

## **E-SERVICE DALAM BURSA KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI DI KABUPATEN GOWA**

**Andi Muh Fikram AW<sup>1</sup>, Musliha Karim<sup>2</sup>, Adnan Ma'ruf<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar

<sup>2</sup>Dosen, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar

<sup>3</sup>Dosen, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar

### **ABSTRACT**

*The objectives of this research are to find out the application of electronic service (E-Service) in job fair and to discover the supporting and inhibiting factors which is found in Labor and Transmigration Department of Gowa Regency. The amount of the informant in this research is 8 people. This research applies the qualitative method in phenomenology type which emphasized in the subjectivity of human life experience. Technique of data collection used observation method, interview, and documentation. The result of the research showed that E-service in job market has not been reached maximally which could be seen from the aspect of service provider hereby the officers who ran the duties have not fully succeeded in bringing satisfactory service to the community even though it has corresponded with procedural work. From others aspects such as service users and line service have not been achieved also. Supporting factor was the attitude of leadership and the interest of the use and utilization of information technology while the insisting factor was infrastructure and human resources.*

**Key word:** *E-service, Job Fair.*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pelaksanaan E-service dalam bursa kerja dan mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya yang ditemui pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 08 orang. Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif dengan tipe penelitian fenomenologi yaitu menekankan pada subyektivitas pengalaman hidup manusia. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-service dalam bursa kerja belum tercapai secara maksimal hal ini dilihat dari aspek Penyedia layanan dimana petugas yang menjalankan tugasnya meskipun telah sesuai dengan prosedur namun belum sepenuhnya berhasil menghadirkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Dari aspek lain seperti Pengguna layanan dan Saluran pelayanan juga belum tercapai secara maksimal. Faktor pendukung adalah sikap kepemimpinan dan Animo penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi sedangkan faktor penghambat adalah Infrastruktur dan Sumber daya manusia.

**Kata Kunci :** *E-service, Bursa Kerja*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kepada masyarakat (publik) tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Dalam Sinambela (2010), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban dan mutlak diwujudkan disetiap unit kerja pada instansi Pemerintah. Suatu pelayanan yang baik haruslah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, mempermudah dan mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memuaskan bagi masyarakat. Kriteria pelayanan menurut Fandi Tjiptono (2008) pelayanan yang memuaskan atau yang disebut pelayanan prima mencakup empat unsur pokok, yaitu

kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Komponen-komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi dan tidak dapat dipisahkan artinya setiap pelayanan akan menjadi tidak *excellence* bila ada salah satu komponen yang kurang.

Penerapan teknologi informasi (TI) di lingkungan pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan pelayanan publik. Implementasi TI ke dalam berbagai pelayanan publik di lingkungan pemerintah memiliki nilai-nilai strategis. Dalam Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, implementasi TI dianggap mampu “menaklukan” kesulitan merubah budaya kerja menjadi lebih baik implementasi TI juga mampu merombak sebuah sistem kerja agar menuju derajat yang diinginkan, yaitu agar pemerintah menjadi lebih transparan dan akuntabel dalam memberikan layanannya. Sistem Layanan Elektronik atau E-layanan (E-Services) merupakan suatu inovasi terkemuka didalam

memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk kepentingan pelayanan publik.

Hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2006), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah : Dukungan (Support), Kapasitas (Capacity), dan Nilai (Value). Bila dirujuk secara literal, kata *service* atau pelayanan dalam pelayanan elektronik (*e-service*) berasal dari kata Latin *servitium*, yang berarti *slavery* atau perbudakan. Saat ini, artinya tidak lagi dikaitkan dengan “perbudakan”, Lindgren (2013) mengartikannya sebagai : (a) tindakan atau proses melayani, (b) tindakan bantuan, dan (c) sistem penyediaan kebutuhan publik. Konsep pelayanan elektronik (*e-Service*) digunakan oleh para peneliti dan praktisi dari awal tahun 2000. Perkembangan *e-service* telah menggantikan model pelayan yang bersifat tradisional dan juga *self service*. Menurut Surjadjaya, Ghosh & Anthony dalam Ojasalo (2010),

ada beberapa perbedaan utama antara layanan tradisional dan pelayanan elektronik (*e-Service*). Juga, ada perbedaan antara *self-service* dan *e-Service*.

