sumatera Barat, Indonesia

*Corresponding Author e-mail: miaasmaniahniah@gmail.com

Received: May 2026; Revised: June 2026; Published: July 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan ketenagakerjaan serta mengidentifikasi faktor-faktor kendala dalam penyelenggaraannya di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang berdasarkan perspektif *Old Public Administration* (OPA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling dan snowball sampling, terdiri dari pejabat struktural, staf pelayanan, pencari kerja, serta perwakilan dunia usaha dan UMKM. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan ketenagakerjaan telah mencerminkan prinsip OPA, yaitu pembagian kerja yang jelas, hierarki kewenangan terstruktur, formalisasi tinggi melalui SOP, impersonalitas, penempatan pegawai berdasarkan kemampuan, serta sistem evaluasi kinerja yang teratur. Namun demikian, efektivitas pelayanan belum optimal karena beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja tinggi, sistem digital yang belum matang, dan proses birokrasi yang berjenjang. Kontribusi teoretis penelitian ini terletak pada pengayaan kajian administrasi publik, khususnya dalam menguji relevansi prinsip-prinsip OPA pada konteks pelayanan ketenagakerjaan di tingkat lokal, serta mengidentifikasi kesenjangan antara idealitas birokrasi Weberian dan realitas implementasi di lapangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun prinsip OPA telah diterapkan dengan baik secara administratif, transformasi menuju sistem yang lebih responsif dan berbasis teknologi sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Evaluasi Pelayanan, Ketenagakerjaan, *Old Public Administration*, Birokrasi.

How to Cite: Asmaniah, & Mubarak, A. (2026). Evaluasi Pelayanan Ketenagakerjaan Melalui Perspektif *Old Public Administration* di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang. *Journal of Authentic Research*, 5(3), 4188–4197. <https://doi.org/10.36312/7798s296>



<https://doi.org/10.36312/7798s296>

Copyright© 2026, Asmaniah et al.

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



PENDAHULUAN

Ketenagakerjaan merupakan salah satu bidang strategis yang mencakup perlindungan tenaga kerja, mengingat adanya ketidakseimbangan posisi antara pekerja dan pengusaha (Sari et al., 2026). Tenaga kerja dipahami sebagai individu yang mampu menghasilkan barang atau jasa, sementara ketenagakerjaan mencakup seluruh aspek sebelum, selama, hingga setelah hubungan kerja berakhir (Hanipah et al., 2023). Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menegaskan pentingnya penyediaan mekanisme perlindungan dan penjaminan bagi tenaga kerja sebagai bentuk penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia.

Oleh karena itu, pelayanan ketenagakerjaan yang berkualitas menjadi keharusan bagi pemerintah daerah.

Perkembangan paradigma *Old Public Administration* (OPA) secara global dimulai dari pemikiran klasik yang dirintis oleh Max Weber melalui konsep birokrasi ideal yang menekankan rasionalitas, hierarki, dan formalisasi (Weber, 1947). Woodrow Wilson (1887) memperkuat fondasi OPA dengan gagasan pemisahan politik dan administrasi, sementara Frederick Taylor (1911) melalui manajemen ilmiahnya menekankan efisiensi dan standarisasi kerja. Di Indonesia, paradigma OPA mendominasi praktik administrasi publik pasca-kemerdekaan hingga era Orde Baru, di mana birokrasi berperan sebagai instrumen negara yang sangat sentralistik dan prosedural (Thoha, 2018).

Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat menghadapi tantangan besar dalam penyelenggaraan pelayanan ketenagakerjaan (Rusli et al., 2021). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Padang tahun 2025, jumlah angkatan kerja mencapai 493.647 orang. Data dari Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang periode Januari-September 2025 mencatat 1.367 warga terdaftar sebagai pencari kerja, didominasi oleh lulusan SMA (864 orang) dan Sarjana (315 orang). Tingginya angka ini menuntut peran aktif pemerintah daerah dalam menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan responsif.

Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang memiliki peran strategis dalam penempatan kerja, pelatihan, pembinaan hubungan industrial, dan pengawasan ketenagakerjaan (Arzul et al., 2019). Namun, berbagai kendala struktural masih ditemukan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan efektivitas program (Yuliana, 2025). Berdasarkan wawancara awal dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, masih terdapat proses pelayanan yang dilakukan secara manual dan belum terintegrasi dengan sistem aplikasi, sehingga menghambat optimalisasi pelayanan.

Research gap penelitian ini terletak pada masih sedikitnya kajian yang secara khusus mengevaluasi pelayanan ketenagakerjaan di tingkat lokal dengan menggunakan perspektif *Old Public Administration* secara komprehensif. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti pelayanan ketenagakerjaan dari sudut pandang *New Public Management* atau *New Public Service*, tanpa menguji secara kritis bagaimana prinsip-prinsip OPA masih melekat kuat dalam praktik birokrasi di daerah (Halim et al., 2025; Badawi & Wedhatami, 2025).

Dilihat dari perspektif *Old Public Administration* (OPA), paradigma klasik ini menempatkan negara sebagai aktor utama dengan menekankan kepatuhan terhadap peraturan, struktur hierarkis, serta prosedur administratif formal (Halim et al., 2025). OPA bertujuan menjamin stabilitas dan kepastian hukum, namun sering dikaitkan dengan birokrasi yang lamban, kaku, dan kurang adaptif (Badawi & Wedhatami, 2025). Di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, praktik OPA tercermin dari ketergantungan pada prosedur manual, koordinasi hierarkis, serta belum optimalnya integrasi sistem informasi.

Hasil wawancara dengan staf bidang penempatan kerja menunjukkan bahwa target penempatan tenaga kerja bulan November 2025 sebesar 120 orang hanya terealisasi 77 orang, karena proses rekrutmen yang terlambat dan koordinasi yang belum optimal. Pencari kerja juga mengeluhkan prosedur yang membingungkan, proses lambat, dan akses informasi lowongan kerja yang belum terpusat. Kondisi ini

menunjukkan bahwa pelayanan masih menghadapi kendala struktural dan operasional yang mencerminkan karakteristik OPA yang berorientasi prosedural.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui dan menganalisis pelayanan ketenagakerjaan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang berdasarkan prinsip-prinsip *Old Public Administration* (OPA), serta (2) mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan ketenagakerjaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian pelayanan publik dan manfaat praktis bagi lembaga, universitas, masyarakat, serta peneliti.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif (Syahrizal & Jailani, 2023). Penelitian kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena pelayanan ketenagakerjaan secara mendalam berdasarkan fakta empiris di lapangan (Parapat et al., 2025). Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga September 2025, dengan pengambilan data utama berlangsung pada bulan Maret-Juli 2025. Peneliti bertindak sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian terdiri atas dua pokok bahasan: (1) pelaksanaan pelayanan ketenagakerjaan dilihat dari perspektif OPA, dan (2) faktor-faktor kendala dalam penyelenggaraan pelayanan (Nata & Ifansyah, 2024).

Lokasi penelitian adalah Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang serta Sentra Rendang sebagai UMKM binaan. Informan ditentukan secara purposive sampling dan snowball sampling, meliputi Kepala Dinas, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Bidang Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja, staf bidang, lima orang pencari kerja, serta perwakilan dunia usaha dan UMKM. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan dokumen langsung dari instansi, sedangkan data sekunder berasal dari website, pemberitaan, jurnal, dan penelitian terdahulu (Nartin & Musin, 2022).

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur dengan pedoman wawancara serta dokumentasi berupa foto, rekaman, dan dokumen resmi seperti SOP dan struktur organisasi (Resmiatini & Sari, 2022). Uji keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber (membandingkan informasi dari berbagai informan) dan triangulasi teknik (menggabungkan wawancara, observasi, dan dokumentasi) (Susanto & Jailani, 2023). Analisis data mengikuti model Sugiyono, meliputi reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi dan tabel, serta penarikan kesimpulan.

