

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan desentralisasi di Indonesia dilakukan dengan pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada daerah untuk mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi daerah yang seluas-luasnya dilakukan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat. Hal ini juga didukung dengan pelaksanaan prinsip otonomi yang nyata dan bertanggungjawab, dengan pengertian bahwa penanganan urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah dalam rangka memberdayakan daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman, pemerintah dituntut untuk segera melakukan pembaruan diberbagai sektor sebagai suatu langkah untuk mengatasi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Inovasi menjadi suatu keharusan yang mesti dilakukan agar keberadaan pemerintah menjadi bermakna dimata rakyatnya menurut Van Vierlo dalam Muchlas M. Tahir (2015:278). Pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban dan mutlak diwujudkan oleh instansi pemerintah. Suatu pelayanan yang baik haruslah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, mempermudah dan mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memuaskan bagi masyarakat.

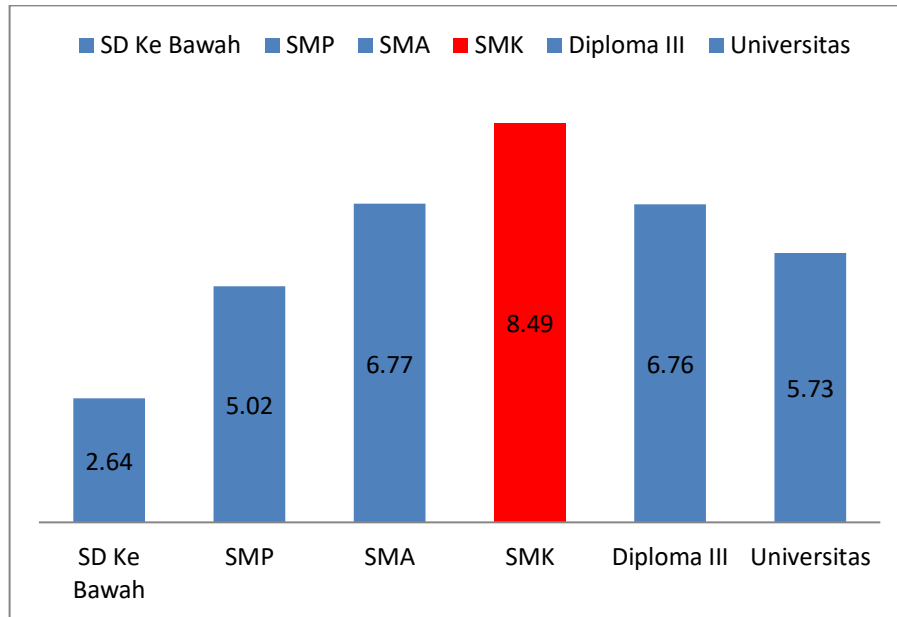
Negara Indonesia merupakan negara dengan jumlah dan pertumbuhan penduduk yang tinggi. Penduduk yang besar dan berkualitas akan menjadi aset yang

sangat bermanfaat bagi pembangunan, namun sebaliknya penduduk yang besar tapi rendah kualitasnya bisa menjadi beban yang berat. Pertumbuhan penduduk umumnya memberikan efek negatif, apabila pertumbuhan penduduk tidak diimbangi dengan produktivitas manusia tersebut. Penduduk yang memperoleh pekerjaan, maka akan dapat meningkatkan kesejahteraan, akan tetapi jika tidak mereka akan menjadi pengangguran yang akan meningkatkan angka ketergantungan dan menurunkan tingkat kesejahteraan suatu negara.

Jumlah penduduk Indonesia yang besar memiliki sumber daya manusia yang cukup untuk mendorong keberhasilan pembangunan ekonomi, karena sumber daya manusia adalah modal penting penggerak roda pembangunan ekonomi. Namun, disisi lain jumlah sumber daya manusia yang besar jika tidak diimbangi dengan perluasan kesempatan kerja akan menimbulkan masalah yaitu pengangguran. Pengangguran merupakan salah satu permasalahan di Indonesia yang belum terpecahkan sampai saat ini. Pengangguran memicu timbulnya kemiskinan, kriminalitas, kekumuhan dan masalah sosial lainnya. Jumlah lapangan kerja yang tersedia tidak sebanding dengan pencari kerja, diikuti dengan jumlah lulusan yang terus bertambah setiap tahunnya mengakibatkan jumlah pengangguran terus meningkat.

Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan jumlah tenaga kerja yang meningkat setiap tahunnya mengakibatkan persaingan ketat diantara para *fresh graduate* maupun yang sudah berpengalaman. Pendidikan menjadi salah satu penyebab pengangguran di Indonesia. Ketidak sesuaian antara jurusan dan lowongan yang tersedia membuat pengangguran semakin meningkat. Kurangnya keterampilan dalam berwirausaha membuat masyarakat enggan menciptakan lapangan kerja.

Grafik 1. 1
Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Berdasarkan Pendidikan di
Indonesia Tahun 2020



Sumber : BPS 2020

Grafik 1.1 Tingkat pengangguran terbuka terjadi disemua jenjang pendidikan. Berdasarkan jenjang pendidikan, lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) mencatat TPT tertinggi sebesar 8,49%. Hal ini menunjukkan adanya penawaran tenaga kerja yang tidak terserap. Angka TPT terendah berdasarkan jenjang pendidikan Sekolah dasar (SD) memiliki angka sebesar 2,65%. Kecilnya presentasi dari jenjang SD menunjukkan bahwa seseorang yang berpendidikan rendah cenderung mau menerima pekerjaan apapun.

Pengangguran menjadi salah satu permasalahan yang ada di Indonesia. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan fasilitas kepada pencari kerja agar dapat memudahkan angkatan kerja untuk mendapatkan pekerjaan yang layak di era teknologi yang semakin berkembang. Penerapan teknologi informasi (TI) di lingkungan pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan kemudahan kegiatan pelayanan publik. Implementasi TI kedalam berbagai

pelayanan publik di lingkungan pemerintah memiliki nilai-nilai strategis dalam instruksi Presiden No 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, penerapan TI dianggap mampu menaklukkan kesulitan merubah budaya kerja menjadi lebih baik implementasi TI juga mampu memberikan sistem kerja yang diinginkan yaitu agar pemerintah menjadi transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan. Layanan elektronik merupakan suatu inovasi terkemuka dalam memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk kepentingan pelayanan publik. Sistem Layanan Elektronik atau E-layanan (E-Service) merupakan suatu inovasi terkemuka dalam pemanfaatan Teknologi, Informasi dan Komunikasi untuk kepentingan pelayanan berbasis sektor publik. Rowley (2006) mendefinisikan E-Service sebagai: "... perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik ini meliputi unsur layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan". Pada jurnal Andi Muh Fikram dkk yang berjudul "E-Service Dalam Bursa Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa" mencerminkan tiga komponen utama yaitu (1) penyedia layanan, (2) pengguna layanan dan (3) saluran pelayanan. Salah satu wujud pengaplikasian dari konsep E-Service di dalam pemberian pelayanan publik yaitu dengan adanya bursa kerja secara online. Hal itu tentu memberi angin segar di dalam mengoptimalkan perluasan kesempatan kerja dan pemerataan kesempatan kerja dengan penyebaran informasi yang seluas-luasnya.

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 Ayat 2 menyatakan bahwa pekerjaan merupakan kebutuhan asasi warga negara sebagaimana diamanatkan yang menyatakan bahwa tiap-tiao waraga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan

yang layak bagi kemanusiaan. Bahwa warga negara mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk memilih, mendapatkan pekerjaan, dan memperoleh penghasilan yang layak. Pemerintah perlu memberikan perhatian dan kebijakan dalam menangani masalah ketenagakerjaan maupun dalam penyediaan lapangan pekerjaan guna mewujudkan pemerataan kesempatan kerja. Undang-undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 pada Bab IV yang membahas tentang Penempatan Tenaga Kerja, pasal 32 menguraikan bahwa penempatan tenaga kerja dilaksanakan berdasarkan asas terbuka, bebas, objektif serta adil setara. Hal-hal tersebut harus dipenuhi dalam penempatan tenaga kerja. Pemerintah membutuhkan layanan ketenagakerjaan untuk mendukung program pembangunan ketenagakerjaan yang kondusif. Layanan ketenagakerjaan yang dimaksud adalah Bursa Kerja Online. Peningkatan kualitas pelayanan dibutuhkan sistem informasi untuk mendukung operasionalnya. Bursa kerja disama artikan dengan pengertian informasi pasar kerja.

Bursa kerja secara online (BKO) adalah unit yang menjalankan fungsi sebagai mediator untuk mempertemukan dan memfasilitasi pertemuan antara pengusaha pencari tenaga kerja dengan masyarakat pencari kerja secara online. Bursa kerja online didesain (dirancang) dengan sebaik-baiknya guna membantu masyarakat pencari kerja dan para pengusaha (pengguna tenaga kerja) agar dapat saling berinteraksi lebih cepat, akurat dan lancar untuk menemukan kecocokan kebutuhannya. Bursa kerja online memudahkan masyarakat pencari kerja (Pencaker) untuk menemukan informasi sebanyak-banyaknya terkait lowongan pekerjaan yang tersedia dengan mengakses situs <https://bursakerja.jatengprov.go.id> kemudian memilih menu Sign Up (Daftar) untuk memasukkan informasi dan data

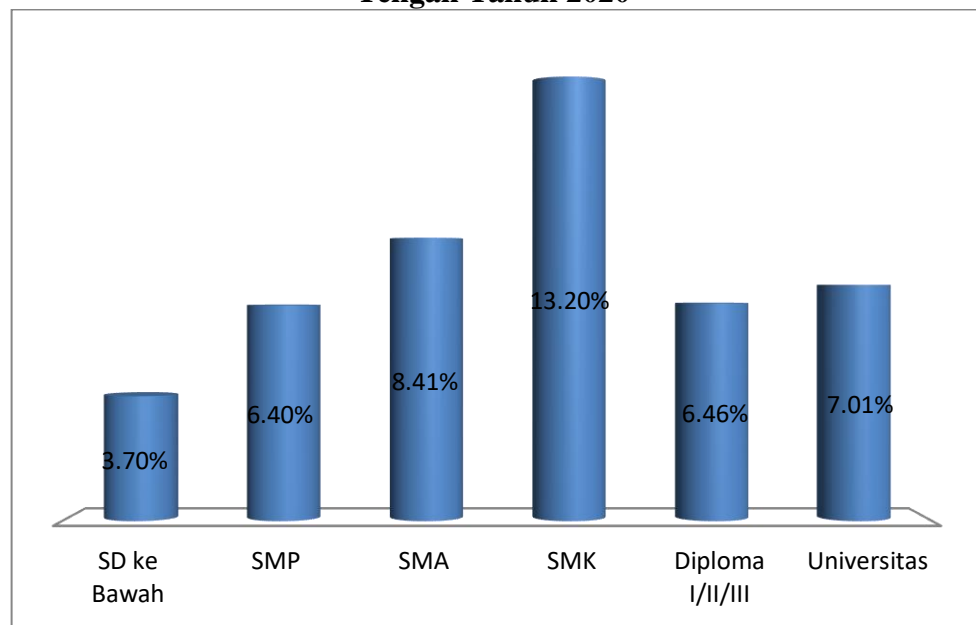
diri Pencari kerja agar dapat menggunakan fitur-fitur yang terdapat pada halaman web Informasi Pasar Kerja Online E-Makaryo. Lebih lanjut pengguna layanan dapat melihat petunjuk di dalam menggunakan web portal dengan mengunduh pedoman yang disediakan.

Pemerintah Indonesia hingga saat ini telah banyak melakukan inovasi pelayanan publik mengingat kondisi lingkungan yang selalu berkembang karena sifatnya yang dinamis. Salah satu inovasi pelayanan publik oleh pemerintah dalam upaya pengurangan pengangguran adalah Ayo Kita Kerja layanan bursa kerja online yang dibuat oleh Kementerian Ketenagakerjaan. Ayo Kita Kerja sudah terintegrasi di seluruh wilayah Indonesia untuk mempercepat pengurangan pengangguran. Sistem yang terintegrasi dalam Bursa kerja Online ini berisi data pencari kerja dan lowongan pekerjaan. Bursa Kerja Online (BKO) adalah unit untuk menjalankan fungsi penempatan untuk mempertemukan atau memfasilitasi pertemuan antara pencari kerja dengan pengguna tenaga kerja secara online. Bursa kerja dirancang untuk membantu masyarakat (pencari kerja) dan pengusaha (pengguna tenaga kerja) agar dapat saling berinteraksi secara lebih cepat, akurat lancar dan tanpa hambatan untuk menemukan kecocokan kebutuhan.