Pelayanan elektronik (*E-service*) yang digunakan oleh organisasi sektor publik sebagai sarana menciptakan manfaat bagi masyarakat dan pemerintah dalam kebijakannya bertujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat secara khusus dengan ditekankannya potensi konflik antara tujuan internal dan eksternal sehingga diabaikan (Lindgren,2013). Dalam prakteknya, tujuan tersebut dapat tidak sesuai dan bertentangan. Literatur penelitian pelayananan elektronik sektor publik, proyek tersebut sering dikritik karena terlalu berfokus pada menciptakan manfaat internal pemerintah, dan mengabaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Batagan, Pocovnicu, dan Capisizu (2009) menjabarkan bahwa dengan adanya pelayanan elektronik (*e-Service*) dapat membawa sejumlah besar manfaat bagi pengguna. Rowley (2006) mendefinisikan *e-service* sebagai: "...

perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan". Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama yaitu (1) penyedia layanan, (2) penerima 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 pada pasal 27 ayat 2 menyatakan bahwa Pekerjaan merupakan kebutuhan asasi warga negara sebagaimana diamanatkan dalam yang menyatakan bahwa tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Artinya, setiap warga negara mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk memilih, mendapatkan pekerjaan dan memperoleh penghasilan yang layak.

Atas dasar tersebut, pemerintah perlu memberi perhatian dan kebijakan dalam menangani masalah ketenagakerjaan maupun dalam penyediaan lapangan kerja guna mewujudkan pemerataan kesempatan kerja. Undang-Undang ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 pada Bab IV yang membahas tentang Penempatan Tenaga Kerja lebih dipasal 32 lebih lanjut menguraikan bahwa penempatan tenaga kerja dilaksanakan berdasarkan asas terbuka, bebas, objektif serta adil dan setara. Itu berarti bahwa hal-hal yang disebutkan diatas menjadi hal mutlak yang harus dipatuhi dalam penempatan tenaga kerja. Layanan ketenagakerjaan merupakan layanan yang sangat penting dalam rangka mendukung program pembangunan dengan mewujudkan iklim ketenagakerjaan yang kondusif. Layanan ketenagakerjaan yang dimaksud lebih lanjut disebut Bursa kerja yaitu segala informasi yang terkait dengan perluasan serta penempatan kerja. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan maka dikembangkan sistem informasi untuk mendukung

operasionalnya. Bursa kerja lebih lanjut dapat disamakan dengan pengertian informasi pasar kerja. Sebelum dijelaskan pengertian mengenai apa itu informasi pasar kerja, terlebih dahulu perlu diketahui pengertian dari informasi itu sendiri. Definisi informasi menurut Gordon B. Davis dalam Moekijat (2011) adalah Data yang diolah menjadi bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata dan dapat dirasakan dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang.

Bursa kerja secara *online* (BKO) adalah unit yang menjalankan fungsi penempatan untuk mempertemukan atau memfasilitasi pertemuan antara pencari kerja dengan pengguna tenaga kerja atau pengusaha secara *online* (joobstreet.com). Bursa kerja *online* dirancang sebaik mungkin untuk membantu masyarakat (pencari kerja) dan para pengusaha (pengguna tenaga kerja) agar dapat saling berinteraksi secara lebih cepat, akurat lancar dan tanpa hambatan 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 infokerja.naker.go.id kemudian memilih menu *Sign Up* (Daftar) untuk memasukkan informasi dan data diri Pencari kerja agar dapat menggunakan fitur-fitur yang tersedia di web portal Informasi Pasar Kerja Online (Bursa Kerja Online). Lebih lanjut pengguna dapat melihat petunjuk didalam mengakses dan menggunakan web portal dengan mengunduh *User Manual* yang disediakan.

