

SKRIPSI

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

Disusun dan diusulkan oleh  
ANDI MUH FIKRAM ADITAMA WILDAM  
Nomor Stambuk: 10561 04944 14



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

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

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

**ANDI MUH FIKRAM ADITAMA WILDAM**

Nomor Stambuk : 10561 04944 14

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

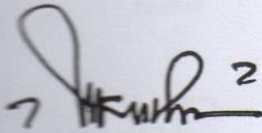
**2018**

## PERSETUJUAN

Judul : E-Service dalam Bursa Kerja di Dinas Tenaga Kerja  
dan Transmigrasi Kabupaten Gowa  
Nama Mahasiswa : Andi Muh Fikram Aditama Wildam  
Nomor Stambuk : 10561 04944 14  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

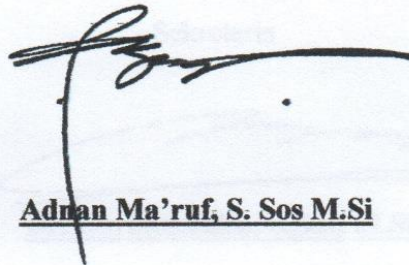
### Menyetujui

Pembimbing I



Dra. Hj. Musliha Karim, M.Si

Pembimbing II



Adnan Ma'ruf, S. Sos M.Si

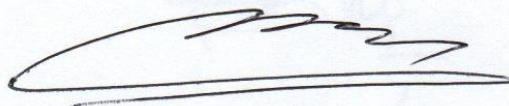
### Mengetahui :

Dekan  
Fisip Unismuh Makassar



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos M.Si

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



Dr. Burhanuddin, S.Sos M.Si

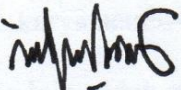


## PENERIMAAN TIM

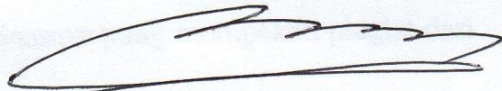
Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : 0839/FSP/A.1-VIII/VI/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.I) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa tanggal 05 Juni tahun 2018.

## TIM PENILAI

Ketua

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos M.Si

Sekretaris

  
Dr. Burhanuddin, S.Sos. M.Si

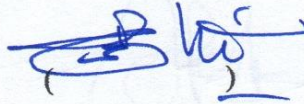
Penguji :

1. Dr. H. Mappamiring, M.Si ( Ketua)

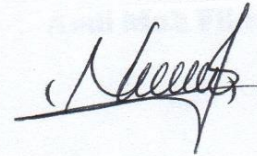
  


2. Dra. Hj. Musliha Karim, M.Si

3. Dr. Muhammad Tahir, M.Si



4. Nurbiah Tahir, S.Sos M.Ap



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Andi Muh Fikram Aditama Wildam  
Nomor Stambuk : 105610494414  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul : E-service dalam Bursa Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa adalah sepenuhnya merupakan karya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain, tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Makassar, 2018  
Yang menyatakan

**Andi Muh Fikram AW**

## ABSTRAK

**Andi Muh Fikram AW. *E-Service dalam Bursa Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa*** (dibimbing oleh Musliha Karim dan Adnan Ma'ruf).

E-Service merupakan suatu inovasi dalam pemanfaatan Teknologi Informasi untuk kepentingan pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut peneliti terdorong untuk mencoba menjelaskan E-Service dalam Bursa Kerja pada Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui E-Service dalam bursa kerja dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat E-Service dalam bursa kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan. Analisis data menggunakan model analisa interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Service dalam Bursa Kerja di Kabupaten Gowa belum sepenuhnya terlaksana dengan optimal, hal ini dilihat dari indikator (1) Penyedia layanan yang didalamnya terdapat (a) keandalan yang sudah cukup baik namun dari aspek (b) efektifitas belum bisa dikatakan baik dan dari aspek (c) dorongan sudah sangat baik melihat dari dorongan yang diberikan oleh pimpinan. Pada indikator (2) Pengguna layanan yang didalamnya terdapat aspek (a) kemudahan menggunakan, (b) komunikasi dan (c) insentif sudah tergolong cukup baik dan pada indikator ke (3) Saluran Pelayanan yang didalamnya terdapat aspek (a) link yang terkait, (b) keamanan dan (c) konten tergolong belum sepenuhnya baik. Faktor pendukung dalam layanan ini ialah (a) Kepemimpinan dan (b) Animo masyarakat dalam penggunaan dan pemanfaatan teknologi. Faktor penghambat yaitu (a) Infrastruktur, dimana fasilitas pendukung masih perlu pembenahan karena kondisi server jaringan yang tidak stabil dan sering mengalami gangguan dan (b) Sumber daya manusia, karena ketersediaan tenaga ahli yang cakap dan kompeten di bidang ini sangat diperlukan untuk mengantisipasi kendala yang dapat terjadi.

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

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“E-Service dalam Bursa Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada terhormat kepada Orang tua tercinta, Ayahanda Drs. Andi Wildam Mile dan Ibunda tercinta Dra. Khadijah Kasim yang telah rela berkorban tanpa pamrih dalam membesarkan, mendidik serta mendoakan keberhasilan penulis, yang tiada hentinya memberi dukungan disertai segala pengorbanan yang tulus dan ikhlas. Ibu Dra. Hj. Musliha Karim, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Adnan Ma'ruf, S.Sos. M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sospol dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos.,M.Si selaku Wakil Dekan I dan Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Makassar. Segenap Dosen dan seluruh jajaran Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan pengetahuan di mulai dari semester awal hingga semester akhir. Saudara-saudara seperjuangan di Lembaga BEM Fisip Unismuh, KIMAP Humaniera, Nilasari yang selalu mendoakan memberikan semangat dan membantu peneliti sehingga semua proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar dan letting Afiliasi 2014 Rusli, Basri, Erang, Supri, Hamdan, Irfan, Yazid, Afiq dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih banyak dan semangat untung berjuang mencapai Toga.

Pihak Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa yang telah memberikan izin dan bantuan untuk melakukan penelitian. Teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih karena selalu mendukung dan memberi motivasi dalam proses penyelesaian skripsi. Kakanda tercinta dan terbaik Andi Arwinda Wildam, S.E.,M.M beserta Adinda tercinta Andi Jihan Pratiwi & Muhammad Ihsan Maulana, terima kasih atas dukungan yang senantiasa memberikan doa, semangat dan bantuan moral maupun materil. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

**Makassar, 2018**

**Andi Muh Fikram AW**



## DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi .....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Penerimaan Tim.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian, Konsep dan Teori .....	8
1. Konsep Pelayanan .....	8
2. Konsep <i>E-Service</i> .....	13
3. Konsep Bursa Kerja (Informasi Pasar Kerja).....	25
B. Kerangka Pikir .....	32
C. Fokus Penelitian .....	33
D. Definisi Fokus Penelitian .....	33
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	34
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	34
C. Sumber Data.....	35
D. Informan Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Keabsahan Data.....	38

<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	40
1. Sejarah dan Letak Geografis Kantor Disnaker Kab.Gowa .....	40
2. Visi dan Misi .....	41
3. Uraian Bidang Penempatan Tenaga Kerja .....	42
4. Alur pelayanan Bursa Kerja <i>Online</i> .....	45
B. Hasil Penelitian <i>E-Service</i> dalam Bursa Kerja di Kabupaten Gowa....	44
1. Indikator Penyedia Layanan.....	44
a. Keandalan ( <i>reability</i> ) .....	45
b. Efisiensi ( <i>efficiency</i> ).....	48
c. Dukungan ( <i>support</i> ) .....	50
2. Indikator Pengguna Layanan.....	53
a. Kemudahan menggunakan ( <i>easy of use</i> ).....	54
b. Komunikasi ( <i>communication</i> ).....	57
c. Dorongan ( <i>intencive</i> ).....	59
3. Indikator Saluran Pelayanan .....	63
a. Link yang tertautkan ( <i>linkaged</i> ).....	63
b. Keamanan ( <i>privacy</i> ).....	65
c. Konten ( <i>content</i> ).....	68
C. Faktor Pendukung dan Penghambat <i>E-Service</i> dalam Bursa Kerja ....	71
1. Faktor Pendukung .....	71
a. Kepemimpinan .....	72
b. Animo masyarakat dalam penggunaan TI.....	74
2. Faktor Penghambat.....	78
a. Infrastruktur.....	78
b. Sumber daya manusia .....	81
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan dan Saran	
1. Kesimpulan .....	85
2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	88

## **DAFTAR TABEL**

A. Tabel 3.1 Data Informan Penelitian .....	36
---	----

## DAFTAR GAMBAR

A. Gambar 2.1 Ilustrasi gambaran model <i>e-goverment</i> .....	22
B. Gambar 2.2 Ilustrasi Pengembangan Konsep Digital Sektor Publik .....	23
C. Gambar 2.3 Diagram pemetaan <i>Web</i> Informasi Pasar Kerja <i>Online</i> .....	31
D. Gambar 4.2 Alur pelayanan Elektronik dalam Bursa Kerja .....	43

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2009, segala kegiatan dalam rangka pemenuhan suatu kebutuhan yang mendasar sesuai dengan hak yang dimiliki oleh warga negara disebut sebagai pelayanan, jasa dan atau pelayanan yang bersifat administrasi oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara (pelayanan publik). Istilah pelayanan secara sempit memiliki arti menolong (berasal dari kata “layan”) memiliki arti menyediakan apa saja yang menjadi keperluan orang lain. Dalam Sinambela (2010), setiap manusia pada dasarnya butuh akan pelayanan, bahkan secara ekstrim hal ini dimaknai bahwa kehidupan manusia dan suatu pelayanan tidak dapat dipisahkan. Pelayanan hakikatnya merupakan rangkaian sebuah kegiatan, sehingga pelayanan adalah sebuah proses. Sebagai proses, tentu pelayanan haruslah berlangsung rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek dalam kehidupan bermasyarakat.

Pelayanan kepada masyarakat (publik) tidak terlepas dengan persoalan kepentingan. Kepentingan yang dimaksud sudah tentu adalah kepentingan umum sehingga hal tersebut tentu akan saling berkaitan. Lebih lanjut pelayanan publik dalam perkembangannya dapat timbul dikarenakan adanya unsur kewajiban yaitu proses dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi. Dalam Dwiyanto (2005), serangkaian aktivitas/kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik dalam memenuhi kebutuhan warga masyarakat. Pelayanan yang dimaksudkan disini ialah kewajiban yang sifatnya mutlak untuk diwujudkan pada lembaga pemerintah. Pemerintah yang berperan sebagai penyedia hal-hal diatas dituntut

untuk dapat memberikan pelayanan yang tentu berkualitas karena salah satu dari fungsi pemerintah saat ini yang menjadi sorotan ialah pelayanan yang dihadirkan. Suatu pelayanan yang dikatakan baik haruslah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta mempermudah dan memperpendek waktu pelaksanaan suatu urusan publik dan tentunya akan memuaskan masyarakat. Kriteria pelayanan menurut Fandi Tjiptono (2008) pelayanan yang dikatakan memuaskan/pelayanan prima mencakup empat unsur pokok, yaitu (1) kecepatan, (2) ketepatan, (3) keramahan dan (4) kenyamanan. Komponen-komponen tersebut merupakan komponen yang terintegrasi dan tidak dapat untuk dipisahkan, artinya setiap pelayanan akan menjadi tidak *excellence* apabila salah satu dari komponen diatas tidak lengkap atau terpenuhi.