Analisis data dilakukan secara operasional dengan tahapan sebagai berikut: (1) reduksi data, yaitu proses merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada data yang relevan dengan fokus penelitian; (2) penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel matriks untuk memudahkan pemahaman; (3) penarikan kesimpulan secara bertahap, dimulai dari kesimpulan sementara yang terus diverifikasi selama proses pengumpulan data berlangsung, hingga diperoleh kesimpulan akhir yang didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten (Sugiyono, 2018). Setiap tahapan analisis dilakukan secara berulang (iteratif) untuk memastikan kedalaman dan ketepatan interpretasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan Umum

Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 5 Tahun 2016 dan Peraturan Walikota Padang Nomor 73 Tahun 2016. Dinas ini memiliki visi “Menggerakkan segala potensi untuk mewujudkan Kota Padang sebagai Kota Pintar (Smart City) dan Kota Sehat, berlandaskan Agama dan Budaya”. Struktur organisasi terdiri dari Kepala Dinas, Sekretariat, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Program dan Keuangan, serta empat bidang: Penempatan dan Perluasan Kesempatan Kerja, Pembinaan Pelatihan Vokasi dan Produktivitas, Hubungan Industrial, dan Perindustrian.

Pembagian Kerja yang Jelas

Berdasarkan hasil penelitian, pembagian kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang telah dilaksanakan sesuai dengan struktur organisasi dan uraian jabatan. Tabel 1 menunjukkan capaian kinerja pelayanan tahun 2022-2024 yang secara umum mencapai target, bahkan beberapa indikator melebihi target.

Tabel 1. Pencapaian Kinerja Pelayanan Tahun 2022-2024

No	Indikator	2022 T	2022 R	2023 T	2023 R	2024 T	2024 R
1	Pencari kerja terdaftar	3953	3953	3601	3601	1589	1589
2	Jumlah lembaga pelatihan terakreditasi	115	115	647	647	558	558
3	Perusahaan peserta jaminan sosial	3300	3326	3200	3214	3298	3298
4	Kasus perselisihan terselesaikan	20	23	25	27	30	32
5	Persentase IKM berdaya saing	1,8%	1,9%	2%	1,9%	2,2%	2,3%

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penempatan mengungkapkan bahwa pembagian kerja telah sesuai uraian jabatan, namun masih ada pegawai yang membantu pekerjaan di luar tugas pokok karena keterbatasan SDM. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara administratif pembagian kerja telah jelas, secara operasional masih diperlukan fleksibilitas dan koordinasi. Temuan ini sejalan dengan teori Max Weber bahwa pembagian kerja yang terstruktur meningkatkan efektivitas, namun keterbatasan sumber daya manusia tetap menjadi tantangan dalam implementasinya (Rodin et al., 2025).

Hierarki Kewenangan

Hierarki kewenangan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang tercermin dari struktur organisasi yang berjenjang. Tabel 2 menunjukkan komposisi pegawai berdasarkan pendidikan, yang mendukung pelaksanaan hierarki.

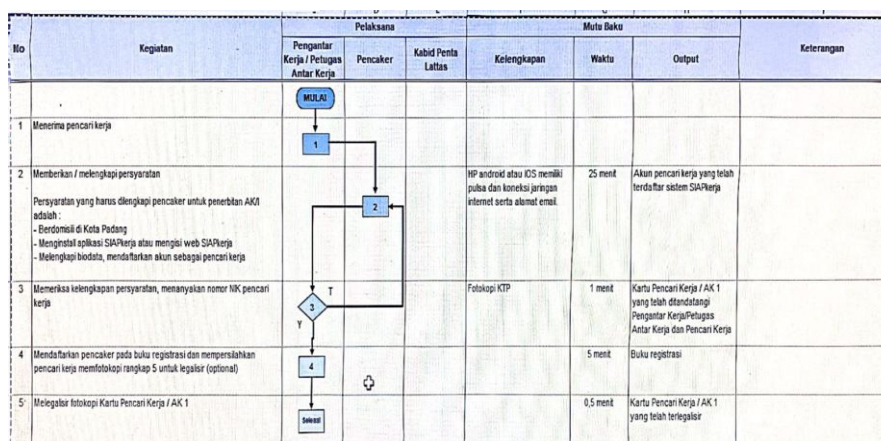
Tabel 2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2023