Salah satu pemerintah daerah yang menyelenggarakan Bursa Kerja Online adalah pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Pada tahun 2005 Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah menciptakan layanan bursa kerja online yang diberi nama Bursa Kerja Jawa Tengah. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah diberikan tanggung jawab dalam hal pelayanan ketenagakerjaan yang meliputi perencanaan tenaga kerja, perluasan, penempatan, pelatihan kerja, peningkatan produktivitas tenaga kerja, pembinaan hubungan

industrial dan syarat-syarat kerja, serta pengawasan ketenagakerjaan. Permasalahan yang ditemui menyangkut bidang ketenagakerjaan ini erat kaitannya dengan keadaan penduduk, tingkat pengangguran, situasi perekonomian, dan perkembangan kesempatan kerja. Inovasi tersebut dapat muncul karena jumlah pengangguran di Jawa tengah yang naik signifikan dikarenakan angkatan kerja yang semakin bertambah dan lapangan pekerjaan semakin sedikit.

Grafik 1.2
Tingkat Pengangguran Terbuka Menurut Pendidikan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020



Sumber : BPS 2020

Grafik 1.2 menunjukkan angka TPT terendah sebesar 3,70% pada penduduk berpendidikan SD ke Bawah, sementara TPT tertinggi sebesar 13,20% pada jenjang pendidikan SMK. TPT tertinggi kedua disumbangkan oleh penduduk berpendidikan SMA sebesar 8,41%, Universitas 7,01%, Diploma I-III 6,46%, dan SMP 6,40%. TPT yang paling tinggi adalah level SMK.

Tabel 1.1
Data Pencari Kerja Terdaftar, Lowongan Kerja terdaftar dan
Penempatan Kerja Provinsi Jawa Tengah 2018-2020

Tahun	Pencari Kerja		Lowongan Kerja		Penempatan	
	L	P	L	P	L	P
2018	106.433	133.813	95.599	176.963	60.078	107.169
2019	214.355	85.743	180.613	144.237	67.564	80.486
2020	226.831	196.511	192.882	168.982	69.230	132.673

Sumber : diolah dari berbagai sumber

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah pencari kerja dengan lowongan kerja yang ada belum mencukupi. Pada tahun 2018 jumlah pencari kerja mencapai 240.246, lowongan kerja yang tersedia sebesar 272.562, namun yang diterima hanya sebesar 167.247. Pada tahun 2020 angka pencari kerja mencapai 400ribu orang, lowongan kerja yang tersedia sebesar 324.850 dari berbagai sektor dan yang diterima hanya 201.903. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun angka pencari kerja semakin meningkat, namun yang dapat bekerja hanya setengah dari jumlah pencari kerja.

Angka pengangguran di Jawa Tengah mencapai angka 45% oleh sebab itu solusi yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah adalah dengan mengadopsi Bursa Kerja Online. Pada tahun 2005 Bursa Kerja tersebut diberi nama Bursa Kerja Jawa Tengah. Pada tahun 2018, pernah dilaksanakan pembuatan portal aplikasi penempatan tenaga kerja yang terintegrasi dengan Kementerian Tenaga Kerja untuk aplikasi Ayo Kita Kerja akan tetapi ada kendala dalam implementasi dan perubahan regulasi sampai akhirnya aplikasi Ayo Kita Kerja tidak ada kejelasan. Sehingga pada tahun 2019, Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah melepaskan dari integrasi sistem aplikasi Ayo

Kita Kerja dengan merekonstruksi layanan Bursa Kerja Jateng menjadi E-Makaryo. Layanan yang awalnya offline, sekarang dirubah menjadi pelayanan online. E-Makaryo jauh lebih baik karena sudah melibatkan semua jejaring kerjasama penempatan. Layanan yang diberikan juga bertambah ada layanan konsultasi. E-Makaryo tidak hanya memberikan informasi mengenai lowongan pekerjaan, terdapat juga informasi untuk mencari tempat magang dan pelatihan. Aplikasi ini bertujuan untuk mempertemukan pencari kerja dan pemberi kerja serta sudah terintegrasi dengan Bursa Kerja Khusus (BKK) se-Jawa Tengah. Semua layanan sistem antar kerja sudah terfasilitasi pada aplikasi E-Makaryo sehingga pencari kerja dapat memonitoring langsung status lamarannya dan pemberi kerja juga dapat menyaring tenaga kerja sesuai kebutuhan.

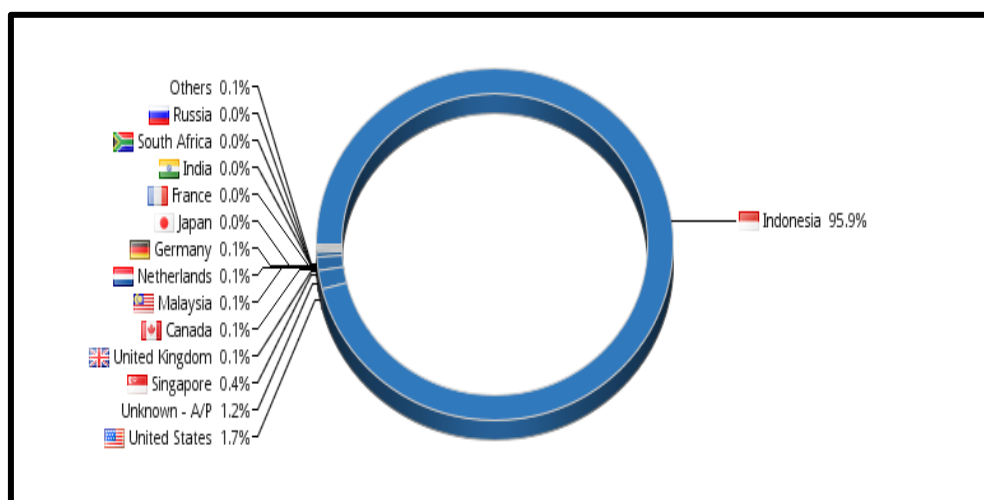
E-Makaryo dibangun dengan fasilitas offline atau kunjungan langsung ke Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah dan fasilitas online yaitu aplikasi berbasis TI yang dibangun untuk layanan informasi kerja yang dapat diakses di [http://www.bursakerja- Jawa Tengah.com](http://www.bursakerja-Jawa Tengah.com). Pencari kerja mendapatkan pendampingan, konsultasi dan pengantar untuk mendapatkan pekerjaan yang tepat, serta memahami dunia kerja.

Pelayanan penempatan tenaga kerja yang berkualitas yaitu pelayanan yang didalamnya mengandung prinsip cepat, tepat, mudah dan murah yang menjadi keinginan masyarakat khususnya masyarakat pencari kerja dan penggunakerja dalam hal prosedurnya, mulai dari persyaratan dan biaya yang harus dipenuhi pada tahap pendaftaran pencari kerja, pembuatan kartu kuning (AK/I), sampai pada pemberian informasi lowongan kerja. Peran sebagai perantara atau pihak ketiga yang mempertemukan pencari kerja dengan pemberi kerja dalam memberikan

informasi pasar kerja, serta memasarkan pencari kerja dan mencari permintaan tenaga kerja dinilai sangat bermanfaat dan dinilai dapat mengurangi jumlah pengangguran, mengingat kondisi pencari kerja maupun pengusaha dilingkup wilayah Provinsi Jawa Tengah.

E-Makaryo merupakan layanan informasi pekerjaan yang sudah berbasis international. Informasi lowongan pekerjaan di luar negeri juga tersedia dalam website. Hal tersebut membuat informasi lowongan kerja E-Makaryo dapat diakses oleh negara lain. Layanan informasi kerja antar negara membuat E-Makaryo banyak diakses oleh negara lain, berikut ini data negara-negara yang mengunjungi E-Makaryo :

Grafik 1.3
Pengunjung E-Makaryo dari Berbagai Negara Tahun 2020



Sumber : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah 2020

Grafik 1.3 menunjukkan pengunjung E-Makaryo terdiri dari beberapa negara. Indonesia memiliki presentasi yang tinggi sebesar 95,9%. E-Makaryo memang dibuat tidak hanya warga negara Indonesia, namun sudah international. Negara lain yang mengunjungi E-Makaryo terdapat United States dengan presentase sebesar

1,7%. United States merupakan negara tertinggi kedua setelah Indonesia yang mengunjungi E-Makaryo.

Pencari kerja dan pengguna tenaga kerja juga dihadapkan pada kenyataan bahwa adanya keterbatasan informasi dari kedua belah pihak sedikit banyak menghambat didalam proses pencarian tenaga kerja. Kesulitan informasi yang dimaksudkan ialah setiap lowongan pekerjaan yang tersedia memiliki karakteristik dan sifat yang berbeda. Dalam mengisi sebuah lowongan yang tersedia pada sebuah perusahaan yang memerlukan tenaga kerja dengan tingkat pendidikan hingga keterampilan yang betul-betul sesuai. Sehingga pelamar kerja bisa menyesuaikan dengan lowongan yang cocok dan dikehendaki. Di lain pihak, para masyarakat yang mencari pekerjaan kekurangan juga informasi tentang perusahaan mana yang membutuhkan tenaga kerja yang sesuai dengan kemampuan pencari kerja, tingkat upah, serta jaminan kesejahteraan sosial yang diinginkan. Kondisi dimana keterbasatasan informasi yang menjabarkan segala hal di dalam persoalan lowongan kerja hingga kriteria dan kompetensi khusus yang dibutuhkan suatu perusahaan sehingga pada periode diakhir tahun 2005 Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa tengah mengadopsi inovasi terkait yaitu bursa kerja yang dilaksanakan secara online.

Sasaran dari bursa kerja secara online yang dilaksanakan di Provinsi Jawa Tengah, ialah berupa penyederhanaan penyebaran informasi pasar kerja yang tersedia. Hal tersebut tentunya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pada masyarakat terkhusus masyarakat yang ingin mencari pekerjaan dalam hal mendapatkan informasi terkait lowongan pekerjaan yang tersedia akan tetapi kenyataannya kurang sesuai dengan harapan yang sebelumnya diidamkan karena

bursa kerja online yang dilaksanakan terkadang mengalami kendala pada saat pengaksesan situs dari E-Makaryo Provinsi Jawa Tengah itu sendiri. Pelayanan Elektronik atau *E-Service* di E-Makaryo masih memiliki permasalahan dari penyedia layanan, pengguna layanan dan saluran layanan. Penyedia layanan E-Makaryo sebagai dinas yang bertanggung jawab kurang melakukan sosialisasi mengenai E-Makaryo sehingga banyaknya masyarakat yang masih belum mengetahui adanya E-Makaryo dilihat dari data pengguna E-Makaryo sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Pengguna E-Makaryo Dan Pencari Kerja Terdaftar Tahun 2019-2021

Tahun	Pengguna E-Makaryo	Pencari Kerja Terdaftar
2019	10.976	300.098
2020	45.292	423.342
2021	210.940	488.749

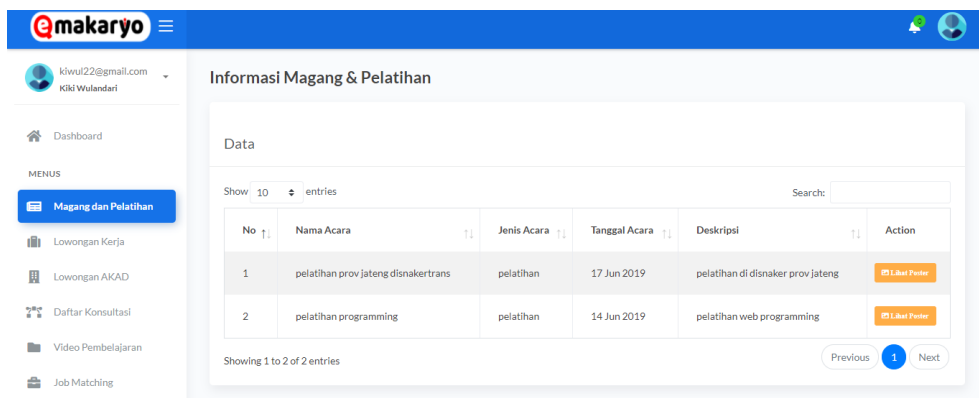
Sumber : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pengguna E-Makaryo pada tahun 2019 sebesar 10ribu orang, sedangkan data pencari kerja tahun 2019 sebesar 300ribu orang. Pengguna E-Makaryo tahun 2020 sebesar 45ribu orang, sedangkan pencari kerja tahun 2020 sebesar 423orang. Hal tersebut menunjukkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui E-Makaryo. Pengguna layanan sebagai masyarakat masih banyak yang mengalami kesusahan dalam menggunakan E-Makaryo karena saluran layanan yang sering mengalami kendala atau *server down*. Kebutuhan sarana yang lebih memadai sangatlah urgent agar pelaksanaan dari bursa kerja secara online itu

sendiri bisa tereksekusi dengan baik. Pembinaan fitur-fitur lainnya demi kelancaran pelaksanaan bursa kerja online ini dirasa dapat membawa pengaruh positif secara maksimal terhadap pelayanan kepada masyarakat di dalam menyediakan informasi seputar pasar kerja seperti telah diharapkan sebelumnya. Persoalan teknis dalam pelaksanaan program ini, hingga pemahaman masyarakat dalam mengoperasikan perangkat komputer atau gadget juga menjadi kendala lainnya.