Permasalahan yang dihadapi di bidang ketenagakerjaan Kabupaten Gowa erat kaitannya dengan keadaan penduduk, tingkat pengangguran, situasi perekonomian, dan perkembangan kesempatan kerja. Perekonomian Kabupaten Gowa cukup mengalami kemajuan dan cukup tumbuh konsisten pada sebagian besar sektor ekonomi. Kemajuan ekonomi tersebut tidak terlepas dari peran pihak swasta. Sektor yang menonjol adalah sektor industri seperti pabrik pembuatan makanan dan minuman kemasan, pabrik pengolahan kayu hingga beton serta pabrik-pabrik lainnya

(Database Disnaker Gowa 2017). Sektor-sektor tersebut diharapkan dapat menjadi andalan dalam menunjang pertumbuhan ekonomi Kabupaten Gowa dan memberikan dampak pada sektor tenaga kerja karena dapat menciptakan kesempatan kerja baru.

Pelayanan penempatan tenaga kerja yang berkualitas yakni pelayanan yang didalamnya mengandung prinsip cepat, tepat, mudah, dan murah kiranya sudah menjadi dambaan masyarakat khususnya masyarakat pencari kerja dan pengguna tenaga kerja 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 di

lingkup wilayah Kabupaten Gowa dihadapkan pada kenyataan bahwa adanya keterbatasan informasi dari kedua belah pihak.

Kesulitan informasi ini disebabkan karena setiap lowongan pekerjaan yang disediakan oleh pengusaha memiliki sifat dan karakteristik yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Untuk mengisi lowongan yang berlainan, pengusaha memerlukan tenaga kerja dengan tingkat pendidikan keterampilan, dan kemampuan yang betul-betul sesuai. Sehingga tidak semua pelamar kerja akan cocok untuk suatu lowongan tertentu. Di lain pihak, para masyarakat pencari kerja Kabupaten Gowa kekurangan informasi tentang perusahaan mana yang membutuhkan tenaga kerja yang sesuai dengan kemampuan pencari kerja, tingkat upah yang diinginkan, serta kesejahteraan (jaminan sosial) yang diinginkan. Kondisi dimana keterbatasan informasi yang menjabarkan segala hal didalam persoalan lowongan kerja hingga kriteria dan kompetensi khusus yang dibutuhkan suatu perusahaan sehingga pada akhir tahun 2011 Dinas Tenaga Kerja dan

Transmigrasi Kabupaten Gowa mengadopsi inovasi terkait yaitu bursa kerja yang dilaksanakan secara online.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe fenomenologi.

Dalam pengumpulan data digunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dan 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.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *e-service* dalam bursa kerja berupa layanan bursa kerja yang diselenggarakan secara *onlinedi* Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa 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 ke yang dua,2) pengguna layanan terdapat :

a) kemudahan menggunakan, b) komunikasi dan c) intensif. Kemudian pada indikator yang terakhir, 3) saluran pelayanan terdapat : a) link yang tertautkan, b) keamanan dan c) konten/isi.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa sebagai penyedia layanan memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola segala informasi terkait pasar kerja (bursa kerja). Masyarakat pencari kerja dapat mengakses layanan bursa kerja melalui domain [infokerja.naker.go.id/gowa](http://infokerja.naker.go.id/gowa). Penyedia layanan disini memiliki peran yang sangat penting sehingga untuk mengetahui kualitas dari “Sang Penyedia Layanan” dalam pelayanan elektronik (bursa kerja online) akan ditinjau dari aspek : (a). Keandalan (*Reability*), (b). efisiensi (*efficiency*) dan (c) dukungan (*Support*).

