



ANALISIS *E-SERVICE* BURSA KERJA ONLINE

(Studi Kasus pada E-Makaryo Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi
Jawa Tengah)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Dosen Pembimbing

- 1. Dra. Dyah Hariani, MM**
- 2. Dra. Susi Sulandari, M. Si**

Penyusun

Kiki Wulandari

14030117120028

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kiki Wulandari
Nomor Induk Mahasiswa : 14030117120028
Tempat / Tanggal Lahir : Kab.Semarang, 22 Januari 1999
Program Studi / Jurusan : S1 / Administrasi Publik
Alamat : Klero RT19/05, Tenganan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis dengan judul **“Analisis E-Service Bursa Kerja Online (Studi Kasus pada E-Makaryo Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah)”** Adalah benar – benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, dan bukan merupakan hasil karya milik orang lain atau meniru dari karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata terbukti hasil karya ilmiah ini bukan karya ilmiah saya sendiri atau meniru dari karya ilmiah orang lain, maka saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah dan seluruh data yang sudah diperoleh sebagai bentuk pertanggung jawaban.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan penuh dengan pertanggung jawaban.

Semarang, 15 Juni 2021

Pembuat Pernyataan

Kiki Wulandari



HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis E-Service Bursa Kerja Online (Studi Kasus pada E-Makaryo Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah)

Nama Penyusun : Kiki Wulandari

NIM : 14030117120028

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1

Semarang, 29 Juni 2021

Dekan,

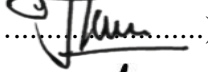
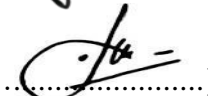
Wakil Dekan,



Dr. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827199001101

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin
NIP. 1969082219944031003

Dosen Pembimbing:

1. Dra. Dyah Hariani, MM (.....)
2. Dra. Susi Sulandari, M.Si (.....)

Dosen Penguji:

1. Dra. Maesaroh, M.Si (.....)
2. Dra. Dyah Hariani, MM (.....)
3. Dra. Susi Sulandari, M.Si (.....)

HALAMAN MOTTO

**“Jika Tuhan membawamu ke suatu perjalanan maka dia akan membantumu
untuk melewatinya”**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- 1. Orang tua saya tercinta Bapak Marjuki dan Ibu Rusmiyatun yang telah memberikan segenap hati, pikiran, tenaga dan materi kepada saya sehingga saya bisa berada pada titik ini.*
- 2. Kakak-kakaku mas Ardi, mbak Novi terimakasih banyak atas support dan saran yang kalian berikan kepada adik terkecil mu ini dan teruntuk yang terspesial, M. Sofyan As'ari yang telah menemaniku dari awal semester sampai aku dapat menyelesaikan skripsi tetap selalu sabar dan memberikan banyak pelajaran untuk menjadi orang yang lebih baik.*
- 3. Tessa Ardila yang telah menemaniku dan tempat berlabuh dikala sedih/senang.*
- 4. Sahabat tercintaku di masa kuliah Masykurotur, Aninda, Lilis, Devi, Meyfita tanpa kalian dunia perkuliahanku akan hampa, dan kalianlah yang memberikan banyak dukungan untuk semangat kuliah.*
- 5. Sobat mantul (Hasna, Metta, Amor, Bayu dan Syuhada) kalian adalah alasan untuk selalu belajar lebih dan lebih dalam kuliah.*
- 6. Keluarga Kos (Azmi, Rahma, Pawlesti) kalian adalah penghibur ku dan tempat berteduh selama awal kuliah sampai sekarang.*

**Analisis E-Service Bursa Kerja Online (Studi Kasus E-Makaryo Dinas
Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah)**

**Kiki Wulandari, Dra. Dyah Hariani, MM, Dra. Susi Sulandari, M.Si
Departemen administrasi Publik**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Abstrak

E-Makaryo merupakan pelayanan publik yang dijalankan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah yang bertujuan untuk mengurangi angka pengangguran di Jawa Tengah. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pelaksanaan E-Service bursa kerja online (E-Makaryo) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah dan mengetahui faktor pendorong dan faktor penghambat. Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah E-Service menurut Jurnal Andi Muh Fikram dkk, mencerminkan 3 komponen utama dalam E-Service yaitu penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan E-Service dalam E-Makaryo belum tercapai secara maksimal dilihat dari aspek penyedia layanan dimana masih kurangnya petugas sehingga belum bisa menghadirkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Aspek lain seperti pengguna layanan masih kurangnya dorongan untuk menarik masyarakat seperti sosialisasi belum diadakan dan saluran pelayanan masih terdapat kendala dalam kenyamanan penggunaan mengingat jaringan yang terkadang error. Faktor pendorong adalah sikap kepemimpinan kepada pegawai, pegawai diberi reward atas tugas yang telah dicapai dan kemudahan berupa layanan yang dapat diakses dimana saja, sedangkan faktor penghambat adalah sumber daya manusia yang kurang dalam pelayanan E-Makaryo dan kelemahan jaringan disetiap wilayah membuat faktor penghambat layanan online. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti menyarankan bahwa pelaksanaan sosialisasi harus menyentuh beberapa sasaran.

