

## **Analisis E-Service Bursa Kerja Online**

(Studi Kasus pada 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](mailto: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

### **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 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-Governemnet, E-Service, E-Makaryo,

dan menurunkan tingkat kesejahteraan suatu negara.

## **I. PENDAHULUAN**

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

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.

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-tiap warga 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, dipasal 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 ketengakerjaan 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.

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.

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-JawaTengah.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 pengunakerja 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.

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 keterbatasan 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-Makarayo 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 1.1**  
**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 : Disnaker Prov Jateng

Kondisi tersebut menjelaskan perlu adanya tindakan dari pemerintah untuk meningkatkan pelayanan E-Makaryo lebih dikenal masyarakat luas. Pengguna E-Makaryo tahun 2020 sebesar 45ribu orang, sedangkan pencari kerja tahun 2020 sebesar 423orang. 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. Pembenahan 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.

Masalah 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 (E-Makaryo) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah”.

## II. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah kemudiaan atau masalah sosial. Situs penelitian ini adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah. Beberapa jenis data yang digunakan adalah sumber data tertulis, foto, dan pernyataan.

Dalam pengumpulan data digunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam menganalisis data digunakan reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk pengabsahan data digunakan tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu dan triangulasi teknik.

## III. Hasil dan Pembahasan

### A. Indikator *E-Service* dalam layanan E-Makaryo Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah.

Penerapan *E-Service* dalam layanan E-Makaryo Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah ditinjau dari 3 (tiga) indikator yang kemudian memiliki sub indikator yaitu :

- 1) Penyedia layanan yang didalamnya terdapat : a) Keandalan, b) Efisiensi dan c) Dukungan. Selanjutnya pada indikator yang ke 2 Pengguna Layanan terdapat : a) Kemudahan, b) Komunikasi dan c) Insentif. Kemudian pada indikator yang terakhir Saluran Pelayanan terdapat : a) link yang tertautkan, b) keamanan dan kenyamanan, c) Konten/Isi.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah

sebagai penyedia layanan memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola segala informasi terkait pasar kerja. Masyarakat pencari kerja dapat mengakses layanan bursa kerja melalui dominan <https://bursakerja.jatengprov.go.id/>. Penyedia layanan disini memiliki peran yang sangat penting sehingga untuk mengetahui kualitas dari Penyedia Layanan dalam layanan E-Makaryo akan ditinjau dari aspek : a) Keandalan, b) Efisiensi dan c) Dukungan (*support*).

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. Sesuai dengan sejumlah pernyataan yang dikemukakan oleh informan ketika melangsungkan wawancara yang berkaitan dengan aspek keandalan, dapat ditarik sebuah garis besar kesimpulan bahwa yang pertama pelayanan E-Makaryo dilakukan dengan sistem all by sistem dirancang mandiri, website dirancang memudahkan para pengguna yang ingin menggunakan dan

website lebih efektif dan efisien. Pegawai Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah sudah dirancang dari tahap persiapan sampai tahap pelaksanaan dengan sebaik mungkin. Penyedia layanan sudah dilatih untuk mengoptimalkan layanan E-Makaryo dengan tenaga yang ahli, sistem yang berkualitas dan pelayanan mudah yang sesuai dengan prosedur dan SOP yang sudah ada. Beberapa kekurangan dari layanan ini tentu perlu diperbaiki sehingga pelayanan yang diberikan lebih memuaskan, terutama dalam admin yang jumlahnya masih sedikit. Dalam hal ini, admin dirasa perlu ditambah jumlahnya sehingga pelayanan yang diberikan jauh lebih efektif dan juga efisien.

Efisiensi pada pelayanan yang diberikan Disnaker Provinsi Jawa Tengah merupakan ketepatan dalam pelayanan. Efisiensi kerap kali dikaitkan dengan kecepatan atau kelancaran dalam menelusuri informasi ataupun lokasi serta proses dalam men-*download* sebuah data yang diperoleh dari laman web, dalam hal ini ialah bursa kerja online. Efisiensi dapat dilihat dari pelayanan ke kantor menjadi pelayanan yang dapat dilakukan

dengan daring atau mengakses dari smartphone yang dimiliki oleh pengguna, yang tentunya dapat diakses dimanapun tempat tanpa harus datang ke kantor. Sesuai dengan sejumlah pernyataan yang diberikan informan perihal aspek efisiensi, dapat dibuat sebuah kesimpulan bahwa efektivitas dari E-Makaryo dinilai cukup lancar, yang dimana hal ini dikarenakan sikap petugas dalam menyampaikan sejumlah informasi kepada masyarakat dinilai cukup tanggap.