Teknologi informasi (TI) yang diadopsi ke dalam lingkungan pemerintahan menjadi sesuatu yang positif dalam mempermudah aspek-aspek yang ada dalam kegiatan pelayanan publik. Implementasi hal tersebut ke berbagai pelayanan berbasis sektor publik di pemerintahan akan memiliki nilai strategis di dalamnya. Implementasi dari teknologi informasi dianggap mampu untuk “menaklukan” persoalan yang ada, merubah budaya kerja ke arah lebih baik (Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-Government*). Implementasi dari TI ini juga mampu merombak sistem pekerjaan agar dapat mencapai derajat yang diinginkan yaitu pemerintah dapat menjadi lebih transparan serta akuntabel dalam pelayanan publik. Sistem Layanan Elektronik atau E-layanan (E-Services) 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". Definisi ini 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 pada pasal 27 ayat 2 menyatakan bahwa Pekerjaan merupakan kebutuhan asasi warga negara sebagaimana diamanatkan di dalamnya yang menyatakan bahwa tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan serta penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Artinya, setiap warga negara memiliki hak dan kesempatan yang setara 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 pada pasal 32 lebih lanjut menguraikan bahwa penempatan tenaga kerja diselenggarakan berdasarkan asas keterbukaan, 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 yang dimaksud lebih lanjut disebut Bursa kerja yaitu segala informasi yang menyangkut dengan perluasan serta penempatan kerja. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan maka dikembangkan sistem informasi untuk mendukung operasionalnya. 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 [infokerja.naker.go.id](http://infokerja.naker.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* (Bursa Kerja *Online*). Lebih lanjut pengguna layanan dapat melihat petunjuk di dalam menggunakan *web* portal dengan mengunduh pedoman yang disediakan.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) pemerintah Kabupaten Gowa 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. Perekonomian Kabupaten Gowa cukup mengalami kemajuan dan cukup tumbuh konsisten pada sebagian besar sektor ekonomi. Dalam suatu kemajuan ekonomi tidak terlepas andil dari 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 2018). Sektor-sektor tersebut diharapkan dapat menjadi andalan dalam menunjang pertumbuhan sektor ekonomi di Kabupaten Gowa dan memberikan dampak pada sektor tenagakerja karena dapat membuat kesempatan kerja baru.

Pelayanan penempatan tenaga kerja yang berkualitas yaitu pelayanan mengandung prinsip yaitu cepat, tepat dan mudah kiranya adalah suatu dambaan masyarakat terkhusus masyarakat pencari kerja dan perusahaan (pengguna tenaga kerja) dalam hal prosedur awal yaitu persyaratan dan biaya ditahap pendaftaran pekerjaan, pembuatan AK/I (kartu kuning), hingga pada pemberian informasi lowongan kerja. Peran sebagai mediator atau pihak yang mempertemukan pencari kerja dengan penyedia pekerjaan yang memberikan informasi serta memasarkan pencari kerja dan melihat dimana ada permintaan tenaga kerja dinilai cukup bermanfaat karena berperan dalam menekan jumlah pengangguran di lingkup wilayah Kabupaten Gowa. 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 2012 Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa mengadopsi inovasi terkait yaitu bursa kerja yang dilaksanakan secara online.

Sasaran dari bursa kerja secara online yang dilaksanakan di Kabupaten Gowa, 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 bursa kerja *online* di Kabupaten Gowa itu sendiri. 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 seyogyanya 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.

Menyikapi fenomena yang ada, sudah seharusnya pemerintah terkait dalam untuk memberikan perhatian lebih terhadap bursa kerja online di Kabupaten Gowa dan dapat terlaksana secara optimal. Berangkat dari ini penulis kemudian terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “*E-service* dalam Bursa Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa”.

## **B. Rumusan masalah**

1. Bagaimana gambaran *e-service* dalam bursa kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam *e-service* dibursa kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui gambaran *e-service* dalam bursa kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam *e-service* dibursa kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Sebagai wujud kontribusi akademik guna menambah khazanah keilmuan pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya menyangkut persoalan perluasan kesempatan kerja dengan pemanfaatan teknologi informasi (TI) serta sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mempunyai kesamaan minat dengan kajian ini.

2. Manfaat Praktis

Sebagai input bagi Pemerintah Kabupaten Gowa dan Dinas terkait agar konsisten memberikan atensi serta pengawasan terhadap birokratnya dalam menjalankan tugasnya (memberi pelayanan) dan sekaligus tetap menjunjung loyalitas tugas beserta tanggung jawabnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian, Konsep dan Teori**

##### **1. Konsep Pelayanan**

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu untuk mempersiapkan atau mengurus apa saja yang diperlukan oleh orang lain. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok atau lebih berdasarkan faktor materil baik melalui sistem/prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain. Pelayanan hakikatnya merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu pelayanan juga dapat disebut sebagai sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan tentunya berlangsung secara rutin dan berkelanjutan (*continue*), meliputi seluruh kehidupan sosial dalam masyarakat.

Pelayanan umum (pelayanan publik) tentunya tidak terlepas dari sebuah permasalahan yang menyangkut kepentingan umum karena pelayanan umum dengan kepentingan umum keduanya saling berkaitan. Dalam perkembangan pelayanan publik, lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya sebuah kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan. Melengkapi uraian tersebut, terdapat beberapa pengertian dari pelayanan publik, menurut Dwiyanto (2005) pelayanan publik dikatakan sebagai serangkaian aktivitas/kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik dalam pemenuhan kebutuhan warga pengguna (warga negara). Pengguna atau pelanggan yang dimaksudkan ialah warga negara yang membutuhkan suatu pelayanan publik dalam pembuatan dokumen kependudukan.



### **a) Definisi Pelayanan**

Masalah kepentingan umum tidak terlepas dari pelayanan publik dan hal itu lah yang menjadi penyebab timbulnya istilah pelayanan publik. Lebih lanjut, sebelum diuraikan tentang pelayanan publik, peneliti akan menjabarkan terlebih dahulu pengertian dari pelayanan publik itu sendiri. Pemenuhan kebutuhan setiap warga negara merupakan fokus utama di negara kita Indonesia. Sedangkan menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik (2005), aktivitas atau serangkaian dari sebuah aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (terlihat) yang terjadi akibat adanya interaksi antara pengguna (konsumen) dengan penyedia (karyawan) atau hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan dalam memecahkan sebuah permasalahan disebut sebagai pelayanan.

Pelayanan publik lebih lanjut diartikan, pemberian sebuah layanan /keperluan orang atau masyarakat yang berkepentingan pada kepentingan tertentu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditentukan (Sinambela dkk, 2006). Dengan bahasa lain, Pelayanan umum/publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok atau lebih berdasarkan faktor materil baik melalui sistem/prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain. Pelayanan publik adalah sebuah tanggung jawab dari pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah itu sendiri, baik di pusat, daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah. Dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala aktivitas/kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang berwenang sebagai pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan.

## b) Karakteristik Pelayanan

Karakteristik suatu pelayanan. pada dasarnya cukup banyak yang mempunyai kekuatan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan (*performace*). Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Tjiptono (2008) menjabarkan ada empat karakteristik jasa/layanan sebagai berikut yaitu :

### 1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek ( alat, atau benda) maka jasa ialah suatu perbuatan, kinerja (usaha). Di dalam konsep *intangible*, memiliki dua pengertian, yaitu:

- a) Sesuatu yang tidak dapat dirasa dan tidak dapat disentuh secara fisik
- b) Sesuatu yang tidak dengan mudah untuk diartikan, diformulasikan, maupun dipahami baik secara rohani.

### 2. *Inseparability* (tidak terpisah antara produksi dan konsumsi)

Produksi dalam suatu barang biasanya, dipasarkan kemudian dikonsumsi. Sedangkan pada umumnya, jasa dioasarkan terlebih dahulu, barulah kemudian diproduksi lalu dikonsumsi secara bersama.

### 3. *Variability* (outputnya tidak terstandar)

Jasa bersifat “sangat variabel” yang memiliki banyak variasi dan bentuk, kualitas, hingga jenis, tergantung pada siapa, kapan hingga dimana jasa tersebut dihasilkan. Dalam hal ini, penyedia dari jasa dapat melakukan tiga tahapan untuk mengendalikan kualitas dari jasanya, yaitu:

- a) Melakukan investasi dalam seleksi/pelatihan personil yang baik.
- b) Melakukan standarisasi proses pelaksana jasa. Hal ini dapat dilakukan dengan menyiapkan suatu biro jasa yang menjabarkan

peristiwa dan proses jasa dalam suatu alur, dengan tujuan untuk mengetahui faktor potensial apa saja yang bisa menjadi penyebab kegagalan dalam sebuah jasa.

#### 4. *Perishability* (tidak dapat disimpan)

Jasa adalah komoditas yang tergolong tidak bertahan lama dan tidak dapat disimpan untuk langsung digunakan pada saat itu, jika tidak jasa tersebut akan hilang begitu saja. Hal ini tidak akan menjadi sebuah masalah apabila perusahaan memiliki pelanggan tetap, sedangkan keadaan dari permintaan yang tidak tetap membuat banyak kapasitas yang tidak berjalan dan berakibat pelanggan (konsumen) tidak mendapat pelayanan yang baik.

Pelayanan umum (publik) timbul dikarenakan adanya sebuah kepentingan dan kepentingan yang beragam bentuknya, sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga beragam. Berdasarkan keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63/ KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum (publik) antara lain digolongkan sebagai berikut :

##### 1) Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan beragam dokumen resmi yang sah dan dibutuhkan oleh publik, semisal status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi/lainnya, kepemilikan terhadap suatu barang. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan (BPKB), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan Tanah dan lain sebagainya.

## 2) Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan beragam bentuk jenis barang yang dibutuhkan dan digunakan oleh publik, semisal jaringan telepon, tenaga listrik hingga ketersediaan air bersih dan lain sebagainya.

## 3) Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasikan berbagai wujud jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat umum, misalnya pendidikan, kesehatan, penyediaan dan pengadaan transportasi, dan lain sebagainya.

Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik, saat ini perlu lebih berorientasi pada kaidah akuntabilitas dalam pelayanan publik dengan cara penyajian manajemen kualitas pelayanan yang terintegrasi. Hal ini mencoba menjelaskan pemikiran dengan sifat asumptif dan hipotesis dengan menyatakan bahwa semakin baik akuntabilitas dalam pelayanan publik maka semakin baik pula pemerintahan yang berlangsung. Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2006), unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Sistem, prosedur, dan metode: Dalam pelayanan diperlukan informasi, prosedur dan metode yang mendukung dalam kelancaran sebuah pelayanan yang diinginkan;
2. Personil: Personil lebih menitik beratkan pada perilaku aparat dalam pelayanan. Aparatur penyedia pelayanan haruslah profesional, disiplin dan terbuka menerima kritik dan masukan dari masyarakat;
3. Sarana dan Prasarana: Dalam pelayanan diperlukan fasilitas penunjang dan ruang kerja yang mumpuni serta fasilitas pelayanan. Seperti ruangan yang memadai hingga akses tempat parkir yang memadai dan sebagainya;

4. Masyarakat Sebagai Pelanggan: Dalam pelayanannya, masyarakat yang juga dapat dikatakan sebagai pelanggan (konsumen) sangatlah *heterogen* baik pada tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Pelayanan yang unggul yang diharapkan oleh setiap orang ialah suatu sikap dan “adat” pegawai dalam melayani konsumen dengan memuaskan. Pelayanan publik yang professional, artinya pelayanan yang berciri akuntabel dan responsif dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) yang efektif dalam pencapaian tujuan dan sasaran. Bila jasa atau layanan yang diterima (*perceived service*) telah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas hal tersebut yang dipersepsikan memuaskan. Jika jasa yang diterima bahkan melampaui harapan dari pelanggan, maka kualitas jasa dapat dikatakan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari harapan konsumen, maka kualitas dari layanan itu sendiri akan diartikan buruk. Dengan demikian baik buruknya suatu kualitas jasa atau layanan, tergantung kemampuan penyedia jasa itu sendiri dalam memenuhi harapan para pelanggan secara konsisten. Ini berarti bahwa citra kualitas penyediaan jasa/pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara, tetapi berdasarkan dari pendapat atau sudut pandang dari seorang konsumen/pelanggan/yang mendapat pelayanan.