Kata Kunci : E-Government, *E-Service*, E-Makaryo

**E-Service Analysis of the Online Job Fair (Case Study of E-Makaryo of the
Manpower and Transmigration Department of Central Java)**

**Kiki Wulandari, Dra. Dyah Hariani, MM, Dra. Susi Sulandari, M.Si
Public Administration Department**

The Faculty of Social and Political Science Diponegoro University

Jl. Prof H Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Abstract

E-Makaryo is a public service run by the Manpower and Transmigration Department of Central Java which aims to reduce unemployment in Central Java. The purpose of the study was to find out the implementation of the online job fair E-Service (E-Makaryo) of the Manpower and Transmigration Department of Central Java and to know the supporting and inhibiting factors. The method of this research is descriptive qualitative. The data collection techniques of this research are observation, interviews, and documentation. The theory used is E-Service according to the Journal of Andi Muh Fikram et al, reflects 3 main components in E-Service, namely service providers, service recipients and service channels. The results of the study show that E-Service in E-Makaryo is not achieved optimally in terms of the service provider aspect which is still lack of officers so that they are not able to provide the best service to the society. Other aspects, such as service users, lack of encouragement to attract the public, such as socialization that has not been held and service channels still have obstacles in the convenience of use, considering the network sometimes has errors The driving factor is the attitude of leadership to employees, employees are rewarded for the tasks that have been achieved and the convenience in the form of services that can be accessed anywhere, while the inhibiting factor is the lack of human resources in E-Makaryo services and network weaknesses in each region make the inhibiting factors for online services . Based on these problems, the researcher suggests that the implementation of socialization must touch several targets.

Keywords : E-Government, E-Service, E-Makaryo

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tanpa ada halangan suatu apapun. Skripsi ini disusun dengan judul **“Analisis E-Service Bursa Kerja Online (Studi Kasus pada E-Makaryo Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah)”** dapat diselesaikan guna memenuhi persyaratan kelulusan pendidikan Sarjana (S1) pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT karena atas izin-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. Dra Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dra. Maesaroh M.si selaku Ketua Program Studi SI Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Ibu Dra.Dyah Hariani, M.M. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Ibu Dra.Susi Sulandari, M. Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
7. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan nasihat dan arahnya selama penulis menjadi mahasiswa Administrasi Publik
8. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Marjuki dan Ibu yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada Penulis.
9. Bapak Amrih selaku Pejabat Fungsional Bidang Penempatan Tenaga Kerja, Ibu Anom selaku Bidang Teknologi E-Makaryo, Bapak Yeny selaku Admin E-Makaryo Kota Salatiga, Masyarakat pengguna E-Makaryo atas segala keramahan dan kebaikan serta bantuan yang diberikan sehingga mempermudah penulis untuk melakukan penelitian, wawancara dan mengambil data
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 15 Juni 2021

Penulis,

Kiki Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	15
1.5 Penelitian Terdahulu	16
1.6 Kajian Teori.....	21
1.6.1 Administrasi Publik.....	21
1.6.2 Kebijakan Publik.....	30
1.6.3 Manajemen Publik	31
1.6.4 E-Government.....	34
1.6.5 E-Service	38
1.7 Operasional Konsep	46
1.8 Kerangka Pemikiran	50
1.9 Metodologi Penelitian	51
1.9.1 Definisi Penelitian.....	51
1.9.2 Situs dan Fokus Penelitian.....	53
1.9.3 Subyek Penelitian.....	53
1.9.4 Jenis Data.....	54
1.9.5 Sumber Data	54
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data	55

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data.....	56
1.9.8 Kualitas Data dan Keabsahan Data	56
BAB II GAMBARAN UMUM	
2.1 Gambaran Umum Provinsi Jawa Tengah.....	58
2.1.1 Kondisi Geografis	58
2.1.2 Kondisi Topografi	59
2.1.3 Kondisi Demografi.....	60
2.2 Gambaran Umum Dinas.....	60
2.2.1 Sejarah Singkat Dinas	59
2.2.2 Visi dan Misi Dinas.....	61
2.2.3 Struktur Organisasi Dinas.....	62
2.3 Bursa kerja Online (E-Makaryo)	71
BAB III PENYAJIAN DATA HASIL PENELITIAN	
3.1 Profil Informan	76
3.2 E-Service BKO (E-Makaryo Disnaker Provinsi Jateng)	77
3.2.1 Penyedia Layanan	77
3.2.2 Pengguna Layanan	88
3.2.3 Saluran Layanan.....	94
3.3 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat E-Service	102
3.3.1 Faktor Pendorong	103
3.3.2 Faktor Penghambat	106
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Penyedia Layanan.....	111
4.2 Pengguna Layanan.....	116
4.3 Saluran Layanan	118
4.4 Faktor pendorong dan Faktor Penghambat	121
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran	127
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN	132

DAFTAR TABEL

1.1 Data pencari kerja terdaftar	8
1.2 Data Pengguna E-Makaryo dan Pencari Kerja	12
1.3 Penelitian Terdahulu	16
2.1 Tenaga Ahli E-Makaryo	73
2.2 Pengunjung E-Makaryo bulan Januari-Maret 2021	74
4.1 Tabel Hasil Penelitian Faktor Pendorong dan Penghambat	120

DAFTAR GAMBAR

1.1 Informasi yang belum update	13
2.1 Peta Administrasi Provinsi Jawa Tengah	58
2.2 Struktur Organisasi	63
3.1 Alur Layanan Pencari Kerja Khusus.....	84
3.2 Alur Pelayanan Bursa Kerja Online	84
3.3 Youtube E-Makaryo Jawa Tengah.....	93
3.4 Link Terkait E-Makaryo.....	95
3.5 Job Fair Virtual E-Makaryo.....	95
3.6 Bukti Reset Password.....	96
3.7 Tampilan E-Makaryo Login	98
3.8 Tampilan Job Matching.....	100
3.9 Tampilan Menubar E-Makaryo	101

DAFTAR GRAFIK

1.1 Tingkat Pengangguran Berdasarkan Pendidikan	3
1.2 Tingkat Pengangguran Menurut Pendidikan Jateng	7
1.3 Pengunjung E-Makaryo dari Berbagi Negara.....	10