Dukungan atau support berkaitan dengan bantuan atau dorongan baik berupa bantuan teknis yang ada seperti pedoman mengakses situs (panduan) dan dukungan informasi lainnya terkait dengan layanan bursa kerja online. Dukungan dapat diketahui bahwa dari segi dukungan (support) berkaitan dengan layanan bursa kerja online Petugas selalu diingatkan akan tanggungjawab sebagai seorang pelayan publik dan mendapat dorongan/dukungan hingga motivasi dari pimpinan agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama

dilapangan, adanya dorongan hingga motivasi dari pimpinan kepada petugas dan bantuan teknis seperti pedoman yang menjadi pegangan terkait pelayanan bursa kerja secara online menjadi hal yang sangat positif guna optimalnya kinerja petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan bursa kerja online kepada masyarakat.

Masyarakat pencari kerja yang menggunakan layanan bursa kerja secara online bisa disebut sebagai konsumen produk yang ditawarkan oleh penyedia layanan dalam hal ini Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah, sehingga tentunya pengguna layanan memiliki hak untuk mendapatkan “produk” yang baik. Mengetahui kualitas produk yang ditawarkan oleh pengguna layanan dapat ditinjau dari aspek : (a) Aspek Kemudahan, (b) Komunikasi dan (c) Insentif.

Aspek Kemudahan adalah kemudahan pengguna dalam mengakses layanan web E-Makaryo. Pengguna layanan merupakan salah satu unsur terpenting dalam *E-Service*, pengguna layanan sebagai tolak ukur pelayanan dapat diterima dengan baik oleh

masyarakat atau tidak. E-Makaryo merupakan pelayanan publik yang kemudahan menjadi salah satu aspek terpenting. Menurut beberapa informan dapat ditarik kesimpulan bawasanya kemudahan untuk mengakses E-Makaryo sudah cukup mudah, kemudahan tersebut dapat dilihat dari cara membuka E-Makaryo dan tidak perlu ke kantor untuk mengurus AK1-AK5 cukup dengan membuka aplikasi E-Makaryo kita dapat mengetahui lowongan pekerjaan yang sudah ada.

Aspek Komunikasi, kemampuan petugas layanan dalam berkomunikasi dengan pengguna layanan. Hasil wawancara dengan informan diatas mengenai komunikasi pengguna layanan dan penyedia layanan dirasa sudah baik, penyedia layanan juga mengembangkan layanan konsultasi untuk masyarakat yang membutuhkan informasi lebih tanpa harus datang ke kantor cukup dengan mengatur jadwal melalui E-Makaryo dan konsultasi dilaksanakan dengan online. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan, komunikasi antara masyarakat dan petugas secara keseluruhan sudah cukup baik dala artian

petugas menjalankan pekerjaannya dengan baik, ramah dan tanggap kepada masyarakat. layanan saran yang tersedia juga baik untuk menampung kritik dan saran yang diberikan masyarakat kepada penyedia layanan. Hal tersebut dapat meningkatkan layanan E-Makaryo agar menjadi lebih baik bagi masyarakat. Menurut hasil wawancara terkait dengan aspek komunikasi yang terjalin antara penyedia layanan dengan pengguna layanan dapat dikatakan berjalan dengan baik karena penyedia layanan cukup tanggap dalam memberikan informasi dan aarahan kepada masyarakat mengenai layanan E-Makaryo.

Aspek dorongan adalah sesuatu dorongan penyedia layanan untuk menarik pengguna layanan mengakses web E-Makaryo. Dorongan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk pengguna layanan dalam menggunakan E-Makaryo, baik berupa konten yang ditawarkan maupun kemudahan didalam mengakses dan *rewards* yang didapatkan. Dorongan untuk menggunakan menurut informan yaitu sosialisasi yang belum gencar dilakukan, rata-rata masyarakat mengetahui aplikasi E-Makaryo karena

datang ke Disnaker Kabupaten/Kota dan diberikan oleh petugas. Dukungan dari penyedia layanan untuk mendorong pengguna layanan mengakses E-Makaryo dinilai masih kurang, karena belum adanya sosialisasi maupun iklan untuk mengekspos adanya E-Makaryo.