## **2. Konsep *E-service* (Pelayanan elektronik)**

*Elektronic Service* apabila dirujuk secara literal, kata *service* atau pelayanan berasal dari kata latin “*servitium*”, yang berarti “*slavery*” atau perbudakan. Namun pada 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. Kemudian konsep pelayanan elektronik (*e-Service*) ini digunakan oleh para praktisi dan peneliti dari awal abad ke 20. Perkembangan *e-service* telah menggantikan model pelayan yang bersifat *ortodox* (tradisional) dan juga *self service*. Lebih lanjut menurut Surjadjaya, Ghosh & Anthony dalam Ojasalo (2010), ada beberapa perbedaan utama antara layanan tradisional dengan *e-Service*, juga terdapat perbedaan antara *self-service* dan *e-Service* itu sendiri. Dalam layanan tradisional, orang atau karyawan hanya terlibat tatap muka secara langsung dari pertemuan pada saat memberikan layanan. Sedangkan dalam *e-Service*, karyawan yang terlibat antarmuka, dimediasi oleh Internet. Selain itu, selama melaksanakan *e-Service*, pelanggan dibatasi untuk melihat dan mendengar. Dalam pelayanan tradisional sebelumnya, pelanggan dapat merasakan secara langsung pelayanan yang diterima panca indera mereka.

Layanan tradisional dibatasi oleh jarak dan waktu, sedangkan *e-Service* telah secara substansial menghapus hambatan tersebut. Perbedaan antara *self-service* dan *e-Service* berhubungan dengan beberapa aspek. Dalam kegiatan *self-service*, orang harus secara langsung untuk hadir dalam menerima layanan. Namun dalam *e-Service*, orang dapat dengan mudah mendapat layanan yang diinginkan melalui jaringan internet di rumah atau dimanapun orang tersebut berada. *E-Service* memiliki sifat yang lebih fleksibel daripada *self-service* yang bersifat lebih terbatas. Dalam aspek lain dalam *self-service* pemanfaatan teknologi informasi diatur sedemikian rupa dengan personalisasi tambahan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan. Dalam layanan *e-service* fungsi dari hal tersebut (pemanfaatan teknologi hingga desain personalia) dirancang untuk menawarkan suatu layanan secara langsung.



**a) Definisi *E-service* (Pelayanan elektronik)**

Pelayanan elektronik merupakan suatu inovasi terkemuka dalam konteks pelayanan dengan memanfaatkan serta menggunakan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK). Ada banyak definisi dan pandangan terkait e-Service yang mencuat dan dimuat dalam jurnal yang terbit selama dekade terakhir ini. Meskipun setiap ahli/pakar memiliki pengertian yang berbeda, namun mereka setuju bahwa teknologi memiliki peran dalam memfasilitasi penyampaian suatu layanan (*service*). Hasan, Shebab, dan Peppard (2011) dalam arti luas *e-Service* didefinisikan sebagai penyediaan layanan melalui jaringan tanpa kabel (elektronik) seperti internet. Selain itu, e-Service juga diartikan sebagai kunjungan awal dari *homepage* (halaman awal) sampai layanan yang diminta selesai atau produk akhir telah tersampaikan dan layak digunakan. E-service menurut Rowley (2006) didefinisikan sebagai: "... perbuatan/kegiatan, usaha atau pertunjukan yang tersampaikan dan dimediasi oleh teknologi dan informasi. Layanan tersebut meliputi unsur layanan pemasaran suatu produk (e-tailing), dukungan, dan pelayanan". Dari definisi ini tercermin tiga komponen utama yaitu (1) penyedia layanan, (2) penerima layanan dan (3) saluran pelayanan (yaitu, teknologi).

Lebih lanjut diartikan bahwa badan publik yang bersangkutan sebagai penyedia layanan dan warga negara sebagai penerima (pengguna) layanan.. Internet adalah saluran utama (saluran pelayanan) yang dipergunakan dari layanan elektronik namun saluran lainnya juga diperhitungkan (misalnya telepon, kios publik, telepon genggam dan televisi). Pelayanan elektronik (e-service) dilembaga pemerintah mengacu pada pengiriman informasi dan peningkatan layanan online melalui pemanfaatan internet atau alat digital lainnya untuk semua pemangku kepentingan.

**b) Karakteristik *E-service* (Pelayanan elektronik)**

Penelitian yang sebelumnya ada dan telah diidentifikasi, menguraikan beberapa karakteristik yang berkaitan dengan *e-service*. Gronroos, Heinonen, Isoniemi & Lindholm (2000) dalam Ojasalo (2010) mengembangkan model *Net-Offer* untuk pasar virtual. Dalam model tersebut mereka menjadikan bioskop sebagai layanan inti. Layanan inti tersebut menjadi sebuah ketergantungan terhadap layanan internet dengan konsep yang ada, partisipasi pelanggan hingga komunikasi. Dengan memperadakan fasilitas bagi pengguna yang tertuju pada komunikasi dan internet membantu konsumen untuk mengkonsumsi barang dan jasa yang ditawarkan melalui layanan internet. Melalui komunikasi ini beserta asumsi, keterampilan dan partisipasi dari konsumen, maka kualitas proses dari layanan yang ada ditingkatkan dan pelanggan dapat merasakan hasil dari kualitas yang ditawarkan.

Rust dan Lemon (2001) dalam Ojasalo (2010) menjelaskan peran layanan di dunia internet, mereka berpendapat jika strategi *e-Service* wajib dipusatkan pada aliran interaktif informasi antara pengguna dan penyedia layanan. Sifat sebenarnya dari *e-service* adalah melayani pengguna dengan pengalaman yang lebih unggul berkaitan dengan informasi yang didapatkan. Van Riel, Liljander & Jurriens (2001) dalam Ojasalo (2010) menyarankan konseptualisasi *e-Service* menurut mereka, model dari *e-Service* meliputi lima komponen. Kelima komponen yang dimaksud adalah (1) layanan inti, (2) fasilitas jasa, (3) jasa penunjang, (4) layanan pelengkap, dan (5) user interface. Layanan inti misalnya, jurnal, berita dan informasi, personalia, dan informasi tentang produk terbaru. Fasilitas jasa misalnya terkait dengan arsip, fasilitas untuk pencarian, bantuan, hingga rekening online, dan *browsing*. Jasa penunjang misalnya meliputi

pertemuan atau diskusi, uji pengetahuan, hingga pencarian informasi yang dibutuhkan. Layanan pelengkap meliputi, misalnya informasi perjalanan, mendownload software, informasi keuangan, dan tentang kesehatan. *User interface* dimana pelanggan mengakses layanan dan ditandai, misalnya dengan desain yang mudah untuk digunakan, akses download cepat dan bebas masalah akses.

Boyer, Halowell & Roth (2001) dalam Ojasalo (2010), e-Service - memberikan sisi unik dalam berbisnis untuk menawarkan produk baru, rancangan dan strategi hingga pengembangan layanan yang baru. Pertama, penyedia layanan sekarang memiliki lebih banyak pilihan *channel* pengiriman untuk dan tentu meningkatkan daya saing. Kedua, banyak layanan baru yang dapat ditawarkan dan tentu lebih ekonomis dengan jangkauan yang lebih besar dan bervariasi. Usaha maskapai penerbangan, pasar (perdagangan) saham, dan penyedia peralatan kantor memperoleh manfaat dari internet dan *e-service*. Heinonen (2006) dalam Ojasalo (2010) mengembangkan sebuah konsep untuk menganut nilai *e-service*. Dalam konsep tersebut, pelayanan yang dirasakan dengan adanya konsep *e-service* diartikan sebagai manfaat, baik dari segi dimensi teknis, fungsional, temporal, dan spasial. Dimensi teknis menunjukkan hasil dari interaksi yang berlangsung, dimensi fungsional terkait dengan persepsi konsumen dari interaksi layanan terjadi. Dimensi temporal mengacu pada persepsi konsumen layanan berlangsung sedangkan dimensi spasial menunjukkan persepsi berkaitan lokasi pelayanan terjadi. Essen & Conrick (2008) dalam Ojasalo (2010) memperkenalkan konsep baru untuk mengembangkan *e-Service*. Model mereka mencakup 3 (tiga) elemen, yakni inovasi konsep layanan, inovasi sistem pelayanan, dan inovasi proses pelayanan. Pertama, inovasi konsep layanan

berkaitan dengan teknologi baru, termasuk menginformasikan pengguna jasa, yaitu jenis layanan. Hal ini juga tergolong dalam pemanfaat yang relevan dan dapat diterima serta meliputi penentuan kriteria kelayakan yang sesuai. Kedua, inovasi layanan sistem berkaitan dengan pemahaman dan adaptasi, hal ini berarti perbedaan antara kemungkinan teknis dan manfaat pada konteks yang sebenarnya. Termasuk mendefinisikan peranan teknologi dan pengaruh internal dan eksternal serta mencakup pembagian sumber daya dan wewenang pendukung peran. Ketiga, inovasi dari proses pelayanan melibatkan operasional dari layanannya.

Hal-hal tersebut mencakup penerapan peran dan mengkonfigurasi sistem teknis, memperluas tugas manusia didalam mengeksekusi unsur-unsur teknologi, menciptakan rutinitas untuk bagaimana personil harus bertindak atas solusi teknologi yang spesifik.

### **c) Manfaat dan Kualitas *E-service* (Pelayanan elektronik)**

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. Misalnya, dimana tujuan internal *e-service* melibatkan nilai-nilai dominan ekonomi, manfaat bagi warga negara juga melibatkan nilai-nilai demokrasi dan seperti yang dibahas, nilai-nilai ini mengandaikan satu sama lain tetapi kadang-kadang bertentangan (Lindgren, (2013)). Dalam 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*) mampu menghadirkan manfaat yang besar bagi pengguna, antara lain, yaitu :

- a. Membiasakan orang dengan informasi elektronik serta mendidik mereka dalam memanfaatkan dan mempergunakan teknologi.
- b. Memungkinkan *telecommuting*.
- c. Menyediakan sistem informasi yang terintegrasi dengan sosial, budaya dan ekonomi aspek individu.
- d. Keterbukaan informasi
- e. Meminimalisir hambatan waktu dan tempat
- f. Meningkatkan akuisisi data, transformasi dan pengambilan, seperti data yang tidak terpla pada penyedia layanan tradisional
- g. Meningkatkan penggunaan kembali informasi
- h. Mengurangi waktu dan biaya untuk meningkatkan akses informasi untuk pengambilan keputusan
- i. Menciptakan hubungan yang lebih baik dengan konsumen
- j. Mengurangi pembengkakan biaya
- k. Proses yang lebih efisien seperti penggantian biaya yang memungkinkan pencarian data yang beragam (dokumen, pesan, multimedia).

Kualitas E-Service sebetulnya ditentukan oleh para konsumen, semua penilaian baik dari keunggulan pelayanan hingga kualitas pelayanan E-Service yang ditawarkan. Santos (2003) dalam Ojasalo (2010) mengidentifikasi beberapa faktor dimensi kualitas yang terdapat didalam pelayanan elektronik (*e-service*), yaitu :

1. *Easy of Use* (Kemudahan menggunakan) didefinisikan sebagai seberapa mudah situs web dari *e-service* tersebut untuk diakses.
2. *Linkage* (link yang terkait) dimaksudkan berkaitan dengan jumlah dan kualitas dari *link* (situs web lain) yang terdapat dan terhubung di halaman web itu sendiri.
3. *Content* (konten/isi) mengacu pada isi yang mencakup presentasi dan tata letak dari informasi yang faktual dan fungsi yang terdapat di situs web. Informasi yang terlalu banyak dan juga terlalu sedikit keduanya menjadi hal yang tidak baik.
4. *Realibility* (Keandalan) mengacu pada kemampuan untuk melakukan layanan yang ditawarkan secara akurat dan konsisten, termasuk frekuensi untuk memperbarui situs web, tanggap dalam membalas pertanyaan dari pengguna situs, dan akurasi dalam membagi informasi lainnya.
5. *Efficiency* (Efisiensi) berkaitan dengan kecepatan (kelancaran) dalam pencarian informasi hingga lokasi dan proses unduh data di situs/halaman web itu sendiri.
6. *Support* (Dukungan) berkaitan dengan bantuan teknis yang ada seperti pedoman mengakses situs dan dukungan informasi lainnya.
7. *Communication* (Komunikasi) didefinisikan yaitu menjaga kebenaran informasi bagi pengguna dan berkomunikasi dengan baik dan dalam bahasa yang mudah dimengerti.
8. *Privacy* (Keamanan) mengacu pada kebebasan dari ancaman peretasan, bahaya dan risiko lainnya atau ketidaknyamanan diproses pelayanan.
9. *Incentive* (Insentif) adalah dorongan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk pengguna dalam menggunakan situs web.