E-Makaryo dapat tercipta karena adanya beberapa permasalahan yaitu banyak PHK yang dilakukan oleh perusahaan di Jawa Tengah yang berdampak angka pengangguran menjadi meningkat. Permasalahan yang selanjutnya adalah pencari kerja usia produktif semakin hari semakin bertambah di Jawa Tengah. Hal lain yang menjadi dorongan atas inovasi E-Makaryo adalah mengembalikan kepercayaan pencari kerja dan pemberi kerja terhadap kredibilitas Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebagai penyedia tenaga kerja berkualitas dan lowongan kerja yang lengkap. Namun, E-Makaryo masih belum maksimal dalam pelayanannya.

Gambar 1.1
Informasi Belum Update



No	Nama Acara	Jenis Acara	Tanggal Acara	Deskripsi	Action
1	pelatihan prov jateng disnakertrans	pelatihan	17 Jun 2019	pelatihan di disnaker prov jateng	Belum Update
2	pelatihan programming	pelatihan	14 Jun 2019	pelatihan web programming	Belum Update

Sumber : Web E-Makaryo

Pada gambar 1.1 menunjukkan bukti layanan E-Makaryo mengenai informasi yang tidak diupdate. Terlihat informasi untuk magang dan pelatihan merupakan informasi tahun 2019 yang mana sudah 2 tahun lalu informasi tersebut. Apabila tidak ada informasi seharusnya ada penghapusan otomatis untuk informasi lowongan maupun informasi maganag. Sehingga tidak ada lagi informasi yang sudah lewat dari tanggal pendaftaran.

Masalah yang lain dalam layanan E-Makaryo seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai E-Makaryo dan sistem akses E-Makaryo yang masih belum maksimal. Sehingga penerapan *E-Service* Bursa Kerja Online (E-Makaryo) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah dapat dikatakan masih kurang optimal. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Analisis E-Service Bursa Kerja Online (Studi Kasus pada E-Makaryo Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah)”.

1.15 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana *E-Service* Bursa Kerja Online (E-Makaryo) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah ?
- 1.2.2 Apa faktor pendorong dan penghambat *E-Service* Bursa Kerja Online (E-Makaryo) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah ?

1.16 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mendeskripsikan dan menganalisis *E-Service* Bursa Kerja Online (E-Makaryo) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah ?

- 1.3.2 Untuk mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat *E-Service* Bursa Kerja Online (E-Makaryo) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah ?

1.17 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dengan dilangsungkannya penelitian ini, maka ilmu pengetahuan dan juga wawasan terkait seperangkat teori di dalam manajemen publik khususnya dalam memberikan inovasi terkait pelayanan publik dapat terus didapatkan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Dengan dilangsungkannya penelitian ini, peneliti dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah peneliti peroleh dari aktivitas pembelajaran selama periode perkuliahan.

2. Bagi instansi terkait

Penelitian ini dilangsungkan dengan harapan dapat memberikan solusi dan pandangan yang berasal dari pihak di luar organisasi terkait bagaimana *E-Service* Bursa Kerja Online (E-Makaryo) di Provinsi Jawa Tengah

3. Bagi pembaca

Dengan dilangsungkannya penelitian ini, pembaca dapat memperoleh pengetahuan tambahan terkait *E-Service* Bursa Kerja Online (E-Makaryo) di Provinsi Jawa Tengah.

1.18 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3
Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI/TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Achmad Buchari (2016)	Mengetahui pelaksanaan <i>E-Service</i> pada program <i>E-Kelurahan</i> dan hambatannya.	Penelitian ini menggunakan teori Rowley yang dilihat dari komponen utama 1. Penyedia layanan, 2. Penerima Layanan dan 3. Saluran layanan\	Penelitian ini menggunakan Pendekatan deskriptif kualitatif	Dalam menjalankan program <i>E-Service</i> melalui <i>e-Kelurahan</i> dinyatakan belum berhasil. Yang dimana diperlihatkan bahwa sejumlah permasalahan yang menghambat efektifitas serta keefisiensian dalam menjalankan program <i>e-kelurahan</i> ini masih banyak dijumpai. Harapan kedepannya, Pemerintah Kota Bandung bisa memfasilitasi berjalannya program ini dengan tenaga kerja yang jauh lebih profesional lagi atau menyelenggarakan pelatihan kepada pegawai instansi agar pemanfaatan aplikasi ini dapat jauh lebih optimal.

2.	Muh, Andi Fikram, dkk (2019)	Memperoleh informasi terkait bagaimana mengaplikasikan <i>E-Service</i> dalam bursa kerja dan mengetahui factor yang mendukung serta menghambat yang di temui di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa	Penelitian ini menggunakan teori <i>E-Service</i> dari Rowley yang dilihat dari komponen utama 1. Penyedia layanan, 2. Penerima Layanan dan 3. Saluran layanan	Jenis penelitian yang diadopsi di dalam penelitian ini ialah kualitatif dimana dengan menerapkan tipe penelitian fenomenologi yang lebih berfokus terhadap subyektivitas pengalaman hidup manusia.	<i>E-Service</i> dalam bursa kerja belum tercapai secara maksimal hal ini dilihat dari aspek penyedia layanan dimana petugas yang menjalankan tugasnya telah sesuai dengan prosedur namun belum sepenuhnya berhasil menghadirkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Dari aspek pengguna layanan dan saluran layanan juga belum tercapai secara maksimal.
----	------------------------------	---	--	--	---

3.	Yuliatina Pratiwi, Andy Fefta Wijaya, Wima Yudo Prasetyo	<i>E-Service</i> pada program PSB Real Time Online dan hasil kerja dari implementasi <i>E-Service</i> program PSB Real Time Online dalam perspektif Good Governance.	Penelitian ini menggunakan teori implementasi <i>e-government</i> , tipologi <i>e-government</i> dan hambatan <i>e-government</i> .	Penelitian ini menggunakan Pendekatan deskriptif kualitatif	Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, Program PSB Real Time Online dinyatakan berhasil dalam memberikan pelayanan kepada publik. Pelayanan ini menjunjung tinggi sejumlah prinsip yang diterapkan di dalam <i>Good Governance</i> khususnya aspek keterbukaan, efisiensi dan kesederhanaan. Pemerintah dapat lebih lanjut mensosialisasikan penerapan PSB Real Time Online kepada segenap masyarakat dengan menggunakan sarana cetak ataupun elektronik sebelum PSB Real Time teralisasi. Dengan diberikannya sosialisasi ini, masyarakat akan memahami bagaimana mekanisme dari PSB Real Time Online sehingga kesalahan dalam menjalankan prosedur dapat diminimalisir.
4.	Citra Annisa (2011)	Menganalisis pelaksanaan E-government <i>E-Service</i> pada program bursa kerja online Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi	Penelitian ini menggunakan teori empat indikator penentu keberhasilan implementasi	Penelitian ini menggunakan Pendekatan deskriptif kualitatif	Dengan menjalin komunikasi yang baik antara pemerintah dengan perusahaan dan masyarakat sudah baik, namun komunikasi yang terjalin antara perusahaan dengan masyarakat dinilai masih di bawah standar. Hal ini terlihat dari segi sumber daya serta disposisi yang dinilai belum sempurna. Namun dalam struktur birokrasi, komunikasi yang terjalin sudah dinilai baik. Ditambah lagi dalam melaksanakan Bursa Kerja Online guna memberikan pelayanan kepada publik seharusnya dapat lebih baik lagi.

5	M. Dhenda Zericka A (2013)	Menggambarkan pelayanan publik apa saja yang sudah diterapkan pada Stasiun Malang untuk menunjang semakin majunya perkembangan zaman yang identik dengan pemanfaatan teknologi informasi sebagai salah satu produk pelayanan publik.	Penelitian ini menggunakan teori E-Service dari Rowley yang dilihat dari komponen utama 1. Penyedia layanan, 2. Penerima Layanan dan 3. Saluran layanan	Penelitian ini menggunakan Pendekatan deskriptif kualitatif	Di Kabupaten Kutai Kartanegara, <i>electronic service</i> diterapkan dengan kurang optimal, yang dimana terlihat bahwa fungsi dari <i>website</i> dalam memberikan informasi kepada publik masih kurang optimal. Fitur yang disediakan untuk melangsungkan tanya jawab dengan pengguna <i>website</i> masih dirasa belum optimal juga, hal ini disebabkan operator <i>website</i> masih terbatas dalam hal jumlah. Namun berdasarkan sistem lelang dengan menggunakan jaringan internet, dirasa cukup baik padahal jaringan jenis ini tergolong baru dimanfaatkan oleh Kabupaten Kutai Kartanegara, namun dalam hal saluran yang berperan untuk menyediakan layanan dirasa sangatlah terbatas, hal ini disebabkan sejumlah infrastruktur yang menunjang telekomunikasi masih perlu diperbaiki dan diperbanyak dalam hal aplikasi telematika, sarana komunikasi dan informasi serta pelayanan informasi publik guna lebih mengoptimalkan pemberian pelayanan kepada publik.
---	----------------------------	--	---	---	--

Sumber : diolah dari berbagai sumber.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu penelitian terdahulu menunjukkan pelayanan di Indonesia sudah menggunakan teknologi. Pembuatan teknologi untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih ramping dan efisien. Pelayanan menggunakan teknologi bukan hanya bermanfaat bagi pemerintah namun juga bermanfaat bagi masyarakat. Dengan diterapkannya teknologi informasi dalam lingkup pemerintahan, maka sejumlah kemudahan dalam menjalankan segudang aspek untuk memberikan pelayanan kepada publik akan timbul. Pengimplementasian TI dalam memberikan pelayanan kepada publik yang dimana ini dilakukan oleh pemerintah mempunyai sejumlah nilai strategis, yakni dengan diimplementasikannya TI maka sejumlah kesulitan dapat ditaklukkan dengan mengubah budaya kerja guna memperbaiki sistem yang ada dengan memanfaatkan kemajuan TI. Dengan dimanfaatkannya TI dalam lingkup pemerintahan maka pemerintah dapat lebih terbuka dan akuntabel saat melayani masyarakat. Selanjutnya dengan utilisasi TI, pemerintah memberikan sebuah pelayanan dengan berdasar kepada kepentingan umum.

Penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh peneliti sama sama mengadopsi metode kualitatif. Perbedaan yang ada dalam penelitian terdahulu yaitu masing-masing memiliki beberapa tujuan yang berbeda serta tempat situs penelitian yang berbeda dengan situs penelitian yang diambil oleh peneliti. Hubungan dengan penelitian ini adalah mengenai penerapan *E-Service* dan faktor pendorong dan penghambat *E-Service*. Teori yang digunakan sama dengan peneliti menggunakan *E-Service* dari Rowley. Pelayanan elektronik dapat berhasil apabila 3 elemen saling melengkapi. Elemen tersebut adalah penyedia layanan (dinas/pemerintah

terkait), pengguna layanan (masyarakat) dan saluran layanan (teknologi). Penyedia layanan harus memberikan saluran layanan yang baik dan mudah untuk masyarakat. Sehingga pengguna layanan atau masyarakat dapat menggunakan. Dalam pelayanan *E-Service* apabila ketiga elemen tersebut saling melengkapi, maka pelayanan elektronik disebut sudah baik. Namun sekarang banyak pelayanan elektronik yang tidak melakukan pembaruan, dan kurangnya sosialisasi. Sehingga masyarakat sering tidak mengetahui dan membuat pelayanannya terhenti.

1.19 Kajian Teori

1.6.1 Administrasi Publik

1.6.1.1 Definisi Administrasi Publik

Dimock, Dimock, & Fox (Keban,2014:5) mengartikan administrasi publik adalah sebuah kegiatan dalam memproduksi barang ataupun jasa sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan guna mencukupi seluruh kebutuhan masyarakat yang merupakan konsumen.

Nigro dan Nigro (Pasolong, 2014:8) mengungkapkan bahwa administrasi publik ialah (1) sebuah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sebuah kelompok, dalam hal ini termasuk ke dalam lingkup pemerintahan, (2) administrasi publik terdiri atas lembaga eksekutif, legislatif, serta sejumlah lembaga yang berhubungan dengan kedua lembaga tersebut, (3) memiliki peranan yang penting dalam merumuskan sebuah kebijakan pemerintah, hal ini disebabkan administrasi publik ialah salah satu bagian yang menyusun politik, (4) berhubungan terhadap sejumlah kelompok swasta ataupun individu lainnya dalam memberikan pelayanan kepada

publik, (5) di dalamnya terdapat sejumlah hal yang memiliki perbedaan dalam mendefinisikan dengan administrasi perseorangan. Nigro dan Nigro mengungkapkan bahwa fokus di dalam administrasi publik ialah kerja sama antar individu atau lebih yang diterapkan di dalam lingkup pemerintahan dan menempatkan posisi yang berbeda dengan administrasi perseorangan.

Chandler dan Plano (Keban, 2014:3) mendefinisikan bahwa administrasi publik ialah sebuah upaya yang mengorganisir dan mengkoordinasikan sumber daya dan juga persoal publik dalam memberuk sebuah formulasi, menerapkannya, serta mengelola sejumlah keputusan yang akan diterapkan ke dalam kebijakan publik.

Sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa administrasi publik ialah sebuah proses yang dilakukan guna menjalin kerja sama antara lingkungan publik yang terdiri atas lembaga yudikatif, eksekutif, dan juga legislatif dengan tujuan untuk mencukupi seluruh kebutuhan dan melayani kepentingan publik.

1.6.1.2 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Perlu diberikan tanda kutip bahwa administrasi memiliki ruang lingkup yang luas, tergantung dengan kebutuhan yang terus berkembang sesuai dengan permasalahan yang tengah dihadapi oleh masyarakat. Langkah yang dapat diterapkan dalam meninjau ruang lingkup administrasi publik di dalam sebuah negara ialah dengan meninjau sejumlah lembaga departemen dan juga non-departemen yang terdapat di dalam sebuah negara ataupun daerah.

Chandler dan Plano (Keban, 2014:8) beranggapan bahwa semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi dalam kehidupan manusia akan mengakibatkan beban yang harus ditanggung oleh pemerintah ataupun melalui administrasi publik juga lebih kompleks lagi.

Nicholas Henry (Keban, 2014:8) merincikan ruang lingkup dari administrasi publik dapat ditinjau melalui :

1. Organisasi publik, yang dimana di dalam hal ini berprinsipkan pada sejumlah model organisasi dan perilaku yang ditunjukkan dalam birokrasi.
2. Manajemen publik yang dimana berhubungan terhadap sistem serta ilmu terkait manajemen, mengevaluasi penerapan program beserta dengan tingkat produktivitasnya, anggaran yang diharuskan untuk dialokasikan guna memenuhi kepentingan publik, serta manajemen dalam mengelola sumber daya manusia yang tersedia.
3. Implementasi yang dimana berkaitan pendekatan dengan kebijakan publik beserta pengimplementasian kebijakan tersebut, upaya dalam mengubah kepemilikan umum menjadi kepemilikan pribadi, administrasi yang diterapkan antar pemerintahan dengan etika birokrasi.

James L.Perry pada buku “Handboom of public Administration” (Keban, 2014:9) mendeskripsikan sejumlah unsur penting, yang terdiri dari :

1. Tantangan yang harus dihadapi oleh administrasi publik beserta langkah yang akan ditempuh oleh administrasi publik dalam menempatkan dirinya guna melayani masyarakat.

2. Sistem yang diterapkan di dalam administrasi dan juga organisasi haruslah bernilai efektif.
3. Upaya dalam mempererat interaksi terhadap badan legislatif, sejumlah badan yang telah ditunjuk ataupun diamanahkan, serta dengan publik.
4. Meninjau kinerja administrasi melalui pembentukan kebijakan beserta perencanaan program yang dianggap sukses.
5. Dalam melangsungkan administrasi di sektor perpajakan serta anggaran haruslah bernilai efektif.
6. Meninjau pengelolaan atas sumber daya manusia yang tersedia.
7. Meninjau upaya administrasi publik dalam membenahi sistem operasionalnya serta meningkatkan pelayanannya yang akan diberikan kepada masyarakat.
8. Meninjau seberapa profesional dan etisnya pelaksanaan administrasi publik.

1) Paradigma Administrasi Publik

Paradigma ialah sudut pandang seseorang ataupun kelompok dalam berpikir. Paradigma menurut Thomas S. Khun dalam (Syafie, 2010:26) ialah sebuah perpektif, nilai, metode, prinsip yang akan menjadi sebuah dasar ataupun langkah yang akan diterapkan dalam menyelesaikan sebuah persoalan yang hendak diselesaikan masyarakat yang dilakukan dengan menjunjung tinggi ilmiah di suatu periode tertentu. Seiring dengan bergeraknya jaman, muncullah sejumlah perspektif, yang dimana perspektif tersebut terus berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini serta berkembangnya jaman ke lebih modern lagi.

Di dalam berkembangnya ilmu administrasi publik, sebuah fenomena krisis (*anomalies*) sudah tercatat terjadi beberapa kali. Dengan berkembangnya ilmu administrasi inilah, perpektif yang timbul terkait administrasi publik turut berkembang. Perkembangan perpektif ini dibahas oleh Nicholas Henry (Keban, 2014:31-33) yang dimana di dalam administrasi publik terdapat lima kali pergantian paradigma.

Paradigma 1 (1900-1926) yang kerap dikatakan dengan paradigma Dikotomi politik dan administrasi. Frank J Goodnow dan Leonard D. White merupakan tokoh yang berperan dalam terbentuknya paradigma ini. Di dalam karya yang ditulis oleh Goodnow pada 1900, "Politics and Administration", fokus politik ialah kebijakan serta respon yang ditunjukkan berdasarkan keinginan publik, namun administrasi akan berfokus dalam mengimplementasikan kebijakan atau keinginan publik tersebut. Penggolongan politik dan administrasi yang sebagaimana telah diterapkan oleh badan eksekutif dan badan legislatif, dimana kedua badan tersebut memiliki tugasnya masing-masing yaitu badan legislatif akan menyalurkan aspirasi yang diungkapkan oleh publik yang kemudian bersama-sama dengan badan eksekutif akan membentuk sebuah kebijakan yang merupakan hasil dari aspirasi tersebut, dan tugas badan eksekutif yaitu menerapkan kebijakan yang telah dibentuk. Di dalam paradigma ini, terdapat saran yang dimana administrasi ditinjau sebagai sebuah subjek yang bebas nilai serta difokuskan guna meningkatkan efisiensi serta ekonomi yang ditimbulkan oleh *government bureaucracy*. Di dalam paradigma ini, lokusnya ialah birokrasi pemerintahan, namun patut disayangkan

bahwa paradigma ini tidak membahas fokus di dalam paradigma ini dengan rinci serta mendetail.

Paradigma 2 (1927-1937) dikenal dengan paradigma Prinsip – Prinsip Administrasi, yang dimana tokoh yang berperan di dalam terbentuknya paradigma ini ialah Willoghby, Gullick & Urwick, yang dimana memperoleh pengaruh dari sejumlah tokoh manajemen klasik seperti Fayol dan Taylor. Tokoh-tokoh yang berperan di dalam terbentuknya paradigma ini mempulikasikan prinsip di dalam administrasi yang merupakan fokus di dalam administrasi publik. Sejumlah prinsip tersebut dicantumkan di dalam POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting* dan *Budgeting*) yang dimana penerapannya tidak memiliki batasan tempat serta dapat diterapkan dimana saja dan oleh siapa saja. Di dalam paradigma ini, tidak dijelaskan secara mendetail terkait lokus di dalam administrasi publik, alasannya ialah tokoh-tokoh yang berperan tersebut berspekulasi bahwa prinsip yang mereka bentuk bersifat universal, terutama dapat diterapkan di dalam organisasi pemerintahan. Sehingga diperoleh bahwa paradigma ini menekankan fokus dibandingkan lokusnya.

Paradigma 3 (1950-1970) dikenal dengan paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Pada tahun 1946, seorang editor buku “*Elements of Public Administration*”, Morstein-Marx, mempersoalkan bahwa topik terkait dipisahkannya politik dengan administrasi ialah suatu hal yang tidak logis. Lain halnya dengan Herbert Simon, yang mengutarakan kritik bahwa prinsip administrasi dinilai tidak konsistem serta tidak sepenuhnya bersifat universal. Berdasarkan hal ini, administrasi negara tidaklah menjadi sebuah *value free* atau

bersifat universal, melainkan memperoleh pengaruh dari sejumlah nilai. Di dalam paradigma ini terlihat adanya dua spekulasi yaitu *value-free administration* dan juga *value laden politics*. Namun fakta dilapangan menunjukkan bahwa kedua spekulasi ini sama-sama terinterpretasikan, sehingga John Gaus menegaskan bahwa teori yang dibentuk di dalam administrasi publik seyogyanya merupakan teori politik juga. Hal inilah yang mengakibatkan munculnya paradigma baru yaitu anggapan bahwa ilmu politik juga bagian dari administrasi publik, sehingga paradigma ini memiliki lokus birokrasi pemerintahan dan fokus yang tidak jelas yang dikarenakan tidak adanya solusi yang ditunjukkan oleh prinsip yang membentuk administrasi publik. Informasi terkait juga menyatakan bahwa saat itu administrasi publik tengah dilanda krisis identitas yang disebabkan ilmu politik dinilai disiplin dan mendominasi lingkup administrasi publik.

Paradigma 4 (1956-1970) yang dimana menempatkan administrasi publik ke dalam Ilmu Administrasi. Fokus di dalam paradigma ini terdiri atas perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi dan lain sebagainya. Dalam mengembangkan paradigma ini memiliki dua percabangan, yakni berfokus kepada berkembangnya ilmu administrasi murni yang didorong dengan disiplin di dalam psikologi sosial serta berfokus pada kebijakan publik. Seluruh orientasi ini penerapannya dapat dilakukan pada lingkup administrasi publik dan juga bisnis. Sehingga diketahui bahwa paradigma ini tidak memiliki kejelasan dalam segi lokusnya.

Paradigma 5 (1970) disebut sebagai Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Di dalam paradigma ini terlihat kejelasan di dalam fokus beserta lokusnya, yang dimana paradigma ini berorientasi terhadap teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik dan berfokus pada persoalan beserta kepentingan publik. Sehingga sudah jelas bahwa paradigma ini mempunyai fokus beserta lokus yang digambarkan dengan jelas.