Keandalan mengacu pada kemampuan untuk melakukan pelayanan secara akurat dan konsisten, termasuk frekuensi (intensitas) didalam memperbarui situs web, tanggap dalam membalas pertanyaan dari pengguna situs, serta akurasi dalam membagi informasi lainnya. Lebih lanjut memang dari

segi keandalan (reability) petugas tergolong cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik terkait dengan pelaksanaan bursa kerja online karena berperilaku ramah dan cukup baik namun dibalik itu semua tentu ada kekurangan yang tentu harus dibenahi demi memaksimalkan pelayanan yang lebih memuaskan kepada masyarakat. Kendala teknis yang dirasakan oleh masyarakat dalam mengakses bursa kerja online menjadi pekerjaan rumah dan harus segera dibenahi oleh para petugas. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan memang petugas telah melakukan pelayanan dengan cukup baik namun terdapat beberapa kekurangan yang sepatutnya harus segera dibenahi terkait dengan keandalan dalam mengatasi persoalan pengaksesan bursa kerja online oleh masyarakat.

Efisiensi berkaitan dengan kecepatan (kelancaran) dalam pencarian informasi hingga lokasiserta proses mengunduh data dari situs web/halaman webdari layanan bursa kerja yang diselenggarakan secara online. Dari

segi efisiensi berkaitan dengan kelancaran dan kecepatan terkait hal tersebut sudah cukup lancar terlepas dari kekurangan-kekurangan yang ada. Para petugas juga selalu berusaha untuk selalu cepat tanggap dan lebih responsif didalam pemberian informasi maupun memberikan pelayanan. Hal tersebut di atas kurang lebih hampir sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa petugas memang masih kurang tanggap dan cepat didalam memberikan informasi terkait pelayanan bursa kerja secara online namun, mereka memang memiliki tekad untuk berusaha menghadirkan pelayanan yang cepat tanggap dan responsif. Hal itu peneliti lihat dari antusias para petugas ketika melayani masyarakat dan suasana santai penuh kekeluargaan tapi tetap serius.

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. 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 Disnaker Gowa, sehingga tentunya pengguna layanan memiliki hak untuk mendapatkan “produk” yang baik. Jadi untuk mengetahui kualitas dari “produk yang ditawarkan” oleh pengguna layanan dapat ditinjau dari aspek :

(a) Kemudahan menggunakan (easy of use), (b) Komunikasi (communication) dan (c) Insentif (incentive).

Kemudahan menggunakan didefinisikan sebagai seberapa mudah penggunaan halaman web (layanan bursa kerja online) untuk diakses oleh pengguna layanan. Pihak Disnakertrans Kab.Gowa selaku penyedia layanan untuk menjamin kemudahan dari masyarakat dalam mengakses layanan bursa kerja online ini petugas selalu berusaha untuk melakukan yang terbaik salah satunya dengan mempersilahkan masyarakat yang ingin mencari informasi lebih lanjut maupun mendapat arahan untuk langsung datang ke kantor dan langsung ditangani oleh petugas yang bersangkutan. Lebih lanjut mengenai kemudahan pengguna layanan dalam menggunakan layanan bursa kerja online, secara umum masyarakat pengguna layanan sering kali masih menemui hambatan ketika ingin mencari halaman web bursa kerja dikarenakan banyaknya halaman serupa dimesin pencari *google*. Namun masyarakat yang memiliki

permasalahan seperti diatas bisa langsung ke Kantor Disnaker Gowa untuk mendapat arahan untuk dapat mengakses halaman web bursa kerja. Kendala teknis seperti sulitnya untuk mengakses halaman web bursa kerja dikarenakan lalu lintas data yang sibuk hingga server yang tidak stabil (server down) tentu akan sangat mengganggu dan membuat rasa tidak nyaman bagi pengguna layanan. Namun dibalik itu, pihak Disnaker Gowa menerima dengan baik apabila ada masyarakat pengguna layanan yang datang untuk menyampaikan keluhannya sehingga langsung dapat diarahkan oleh petugas.