Keterangan	SLTA	D3	D4	S1	S2	Total
Pria	1	2	0	10	3	16
Wanita	0	4	1	23	10	36
Jumlah	1	4	1	33	13	52

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas dan Sekretaris menunjukkan bahwa pengambilan keputusan dilakukan sesuai struktur organisasi. Namun, masih terdapat kendala dalam kecepatan pengambilan keputusan karena proses birokrasi yang bertingkat. Hal ini mengindikasikan bahwa hierarki kewenangan secara administratif berjalan baik, namun belum sepenuhnya mendukung efektivitas pelayanan yang cepat dan responsive (Mas'adi, 2026).

Formalisasi yang Tinggi

Formalisasi terlihat dari adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis untuk setiap layanan. Gambar 1 menunjukkan prosedur pelayanan penerbitan kartu pencari kerja (AK/1) yang mengatur tahapan dari penerimaan berkas hingga legalisasi.

**Gambar 1.** Prosedur Pelayanan Penerbitan AK/1

Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum mengonfirmasi bahwa SOP telah tersedia dan menjadi pedoman. Namun, SOP belum sepenuhnya diperbarui sesuai dengan perkembangan sistem digital, sehingga terjadi penyesuaian di lapangan. Temuan ini menunjukkan bahwa formalisasi yang tinggi merupakan ciri khas OPA, namun jika tidak disertai pembaruan berkala, justru dapat menjadi penghambat inovasi dan efisiensi.

Impersonalitas

Prinsip impersonalitas diterapkan melalui pelayanan yang sama kepada seluruh pencari kerja tanpa membedakan latar belakang. Tabel 3 menunjukkan data peserta pelatihan berbasis kompetensi yang diseleksi berdasarkan prosedur administratif.

Tabel 3. Besaran Pencari Kerja yang Mendapatkan Pelatihan Berbasis Kompetensi

Uraian	2022	2023	2024
Jumlah pencari kerja yang dilatih	122	37	81
Jumlah pendaftar pelatihan	200	77	113

Hasil wawancara dengan staf bidang penempatan menegaskan bahwa setiap pencari kerja dilayani dengan cara yang sama sesuai SOP. Namun, kendala akses

informasi dan sistem pelayanan yang belum sepenuhnya digital masih menjadi tantangan. Prinsip impersonalitas telah berjalan cukup baik, namun perlu diperkuat dengan transparansi dan mekanisme pengaduan yang jelas.

Penempatan Berdasarkan Kemampuan

Penempatan pegawai dilakukan berdasarkan kompetensi, pendidikan, dan analisis jabatan. Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Kepegawaian menyebutkan bahwa proses penempatan melibatkan BKPSDM dan didasarkan pada analisis kebutuhan. Namun, masih terdapat pegawai yang membantu pekerjaan di luar bidangnya karena kebutuhan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa secara sistemik penempatan sudah baik, namun implementasi di lapangan masih memerlukan penyesuaian.

Kejelasan Jejak Karier Pegawai

Evaluasi kinerja pegawai dilakukan melalui aplikasi E-Kinerja (Ekin) dan absensi online. Setiap pegawai melaporkan aktivitas bulanan yang dievaluasi oleh atasan. Hasil wawancara dengan staf menunjukkan bahwa sistem evaluasi sudah terstruktur, namun masih perlu peningkatan dalam menilai kualitas pelayanan secara lebih rinci dan memanfaatkan masukan masyarakat.