Paradigma 6 yaitu Governance. Konsep ini seyogyanya bukanlah sebuah konsep yang baru dikenalkan, konsep ini sudah sukses dalam penerapannya. Secara keseluruhan, governance mencakup bahasan mengenai desentralisasi atau pembagian kekuasaan dan fungsi. Selain itu juga ada analisis jejaring antar para aktor seperti organisasi non profit, organisasi privat dan pemerintahan dari unit maupun level yang berbeda. Paradigma *governance* memiliki hubungan yang dekat dengan NPM, menurut Peters (Ikeanyibe, 2017) kedua paradigma ini memiliki kesamaan satu sama lain, dimana keduanya berusaha untuk memecahkan sistem pemerintahan hierarki dan top-down yang ada di masa lalu. Peters turut membeberkan perbedaan mencolok antara NPM dan *governance*, yaitu di dalam NPM pemanfaatan aktor yang bukan termasuk pemerintah ditujukan guna menekan biaya yang harus teralokasikan, mendorong keefisienan administrasi publik, serta menerapkan batasan-batasan akan *power* yang dimiliki negara beserta di dalam pendekatan *governance* ada beberapa unsur efisiensi tetapi pembenaran utamanya guna mengikutsertakan masyarakat sipil, mendorong partisipasi, serta memberikan pengakuan terhadap kapasitas jaringan yang terdapat di dalam masyarakat sipil guna memberikan minimalnya langkah dalam mengelola diri di

bidang kebijakan mereka. Gibson menyebutkan bahwa pada dasarnya, *governance* melibatkan kemitraan dalam menjalankan fungsi pemerintahan, kemitraan ini termasuk penduduk lokal, organisasi yang melayani masyarakat/daerah, sektor publik dan sektor swasta (Ikeanyibe, 2017). Adapun prinsip-prinsip Paradigma *governance* yaitu :

- a. Jaringan lembaga dan aktor dari dalam dan diluar pemerintahan.
- b. Tidak ada batas-batas untuk mengetahui masalah sosial dan ekonomi.
- c. Ketergantungan kekuasaan diantara lembaga-lembaga yang terlibat dalam keputusan bersama. Artinya antar organisasi bergantung satu sama lain untuk melakukan suatu tindakan dan harus ada pengabungan sumberdaya serta negoisasi untuk menyamakan asumsi demi tercapainya suatu tujuan.
- d. Jaringan aktor pemerintahan yang mandiri dan otonom.
- e. Kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan tidak bertumpu pada kekuatan pemerintah untuk menggunakan wewenangnya.

Paradigma yang diuraikan di atas ini, dengan paradigma yang lebih dekat dengan administarasi publik 5 yakni administrasi publik sebgai administrasi publik. Fokus dan lokus yang terdapat di dalam paradigma kelima telah dipaparan dengan jelas, sehingga fokus di dalam penelitian ini ialah Bursa Kerja E-Makaryo dan lokusnya ialah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigasi Provinsi Jawa Tengah. Paradigma ini memiliki tiga fokus yaitu teori organisasi, teori manajemen publik dan teori kebijakan publik, sementara untuk penelitian ini terfokus pada aspek manajemen publik.

1.6.2 Kebijakan Publik

Graycar (Keban, 2014: 59) mendefinisikan kebijakan sebagai (1) serangkaian prinsip, atau kondisi yang diinginkan, (2) sebuah “produk”, (3) sederet kesimpulan atau saran, (4) upaya dalam membentuk sebuah kebijakan guna mengambil sebuah keputusan yang berisikan langkah serta dengan menempuh langkah tersebut sebuah organisasi bisa mengetahui apa yang tengah diharapkan melalui dirinya, selayaknya sebuah program ataupun mekanisme guna mewujudkan produknya, dan (5) sebuah “kerangka kerja”, yang digambarkan dengan kebijakan yang merupakan sebuah upaya dalam bernegosiasi guna menguraikan sejumlah isu beserta metode yang akan diterapkan. Graycar melihat bahwa kebijakan ialah sederet prinsip ataupun kondisi yang meliputi rekomendasi atau kesimpulan, proses, cara, dan kerangka kerja yang menghasilkan suatu produk yang diinginkan.

Menurut Thomas R. Dye (Miftah Thoha, 2011: 107), kebijakan publik adalah segala sesuatu merupakan pilihan pemerintah yang berupa penerapan ataupun tidak diterapkannya pilihan tersebut. Thomas R. Dye menekankan bahwa segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah ialah merupakan kebijakan publik. Definisi Thomas tersebut berbeda dengan yang dikemukakan Chandler & Plano. Chandler & Plano (Keban, 2014: 60) menguraikan bahwa kebijakan publik ialah sebuah bentuk dari dimanfaatkannya sumber daya yang tersedia dengan lebih strategis lagi guna mencari solusi dari permasalahan yang ada. Chandler & Plano memfokuskan kebijakan publik sebagai pemanfaatan sumber daya yang dimiliki dengan tujuan memecahkan permasalahan publik.

William N. Dunn (Inu Kencana, 2010 :106) mendefinisikan kebijakan publik ialah serangkaian alternatif yang saling terhubung yang dimana alternatif tersebut dibentuk oleh lembaga ataupun instansi pemerintah pada sektor-sektor yang berkaitan dengan tugas pemerintahan, contohnya pertahanan keamanan, energi, kesehatan, dan lain sebagainya. Sehingga dalam hal ini dapat dirumuskan bahwa maksud dari Willian N. Dunn terkait kebijakan publik ialah serangkaian alternatif yang dimana alternatif tersebut dibentuk oleh aparatur birokrasi, yang dimana alternatif tersebut memiliki sifat yang sudah terintegrasi dan berhubungan erat dengan keperluan publik.

1.6.3 Manajemen Publik

Seluruh organisasi tentu membutuhkan manajemen, tanpa adanya manajemen, semua upaya yang dilakukan akan bernilai percuma serta tujuan yang hendak dicapai akan lebih sulit terwujud. *Stoner* mengemukakan bahwa manajemen ialah sebuah proses yang meliputi penyusunan rencana, menyusun anggaran, melakukan pengawasan terhadap usaha yang dijalankan tiap-tiap anggota organisasi serta sumber daya organisasi yang digunakan, yang dimana upaya-upaya tersebut dilakukan guna mewujudkan tujuan dari organisasi. Menyusun rencana diartikan bahwa pihak yang berperan sebagai manajer akan menyusun rencana kegiatan sebelum rencana tersebut terimplementasikan. Seluruh aktivitas yang terencana ini harus berdasarkan metode, rencana, ataupun logika, sehingga aktivitas dilaksanakan bukan berdasar dugaan ataupun firasat semata. Mengkoordinasikan dapat diartikan bahwa sumber daya yang tersedia di dalam sebuah organisasi akan dikoordinasikan oleh manajer. Sebuah organisasi harus mampu merangkai sumber

daya yang dimilikinya guna mewujudkan tujuannya. Pengarahan dapat diartikan bahwa manajer akan memberikan arahan, mengepalai, serta memimpin para bawahannya. Seluruh aktivitas ini tidak serta merta dapat dilakukan seorang manajer sendiri, namun sebenarnya tugas-tugas tersebut diselesaikan dengan bantuan pihak lain. Pengawasan diartikan bahwa manajer berusaha untuk mendukung jalannya operasional dari organisasi guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan, apabila sejumlah komponen di dalam organisasi tidak sesuai dengan prosedur ataupun tujuan dari organisasi, manajer akan membenahi komponen tersebut.

Manajemen yang didefinisikan oleh Luther Gulick (Handoko,2014:11) ialah sebuah bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berupaya secara sistematis guna mengetahui alasan dan langkah manusia dalam melangsungkan kerja dengan tujuan mewujudkan tujuan serta sistem kerja sama yang jauh mendatangkan manfaat dari segi kemanusiaan. Gulick berpendapat bahwa manajemen sudah sesuai dengan persyaratan untuk dapat didefinisikan sebagai sebuah bidang ilmu pengetahuan, yang dimana manajemen ini telah dikaji dalam waktu yang cukup lama serta telah dibentuk berupa serangkaian teori. Seluruh teori yang terdapat di dalam manajemen bersifat general serta subjektif, namun teori manajemen kerap diuji di dalam sebuah praktek, yang dimana pengujian ini menunjukkan bahwa manajemen merupakan sebuah ilmu yang akan terus-menerus mengalami perkembangan di waktu mendatang.

Berdasarkan hakikatnya, manajemen publik tersebut merupakan manajemen instansi pemerintah. Manajemen publik berdasar pendapat dari Overman

(Pasolong 2011: 83) berbeda dengan “*scientific management*”, walaupun manajemen memperoleh pengaruh yang cukup besar dari “*scientific management*”. Manajemen publik juga tidak dapat dikatakan sebagai “*policy analysis*” dan administrasi publik, manajemen publik lebih mencerminkan tekanan yang terjadi di antara orientasi “*rational-instrumental*” di satu pihak dan orientasi politik kebijakan di pihak yang lainnya. Manajemen publik ialah sebuah antarstudi yang terdiri atas sejumlah aspek umum dari organisasi serta berupa kolaborasi antara antara fungsi manajemen dengan SDM, keuangan, fisik, informasi, dan politik.

Dengan berkembangnya jaman, maka paradigma di dalam manajemen publik turut bergeder, contohnya pada paradigma *Old Public Administration* (OPA) yang kemudian dikembangkan sehingga membentuk paradigma *New Public Management* (NPM) yang kemudian dikembangkan kembali sehingga membentuk *New Public Service*. NPS terbentuk dari upaya mengkritik paradigma yang dulu diterapkan yang dimana paradigma tersebut dinilai tidak dapat mensejahterakan masyarakat dan menyebabkan ketidakadilan dalam melayani masyarakat. Masyarakat sepatutnya dilayani selayaknya warga negara bukannya selayaknya klien yang dimana hal ini diterapkan di dalam paradigma OPA atau bahkan dianggap sebagai kustomer selayaknya yang diterapkan di dalam paradigma NPM.

Pelayanan publik bukan hanya untuk memberikan respon terhadap permintaan pelanggan, namun lebih mengarah kepada pembangunan ikatan yang lebih baik lagi, membangun kepercayaan, serta melangsungkan kolaborasi dengan dan antar warga negara. Perumusan atas kepentingan publik dapat diterapkan seluruh komponen yang berperan dalam pihak negeri ataupun swasta, dan juga

masyarakat sipil. Dengan spekulasi inilah, paradigma NPS dikatakan sebagai paradigma *governance*. Teori *governance* memandang bahwa sebuah negara ataupun pemerintahan saat ini tidak berperan sendirian dalam memberikan pelayanan kepada publik yang efisien, ekonomis, dan adil, yang dimana paradigma ini menilai perlunya kolaborasi (*collaboration*), kemitraan (*partnership*) dan jaringan (*networking*) dengan sejumlah *stakeholders* saat menyelenggarakan kepentingan publik.

1.6.4 E-Government

1.6.4.1 Definisi *E-Government*

Menurut Indrajit (2002,h.4), *E-Government* ialah sebuah mekanisme dalam menjalin interaksi yang lebih modern antara pemerintah dengan masyarakat serta pihak lain yang memiliki kepentingan (*stakeholder*), dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi guna membenahi mutu serta kualitas dari sebuah pelayanan yang tengah berlangsung.

Mustopadidjaja dalam Jurnal Habibullah (2010) turut mendefinisikan bahwa E-Government ialah penerapan teknologi yang didasarkan pada WEB (jaringan), komunikasi internet, serta di sejumlah kasus menerapkan aplikasi interkoneksi guna memberikan fasilitas komunikasi serta lebih membuka jangkauan dalam mengakses ke, dan, atau dari penyedia layanan dan informasi yang berasal dari pemerintah kepada masyarakat, pasar kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara.

1.6.4.2 Tujuan dan Manfaat *E-Government*

Sesuai dengan Inpres No.3 Tahun 2003, e-government dikembangkan guna (Main,2010):

- a. Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi sehingga kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan jauh lebih efektif serta efisien.
- b. Membentuk sebuah sistem dalam manajemen dan prosedur yang terbuka dan efisien serta mempermudah dalam bertransaksi dan memberikan pelayanan kepada antar lembaga pemerintah.