Intensif dalam bagian ini dipahami sebagai dorongan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk pengguna layanan dalam menggunakan situs web (layanan bursa kerja online), baik berupa konten yang ditawarkan ataupun kemudahan didalam mengakses dan *rewards* yang bisa didapatkan.

Dukungan atau dorongan (intencive) bagi pengguna layanan bursa kerja online lebih kepada komitmen Petugas untuk cepat tanggap dan lebih responsif dalam

membantu dan mengarahkan masyarakat yang terkendala pada saat ingin menggunakan layanan bursa kerja online. Pedoman yang disediakan dihalaman situs juga dapat dijadikan pegangan bagi masyarakat. Hal tersebut di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan, untuk menjaga dan menjamin pelayanan yang diberikan baik dan terlaksana secara optimal, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa menyediakan ruangan informasi (loket) untuk menerima dan menampung keluhan hingga kritik dan saran bagi masyarakat yang memiliki permasalahan terkait dengan bursa kerja online dan Petugas yang *stanby* dengan sigap membantu dan megarahkan masyarakat jika memang diperlukan.

Saluran pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai media utama yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan elektronik (yaitu jaringan internet) dalam hal ini bursa kerja secara online. Jadi untuk mengetahui lebih lanjut terkait dengan saluran pelayanan dalam bursa kerja online ini dapat ditinjau dari aspek : (a). Link yang tertautkan (linked), (b)

Keamanan dan kenyamanan (privacy) dan 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, terdapat yang tertautkan langsung ke situs Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia hingga portal informasi pasar kerja lainnya. Dengan 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 bursa kerja online dengan *domaininfokerja.naker.go.id*, *link* (halaman web) dari Kemeterian

Ketenagakerjaan Republik Indonesia tertautkan (terhubung) dan dapat diakses ketika pengguna layanan ingin mencari tau informasi lebih terkait pasar kerja dan informasi berguna lainnya.

Kemamanan dalam bagian ini mengacu pada kebebasan dari ancaman peretasan, bahaya dari risiko lainnya atau ketidak nyamanan 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 *infokerja.naker.go.id*, terkadang sulit untuk diakses hal tersebut terjadi bisa

jadi 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 Kabupaten Gowa saja ataupun lingkup Nasional. Hal tersebut di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti pada saat mengakses situs [infokerja.naker.go.id](http://infokerja.naker.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.

Pelayanan elektronik (*e-service*) dalam bursa kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa terdapat didalamnya dua faktor yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Dalam faktor pendukung terdapat : (a). Kepemimpinan dan (b) Tingginya Animo masyarakat dalam penggunaan TI sedangkan dalam faktor penghambat terdapat : (a). Ketersediaan infastruktur yang memadai dan (b). Sumber daya manusia.

Pemimpin yang menyadari pentingnya teknologi informasi dalam membantu mempermudah pemberian pelayanan publik akan mendorong percepatan dan pengembangan pelayanan publik berbasis elektronik disektor publik. Peran pemimpin inilah yang menjadi salah satu faktor yang menjadi pendukung didalam pelaksanaan bursa kerja secara online di Kabupaten Gowa. Karena dengan dorongan dan motivasi yang diberikan kepada Petugas untuk bekerja sesuai dengan standar dan

prosedur, sehingga tentunya akan berpengaruh positif pada semangat kerja dari pengelola bursa kerja secara online didalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Disimpulkan bahwa faktor yang menjadi pendukung didalam layanan bursa kerja online ini ialah sikap dan perilaku petugas yang cukup baik dan tanggap didalam melayani dan membantu masyarakat. Berdasarkan kesimpulan dan analisa peneliti yang dikombinasikan dengan hasil wawancara dari para informan, memang sangat besar andil dari sifat Kepemimpinan yang termanifestasikan kearah dorongan ataupun motivasi bagi para Petugas didalam memberikan pelayanan yang sesuai standard yang berlaku.