Faktor-Faktor Kendala

Berdasarkan analisis menggunakan indikator pelayanan publik Fitzsimmons, faktor-faktor kendala meliputi (Setianor et al., 2026):

1. Reliability (Keandalan): Gangguan sistem aplikasi, SOP belum diperbarui, keterbatasan SDM.
2. Tangibles (Bukti Fisik): Keterbatasan jumlah pegawai, fasilitas digital belum optimal, jaringan internet terbatas.
3. Responsiveness (Ketanggapan): Proses birokrasi bertingkat menyebabkan pelayanan lambat, sistem manual masih dominan.
4. Assurance (Jaminan): Kepastian waktu pelayanan belum terjamin karena gangguan teknis dan administratif.
5. Empathy (Empati): Pegawai telah berupaya membantu, namun tingginya beban kerja membatasi kemampuan memberikan perhatian maksimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan ketenagakerjaan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang secara administratif telah mencerminkan prinsip-prinsip *Old Public Administration*. Pembagian kerja yang jelas, hierarki kewenangan terstruktur, formalisasi tinggi, impersonalitas, penempatan berdasarkan kemampuan, dan evaluasi kinerja yang teratur merupakan karakteristik kuat dari birokrasi Weberian yang diterapkan di instansi ini. Capaian kinerja yang mencapai bahkan melebihi target pada beberapa indikator menunjukkan bahwa sistem birokrasi formal mampu menjalankan fungsi pelayanan dengan baik dari sisi kepatuhan prosedur.

Namun demikian, efektivitas pelayanan secara substantif belum optimal. Kendala utama terletak pada keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja yang tinggi, serta sistem pelayanan digital yang belum matang. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat, kurang responsif, dan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat akan kecepatan dan kemudahan akses. Temuan ini sejalan dengan kritik terhadap OPA yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt

(2003), bahwa birokrasi yang terlalu kaku dan hierarkis cenderung lamban dan kurang adaptif terhadap perubahan.

Perbandingan dengan temuan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Halim et al. (2025) yang menemukan bahwa birokrasi di Indonesia masih didominasi oleh pola OPA yang prosedural dan sentralistik. Namun, temuan ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar & Lubis (2024) yang menunjukkan bahwa beberapa daerah di Sumatera Utara telah mulai mengadopsi prinsip *New Public Management* dalam pelayanan ketenagakerjaan melalui digitalisasi dan desentralisasi pelayanan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa transformasi dari OPA menuju NPM tidak terjadi secara seragam di seluruh daerah, melainkan sangat dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya dan komitmen pimpinan daerah.

Mengenai mengapa transformasi dari OPA menuju NPM sulit diterapkan secara penuh di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang, terdapat beberapa faktor penyebab: pertama, kuatnya budaya birokrasi yang telah mengakar dan terbiasa dengan pola kerja prosedural; kedua, keterbatasan anggaran untuk investasi infrastruktur teknologi informasi; ketiga, minimnya kapasitas SDM dalam mengelola sistem pelayanan digital; keempat, tidak adanya regulasi daerah yang secara tegas mendorong perubahan paradigma pelayanan; dan kelima, resistensi internal dari pegawai yang merasa nyaman dengan sistem lama (Osborne & Gaebler, 1992).

Analisis mengenai faktor eksternal yang mempengaruhi efektivitas pelayanan ketenagakerjaan menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah pusat, terutama pasca-UU Cipta Kerja, telah mendorong penyederhanaan birokrasi dan kemudahan berusaha (UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja). Namun, implementasi kebijakan ini di tingkat daerah menghadapi tantangan berupa kesiapan infrastruktur dan SDM. Selain itu, kondisi ekonomi daerah yang masih bergantung pada sektor informal dan UMKM menyebabkan tingginya volume pencari kerja yang tidak terserap oleh sektor formal, sehingga menambah beban pelayanan ketenagakerjaan (BPS Kota Padang, 2025).