**d) *E-service* dalam model penerapan *e-government***

*E-service* merupakan salah satu wujud dari model penerapan *e-government*, yaitu *Government to citizen*. Lebih lanjut dalam Indrajit (2006), terdapat 4 (empat) model yang dinilai strategis dalam relasi penyampaian *e-government* dalam pelayanan berbasis sektor publik, yaitu :

1. *Government to Citizen (G2C)*

Kondisi dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki hubungannya dengan masyarakat/publik. atau dengan kata lain penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat.

2. *Government to Business (G2B)*

Merupakan kegiatan transaksi elektronik dimana pemerintahan menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk berinteraksi dengan pemerintah hal ini bisa informasi yang tertera didalam sebuah website yang dimiliki oleh pemerintah dan kalangan bisnisnya.

3. *Government to Government (G2G)*

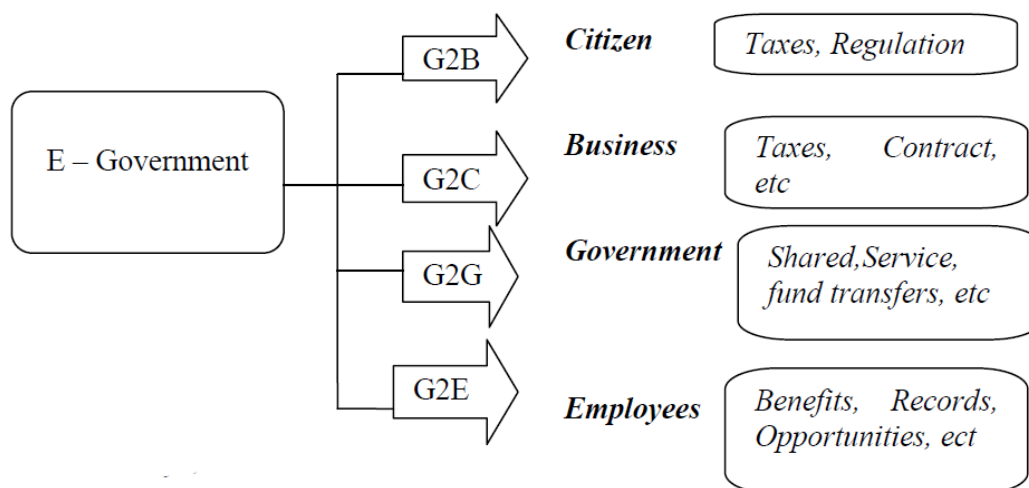
Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi secara online antar departemen pemerintahan melalui basis data yang terintegrasi misal hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaanbesar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para WNA yang membutuhkan.

4. *Government to Employees (G2E)*

Aplikasi *e-government* yang juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau kasryan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat atau publik misal : Sistem

pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi dan promosi seluruh karyawan pemerintahan.

Dengan adanya model relasi penyampaian *e-government* yang telah berkembang dimasyarakat, ini membuktikan bahwa hal itu sendiri telah berkontribusi didalam meningkatkan kualitas pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan dalam sebuah negara. Berikut gambar model relasi *e-government* (Indrajit, 2006).

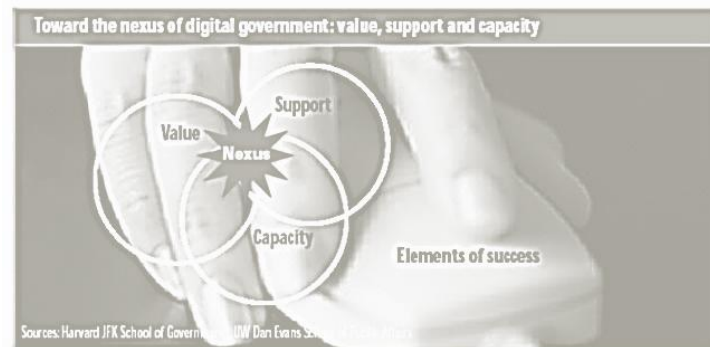


**Gambar 2.1 (Sumber Indrajit 2006) : Ilustrasi gambaran model *e-government***

#### e) Elemen sukses pengembangan konsep digital di sektor 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*). Di bawah ini gambar dari ilustrasi terkait dengan 3 (tiga) elemen yang dimaksud :





**Gambar 2.2 : Ilustrasi Pengembangan Konsep Digital di Sektor Publik**

### 1) Dukungan (*Support*)

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya Birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top down*”, maka jelas dukungan implementasi program ini yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantunya) sebelum merambat ke tingkatan di bawahnya. Dukungan disini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut :

- a) Disepakatinya kerangka *e-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan
- b) Dialokasikannya sejumlah sumberdaya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) disetiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral

- c) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-Government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas)
- d) Disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat.

## 2) Kapasitas (*Capacity*)

Kapasitas, elemen kedua ini adalah lebih kepada adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu :

- a) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government* (pemerintahan elektronik) , terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*
- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

## 3) Nilai (*Value*)

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supplieside*). Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini yang

menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demandside*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (nilai / manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-Government*. Perpaduan antara ketiga elemen terpenting diatas akan membentuk sebuah *nexus* atau pusat syaraf jaringan *e-Government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan atau dengan kata lain pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *e-Government* berada diluar area tersebut (ketiga elemen pembentuk *nexus*) tersebut maka probabilitas kegagalan proyek tersebut takantinggi.

### **3. Konsep Bursa Kerja (informasi pasar kerja)**

Bursa kerja lebih lanjut dapat disama artikan dengan pengertian informasi pasar kerja. Sebelum dijelaskan pengertian mengenai apa itu informasi pasar kerja, terlebih dahulu perlu diketahui pengertian dari informasi itu sendiri. Gordon B. Davis dalam Moekijat (2011) informasi adalah data yang diolah sedemikian rupa menjadi suatu bentuk yang penting bagi penerima dan mempunyai nilai dan dapat dirasakan dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang. Berdasarkan pengertian di atas, informasi merupakan hasil proses pengolahan data menjadi suatu bentuk yang dapat menambah pengetahuan bagi si penerima dan mengurangi ketidaktahuan bagi yang bersangkutan. Sedangkan informasi pasar

kerja (bursa kerja) adalah salah satu layanan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi berkenaan dengan tugasnya menangani masalah di bidang ketenagakerjaan, khususnya dalam rangka penempatan tenaga kerja untuk menekan pengangguran.

Pasar kerja menurut Suroto (1992) adalah Seluruh kebutuhan dan persediaan tenaga kerja, atau seluruh permintaan dan penawarannya dalam masyarakat dengan seluruh mekanisme yang memungkinkan adanya transaksi produktif di antara orang yang menjual tenaganya dengan pihak pengusaha yang membutuhkan tenaga tersebut. Informasi pasar kerja adalah sesuatu yang dihadirkan untuk menampung dan menyalurkan keseluruhan data dan informasi mengenai penawaran dan permintaan tenaga kerja kepada pihak-pihak yang membutuhkan. informasi pasar kerja adalah pokok informasi yang menghubungkan permintaan dan penawaran tenaga kerja sekaligus secara menyeluruh maupun terpisah, yang memudahkan pengambilan keputusan di dalam pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia. Sehingga dari pengertian-pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa informasi pasar kerja adalah suatu alat yang berisikan tentang informasi mengenai :

1. Persediaan tenaga kerja, yaitu jumlah individu/manusia yang tersedia serta mampu dan bersedia untuk melakukan pekerjaan.
2. Permintaan tenaga kerja, adalah kebutuhan yang sudah didasarkan atas ketersediaan kesempatan kerja dengan kesediaan membayarkan upah tertentu sebagai imbalannya.

Mengingat masalah kesempatan kerja semakin penting dan mendesak yang dikarenakan pertumbuhan angkatan kerja selalu lebih cepat dari pertumbuhan kesempatan kerja, sehingga masyarakat pencari kerja sangat membutuhkan

informasi lowongan pekerjaan yang tersedia. Demikian pula dengan perusahaan pemberi kerja, mereka sangat membutuhkan informasi ketersediaan tenaga kerja beserta kualifikasi yang dimilikinya, sehingga perekrutan tenaga kerja dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Layanan informasi pasar kerja akan sangat membantu pencari kerja dan pemberi kerja dalam mendapatkan pekerjaan maupun tenaga kerja. Landasan hukum dari informasi pasar kerja (bursa kerja) ini adalah :

1. Undang-Undang No. 14 Tahun 1969 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja, dalam rangka perluasan kesempatan kerja.
2. Keputusan Presiden No. 4 Tahun 1980 tentang Wajib Lapor Lowongan Pekerjaan. Dengan diperolehnya data mengenai keadaan lowongan pekerjaan tersebut maka dapat diketahui keadaan pasar kerja.

Informasi yang dimuat dalam bursa kerja tersebut adalah informasi lowongan pekerjaan yang disertai dengan informasi persyaratan tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan/instansi pencari tenaga kerja. Disamping itu juga memuat profil perusahaan pemberi kerja (jenis kegiatan dan jenis perusahaan). Sedangkan manfaat dari adanya bursa kerja (informasi pasar kerja) ini adalah :

- 1) Bagi pencari kerja
  - a. Pencari kerja mempunyai banyak kesempatan dan pilihan untuk mengukur kemampuan dan kualifikasi yang dimiliki apakah sudah sesuai kriteria yang diinginkan perusahaan.
  - b. Pencari kerja dapat menghemat biaya dan waktu dalam proses pencarian pekerjaan.
  - c. Pelamar dapat berinteraksi langsung dengan perusahaan yang diinginkannya.

- 2) Bagi perusahaan
  - a. Perekrutan tenaga kerja dapat terlaksana lebih efektif serta efisien.
  - b. Dapat digunakan sebagai alat promosi dan menampilkan secara langsung informasi yang ada.
- 3) Bagi pemerintah
  - a. Melakukan pendataan potensi jumlah kesempatan kerja yang tersedia dan gambaran profil nyata pencari kerja.
  - b. Sebagai masukan dalam menetapkan kebijakan di bidang ketenaga kerjaan.

**a) Bursa Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa**

Bursa kerja secara umum adalah sebutan untuk sebuah kegiatan yang mempertemukan antara pencari kerja dengan Pengguna tenaga kerja (Joobstreet.com , 2017). Bursa Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa dilaksanakan berdasarkan pada tugas pokoknya sebagai penyelenggara informasi pasar kerja yang tertera dalam Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan tata kerja Dinas Daerah kabupaten gowa yang isi nya memuat tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Tugas dalam mengelola dan melaksanakan bursa kerja ini dilaksanakan oleh Seksi Perluasan Kesempatan Kerja di bawah koordinasi Bidang Pemberdayaan Tenaga Kerja. Tujuan dari dilaksanakannya layanan ini adalah untuk memberikan informasi kepada masyarakat, penganggur, setengah penganggur, maupun yang sudah bekerja mengenai lowongan pekerjaan yang tersedia dan yang menjadi sasaran dari bursa kerja ini adalah :

- a. Yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja untuk mencari pekerjaan sesuai dengan minat, bakat dan keterampilan yang dimilikinya.
- b. Membantu perusahaan mendapatkan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan jabatan.
- c. Mengurangi angka pengangguran melalui peningkatan & penempatan.
- d. Menjadi ajang pameran bagi perusahaan.

Bursa kerja yang diperadakan dan dilaksanakan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa terdapat 3 (tiga) macam bursa kerja, yaitu :

#### **1. Bursa Kerja Khusus (BKK)**

Bursa Kerja Khusus (BKK) merupakan bursa kerja yang diadakan dan diselenggarakan oleh lembaga pendidikan baik negeri maupun lembaga pendidikan swasta atau lembaga pelatihan kerja bagi para anak didiknya. Dalam Bursa Kerja Khusus (BKK) ini, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa hanya bertindak sebagai pemberi ijin dan pembina pelaksanaan bursa kerja. Sedangkan yang bertindak sebagai pelaksananya adalah lembaga pendidikan atau lembaga pelatihan kerja tersebut dengan bekerja sama dengan perusahaan pemberi kerja yang sudah memiliki kesepakatan dengan lembaga pendidikan tersebut. Bursa Kerja Khusus (BKK) hanya melibatkan pencari kerja yang berasal dari lembaga pendidikan atau lembaga pelatihan kerja tersebut sehingga pencari kerja yang bukan berasal dari lembaga tersebut tidak diperbolehkan ikut serta dalam BKK ini.