Saluran pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai media utama yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan elektronik (yaitu jaringan internet) dalam hal ini E-Makaryo. Jadi untuk mengetahui lebih lanjut terkait dengan saluran pelayanan dalam bursa kerja online ini dapat ditinjau dari aspek :

- (a). Link yang tertautkan (linkaged),
- (b) Keamanan dan kenyamanan (privacy) dan
- (c) Konten atau isi (Content).

Link yang tertautkan dalam hal ini berkaitan dengan jumlah dan kualitas link (halaman web lain) yang terdapat dan terhubung sehingga dapat diakses pada halaman web layanan bursa kerja online. Lebih lanjut yang dimaksudkan adalah sebuah halaman web terhubung dengan halaman web lainnya. Dapat diketahui bahwa berkaitan dengan link yang tertautkan dalam halaman web bursa kerja online E-Makaryo, terdapat yang

tertautkan langsung ke situs Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia hingga portal informasi pasar kerja lainnya. Adanya link yang tertautkan ini pengguna layanan dapat melihat lebih lanjut mengenai informasi-informasi seputar pasar kerja nasional dan informasi tambahan lainnya yang tentu berguna bagi masyarakat yang ingin mencari pekerjaan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti pada saat mencoba mengakses situs E-Makaryo dengan domain <https://bursakerja.jawatengahprov.go.id/>, link (halaman web) dari Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia tertautkan (terhubung) dan dapat diakses ketika pengguna layanan ingin mencari tau informasi lebih terkait pasar kerja dan informasi berguna lainnya

Kemudahan dalam bagian ini mengacu pada kebebasan dari ancaman peretasan, bahaya dari risiko lainnya atau ketidaknyamanan yang terjadi dalam proses pelayanan. Terkait dengan Keamanan (privacy) yang juga menyangkut kenyamanan dalam menggunakan, sejauh ini tidak ditemukan persoalan seperti ancaman peretasan

terkait dengan layanan bursa kerja online hanya saja hal yang membuat tidak nyaman bagi pengguna layanan ialah halaman web bursa kerja online, terkadang sulit untuk diakses. Kondisi dari jaringan (server) yang tidak stabil, tentunya menyebabkan hal tersebut dapat terjadi. Melihat dan mencocokkan dengan hasil observasi peneliti, peneliti sendiri menemui kesulitan pada saat mencoba untuk mengakses layanan bursa kerja online ini. Halaman web <https://bursakerja.JawaTengahprov.go.id/>, terkadang sulit untuk diakses hal tersebut terjadi bisajadi diakibatkan kondisi jaringan atau sever yang tidak stabil, hingga faktor teknis lainnya menjadi penyebab dari kendala tersebut. Hal ini tentu harus segera dibenahi oleh penyedia layanan untuk kenyamanan masyarakat.

Konten dalam bagian ini mengacu pada isi yang mencakup presentasi dan tata letak dari informasi yang faktual dan fungsi yang terdapat dalam halaman web. Informasi yang terlalu banyak dan juga terlalu sedikit keduanya menjadi hal yang tidak baik. Lebih lanjut kemudian dapat diketahui bahwa halaman web bursa kerja online memiliki konten-konten yang

terkait dengan informasi pasar kerja hingga lowongan pekerjaan yang tersedia baik dari lingkup Provinsi Jawa tengah saja ataupun lingkup Nasional dan Internasional. Hal tersebut di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti pada saat mengakses situs <https://bursakerja.JawaTengahprov.go.id/>, didalam halaman web tersebut berisi informasi-informasi seputar pasar kerja dan lowongan pekerjaan. Informasi tambahan lainnya juga dapat diakses dengan mengklik link yang tertautkan ataupun mencarinya ditab pencarian jenis dan klasifikasi pekerjaan yang diinginkan. Tampilan awal E-Makaryo sangat bagus tersedia berita kegiatan dan web E-Makaryo menyediakan layanan konsultasi, informasi loker, informasi tempat magang dan pelatihan, video pembelajaran dan job matching. Layanan job matching adalah layanan untuk mengklasifikasikan pekerjaan sesuai dengan keinginan pengguna layanan. Terdapat juga video pembelajaran dalam mendaftar E-Makaryo hingga video menentukan lowongan sesuai profesi.