Lebih lanjut, penelitian ini menemukan adanya kesenjangan antara formalisasi sebagai dokumen administratif dan implementasi di lapangan. SOP yang belum diperbarui sesuai perkembangan digital memaksa pegawai melakukan penyesuaian, yang berpotensi menimbulkan inkonsistensi pelayanan (Hendi & Nasir, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa formalisasi yang tinggi tanpa diimbangi dengan mekanisme evaluasi dan pembaruan berkala justru dapat menjadi penghambat inovasi. Oleh karena itu, diperlukan transformasi menuju *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi, akuntabilitas hasil, dan pemanfaatan teknologi informasi, tanpa meninggalkan nilai-nilai kepastian hukum dan keadilan dari OPA.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya penambahan jumlah pegawai, peningkatan kompetensi melalui pelatihan, pembaruan SOP secara berkala, serta optimalisasi sistem pelayanan digital seperti SIAPKerja. Selain itu, penyederhanaan alur birokrasi dan penguatan mekanisme umpan balik dari masyarakat juga sangat diperlukan agar pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan responsif. Dengan demikian, integrasi antara prinsip OPA yang menekankan

keteraturan dan prinsip NPM yang menekankan efisiensi dapat menciptakan model pelayanan ketenagakerjaan yang ideal.

KESIMPULAN

Pelayanan ketenagakerjaan di Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang telah menerapkan prinsip-prinsip *Old Public Administration* (OPA) seperti pembagian kerja jelas, hierarki terstruktur, SOP formal, impersonalitas, penempatan berdasarkan kemampuan, dan evaluasi kinerja teratur, namun efektivitasnya belum optimal karena keterbatasan SDM, beban kerja tinggi, sistem digital belum matang, dan birokrasi berjenjang. Penelitian ini terbatas pada cakupan lokasi Kota Padang, jumlah informan terbatas, durasi tujuh bulan, dan pendekatan kualitatif yang interpretatif. Implikasi kebijakan yang direkomendasikan meliputi penambahan pegawai, peningkatan anggaran pelatihan, pembaruan SOP berkala, optimalisasi aplikasi SIAPKerja, dan pengaduan masyarakat digital. Penelitian lanjutan disarankan dengan pendekatan kuantitatif, studi komparatif antar daerah, serta evaluasi dampak pelatihan berbasis kompetensi. Diperlukan transformasi menuju sistem pelayanan yang lebih responsif dan berbasis teknologi tanpa meninggalkan nilai kepastian hukum dari OPA.

REKOMENDASI

Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Padang disarankan untuk: (1) meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM melalui penambahan pegawai dan pelatihan berbasis kompetensi; (2) mengoptimalkan transformasi pelayanan digital dan melakukan pembaruan SOP secara berkala; (3) memperkuat sistem evaluasi dan pengawasan pelayanan dengan melibatkan masukan masyarakat; serta (4) mulai mengintegrasikan prinsip *New Public Management* (NPM) seperti efisiensi, akuntabilitas hasil, dan orientasi kepuasan pengguna layanan tanpa meninggalkan nilai-nilai kepastian hukum dari OPA.

REFERENSI

- Arzul, H. F., Khaidir, A., & Mubarak, A. (2019). Peranan Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian dalam meningkatkan kesempatan kerja bagi penyandang disabilitas. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 3(2), 135-143. <https://doi.org/10.24036/jess/vol3-iss2/134>
- Badawi, A., & Wedhatami, B. (2025). Implementasi Online Single Submission sebagai penyederhanaan birokrasi perizinan untuk meningkatkan peluang perizinan berusaha dan investasi. *Bookchapter Hukum Dan Lingkungan*, 1, 22-49.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Halim, D., Herman, H., Ramadani, A., Arif, N. A., Alam, A. O. N., & Ilyas, P. A. (2025). Dari Weber Ke New Public Service: Evolusi Paradigma Administrasi Publik Dalam Perspektif Filsafat Ilmu. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(6), 9323-9330. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i6.2649>