Berkembangnya teknologi dan munculnya era keterbukaan (demokrasi dan golobalisasi) telah membawa dampak yang sangat besar terhadap tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam berbagai bentuk. Salah satunya bentuk pemanfaatan layanan teknologi informasi adalah pemanfaatan layanan telekomunikasi baik kabel maupun nirkabel yang

terbukti dari adanya pemanfaatan telepon genggam/handphone dan pemanfaatan internet yang telah menjamur bahkan telah menjadi fenomena baru sebagai sebuah kebutuhan yang wajib ada.

Tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan internet di era milenial saat ini membuat Kementerian Ketenagakerjaan RI memanfaatkan hal tersebut dengan mengkombinasikan perkembangan TI dengan perluasan kesempatan kerja melalui bursa kerja yang diselenggarakan secara online. Hal tersebut yang kemudian diadopsi oleh banyak daerah baik tingkat Kabupaten maupun Kota yang ada di Indonesia, salah satunya Kabupaten Gowa melalui Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Khusus di Kabupaten Gowa melalui Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, bursa kerja online yang dilaksanakan cukup menarik minat masyarakat pencari kerja untuk mencoba peruntungannya. dapat dianalisa bahwa dalam konteks faktor yang menjadi pendukung dalam layanan bursa kerja online ini ialah di era sekarang minat dari masyarakat terhadap pemanfaatan

teknologi membuat masyarakat antusias untuk ikut menggunakannya, salah satunya dengan menggunakan layanan bursa kerja online namun tidak berjalan dengan baik.

Keberadaan infrastruktur yang mumpuni disadari maupun tidak berperan cukup vital didalam terlaksananya suatu pelayanan sektor publik berbasis elektronik. Dengan tingkat penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang tinggi saat ini apabila tidak diimbangi dengan keberadaan infrastruktur yang sesuai maka pengembangan teknologi dan informasi dalam sektor publik akan menjadi tidak maksimal. Untuk mencapai pelayanan elektronik yang maksimal dalam bursa kerja di Kabupaten Gowa (bursa kerja online), tentunya sangat bergantung pada infrastruktur pendukung yang lebih baik. Tanpa adanya infrastruktur yang mendukung maka tidak mungkin suatu kegiatan pelayanan, apalagi pelayanan sektor publik berbasis elektronik dapat berjalan dengan baik. Secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan bursa kerja online ini dianggap sudah cukup baik namun masih ada

kekurangan-kekurangan yang ada (mengarah ke arah infrastruktur) yang tentunya harus dibenahi. Namun tidak membuat semangat kerja dari para petugas dalam berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) atau pegawai yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan didalam pengembangan pelayanan sektor publik berbasis elektronik, sangat penting untuk mewujudkan terciptanya pelayanan yang baik, modern dan sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Terkhusus di Kabupaten Gowa dalam pengelolaan pelayanan elektronik dalam bursa kerja (bursa kerja online) yang belum terlaksana dengan optimal. Kendala teknis hingga sulitnya mengakses layanan bursa kerja online membuat kondisi yang tidak nyaman bagi masyarakat pengguna layanan. Dibutuhkan sumber daya manusia dengan kualifikasi pendidikan di bidang TI yang tentu mempunyai keterampilan teknis penguasaan TI agar kendala-kendala yang mengganggu proses pelayanan elektronik dalam bursa

kerja dapat diatasi dengan baik dan semestinya. Berkaitan dengan permasalahan atau kendala yang dihadapi dalam layanan bursa kerja online ini