#### **2. Bursa Kerja Umum (BKU)**

Bursa Kerja Umum (BKU) merupakan bursa kerja yang diselenggarakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa dengan perusahaan

penyedia kerja dengan mempertemukan secara langsung antara perusahaan penyedia kerja dengan pencari kerja di tempat tertentu pada waktu yang telah ditentukan. Dalam Bursa Kerja Umum ini, pencari kerja dapat berinteraksi secara langsung dengan perusahaan penyedia kerja sehingga informasi mengenai profil perusahaan dan informasi tentang kebutuhan lowongan kerja yang tersedia dapat langsung diperoleh oleh pencari kerja. Hal ini juga menjadi agenda yang diselenggarakan setiap tahun (agenda tahunan) dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Gowa dalam menyelenggarakannya dan disebut dengan *Job fair*.

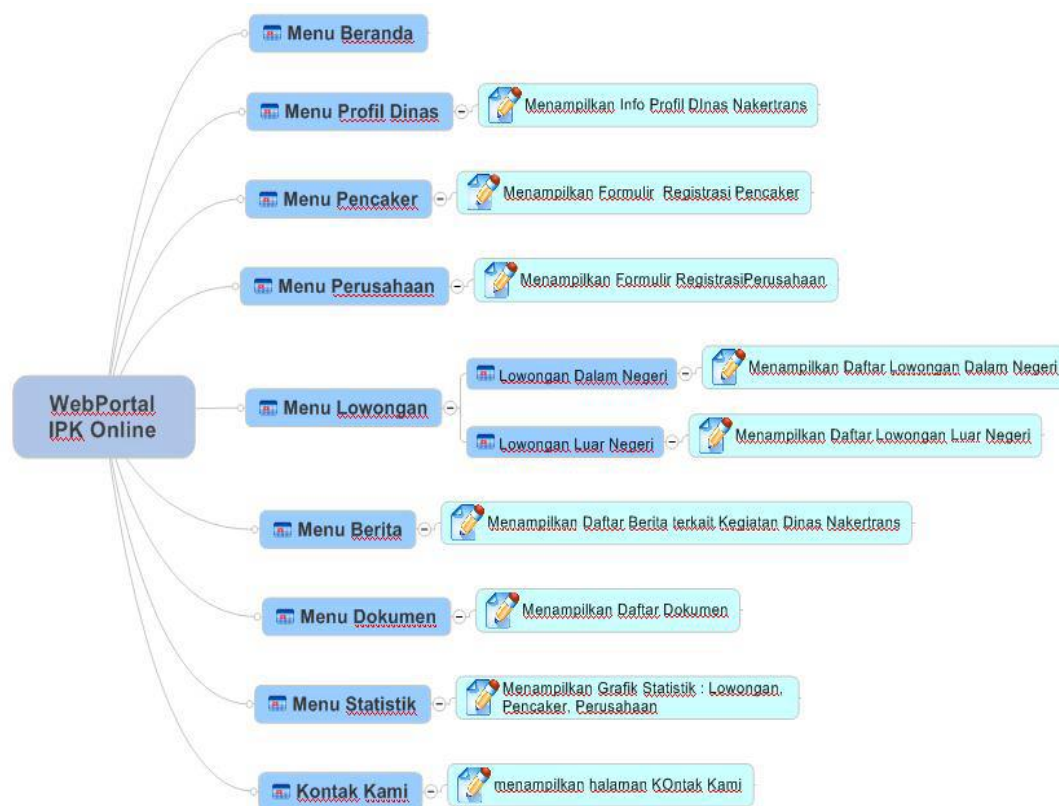
### **3. Bursa Kerja Online (BKO)**

Bursa Kerja Online (BKO) merupakan bursa kerja yang disediakan melalui layanan online melalui fasilitas internet. Dalam bursa kerja ini memuat segala informasi yang berkaitan tentang lowongan pekerjaan yang tersedia baik di dalam kota maupun di luar kota bahkan luar negeri. Bursa Kerja Online (BKO) ini merupakan langkah Disnaker Kabupaten Gowa untuk memberikan layanan informasi mengenai lowongan pekerjaan yang tersedia secara cepat dan mudah diakses oleh siapapun, kapanpun dan dimanapun pencari kerja berada. Bursa Kerja Online (BKO) dapat diakses dengan *domain* : [info.kerja.naker.go.id](http://info.kerja.naker.go.id) melalui perangkat komputer atau *smartphone* yang terhubung dengan internet.

Bursa kerja online atau juga bisa disebut dengan Web Portal Bursa kerja online, hal tersebut bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada publik yang terkait dengan informasi lowongan dan informasi yang dimiliki oleh Direktorat Pengembangan Pasar Kerja dan Dinas Nakertrans Daerah. Untuk Modul Web Portal Bursa kerja online ini terdiri dari Web Portal Nasional (Pusat) dan Web Portal Daerah (Provinsi / Kabupaten / Kota). Web Portal Nasional memberikan informasi terkait data dan informasi yang disusun secara Nasional. Web ini



menampilkan semua data dan informasi yang terkait dengan lowongan dan berita secara Nasional. Sedangkan Web Portal Daerah akan memberikan informasi terkait data dan informasi yang disusun secara daerah. Web ini menampilkan semua data dan informasi yang terkandung didalamnya dan terkait lowongan dan berita secara masing masing daerah (Provinsi / Kabupaten / Kota).

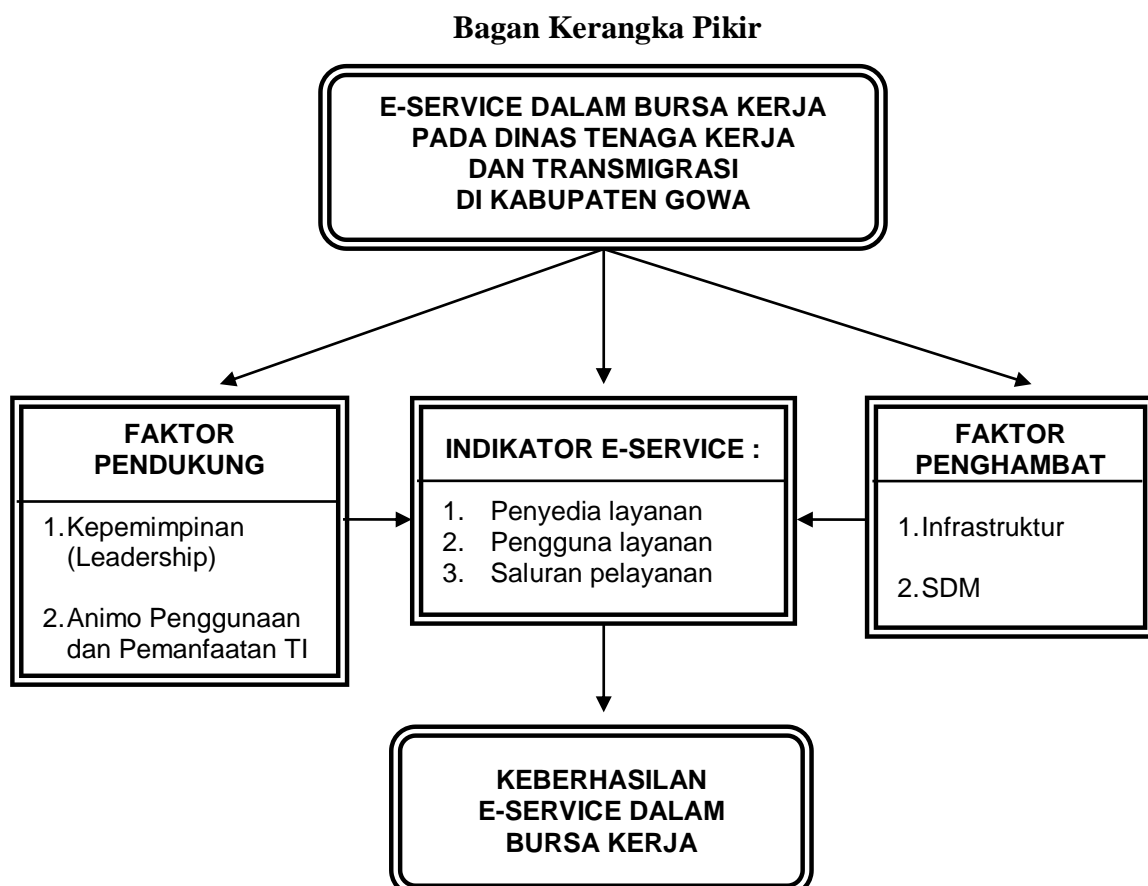


**Gambar 2.3 : Diagram pemetaan Web Portal Informasi Pasar Kerja Online**  
(Sumber Petunjuk Pengoperasian Web Portal IPK OL)

Bursa kerja Online memudahkan masyarakat pencari kerja (Pencaker) untuk menemukan informasi sebanyak-banyaknya terkait lowongan pekerjaan yang tersedia dengan mengakses layanan situs [infokerja.naker.go.id](http://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) ini.

## B. Kerangka Pikir

Elektronik *service* dalam bursa kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa adalah sebuah langkah inovatif didalam menuntaskan persoalan perluasan kesempatan kerja. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan gambaran sesuai dengan judul dan teori yang telah di bahas. Untuk menentukan bagaimana pelayanan elektronik (*e-service*) dalam bursa kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa, digunakan tiga indikator untuk menilai hal tersebut, yakni : (1) Penyedia layanan, (2) Pengguna layanan, dan (3) saluran pelayanan beserta faktor pendukung (Kepemimpinan dan Animo Penggunaan TI) dan penghambat (Infrastruktur dan SDM) di dalam terlaksananya bursa kerja online tersebut untuk mencapai keberhasilan *e-service* dalam bursa kerja.



### C. Deskripsi Fokus

Dalam penelitian ini dengan judul yang akan menjadi Fokus Penelitian ialah Indikator *e-service* (1) penyedia layanan, (2) pengguna layanan dan (3) saluran pelayanan beserta unsur (4) kepemimpinan dan (5) animo TI yang menjadi pendukung, (6) kelemahan pada infrastruktur dan (7) SDM menjadi penghambat.

### D. Deskripsi Fokus Penelitian

1. Penyedia layanan, ialah yang menyediakan layanan *e-service* dalam Bursa Kerja. (a) Keandalan, (b) Efisiensi, dan (c) Dukungan.
2. Pengguna layanan, ialah Masyarakat terkhusus Masyarakat Pencari Kerja yang menggunakan layanan Bursa Kerja dengan online. (a) kemudahan menggunakan, (b) Komunikasi, (c) Insentif
3. Saluran pelayanan, adalah media utama yang digunakan yaitu koneksi Internet. (a) Link yang terkait, (b) Keamanan dan (c) Konten.
4. Kepemimpinan (leadership), dalam arti pemimpin memiliki peran untuk menggiatkan betapa pentingnya peran teknologi informasi dalam membantu dan mempermudah pelayanan publik
5. Animo Penggunaan TI, berarti bahwa tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan TI dalam berbagai bentuk.
6. Infrastruktur, keberadaan dari infrastruktur yang mumpuni berperan vital dalam terlaksananya pelayanan berbasis elektronik.
7. Sumber Daya Manusia, ketersediaan SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam pengembangan pelayanan elektronik.
8. Keberhasilan E-service dalam Bursa kerja dapat ditinjau dari penggunaan dan pemanfaatan dari TI itu sendiri dalam Bursa kerja untuk mendatangkan manfaat yang maksimal bagi masyarakat pencari kerja.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Bedasarkan judul penelitian “*E-service* dalam bursa kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa” penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 12 Januari 2018 hingga Tanggal 12 Maret 2018 di wilayah Kabupaten Gowa, khususnya di lingkup Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa dikarenakan didalam Pelayanan Elektronik (*e-service*) masih terdapat beberapa kekurangan yang harus dibenahi mulai dari persoalan teknis hingga gangguan server agar pelayanan elektronik dalam bursa kerja yang diinginkan dapat terwujud dengan semestinya.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis terhadap informasi berupa narasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang menggunakan analisis terhadap informan yang telah ditentukan (Sugiyono, 2014).