Dengan menerapkan konsep e-government, maka sejumlah manfaat akan didapatkan, yakni : (Indrajit, 2002)

- a. Kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk *stakeholder* dapat lebih baik lagi, khususnya dalam hal kinerja yang diamna keefektifan dan keefisiensian kinerja di sejumlah aspek dalam kehidupan bernegara dibutuhkan.
- b. Mendorong keterbukaan, kontrol, beserta akuntabilitas dalam menyelenggarakan pemerintahan guna menerapkan *Good Corporate Governance*.
- c. Biaya yang digunakan dalam administrasi, membangun relasi, serta interaksi yang harus teralokasikan dapat diminimalisir.
- d. Memberikan kesempatan kepada pemerintah dalam memperoleh sumber pendapatan terbari dengan berinteraksi kepada sejumlah pihak yang memiliki kepentingan.

- e. Membentuk sebuah lingkungan masyarakat yang dimana cepat serta tepat dalam menyelesaikan permasalahan dengan globalisasi serta bergejolaknya trens yang ada.
- f. Pemberdayaan masyarakat beserta sejumlah pihak lain yang dimana masyarakat dan pihak asing tersebut akan menjadi mitra pemerintah dalam memutuskan sebuah kebijakan publik dengan lebih merata serta menjunjung tinggi nilai demokratis.

1.6.4.3 Aktor Pelaksana dan sarana Prasarana Pendukung *E-Government*

Sebuah *e-government* yang berhasil dibangun tidak luput dari peran 5 komponen dasar, menurut Koswara (2008) dalam Jurnal Implementasi *E-Service* Kota Bandung Achmad Buchari sebagai berikut :

1. Perangkat keras yang terdiri atas perangkat yang menyusun sistem komputer jaringan dan sistem telekomunikasi.
2. Perangkat lunak yang terdiri dari sistem operasi, bahasa pemrograman, serta aplikasi yang diterapkan.
3. Data yang terdiri data yang tercatat atau berupa catatan, audio, gambar, ataupun video. Seluruh kebutuhan yang digunakan dalam mengolah, menyimpan, dan mempublikasikan data di dalam sistem e-Government sangatlah beragam, yang dimana tergantung dengan jenis dari data dan banyaknya data yang harus diolah.
4. Prosedur yang dimana terdiri atas langkah dalam melakukan penginstalan perangkat lunak yang akan digunakan yang dimana berarti dokumen yang

menunjang para pengguna dalam menjalankan pekerjaannya harus tersedia secara lengkap.

5. Sumber daya manusia meliputi “System analyst” yang memiliki kemampuan dalam melangsungkan penganalisaan terhadap sistem.

1.6.4.4 Tipologi Pelayanan *E-Government*

- a. Publish, yang dimana berbentuk komunikasi searah yang ditunjukkan melalui aktivitas pemerintah dalam mengungkapkan data dan informasi kepada publik secara langsung serta masyarakat dengan leluasa dapat mengakses informasi tersebut dengan menggunakan media internet.
- b. Interact, yang dimana berwujud komunikasi dua arah yang ditunjukkan komunikasi yang dijalin oleh pemerintah kepada sejumlah pihak yang memiliki kepentingan dan tersedia fasilitas yang dapat dimanfaatkan guna penelusuran serta diskusi.
- c. Transact, yang dimana berupa proses dalam melangsungkan interaksi dua arah yang berkaitan dengan berpindahnya uang dari pihak satu kepada pihak lain (transaksi).

1.6.4.5 Hambatan dan Tantangan dalam penerapan *E-Government*

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh Kementrian Komunikasi Prihanta (2010) dalam Jurnal Impelemtasi E-Service pada Pelayanan Pendidikan oleh Y.Pратиwi (2013) , ditemukan sejumlah hambatan beserta tantangan ketika e-government tengah diterapkan, yakni :

- a. E-Leadership: prioritas dan inisiatif negara yang dimana di dalamnya terdapat sejumlah prediksi dan juga langkah dalam mendayagunakan teknologi informasi yang saat ini terus berkembang.
- b. Infrastruktur jaringan informasi: kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses kualitas, lingkup dan biaya jasa akses.
- c. Pengelolaan informasi: kualitas dan arah dalam mengelola informasi.
- d. Lingkungan bisnis: kondisi pasar, sistem perdagangan dan regulasi yang menciptakan sebuah konteks dalam mengembangkan bisnis melalui teknologi informasi.
- e. Masyarakat dan sumber daya manusia: penerapan teknologi informasi ke dalam aktivitas yang dilakukan masyarakat baik berupa aktivitas yang dijalankan secara individual ataupun berupa organisasi, dan juga sejauh mana pensosialisasian teknologi informasi kepada masyarakat dengan proses pendidikan.

1.6.5 E-Service

1.6.5.1 Definisi dan Konsep *E-Service*

Pelayanan elektronik ialah bentuk dari inovasi terbaru dalam hal memberikan pelayanan dengan mendayagunakan teknologi, informasi, serta komunikasi (TIK). Definisi terkait E-Service yang beredar di sejumlah jurnal saat ini sangatlah banyak, walaupun tiap-tiap ahli mendefinisikan E-Service dalam definisi yang berbeda-beda, para ahli ini sepakat bahwa manfaat teknologi dapat diterapkan dalam memberikan fasilitas guna mengkomunikasikan sebuah layanan (service). Definisi E-Service secara luas menurut Hasan, Shebab, dan Peppard

(2011) ialah layanan yang disediakan dengan memanfaatkan jaringan internet. E-Service juga didefinisikan kunjungan yang dimulai dari laman awal *homepage* hingga layanan yang dikehendaki selesai didapatkan. Rowley (2006) mendefinisikan bahwa E-Service: "... sebuah aktivitas yang disampaikan dengan memanfaatkan media teknologi informasi. Layanan tersebut terdiri atas unsur yang membentuk layanan sebuah produk (e-tailing), dukungan, dan pelayanan". Sehingga dari sejumlah definisi ini terlihat bahwa komponen yang membentuk E-Service ialah (1) pihak yang menyediakan layanan, (2) pihak yang memperoleh layanan dan (3) media yang menyalurkan layanan (dalam hal ini adalah teknologi informasi). Pada jurnal Andi Muh Fikram dkk (2019) yang berjudul "E-Service Dalam Bursa Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa" E-Service mencerminkan tiga komponen utama yaitu (1) penyedia layanan, (2) pengguna layanan dan (3) saluran pelayanan. Penyedia layanan terdiri dari kenadalan, efisiensi dan dorongan. Pengguna layanan terdiri dari kemudahan, komunikasi dan dukungan. Saluran layanan terdiri dari link, keamanan dan konten/isi.

Selanjutnya didefinisikan bahwa badan publik merupakan pihak yang menyediakan layanan dan masyarakat merupakan pihak yang memperoleh pelayanan. Internet sebagai media dalam menyalurkan layanan secara elektronik, penerapan sejumlah media elektronik lainnya juga dapat dipertimbangkan, seperti televisi dan lain sebagainya. Di dalam lembaga pemerintahan, layanan dengan berbasis elektronik (E-Service) berfokus pada penyampaian informasi serta upaya

dalam meningkatkan layanan secara online dengan memanfaatkan internet dan segudang media digital lainnya guna melaksanakan sejumlah kepentingan.

1.6.5.2 Karakteristik *E-Service*

Di dalam penelitian sebelumnya yang menjadi referensi peneliti saat ini, karakter dari E-Service telah teridentifikasi. Gronroos, Heinonen, Isoniemi & Lindholm (2000) dalam Ojasalo (2010) melakukan pengembangan terhadap model NetOffer guna membentuk pasar virtual. Yang dimana dalam model ini menerapkan bioskop sebagai layanan utama. Layanan utama inilah yang menjadi suatu keterantungan di dalam layanan internet sesuai dengan konsep yang telah ada, partisipasi yang ditunjukkan oleh pelanggan akan menghantarkan konsep ini ke dalam komunikasi. Melalui pemberdayaan terhadap fasilitas yang digunakan oleh konsumen, akan mempermudah konsumen dalam mengonsumsi produk yang ditawarkan dalam media internet. Dengan menggunakan komunikasi serta terbentuknya spekulasi, kecakapan, beserta partisipasi yang bersumber dari konsumen, kualitas dari operasional dalam memberikan pelayanan dapat terus ditingkatkan sehingga pengunjung akan merasa puas atas layanan yang diberikan.

Peran yang dimiliki layanan di dalam dunia internet sesuai dengan pendapat yang dipaparkan oleh Rust dan Lemon (2001) dalam Ojasalo (2010) ialah apabila strategi di dalam E-Service terbentuk, maka strategi tersebut harus difokuskan ke dalam aliran interaktif informasi antara pengguna dan penyedia layanan. Sebenarnya sifat yang melandasi E-Service ialah memberikan pelayanan kepada penggunanya melalui pengalaman yang bernilai unggul terkait pemberian informasi. Van Riel, Liljander & Jurriens (2001) dalam Ojasalo (2010) memberikan

saran bahwa konseptualisasi di dalam E-Service perlu dilakukan, mereka juga mengungkapkan bahwa di dalam E-Service terdiri atas sejumlah komponen yakni (1) layanan inti, (2) fasilitas jasa, (3) jasa penunjang, (4) layanan pelengkap, dan (5) user interface.

Boyer, Halowell & Roth (2001) dalam Ojasalo (2010), dengan menerapkan E-Service maka aktivitas berbisnis dapat lebih dipermudah yakni dalam hal penawaran produk, membuat rancangan beserta strategi sehingga dapat mengembangkan layanan baru lagi. Pertama, pihak yang menyediakan layanan akan berupaya menyediakan alternatif pengiriman sehingga persaingan dapat lebih ditingkatkan. Kedua, layanan baru yang terus bermunculan yang tentunya akan lebih murah karena cangkupannya lebih luas dan terdapat variasi. Konsep terbaru yang dikembangkan di dalam E-Service dikemukakan oleh Essen & Conrick (2008) (Ojasalo,2010). Yang dimana model tersebut terdiri atas tiga elemen, yaitu inovasi konsep layanan, inovasi sistem pelayanan, dan inovasi proses pelayanan. Pertama, inovasi konsep layanan berhubungan dengan teknologi termutakhir, di dalamnya juga terdiri atas informasi yang diberikan kepada pihak yang menggunakan jasa yang dimana termasuk ke dalam jenis layanan. Hal ini termasuk dalam manfaat yang relevan dan sesuai dengan kriteria kelayakan. Kedua, inovasi layanan sistem berhubungan dengan pemahaman beserta penyesuaian diri, yang dimana diartikan bahwa di antara teknis dan manfaat yang terkandung di dalam konteks mungkin terdapat perbedaan, termasuk dalam memberikan definisi terkait peran dari teknologi dan pengaruhnya baik dari dalam ataupun dari luar serta terdiri atas pengelompokan sumber daya beserta wewenang yang ditunjukkan oleh pendukung

peran. Ketiga, inovasi dari proses pelayanan melibatkan operasional dari layanannya.

Dalam hal ini terdiri atas peran yang diterapkan seta sistem teknis yang terkonfigurasi, memperbesar cakupan tugas yang dibebankan kepada manusia dalam membedah unsur yang terkandung di dalam teknologi, membentuk sebuah rutinitas dalam mencari solusi atas diterapkannya teknologi dengan lebih spesifik lagi.