- Hanipah, A., Dalimunthe, N., Pertiwi, S. I., & Sitompul, H. (2023). Kontrak Kerja Dalam Hukum Bisnis Ketenagakerjaan: Analisis Perlindungan Hukum Hak Dan Kewajiban Para Tenaga Kerja. *Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 13(1), 110-132. <https://doi.org/10.15642/maliyah.2023.13.1.110-132>
- Hendi, H., & Nasir, N. (2025). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Layanan Administrasi di SMK Negeri 3 Makassar. *Majalah Ilmiah METHODODA*, 15(2), 173-180. <https://doi.org/10.46880/methoda.Vol15No2.pp173-180>
- Mas'adi, D. R. A. (2026). Kompleksitas Regulasi Administrasi Keimigrasian dan Dampaknya terhadap Layanan Publik. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1), 30-46. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v6i1.3358>
- Nartin, N., & Musin, Y. (2022). Peran Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Kantor Camat Tinanggea Kabupaten Konawe Selatan). *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(3), 163-172. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i3.23>
- Nata, S. A., & Ifansyah, M. N. (2024). Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *Japb*, 7(2), 1601-1616. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1103>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Parapat, A., Mardjuni, S., & Suriani, S. (2025). Eksplorasi Persepsi dan Pengalaman Karyawan: Studi Kualitatif Tentang Praktik Manajemen Tempat Kerja Kontemporer Pada PLN ULP Palopo Kota. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 217-223. <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i2.5150>
- Rabbany, N., Mulyani, P. D., Syakira, V. A., Putri, A., & Anwar, M. K. (2025). Implementasi Indikator Kinerja Utama dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kementerian Keuangan. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(04).
- Resmiatini, E., & Sari, N. P. (2022). Penyusunan Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Wisata Edukasi Kampung Nanas Palaan. *Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 7(2), 180-190. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v7i2.1670>
- Rodin, R., Putra, W., Sujirman, S., Yanto, M., Azwar, B., & Ifnaldi, I. (2025). Pendekatan klasik dalam teori organisasi dan relevansinya dengan manajemen pendidikan islam: systematic review. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(01), 351-366. <https://doi.org/10.30868/im.v8i01.7636>
- Rusli, A. N., Roza, A., & Rusli, A. M. (2021). Analisis Sektor Basis dan Sektor Non Basis dalam Upaya Peningkatan Sarana dan Prasarana Perkotaan di Kota Padang: Analysis of Basic and Non-Basic Sectors as Efforts to Improve the Urban Facilities and Infrastructure in Padang. *Jurnal Saintis*, 21(01), 45-52. [https://doi.org/10.25299/saintis.2021.vol21\(01\).6537](https://doi.org/10.25299/saintis.2021.vol21(01).6537)
- Sari, P. E. I., Chabibi, M. I., Diah, S. H., Prasetyo, B. T., & Putra, T. H. (2026). Tantangan Ketidakseimbangan Kerja dan Lemahnya Serikat Buruh di Tengah Target Ekonomi Nasional: Penelitian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(3), 17014-17023. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4875>

- Setianor, R. A., Jumaidi, J., & Berkatillah, A. (2026). KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TAMIANG LAYANG KABUPATEN BARITO TIMUR. *Jurnal Pelayanan Publik*, 3(1), 56-67.
- Siregar, R. A., & Lubis, M. A. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Ketenagakerjaan di Sumatera Utara. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(2), 112-125.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 53-61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13-23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Harper & Brothers.
- Thoha, M. (2018). *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Kencana.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization* (T. Parsons, Ed.). Free Press.
- Wilson, W. (1887). The Study of Administration. *Political Science Quarterly*, 2(2), 197-222.
- Yuliana, Y. (2025). Efektivitas Peran SDM Program Keluarga Harapan terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat. Sebuah Literature Review. *Journal of Business, Social, Management, and Technology*, 1(2), 44-50.