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan fenomenologi dengan didukung data kualitatif sebagaimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai permasalahan yang terjadi pada fokus dan lokus penelitian yang berada pada wilayah penelitian mengenai bagaimana E-Service dalam bursa kerja di Kabupaten Gowa.

### C. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang ditemukan secara langsung oleh peneliti dari tangan pertama, sementara data sekunder merupakan data yang ditemukan dari sumber yang sudah ada dan diperoleh langsung oleh peneliti. Berdasarkan uraian tersebut maka sumber data dibedakan menjadi dua yaitu :

#### 1. Data primer

Data didapatkan langsung dari para informan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa baik melalui pengamatan (*observasi*) dan wawancara (*interview*) seperti mengamati langsung proses administratif yang berjalan terkait dengan pelayanan elektronik dalam bursa kerja dan mengamati bagaimana aktifitas dan respon dari para pegawai dalam memberikan pelayanan elektronik dalam bursa kerja.

#### 2. Data sekunder

Data yang diperoleh dari pencatatan dokumen-dokumen atau arsip pada Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa seperti Peraturan tertulis, keadaan personalisasi, fungsi dan tugas seksi Perluasan kesempatan kerja, keadaan fisik kantor, sarana dan prasarana kerja dan data lain.

### D. Informan Penelitian

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan penelitian ini. *Purposive sampling* adalah penentuan informan yang bukan berdasarkan atas strata, kedudukan pedoman atau tempat namun berdasar pada keberadaan tujuan dan pertimbangan tertentu yang tetap berhubungan dengan permasalahan penelitian ini. Sesuai dengan kebutuhan dari peneliti terkait dengan

gambaran hingga pelaksanaan bursa kerja online di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa, maka Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

No	Nama	Inisial	Jabatan	Ket
1	Andi Jasmuddin, S.Sos	AJ	Kabid Naker	1 Orang
2	Nairah, S.Sos	NA	Kasi Naker	1 Orang
3	Irwansyah	IR	Pegawai/Staf	1 Orang
4	Nurlia, SE	NL	Pegawai/Staf	1 Orang
5	Mansyur Efendi	M	Masyarakat	1 Orang
6	Rismawati	R	Masyarakat	1 Orang
7	Muh Adnan	AD	Masyarakat	1 Orang
8	Dani Sulaiman	D	Masyarakat	1 Orang
<b>Jumlah</b>				<b>8 Orang</b>

**Tabel 3.1 : Data Informan Penelitian**

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menyusun instrumen adalah pekerjaan yang paling penting dalam langkah penelitian, namun dalam pengumpulan data jauh lebih penting guna memperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya. Metode atau cara pengumpulan data yang penyusun gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah dengan cara dokumentasi, observasi, dan wawancara.

1. Wawancara adalah proses untuk memperoleh dan mengumpulkan keterangan guna tujuan penelitian dengan metode tanya jawab dan bertatap muka secara langsung dengan berpedoman pada panduan wawancara.

Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada Informan mengenai bursa kerja yang dilaksanakan secara *online*, baik dari Disnakertrans maupun masyarakat di Kabupaten Gowa

2. Dokumentasi secara sederhana artinya adalah barang fisik (tertulis). Dipahami bahwa dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data ditemukan lewat dokumen yang ada baik secara tertulis dan berkaitan dengan objek penelitian. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret tentang *E-service* dalam bursa kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa baik itu berupa foto maupun *manual book* terkait dengan bursa kerja secara online.
3. Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki. Fungsi observasi ini untuk menyaring dan melengkapi data yang mungkin tidak diperoleh melalui interview atau wawancara. Dalam penelitian ini observasi dilakukan ketika dilakukan pengamatan langsung di Disnaker Gowa terkait dengan bursa kerja secara online.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data ialah suatu langkah yang tergolong penting untuk memperoleh dan mengumpulkan hasil temuan penelitian. Karena data yang ditemukan akan berorientasi pada temuan ilmiah apabila dianalisis. Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengolah data dari hasil penelitian menjadi data, dimana data diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik yang digunakan ialah model analisis interaktif (*interactive model of analysis*).

Dalam model ini terdapat 3 komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiono (2013) ketiga komponen tersebut yaitu :

1. Reduksi Data adalah komponen awal dari metode analisis data yang menegaskan, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengelola data dengan sebaik-baiknya sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.
2. Sajian Data merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan dalam awal pengumpulan data peneliti harus sudah mulai paham arti dari hal-hal yang ia temukan dengan menelusuri peraturan yang ada, sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat di pertanggung jawabkan.

### **G. Pengabsahan Data**

Pengabsahan data ialah bentuk batasan berkaitan suatu kepastian, bahwa yang berukuran benar-benar merupakan variabel yang ingin diukur. Salah satu langkahnya ialah dengan cara triangulasi, yaitu teknik memeriksa keabsahan suatu data dengan kemudian memanfaatkan sesuatu diluar data itu, untuk keperluan pengecekan atau dijadikan pembanding terhadap data tersebut. Pada hakikatnya, triangulasi ialah pendekatan “multimetode” yang diambil ketika menganalisa dan mengumpulkan data yang ditemukan. Lebih lanjut bahwa fenomena ditemukan pada saat penelitian dapat dianalisa dengan baik maka dari itu didapatkan tingkat kebenaran yang sah jika ditinjau dari berbagai sudut pandang dan persepsi, adapun bentuk triangulasi yaitu :



### 1. Triangulasi Sumber

Membandingkan cara mengecek kembali derajat kepercayaan informasi yang didapatkan melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan sudut pandang secara umum dengan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada. Lebih lanjut dalam penelitian ini yang mengkaji tentang e-services dalam bursa kerja, peneliti membandingkan hasil wawancara maupun pengamatan langsung dilapangan baik itu dari perspektif internal maupun eksternal.

### 2. Triangulasi Teknik

Untuk memperoleh data informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara memastikan data yang ada dengan sumber yang serupa dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini, lebih lanjut peneliti menggunakan teknik yang berbeda didalam memperoleh dan menggali informasi terkait e-service dalam bursa kerja untuk memastikan keakuratannya.

### 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan berbagai sumber, cara dan waktu. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu sehingga untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja. Peneliti menggali informasi yang dibutuhkan terkait bursa kerja secara online dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Letak Geografis dan Profil Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Gowa**

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah mensyaratkan kepada Pemerintah Kabupaten/Kota untuk membentuk sebuah instansi tersendiri yang menangani masalah ketenagakerjaan dan ketransmigrasi. Sehubungan dengan hal tersebut dibuat Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah kemudian diperkuat dengan Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2016 Tentang tentang Tugas Pokok dan Fungsi.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa berkedudukan di Jalan Poros Pallangga dengan kode pos 92161, tepatnya berada dalam Kompleks Terminal Cappa Bungaya, yang memiliki aktifitas lalu lintas kendaraan yang cukup padat karena berseberangan dengan SD Center Mangalli. Dinas ini ialah merupakan Setuan Kerja Perangkat Daerah sebagai unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang ketenagakerjaan dan transmigrasi, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati sebagai kepala daerah. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan urusan pemerintahan Daerah baik di Bidang ketenagakerjaan dan Transmigrasi berdasarkan dengan kebijakan Kepala Daerah dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

## 2. Visi dan Misi

### Visi

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa memiliki visi, yaitu : “Terwujudnya Tenaga Kerja dan Transmigran Yang Produktif, Mandiri, dan Berdaya Saing”. Pernyataan visi di atas bermakna :

- 1) Produktif bermakna bahwa tenaga kerja dan transmigran Kabupaten Gowa mempunyai produktivitas yang tinggi sehingga mampu meningkatkan produksi.
- 2) Mandiri bermakna bahwa tenaga kerja dan transmigran Kabupaten Gowa mampu bertindak sesuai keadaan tanpa meminta atau bergantung pada orang lain atau pemerintah.
- 3) Berdaya saing bermakna bahwa tenaga kerja dan transmigran Kabupaten Gowa mampu bersaing ditengah persaingan pasar kerja saat ini maupun menjadi wirausaha.

### Misi

- 1) Meningkatkan kualitas tenaga kerja, perluasan kesempatan kerja dan kewirausahaan. Misi ini merupakan upaya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa untuk meningkatnya perluasan dan kesempatan kerja.
- 2) Meningkatkan pembinaan hubungan industrial dan perlindungan tenaga kerja. Misi ini merupakan upaya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa untuk meningkatkan perlindungan, angka keselamatan dan kesehatan para tenaga kerja.

- 3) Meningkatkan pembangunan dan pengembangan kawasan transmigrasi. Misi ini merupakan upaya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa untuk mengembangkan kawasan transmigrasi menjadi tempat tinggal dan usaha yang layak.
- 4) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui peningkatan kapasitas dan profesionalisme aparatur. Misi ini merupakan upaya Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dan administrasi perkantoran yang sangat dibutuhkan guna mendukung segala upaya pembangunan dan pengembangan bidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian.

### **3. Uraian Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja**

#### **a) Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja**

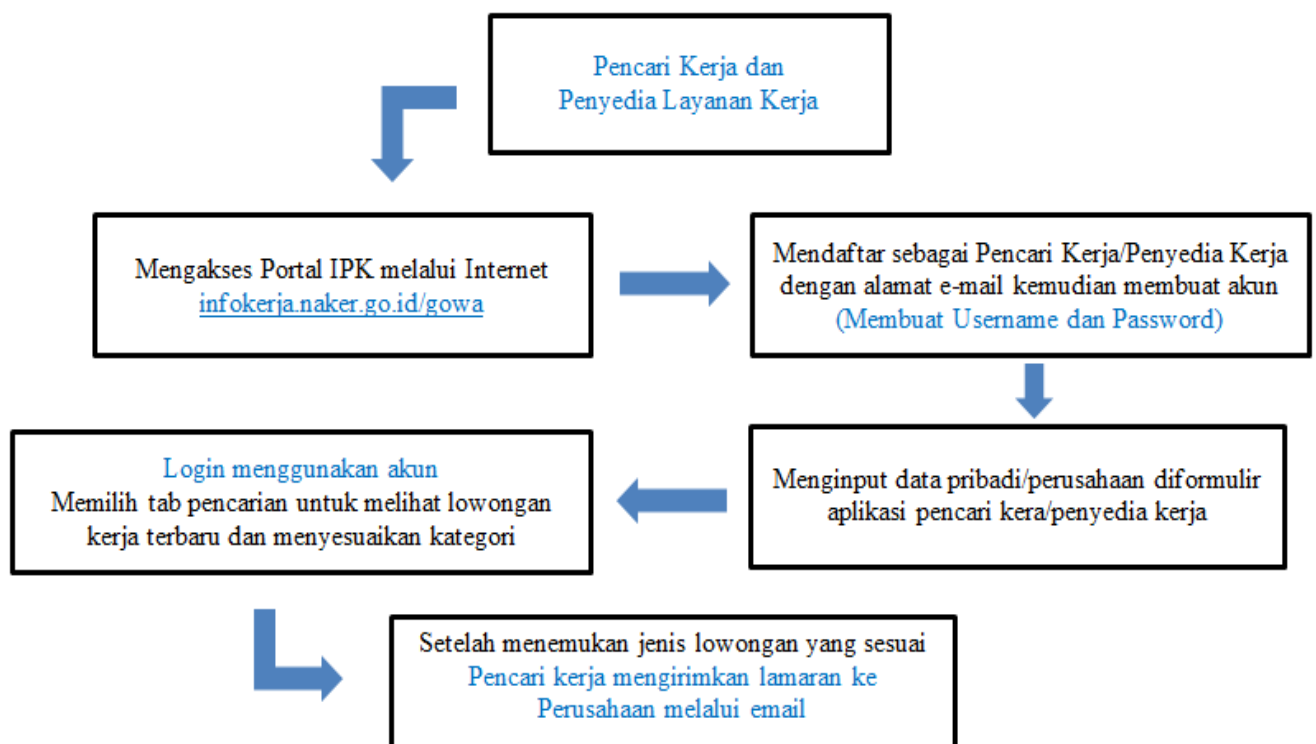
Bidang Penempatan dan Perluasan kesempatan kerja memiliki tugas untuk melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang Penempatan tenaga kerja, Pengembangan kesempatan kerja dan Bina mitra.