## **B. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat E-Service layanan Bursa Kerja E-Makaryo**

### **1. Faktor Pendorong**

Pelaksanaan E-Service dapat berjalan dengan baik apabila terdapat faktor pendorong pelaksanaannya, dalam hal ini dapat dilihat dari Ketiga Komponen E-Service yaitu Penyedia Layanan, Pengguna Layanan, Saluran Layanan. Faktor Setelah mengetahui hasil dari pelayanan E-Service berupara E-Makaryo di Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengahah berikut faktor pendorong dari layanan E-Makaryo :

#### **1. Kepemimpinan**

Pemimpin yang menyadari pentingnya teknologi informasi dalam membantu mempermudah pemberian pelayanan publik akan mendorong percepatan dan pengembangan pelayanan publik berbasis elektronik disektor publik. Peran pemerintah inilah yang menjadi salah satu faktor yang menjadi pendukung didalam pelaksanaan bursa kerja E-Makaryo di Provinsi Jawa Tengah. Dorongan

dan motivasi yang diberikan kepada petugas untuk bekerja sesuai dengan standar dan prosedur, sehingga tentunya akan berpengaruh positif pada semangat kerja dari pengelola E-Makaryo didalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Web E-Makaryo ini dibuat oleh pemerintah provinsi Jawa tengah dan terhubung dengan disnaker kabupaten/kota untuk mewujudkan layanan bursa kerja online E-Makaryo. pemimpin menyatukan antara pemerintah kabupaten/kota dengan provinsi agar pelayanan E-Makaryo menjadi selaras. Sifat pemimpin yang menjadi pemersatu membuat layanan E-Makaryo di provinsi maupun kabupaten atau kota menjadi sama. Pemimpin menjadi hubungan pengusaha dengan pemerintah agar tetap berjalan. Layanan E-Makaryo menjadi penghubung antara pemerintah, pengusahaan dan masyarakat. sehingga pemimpin dituntut untuk selalu bekerjasama memberikan yang terbaik.

## 2. Kemudahan

E-Makaryo merupakan pelayanan publik yang kemudahan menjadi salah satu aspek terpenting. Kemudahan untuk mengakses E-Makaryo sudah cukup mudah, kemudahan tersebut dapat dilihat dari cara membuka E-Makaryo dan tidak perlu ke kantor untuk mengurus AK1-AK5 cukup dengan membuka aplikasi E-Makaryo kita dapat mengetahui lowongan pekerjaan yang sudah ada. Kemudahan ini dilihat dari isi dan konten yang tersedia dalam layanan, pengguna dengan mudah mengakses layanan karena isi/konten yang tersedia sudah lengkap. Pengguna layanan E-Makaryo dapat membuka di <https://bursakerja.JawaTengahprov.go.id/> menggunakan smartphone yang dimiliki selanjutnya mendaftar dan update biodata, setelah itu memilih loker yang tersedia di dalam E-Makaryo. Lalu pencari kerja dapat melamar sesuai keinginan.

## 2. Faktor Penghambat

Pelaksanaan E-Makaryo di masyarakat baiknya dilakukan dengan maksimal oleh pihak yang berikatan, namun dengan berjalannya waktu terdapat beberapa hambatan yang ditemui oleh Dinas Transmigrasi dan Ketenagakerjaan Provinsi Jawa tengah yaitu terkait dengan SDM yang kurang, Dorongan untuk menggunakan, Kenyamanan.

### 1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia menjadi salah satu faktor penghambat karena dalam pelaksanaan E-Makaryo terdapat admin yang memegang web E-Makaryo jumlahnya terbatas, padahal membawahi Kabupaten/Kota se-Provinsi Jawa Tengah. Oleh sebab itu ditakutkan oleh Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Jawa Tengah dalam penanganan web mendapat kesulitan karena beberapa momen para admin mengeluh kewalahan karena SDM yang masih terbatas.