1.6.5.3 Tantangan dan Manfaat *E-Service*

Penerapan teknologi dalam memberikan layanan secara elektronik yang dimana dilakukan sejumlah organisasi di bidang publik guna menuaikan segudang manfaat bagi masyarakat sekaligus pemerintah dalam membentuk sebuah kebijakan yang tujuannya menuaikan sejumlah manfaat yang lebih spesfik kepada masyarakat dengan menekan potensi permasalahan antara tujuan secara internal dan juga internal yang kerap terabaikan (Lindgren, (2013)). Faktanya tujuan yang dari pemanfaatan E-Service kerap bertentangan, contohnya E-Service diterapkan guna mewujudkan tujuan internal yakni menyertakan sejumlah nilai yang didominasi oleh sektor perekonomian, bagi masyarakat manfaat yang diperoleh dengan mengikutsertakan nilai-nilai yang terkandung di dalam demokrasi sesuai dengan yang diuraikan, sejumlah nilai ini akan menginterpretasikan satu-sama-lain namun tidak jarang saling bertolak belakang (Lindgren, (2013)). Di dalam sejumlah penelitian terkait pelayanan yang diberikan dengan memanfaatkan media elektronik terutama dalam sektor publik, sejumlah proyek tersebut menuai kritikan dikarenakan seolah-olah berpusat pada pementukan manfaat secara internal kepada

pemerintah dan tidak menghiraukan kebutuhan serta kehendak masyarakat. Dengan diterapkannya E-Service, maka sejumlah manfaat akan hadir bagi penggunanya, yang dimana telah di gambarkan oleh Batagan, 19 Pocovnicu, dan Capisizu (2009):

- 1) Membentuk sebuah kebiasaan baru yaitu masyarakat yang dapat memanfaatkan teknologi informasi di kehidupan sehari-hari.
- 2) Memungkinkan telekomunikasi.
- 3) Memberikan sejumlah sistem informasi yang berpadu dengan dengan sosial, budaya dan ekonomi aspek individu.
- 4) Informasi akan jauh lebih terbuka.
- 5) Sejumlah hambatan dalam waktu serta tempat dapat terminimalisir.
- 6) Pengakuisian data, transformasi, dan pengambilan data dapat lebih ditingkatkan.
- 7) Pemanfaatan informasi dapat lebih ditingkatkan.
- 8) Waktu dan biaya yang harus dialokasikan dalam mengakses informasi guna menentukan sebuah keputusan akan lebih dipercepat dan dikurangi.
- 9) Membentuk sebuah interaksi yang baik dengan pihak konsumen.
- 10) Pengalokasian dana berlebih dapat diminimalisir.
- 11) Proses yang dijalankan lebih efisien.

Sebenarnya kualitas dari E-Service ditentukan oleh pihak konsumen. Faktor yang terdapat di dalam dimensi kualitas dalam pemberian pelayanan berbasis elektronik sesuai dengan yang dikemukakan oleh Santos (2003) (dalam Jurnal Andi Muh Fikram dkk yang berjudul “E-Service Dalam Bursa Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa”) yakni :

1. Easy of Use (Kemudahan menggunakan) diartikan bagaimana pengaksesan situs web yang digunakan di dalam E-Service, apakah mudah atau justru sebaliknya.
2. Linkage (link yang terkait) diartikan berhubungan dengan kuantitas dan kualitas dari link (situs web lain) yang tersedia dan terjalin di dalam laman web itu sendiri.
3. Content (konten/isi) berkaitan dengan isi yang terdiri atas presentase dan struktur di dalam informasi yang berisikan fakta serta fungsi dari situs web tersebut. Kelengkapan informasi juga akan menjadi titik ukur di dalam hal ini.
4. Realibility (Keandalan) berkaitan dengan kecakapan dalam melangsungkan pelayanan dengan akurat serta konsisten, termasuk dalam seberapa sering situs web diperbaiki, respon yang ditunjukkan atas pertanyaan yang diajukan dan seberapa akuratnya informasi yang dibagikan.
5. Efficiency (Efisiensi) berhubungan dengan seberapa cepat atau lancarnya proses penelusuran informasi hingga lokasi dan proses dalam mengunduh data yang terdapat di laman web tersebut.
6. Support (Dukungan) berhubungan dengan bantuan secara teknik seperti panduan dalam melakukan pengaksesan terhadap situs dan informasi dukungan lainnya.
7. Communication (Komunikasi) diartikan dalam mengupayakan fakta di dalam sebuah informasi bagi pengguna dan melangsungkan komunikasi dengan baik dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

8. Privacy (Keamanan) berfokus pada jaminan atas kebebasan dari ancaman atas peretasan, serta sejumlah bahaya lainnya yang mengganggu kenyamanan pengguna.
9. Incentive (Insentif) ialah upaya yang diberikan oleh pihak yang menyediakan layanan kepada pengguna yang menggunakan laman web.

1.6.5.4 E-Service dalam penerapan model e-government

E-Service ialah salah satu dari bentuk model yang diterapkan di dalam e-government, yang dimana disebut Government to citizen. Indrajit (2006) menguraikan model yang bernilai strategis di dalam relasi menyampaikan e-government dengan memanfaatkan sektor publik, yakni :

1. Government to Citizen (G2C) Kondisi yang menyebabkan pemerintah membentuk dan memanfaatkan sejumlah teknologi informasi guna membenahi relasinya dengan publik atau dapat dikatakan bahwa upaya dalam memberikan layanan kepada publik dan informasi searah yang dilakukan oleh pemerintah kepada publik.
2. Government to Business (G2B) ialah aktivitas dalam melangsungkan transaksi secara online yang dimana dilakukan oleh pemerintah yang memberikan sejumlah informasi yang diperlukan oleh pihak yang melangsungkan bisnis dalam bentuk interaksi dengan pemerintah, yang dimana hal ini telah tercantum di dalam informasi yang terdapat di laman web pemerintah dan juga pihak yang menjadi klien bisnisnya.

3. Government to Government (G2G) menyediakan sarana dalam memperoleh informasi dan melangsungkan komunikasi antar departemen di dalam ruang lingkup pemerintahan dengan berbasis pada data yang terpadu
4. Government to Employees (G2E) penerapan aplikasi e-goverment juga digunakan untuk mendorong kinerja dan kesejahteraan tiap pegawai

1.6.5.5 Domas E-Service

- a. *E-business (E-Commerce)* ialah layanan yang diberikan secara elektronik yang umumnya diselenggarakan oleh pihak yang bukan pemerintah (swasta).
- b. *E-Government* : layanan secara elektronik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat atau pihak yang menjalankan bisnis. Penerapan dan uraian dari E-Service terkotak pada konteks *E-Government* yang diaman umumnya E-Service berhubungan dengan awalan “public” (*Public E-Service*).

Uraian diatas mengenai domain *E-Service* dalam penelitian ini mengarah kepada *E-Government* karena layanan E-Makaryo disediakan oleh pemerintah. Penelitian ini meneliti aplikasi yang dibuat oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah.

1.7 Operasionalisasi Konsep

E-Service merupakan penyedia layanan melalui jaringan internet, *E-Service* di lembaga pemerintah yang berfokus pada pemberian informasi dan meningkatkan layanan yang diberikan secara online kepada sejumlah pihak yang berkepentingan. *E-Service* Bursa Kerja Online (E-Makaryo) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah merupakan upaya menyediakan layanan elektronik untuk

para pencari kerja agar mendapatkan pekerjaan lebih efektif dan efisien . Adapun fenomena yang diamati dalam penelitian ini diantaranya :

1) *E-Service* Bursa Kerja Online (E-Makaryo) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah merupakan upaya pemerintah dalam pelayanan publik berbasis elektronik untuk para pencari kerja. Produk elektronik yang dikeluarkan berupa website E-Makaryo yang di dalamnya terdapat fitur perusahaan yang menyediakan pekerjaan untuk para pencari kerja. *E-Service* Bursa Kerja Online (E-Makaryo) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah dilihat dari :

A. Penyedia layanan ialah pengelola segala informasi terkait pasar kerja/ bursa kerja.

a. Aspek keandalan

Keandalan mengacu pada pelayanan publik yang diberikan Disnaker Provinsi Jawa Tengah dalam rangka memberikan pelayanan bursa kerja online. Aspek keandalan dapat dilihat dari pelayanan yang akurat dan konsisten, intensitas pelayanan, informasi yang diberikan kepada pengguna layanan.

b. Efisiensi

Efisiensi pada pelayanan yang diberikan Disnaker Provinsi Jawa Tengah merupakan ketepatan dalam pelayanan

c. Dukungan

Dukungan atau *support* berhubungan dengan bantuan ataupun motivasi yang diberikan sejumlah pihak baik secara teknis.

B. Pengguna Layanan. Masyarakat yang tengah mencari pekerjaan dapat memanfaatkan layanan yang disediakan di bursa kerja secara online.

a. Aspek Kemudahan

Bagaimana pengaplikasian website dalam mengakses informasi, apakah mudah atau justru sebaliknya.

b. Aspek Komunikasi,

keahlian yang dimiliki oleh petugas yang memberikan pelayanan dalam berinteraksi dengan pihak yang menggunakan layanan.

c. Aspek Intensif

Dalam hal ini intensif diartikan sebagai dorongan yang ditujukan kepada pihak yang menggunakan jasa yang diberikan oleh pihak yang menyediakan jasa. Intensif dapat berupa konten informatif dan lain sebagainya yang mempermudah pengaksesan ataupun penghargaan yang dapat diberikan.

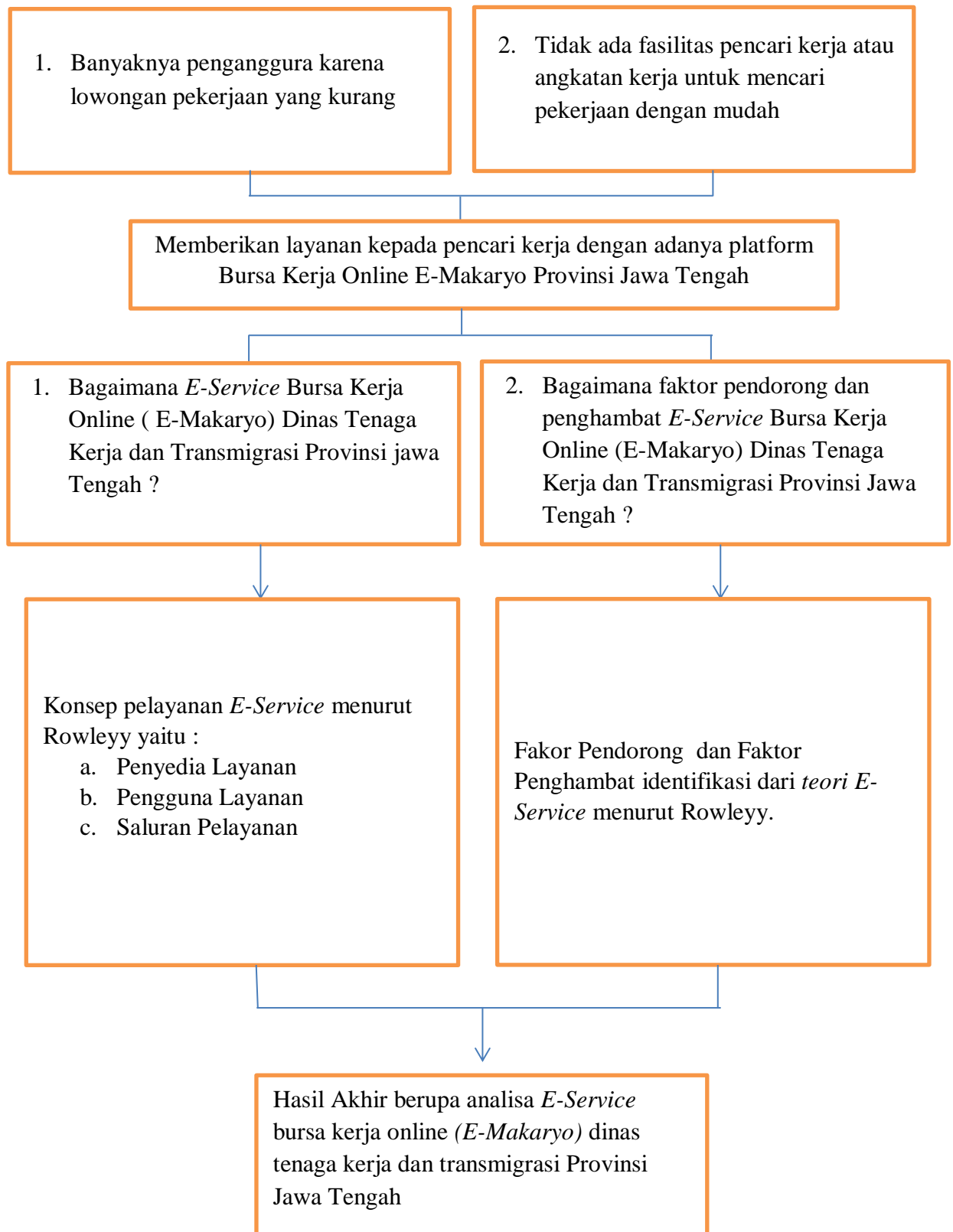
C. Saluran Pelayanan, dalam menyalurkan pelayanan di dalam bursa kerja online, maka menerapkannya ke dalam elektronik atau menggunakan jaringan internet.

a. Link, dalam hal ini berhubungan dengan kuantitas dan kualitas dari link yang tersedia di lama web lain yang dapat saling terhubung.

b. Keamanan dan Kenyamanan, berhubungan dengan kenyamanan pengguna dari ancaman peretasan beserta sejumlah bahaya yang menyangkut privasi lainnya.