- 1) Seksi perluasan kesempatan kerja mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pelaksanaan dan pembinaan bidang Penempatan tenaga kerja, meliputi : Penerbitan SPP AKAD; Penerbitan rekomendasi izin operasional TKS luar negeri, TKS Indonesia, lembaga sukarela Indonesia yang akan beroperasi lebih dari 1 (satu) Kab/kota dalam satu provinsi; Pelaksanaan pembinaan, pengendalian dan pengawasan pendayagunaan TKS luar negeri; Fasilitas dan pembinaan penempatan bagi pencari kerja disabilitas, lansia dan perempuan skala provinsi; Fasilitas kepulangan TKI di pelabuhan debarkasi; Pengesahan

RPTKA perjanjian yang tidak mengandung perubahan jabatan, jumlah orang dan lokasi kerja dalam 1 (satu) wilayah; Penerbitan IMTA perpanjangan untuk TKA.

- 2) Seksi penempatan dan informasi pasar kerja mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang Pengembangan kesempatan kerja, meliputi :
- Penyusunan sistem dan penyebarluasan informasi pasar kerja; Pemberian pelayanan informasi pasar kerja dan bimbingan jabatan kepada pencari kerja dan penggunaan tenaga kerja; Pemberian rekomendasi pada swasta dalam penyelenggaraan pameran bursa kerja/job fair, serta Pembinaan dan Penerapan teknologi tepat guna.

#### 4. Alur Pelayanan Elektronik dalam Bursa Kerja



Gambar 4.2 Alur pelayanan Elektronik dalam Bursa Kerja

## **B. Hasil Penelitian *E-Service* dalam Bursa Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa**

Sistem Layanan Elektronik atau E-layanan (E-Services) merupakan suatu inovasi terkemuka didalam memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk kepentingan pelayanan publik. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa dalam hal ini sebagai badan publik yang diharapkan mampu menyederhanakan prosedur penyaluran informasi kepada masyarakat terkait dengan perluasan kesempatan kerja. Wujud dari pemanfaatan hal tersebut adalah dengan diadakannya pelayanan elektronik dalam bursa kerja (bursa Kerja Online). Peneliti akan membahas bagaimana Pelayanan elektronik (*E-Service*) dalam bursa kerja meliputi indikator (1) Penyedia layanan yang didalamnya terdapat : (a) Keandalan, (b) Efisiensi dan (c) Dukungan. Selanjutnya dalam indikator (2) Pengguna layanan terdapat : (a). Kemudahan dalam penggunaan, (b) Komunikasi, dan (c) Insentif. Pada indikator terkahir yaitu (3) Saluran pelayanan terdapat : (a) link yang tertautkan, (b) keamanan dan kenyamanan serta (c) Konten. Adapun pembahasan secara rinci mengenai hal tersebut diuraikan sebagai berikut :

### **1. Penyedia Layanan**

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*).

**a) Keandalan (*reability*)**

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. Berkaitan dengan hal keandalan (*reability*) peneliti kemudian mewawancarai AJ selaku Kepala Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa :

“Secara keseluruhan Petugas kita cukup baik dalam memberikan pelayanan terkait dengan pelaksanaan bursa kerja online ini, cukup baik karena dalam pekerjaan petugas kita bekerja dan berpedoman sesuai dengan standar yang diberlakukan” (Hasil Wawancara 09 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa keandalan petugas baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dalam pelaksanaan bursa kerja online sudah cukup baik dan sesuai dengan standar/prosedur yang diberlakukan. Dengan demikian tentunya pelayanan dan pelaksanaan bursa kerja secara online akan berjalan dengan baik. Hal tersebut di atas kurang sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa meskipun petugas telah bekerja sesuai dengan standar yang berlaku dan ditetapkan terdapat kendala terkait halaman web bursa kerja yang terkadang tidak stabil dikarenakan minimnya tenaga ahli di bidang IT yang dapat melakukan perbaikan dan antisipasi apabila diperhadapkan pada kondisi seperti itu. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu IR selaku Staf Seksi Penempatan dan Informasi Pasar kerja mengatakan bahwa :

“Kami didalam menjalankan tugas dan tanggung jawab baik itu terkait dengan pelayanan bursa kerja secara online selalu kami usahakan untuk melakukan yang terbaik, dalam artian bahwa kami melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar dan prosedur yang diberlakukan.” (Hasil Wawancara 14 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas yang disampaikan oleh Staf Seksi Perluasan Kesempatan dan Informasi Pasar kerja dapat diketahui bahwa dari segi keandalan petugas baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan terkait dengan pelaksanaan bursa kerja online menurut informan yang bersangkutan, Petugas selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam artian mereka melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard dan prosedur yang diberlakukan. Hal tersebut di atas kurang sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa meskipun petugas telah memberikan yang terbaik berkaitan dengan pemenuhan tugas dan tanggung jawabnya namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat beberapa kekurangan-kekurangan yang tentu harus dibenahi seperti salah satunya tentang perlunya ditingkatkan respon pegawai didalam melayani masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu informan dari masyarakat yaitu AD mengatakan bahwa :

“Saya *liat* petugas sudah cukup baik dalam hal ini, terkait dengan hal *itu* (BKOL) hanya ada sedikit kekurangan yang harus tentunya dibenahi karena kita terkadang masih sering sulit untuk mengaksesnya (Bursa kerja online)” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan salah satu masyarakat yang ditemui dapat disimpulkan bahwa dari segi keandalan memang petugas sudah tergolong cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik terkait dengan pelaksanaan bursa kerja online namun 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 bahwa meskipun petugas telah melakukan pelayanan dengan cukup baik namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat beberapa kekurangan yang sepatutnya harus



segera dibenahi terkait dengan keandalan dalam mengatasi persoalan pengaksesan bursa kerja online oleh masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dengan salah satu informan dari masyarakat yaitu RS mengatakan bahwa :

“Menurut pendapat saya pribadi hal tersebut sudah cukup baik, karena petugas sudah cukup ramah dan baik didalam memberikan pelayanan terlepas dari hal-hal yang perlu untuk ditingkatkan” (Hasil Wawancara 23 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan salah satu informan masyarakat yang ditemui dapat disimpulkan bahwa kurang lebih memiliki kesamaan dari pendapat yang dikemukakan oleh informan sebelumnya. Lebih lanjut memang dari segi keandalan 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.

Berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang bersangkutan terkait dengan aspek keandalan maka disimpulkan bahwa dari segi ini, petugas tergolong cukup baik dalam memberikan pelayanan dengan berkomitmen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar/prosedur yang berlaku. Namun, dibalik itu semua tentu ada kekurangan yang perlu untuk dibenahi demi memaksimalkan pelayanan yang lebih memuaskan.

**b) Efisiensi (*efficiency*)**

Efisiensi berkaitan dengan kecepatan (kelancaran) dalam pencarian informasi hingga lokasi serta proses mengunduh data dari situs web (bursa kerja online). Berkaitan dengan hal efisiensi peneliti kemudian mewawancarai AJ selaku Kepala Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa :

“Terkait dengan bursa kerja online semuanya cukup baik, terlepas dari beberapa kekurangan-kekurangan yang ada, *itu* kami selalu berusaha untuk selalu cepat dan tanggap dalam memberikan informasi terkait dengan *ini*” (Hasil Wawancara 09 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa 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. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu NL selaku Staf Seksi Penempatan dan Informasi Pasar kerja mengatakan bahwa :

“Terkait dengan bursa kerja online secara keseluruhan bisa dibilang semuanya berjalan lancar-lancar saja, kami juga siap untuk memberikan informasi kepada *masyarakat* kalau ada kendala soal *ini* (Bursa kerja online)” (Hasil Wawancara 14 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan NA selaku Staf Seksi Penempatan dan Informasi Pasar kerja dapat diketahui bahwa dari segi efisiensi berkaitan dengan kelancaran dan kecepatan dalam pelayanan bursa kerja online sudah tergolong cukup lancar karena petugas dengan tanggap dalam pemberian informasi kepada masyarakat yang menemui kendala terkait dengan bursa kerja online. Hal tersebut di atas kurang lebih hampir sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa petugas dalam pelayanan bursa kerja online sudah tergolong cukup lancar karena petugas dengan tanggap memberikan informasi secara langsung kepada masyarakat yang menemui kendala namun belum bisa dikatakan efisien sebab kendala teknis terkait jaringan internet akan sedikit banyak menjadi hambatan didalam pemberian informasi yang lebih optimal. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu RS mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan terkait dengan bursa kerja online saya rasa sudah cukup lancar *menurut saya*, dan *bagusnya* harus lebih ditingkatkan lagi terkait dengan bursa kerja online ini” (Hasil Wawancara 23 Februari 2018).

Hasil wawancara dengan informan diatas menitik beratkan bahwa dari segi efisiensi berkaitan dengan kelancaran dan kecepatan dalam pelayanan bursa kerja online sudah tergolong cukup lancar dan memiliki harapan untuk lebih ditingkatkan lagi. Hal ini kurang lebih hampir sama dengan komentar dari informan masyarakat berikutnya yaitu D yang mengatakan bahwa :

“Informasi yang diberikan mengenai bursa kerja online (BKOL) sudah tergolong cukup baik dan saya menurut saya sudah cukup lancar” (Hasil Wawancara 27 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dari kedua informan diatas bahwa dari segi efisiensi berkaitan dengan kelancaran dan kecepatan dalam pelayanan bursa kerja online dapat dikategorikan sudah cukup lancar karena petugas sudah cukup

tanggap dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang menemui kendala terkait dengan bursa kerja online namun masyarakat memiliki pengharapan lebih agar kiranya pelayanan yang dihadirkan dapat lebih ditingkatkan. Hal tersebut di atas sangat sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa petugas dalam pelayanan bursa kerja online cukup dan tanggap dalam memberikan informasi secara langsung kepada masyarakat yang menemui kendala dan tentunya hal tersebut harus lebih ditingkatkan.

Berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang bersangkutan terkait dengan aspek efisiensi maka disimpulkan bahwa dari segi ini, dikategorikan sudah cukup lancar karena petugas cukup tanggap dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang menemui kendala terkait dengan bursa kerja online akan tetapi masyarakat tentunya memiliki pengharapan lebih terkait pelayanan yang dihadirkan untuk dapat lebih ditingkatkan.

**c) Dukungan (*support*)**

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. Berkaitan dengan ini peneliti kemudian mewawancarai AJ selaku Kepala Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gowa :

“Tentunya kami dari pimpinan selalu mengingatkan, mendorong dan memberikan motivasi kepada para petugas untuk selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat” (Hasil Wawancara 09 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas 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. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya yaitu NL selaku Staf Seksi Penempatan dan Informasi Pasar kerja mengatakan bahwa :

“Pak Kadis, Pak Kabid, Ibu Kasi dan semuanya *bisa dibilang* selalu mendorong *kita* agar selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dan benar sesuai standar kepada masyarakat yang kami hadapi” (Hasil Wawancara 14 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas membenarkan keterangan dari informan sebelumnya bahwa dapat diketahui terkait dengan aspek dukungan (support) berkaitan dengan layanan bursa kerja online Petugas mendapat dorongan hingga dukungan dari pimpinan baik berupa motivasi hingga penekananan didalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan standar yang berlaku sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan yang menemukan bahwa berkaitan dengan layanan bursa kerja online para petugas mendapat dorongan hingga dukungan yang cukup baik dari pimpinan baik itu berupa motivasi hingga penekananan didalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar atau prosedur yang berlaku. Selanjutnya hasil wawancara dengan salah seorang informan yaitu M masyarakat yang ditemui pada saat itu memberikan keterangan :

“Terkait dengan bursa kerja online pihak *sini* itu selalu kasih pesan ke *kita* (masyarakat) kalau ingin cari tahu soal informasi mengenai bursa kerja online bisa langsung datang untuk diberikan informasi dan diarahkan selain itu kita juga dapat menggunakan panduan yang disediakan (pedoman)” (Hasil Wawancara 22 Februari 2018).