### 2. Jaringan

Kondisi dari jaringan (server) yang tidak stabil, tentunya menyebabkan hal tersebut dapat

terjadi. Melihat dan mencocokkan dengan hasil observasi peneliti, peneliti sendiri menemui kesulitan pada saat mencoba untuk mengakses layanan bursa kerja online ini. Halaman web <https://bursakerja.jawa.tengahprov.go.id/>, terkadang sulit untuk diakses hal tersebut terjadi bisajadi diakibatkan kondisi jaringan atau sever yang tidak stabil, hingga faktor teknis lainnya menjadi penyebab dari kendala tersebut. Hal ini tentu harus segera dibenahi oleh penyedia layanan untuk kenyamanan masyarakat.

#### **IV. Kesimpulan dan Saran**

##### **A. Kesimpulan**

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwasannya E-Service dalam Bursa Kerja E-makaryo pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah secara umum telah terlaksana cukup baik, terlepas dari beberapa kekurangan yang ada dalam proses layanannya. Hal ini dapat dilihat dari segi 1) Penyedia layanan dimana para petugas menjalankan kewajibannya telah sesuai dengan prosedur dan standar yang berlaku namun memiliki hambatan

kurangnya tenaga ahli yang dimiliki. 2) Pengguna layanan yang sebagian besar mengalami kesulitan dikarenakan kelemahan sistem layanan E-Makaryo dan kurangnya dorongan penyedia layanan untuk menarik masyarakat. 3) Saluran layanan yang dalam hal ini jaringan internet dilihat dari : link yang tertautkan, keamanan dan konten/isi masih sangat perlu untuk dibenahi agar dapat terlaksana secara optimal. Adapun faktor pendorong yaitu sikap kepemimpinan dan kemudahan. Faktor penghambat yaitu sumber daya manusia dan jaringan.

##### **B. Saran**

Mencermati hasil penelitian yang telah dilakukan, maka guna mendukung peningkatan E-Service Bursa Kerja Online (E-Makaryo) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah dari melihat 3 aspek E-Service yaitu penyedia layanan, pengguna layanan, saluran layanan dan faktor pendorong dan penghambat yang menjadi obyek penelitian, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Diharapkan pemerintah yaitu dalam hal ini Dinas Tenaga Kerja dan

Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah serta pihak stakeholder (perusahaan yang menyediakan lowongan pekerjaan) meningkatkan atensinya terhadap pelaksanaan pelayanan E-Makaryo dan dapat bekerjasama dalam menyediakan lowongan pekerjaan untuk para masyarakat pencari kerja.

2. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah merekrut tenaga ahli (admin) untuk menambah personil dalam penanganan E-Makaryo
3. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah lebih mempromosikan E-Makaryo terhadap masyarakat luas termasuk disabilitas agar lebih dikenal.
4. Seharusnya perekrutan tenaga ahli atau SDM yang berkompeten diutamakan pada proses perekrutan dan pembentukan unit E-Makaryo Provinsi Jawa Tengah untuk mengantisipasi kendala yang terjadi.
5. Diharapkan peningkatan server E-Makaryo untuk meminimalisir adanya server down.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus.(2010). *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, Agus.(2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik Yogyakarta* : Pustaka Belajar
- Indrajit, Richardus Eko.(2004). *Electronics Government : strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Indrajit, R.E. 2006. *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta : Aptikom
- Moenir, HAS.(2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolong, Herhani.(2012). *Metode penelitian Administrasi Publik*.Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif & RND)*. Bandung : Alfabeta
- Suwarno, Yogi.(2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafiie, Inu Kencana.(2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Wijayanto, Anjar.(2007). *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Malang : Univ. Merdeka
- Andi, Muh Fikram.(2019). *E-Service Dalam Bursa Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa*. Jurnal Administrasi Publik. Vol 5 No 1
- Annisa, Citra.(2011). *Implementasi E-Government melalui Bursa Kerja Online Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi*.Universitas Indonesia
- Buchari, Achmad.(2016). *Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*. Jurnal Sosiohumaniora. Volume 18 No. 3. Hal 235-239
- Ojasalo, Jukka. 2010. *E-Service Quality: A Conceptual Model*. *International Journal of Arts and Sciences*. ISSN: 1944-6934
- Rowley,J.(2006). *An Analysis of The E-Service Literature:Towards A Research Agenda*. *University of Wales UK : Internet Research ISSN 1066-2243*
- Republik Indonesia. Undang-Undang Dasar Tahun 1945, pasal 27 ayat (2) tentang *Kebebasan Memilih Pekerjaan*
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, tentang *Ketenagakerjaan*
- Republik Indonesia, Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government*