- c. Konten/Isi, berhubungan dengan konten yang terdapat di dalam web yang dimana tersusun atas presentasi serta struktur dari informasi yang disajikan secara faktual dan memberikan sejumlah fungsi dari web tersebut.
- 2) Faktor pendorong dan penghambat *E-Service* Bursa Kerja Online (E-Makaryo) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah diidentifikasi dari teori *E-Service* menurut Rowley terdiri dari Penyedia Layanan, Pengguna Layanan dan Saluran Layanan.

1.8 Kerangka Pemikiran



1.9 Metodologi Penelitian

1.9.1 Definisi Penelitian

Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono di dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian pendidikan (2013:3), metode didefinisikan sebagai langkah ilmiah dalam memperoleh data yang tujuan dan pengaplikasiannya tertentu. Sesuai dengan definisi tersebut juga diperoleh empat kunci yakni, ilmiah, data, tujuan, kegunaan.

Langkah ilmiah diartikan aktivitas dalam melangsungkan penelitian yang berdasarkan kriteria secara keilmuan, yakni rasional, empiris, dan sistematis. Rasional didefinisikan sebagai aktivitas dalam melangsungkan penelitian yang lebih rasional, sehingga dapat dipahami oleh manusia dengan melangsungkan pengamatan guna mengetahui prosedurnya. Sedangkan definisi dari sistematis ialah upaya dalam melangsungkan penelitian dengan menerapkan sejumlah prosedur yang memiliki sifat logis (dalam Sugiyono, 2009:2).

Pasolong dalam Metode Penelitian Administrasi Publik (2012:75) memaparkan sejumlah tipe yang terdapat di dalam penelitian, yakni :

a. Penelitian Deskriptif (Penggambaran)

Diartikan sebuah penelitian dengan melakukan penggambaran terhadap kondisi yang terjadi ketika penelitian berlangsung. Dalam tipe ini dilangsungkan upaya dalam menggambarkan, membuat sebuah catatan, melakukan penganalisaan, serta penginterpretasian ke dalam situasi saat ini. Dengan diterapkannya tipe penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mendapatkan sejumlah informasi aktual dan meninjau hubungan di antara

variabel terkait. Di dalam penelitian ini tidak dilangsungkan pengujian terhadap hipotesa melainkan memaparkannya ke dalam bentuk informasi yang bernilai obyektif.

b. Penelitian Eksploratif (Penjajakan)

Ialah sebuah penelitian yang memiliki sifat terbuka, terus mengeksplorasi dan tidak memiliki hipotesa, pengetahuan dalam melangsungkan penelitian terkait gejala yang hendak diteliti masih sangatlah kurang, sehingga penelitian jenis ini kerap diterapkan sebagai langkah awal dalam melangsungkan penelitian deskriptif. Dengan mengeksplorasi seluruh informasi, maka permasalahan yang diangkat ke dalam penelitian dapat dirumuskan dengan jauh lebih mendetail.

c. Penelitian Explanatory (Penjelasan)

Ialah sebuah penelitian yang dimana pendeskripsianya berfokus terhadap keterkaitan antar variabel yang terdapat di dalam penelitian dan melangsungkan pengujian terhadap hipotesa yang telah dirumuskan atau *testing research*.

Sesuai dengan pemaparan atas tipe di dalam penelitian tersebut, maka desain penelitian yang diterapkan oleh peneliti ke dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif deskriptif, dimana penelitian ini akan memperoleh data yang berupa deskriptif atau dalam bentuk tulisan ataupun lisan (tidak menggunakan angka atau statistika) yang dimana data-data tersebut berdasarkan keterangan yang diungkapkan oleh pihak-pihak yang diamati. Dengan menerapkan metode kualitatif atau naturalistik, penelitian ini dilangsungkan secara alamiah, sehingga hasil yang

diperoleh mempresentasikan data yang peneliti temukan melalui observasi. Pemilihan desain penelitian ini disebabkan keinginan peneliti untuk melangsungkan penganalisaan sekaligus pendeskripsian terhadap *E-Service* Bursa Kerja Online (*E-Makaryo*) Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah.

1.9.2 Situs dan Fokus Penelitian

Situs penelitian adalah lokasi atau tempat penelitian itu dilakukan. Informasi-informasi terkait untuk data yang diperlukan dapat ditemukan di situs penelitian (Wiratna Sujarwene 2014:73). Penetapan lokasi penelitian ialah step yang terpenting saat melangsungkan penelitian dengan tipe kualitatif, hal ini dikarenakan melalui penetapan lokasi dilangsungkannya penelitian, maka objek serta tujuan dilangsungkannya penelitian dapat ikut ditetapkan. Hal ini tentu akan mempermudah peneliti dalam melangsungkan penelitian. Lokasi dari penelitian dapat dilangsungkan di sebuah wilayah yang telah peneliti tentukan guna mendapatkan data primer, sehingga dalam hal ini peneliti memutuskan melangsungkan penelitian di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah.

1.9.3 Subyek Penelitian

Subyek Penelitian atau informan ialah seseorang ataupun sekelompok orang yang akan dimintai keterangan terkait sebuah fakta ataupun pendapat pribadi. Penentuan subjek penelitian haruslah berkaitan dengan permasalahan yang tengah diteliti, sehingga penelitian ini memiliki subjek yang terkait dengan permasalahan *E-Service* Bursa Kerja Online (*E-Makaryo*) Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi

Provinsi Jawa Tengah, yaitu *E-Makaryo* Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah. Peneliti membutuhkan sejumlah informan sehingga melibatkan semua orang yang berperan dalam *E-Makaryo* Provinsi Jawa Tengah, yaitu Ketua Penanggung jawab *E-Makaryo*, Bagian Teknologi *E-Makaryo*, dan masyarakat yang mendaftar *E-Makaryo*.

1.9.4 Jenis Data

Wiratna Sujarweni (2014: 89-94) mengungkapkan bahwa data di dalam penelitian digolongkan menjadi data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif secara sederhana dapat berupa kata atau kalimat yang dapat didefinisikan. Sedangkan data kuantitatif merupakan data dalam bentuk angka. Peneliti memanfaatkan data yang berjenis kualitatif, yang dimana data ini terdiri atas seperangkat teks ataupun informasi yang dikemukakan oleh para narasumber.

1.9.5 Sumber Data

Sumber data menurut Sugiyono (2009:137) ialah semua hal yang bernilai informatif bagi kelangsungan penelitian terkait data penelitian. Sesuai dengan sumber data, maka dikelompokkan menjadi :

- a. Data Primer ialah sebuah sumber data yang dimana diperoleh secara langsung kepada pihak yang mengumpulkan data. Umumnya jenis data ini didapatkan melalui kegiatan wawancara kepada sejumlah sumber yang terpercaya.
- b. Data Sekunder ialah suatu sumber data yang dimana perolehannya secara tidak langsung, contohnya melalui perantara pihak ketiga atau berdasarkan penganalisisan dokumen yang telah tersedia. Data sekunder yang

dikumpulkan oleh peneliti ialah berdasarkan literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkaitan dengan penelitian tengah dilangsungkan.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Pasolong dalam Metode Administrasi Publik (2012:75) dengan menghimpun data primer maka data yang sekiranya dibutuhkan untuk melangsungkan penelitian dapat terkumpul dengan baik.

1. Teknik wawancara

Menurut Pasolong wawancara ialah aktivitas yang dimana terdapat dua belah pihak yaitu pihak yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang memberikan jawaban yang kemudian disebut sebagai informan atau narasumber. Dalam melangsungkan wawancara dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung maupun tidak langsung.

2. Teknik Pengamatan/Observasi

Pasolong mengatakan bahwa observasi ialah sebuah kegiatan dalam melangsungkan pengamatan secara langsung dan sistematis terhadap sejumlah gejala yang hendak dilangsungkan penelitian. Apabila sesuai dengan tujuan dilangsungkannya penelitian, sesuai dengan apa yang direncanakan oleh peneliti, dan pencatatan yang sistematis beserta dapat mengontrol reliabilitas dan validitasnya, maka data yang dikumpulkan melalui metode ini dianggap sah.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumen ialah rentetan kejadian yang tercatat, tergambar, ataupun terekam. Dengan melakukan pengkajian terhadap dokumen, maka seluruh

data penelitian yang diperoleh melalui aktivitas pengobservasian dan wawancara dapat diperlengkap dengan menggunakan data yang tersedia di dalam dokumen yang dikaji.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Salah satu proses yang memerlukan daya kreatifitas ialah proses dalam menganalisis dan menginterpretasikan data di dalam penelitian kualitatif. Akan tetapi dalam menganalisis serta menginterpretasikan data memiliki metode yang diterapkan secara eksplisit dan sistematis, sehingga langkah lebih baik apabila peneliti menganalisis dan menginterpretasikan data secara tekstual (Pedoman Penulisa Karya Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro : 20).

1.9.8 Kualitas Data dan Keabsahan Data

Dalam melangsungkan penelitian dengan tipe kualitatif harus sesuai dengan standar akan kredibilitas, yang dimana penyesuaian ini dilakukan guna penelitian yang dihasilkan memiliki tingkat kebenaran data dan kepercayaan yang tinggi yang dimana sesuai juga dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Triangulasi ialah langkah yang dapat ditempuh apabila hendak memeriksa nilai keabsahan sebuah data berdasarkan sumbernya, hal ini berarti perlunya sebuah upaya dalam melangsungkan perbandingan dan mengeceknya berulang kali sehingga memperoleh sebuah informasi yang dapat dipercaya keakuratannya. Triangulasi sumber, diartikan sebagai upaya dalam memperoleh data melalui pengkajian terhadap sejumlah sumber yang berbeda namun dengan menerapkan teknik yang

sama. Dengan dilakukannya trigulasi maka peneliti dapat lebih memahami apa yang ia peroleh dari kegiatan penelitian.

Nilai yang terletak di dalam teknik dalam menghimpun data dengan menerapkan trigulasi ialah langkah paling sesuai apabila hendak mengetahui data yang didapatkan dengan lebih luas lagi, berubah-ubah atau kontradiksi. Sehingga penerapan teknik trigulasi dalam menghimpun data penelitian menyebabkan data yang diperoleh bernilai konsisten, tuntas, dan akurat. Penerapan trigulasi mengakibatkan data lebih kuat apabila dibandingkan dengan menerapkan satu pendekatan. Langkah dalam mentrigulasi data yakni (dalam Moleong, 2009:330-331) :

1. Membuat sebuah perbandingan data yang diperoleh melalui aktivitas pengamatan dengan data yang didapatkan melalui aktivitas wawancara.
2. Membentuk sebuah perbandingan dengan pernyataan yang dikatakan kepada khalayak umum dengan pernyataan yang diungkapkan secara personal.
3. Melakukan sebuah perbandingan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh publik terkait situasi selama penelitian berlangsung.
4. Membentuk sebuah perbandingan terkait kondisi dan sudut pandang seseorang dalam berpendapat, yakni berdasarkan tingkat pendidikan dan kedudukannya.
5. Melakukan sebuah perbandingan terkait hasil yang didapatkan melalui aktivitas wawancara terhadap sebuah dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat di dalam penelitian ini.