Berdasarkan hasil analisa peneliti dapat dipahami bahwa mengenai jaminan keamanan dan kenyamanan untuk lebih mengoptimalkan pelayanan bursa kerja online ini meskipun masih terdapat kekurangan didalamnya namun para petugas berkomitmen untuk bekerja keras dan berusaha secara optimal demi kebaikan bersama. Hal ini juga mengisyaratkan bahwa kebutuhan Sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang teknologi informasi tentu akan sangat berperan dalam optimalisasi pelayanan dari layanan bursa kerja online ini. Seyogyanya, pelatihan untuk meningkatkan kualitas dari Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi juga sangat diperlukan, pelatihan tersebut dapat dilakukan melalui seminar, workshop dan lain-lain. Selain itu diperlukan keaktifan dari masing-masing pegawai untuk sering

membaca koran, majalah atau browsing menggunakan internet untuk menambah wawasan.

### KESIMPULAN

E-Service dalam Bursa Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa 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 sedikit mengalami hambatan dalam memaksimalkan pelayanan karena terkendala pada sistem layanan yang belum optimal, hal ini dilihat dari aspek keandalan, Efisiensi dan Dukungan yang ada. (2) Pengguna Layanan yang sebagian besar mengalami kesulitan dikarenakan kelemahan sistem layanan bursa kerja online ini sehingga pengguna layanan sulit untuk menggunakan layanan, dianalisa dari aspek : kemudahan menggunakan, komunikasi serta dorongan untuk menggunakan situs, dan (3) Saluran pelayanan yang

dalam hal ini ialah jaringan internet ditinjau dari aspek : link yang tertautkan, keamanan dan konten/isi masih sangat perlu untuk dibenahi agar dapat terlaksana secara optimal.

Faktor pendukung pelayanan elektronik (e-service) dalam bursa kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa adalah unsur (a) Kepemimpinan (Leadership) dikarenakan suntikan semangat dan motivasi bagi para petugas untuk bekerja dengan baik sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku menjadikan masyarakat menjadi terbantu terlepas dari beberapa kekurangan-kekurangan yang ada. (b) Animo masyarakat saat ini yang begitu antusias dalam penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi faktor pendukung lain dalam terselenggaranya bursa kerja secara online. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat ialah ketersediaan (a) infrastruktur dan keterbatasan (b) Sumber Daya Manusia (SDM) yang cakap dan kompeten dibidang teknologi informasi. Kendala dalam pengaksesan layanan bursa kerja online yang sering kali terjadi, setidaknya akan terminimalisir jika

keberadaan infrastruktur pendukung lebih baik dan mumpuni. Pentingnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dalam bidang TI akan sangat membantu untuk mengantisipasi kendala dan kemungkinan-kemungkinan yang dapat terjadi dalam proses pengaksesan layanan bursa kerja online. Sehingga pelatihan, seminar maupun workshop untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia juga sangat diperlukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Batagan, L dkk. 2009. *E-Service Quality Management : Journal of Applied Quantitative Methods*. Department of Economics Informatics Romania ISSN-1842-4562
- Indrajit, R.E. 2006. *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta : Aptikom
- Jobstreet. 2017. *Persiapan berburu pekerjaan di acara Bursa kerja*. Diakses dari [www.jobstreet.com](http://www.jobstreet.com) pada 7 Oktober 2017.
- Lindgren, I. 2013. *Public E-service Stakeholders :A study who matters for public e-*



- service development and implementation.* Department of Management and Engginering Sweden ISSN 0282-9800
- Ojasalo, Jukka. 2010. *E-Service Quality: A Conceptual Model.* International Journal of Arts and Sciences. ISSN: 1944-6934
- 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*
- Rowley, J. 2006. *An Analysis of The E-Service Literature: Towards A Research Agenda.* University of Wales UK : Internet Research ISSN 1066-2243
- Suroto, 1992. *Strategi Pembangunan dan Perencanaan Kesempatan Kerja :* Yogyakarta : Gadjah Mada Press
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran Cetakan Ketiga.* Jakarta : Andi Offset.