Hasil wawancara dengan informan diatas menitik beratkan bahwa dari segi dukungan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa selaku penyedia layanan bursa kerja online dengan memberikan pesan kepada setiap masyarakat yang ingin mengetahui lebih lanjut terkait dengan bursa kerja online ini bisa langsung ke kantor untuk mendapat arahan atau informasi tambahan. Hal ini kurang lebih hampir sama dengan komentar dari informan masyarakat berikutnya yaitu RS yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya pribadi petugas mendukung kami masyarakat dengan memberikan kami informasi dengan cukup baik dan memberi kami bantuan (arahan) jika ada yang ingin *kita* tanyakan *begitu* terkait bursa kerja online ini” (Hasil Wawancara 23 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dari kedua informan diatas disimpulkan bahwa dari segi dukungan, wujud dukungannya ialah dengan memberikan pesan kepada setiap masyarakat yang ingin mengetahui lebih lanjut terkait dengan bursa kerja online ini bisa langsung ke kantor untuk mendapat arahan atau informasi tambahan. Hal tersebut di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti yang menemukan bahwa memang petugas menerima masyarakat yang ingin diarahkan ataupun diberikan informasi tambahan terkait bursa kerja online ini dapat dilihat dengan adanya loket informasi yang disediakan.

Berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang bersangkutan terkait dengan aspek dukungan maka disimpulkan bahwa dari segi ini sudah cukup baik, hal itu dapat dilihat dari dorongan dan motivasi dari pimpinan untuk bekerja sesuai dengan standar/prosedur hingga disediakannya pedoman/petunjuk

untuk mengakses layanan bursa kerja online ini dan keberadaan ruang informasi layanan bursa kerja online yang diperuntukkan bagi masyarakat yang menemui kendala terkait dengan hal ini. Saran, masukan hingga kritik dari masyarakat akan ditampung yang kemudian menjadi bahan perbaikan untuk kedepannya.

Peneliti kemudian menganalisa dan menyimpulkan keterangan dari setiap informan terkait dengan aspek-aspek yang terdapat dalam indikator penyedia layanan, bahwa secara umum hal tersebut tergolong cukup baik ditinjau dari aspek keandalan, efisiensi hingga dukungan dari para petugas dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Lebih lanjut di dalam indikator penyedia layanan ini ditinjau dari aspek keandalan dan efisiensi, petugas dalam melaksanakan tugasnya meskipun telah berpedoman pada standar/prosedur yang diberlakukan dan bersifat baik serta tanggap dalam melayani masyarakat namun tidak begitu maksimal dikarenakan kondisi dari server layanan yang tidak stabil yang tentunya berpengaruh terkait dengan keberadaan layanan ini. Kemudian pada aspek dukungan, pihak Dinas Tenaga Kerja dan transmigrasi selaku penyedia layanan menyediakan pedoman/petunjuk pengaksesan layanan ini hingga menyediakan ruang informasi khusus untuk pelayanan bursa kerja *online*.

## **2. Pengguna Layanan**

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*).

**a) Kemudahan menggunakan (*easy of use*)**

Kemudahan menggunakan didefinisikan sebagai seberapa mudah penggunaan halaman web (layanan bursa kerja online) untuk diakses oleh pengguna layanan. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti kemudian mewawancarai salah satu informan yaitu NA selaku Kepala Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa :

“Didalam menjamin kemudahan untuk mengakses layanan bursa kerja online ini, kami selalu berusaha untuk memberikan *yang terbaik* kepada masyarakat tentunya supaya masyarakat juga merasa nyaman tentunya, masyarakat yang ingin mendapat informasi tambahan *silahkan datang ke kami*” (Hasil Wawancara 12 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa mengenai kemudahan pengguna layanan dalam menggunakan layanan bursa kerja online ini, 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. Hal tersebut di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan karena masyarakat bisa langsung mendatangi loket informasi layanan bursa kerja online yang ada dikantor Disnakertrans Kab.Gowa untuk mendapatkan informasi tambahan yang dibutuhkan. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan dari masyarakat yaitu M mengatakan bahwa :

“Mengenai hal itu *dek*, yang saya dengar kalau dari sini (Disnaker Gowa) sering bantu masyarakat kalo ada yang datang bertanya bilang susah *untuk masuk* ke bursa kerja online krn ini kita agak sedikit bingung biasa, ketika mencari *itu situs* bursa kerja online di *google* banyak pilihannya muncul” (Hasil Wawancara 22 Februari 2018).



Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa 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.

Hal tersebut di atas sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan, 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. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya dari masyarakat yaitu AD mengatakan bahwa :

“Kalau berbicara hal ini, Disnaker Gowa memang selalu berusaha untuk melakukan *yang terbaik* dan itu memang perlu, hanya saja ketidak nyamanan yang ada dikarenakan *situs ini* terkadang sulit diakses” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa mengenai kemudahan pengguna layanan dalam menggunakan layanan bursa kerja online pihak Disnaker Gowa selaku pengguna layanan tentunya selalu berusaha untuk melakukan yang terbaik terkait dengan pelayanan dan itu merupakan hal yang sangat perlu, hanya saja masyarakat merasa tidak nyaman dengan kendala pasa saat mengakses situs yang terkadang sulit. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan, kendala teknis seperti

sulitnya untuk mengakses halaman web bursa kerja akan sangat mengganggu dan membuat rasa tidak nyaman bagi masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya dari masyarakat yaitu RS mengatakan bahwa :

“Tentunya dengan bantuan dan arahan dari oleh Petugas dari *sini* (Disnaker Gowa) ketika ada masyarakat yang menemui permasalahan soal bursa kerja online dan kebanyakan *dek* permasalahannya itu mengenai situs bursa kerja yang terkadang tidak bisa diakses” (Hasil Wawancara 23 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa mengenai kemudahan pengguna layanan dalam menggunakan layanan bursa kerja online pihak Disnaker Gowa sebagai pengguna layanan berkomitmen untuk memberikan bantuan bagi masyarakat baik berupa informasi maupun arahan terkait dengan layanan bursa kerja online dan masyarakat dominan memiliki kendala yang sama yaitu kesulitan dalam mengakses situs layanan bursa kerja online. Maka dari itu petugas dituntut untuk memberikan yang terbaik terkait dengan bantuan dan informasi tambahan diberikan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan, kendala teknis yang dihadapi oleh masyarakat memang ada dan tentu hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi petugas yang menanganinya.

Berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang bersangkutan terkait dengan aspek kemudahan menggunakan maka disimpulkan bahwa dalam hal ini belum terlaksana dengan baik meskipun petugas telah bekerja dengan sebaik-baiknya namun terkendala pada kondisi server jaringan layanan bursa kerja online ini yang tidak stabil sehingga tentu menyulitkan bagi para pengguna layanan dalam menggunakan layanan ini. Kondisi tersebut sering kali terjadi dan dirasakan oleh para pengguna layanan sehingga tentunya hal tersebut menyebabkan layanan bursa kerja online ini sulit untuk diakses.

**b) Komunikasi (*communication*)**

Komunikasi pada bagian ini didefinisikan bahwa seyogyanya suatu komunikasi harus berjalan dengan baik, terkait dari informasi yang dibutuhkan untuk pengguna layanan dan penyedia layanan baik kredibilitas dari informasi itu sendiri serta komunikasi tersebut tersampaikan dalam bahasa yang mudah dimengerti. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti kemudian mewawancarai salah seorang informan dari masyarakat yaitu R, mengatakan :

“Terkait dengan hal komunikasi, pihak kantor komunikasinya cukup baik ke kita (masyarakat) dan dalam hal informasi terkait bursa kerja online *mereka* (Disnaker Gowa) cukup baik dalam membantu masyarakat yang terkendala ketika ingin *masuk* ke situs bursa kerja online dan *kasih* kita informasi tambahan” (Hasil Wawancara 23 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa terkait dengan aspek komunikasi, antara pengguna layanan dengan penyedia layanan secara umum terjalin dengan cukup baik dan dalam hal yang berkaitan dengan informasi bursa kerja online Petugas cukup baik dan tanggap untuk membantu masyarakat dengan mengarahkan langsung atau memberikan informasi-informasi tambahan. Hal tersebut tentunya sangat berguna bagi pengguna layanan. Hal tersebut cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan, peneliti mengamati pola komunikasi yang terjalin antara penyedia layanan dan pengguna layanan cukup baik. Terdapat loket yang disediakan oleh petugas untuk menerima keluhan hingga Kritik dan saran terkait dengan layanan bursa kerja online, petugas juga dengan cukup sigap akan mengarahkan masyarakat jika memang menemui kendala pada saat ingin mengakses halaman web bursa kerja. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya, AJ selaku Kepala Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa :

*Kami* dari Disnaker Gowa bersifat terbuka, jadi masukan-masukan dari masyarakat *kita* tampung. Ada *costumer service* kami yang *standby* di loket yang kami sediakan, masyarakat juga dapat bertanya terkait informasi yang dibutuhkan terkait BKOL ini. (Hasil Wawancara 09 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa terkait dengan komunikasi yang terjalin antara pengguna dengan penyedia layanan bersifat terbuka, dalam artian baik masukan, saran hingga kritik dari masyarakat terkait dengan layanan bursa kerja online akan ditampung. Ruang informasi dari layanan bursa kerja online juga disediakan bagi masyarakat yang membutuhkan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi dan pengamatan peneliti selama dilapangan, masyarakat yang memiliki saran, masukan hingga kritik terkait dengan layanan ini bisa langsung menyampaikannya ke pihak penyedia layanan dengan adanya ruang informasi bursa kerja online (loket). Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat yaitu AD mengatakan bahwa :

“Menegenai hal komunikasi saya rasa sudah baik, pihak *disini* (Disnaker Gowa) sopan dan baik serta cukup tanggap untuk membantu urusan masyarakat yang kesini (kantor Disnaker Gowa)” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan masyarakat diatas dapat diketahui bahwa mengenai hal komunikasi menurut berjalan dengan sudah cukup baik, pihak Disnaker Gowa tergolong tanggap dan ramah kepada masyarakat untuk membantu memberikan petunjuk ataupun informasi tambahan terkait dengan bursa kerja online. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi dan pengamatan peneliti selama dilapangan, komunikasi antara masyarakat dan petugas cukup baik dalam artian bahwa petugas ramah dan cukup respon kepada masyarakat yang datang dan ingin dibantu. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan selanjutnya yaitu NA selaku Kepala Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa :

“Komunikasi *kami* dengan masyarakat mengenai hal *ini* (BKOL) terjalin dengan cukup baik menurut saya karena *kita* juga selalu siap apabila ada masyarakat yang ingin *dibantu*” (Hasil Wawancara 12 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas cukup sejalan dengan keterangan dari informasn sebelumnya bahwa mengenai hal komunikasi secara umum dan keseluruhan sudah tergolong cukup baik, pihak dari Disnaker Gowa selaku penyedia layanan cukup baik, ramah dan tanggap kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk mendapatkan haknya yaitu petunjuk ataupun informasi tambahan terkait dengan layanan ini . Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan, komunikasi antara masyarakat dan petugas secara keseluruhan sudah cukup baik dalam artian bahwa petugas menjalankan pekerjaannya dengan baik, ramah dan tanggap kepada masyarakat.

Berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang bersangkutan terkait dengan aspek komunikasi maka disimpulkan bahwa dalam hal ini komunikasi yang terjalin antara penyedia layanan dengan pengguna layanan hingga perusahaan pencari tenaga kerja dapat dikatakan berjalan dengan baik karena dari pihak penyedia layanan itu sendiri cukup tanggap dalam memberikan informasi dan arahan kepada masyarakat menyangkut layanan ini serta layanan bursa kerja online ini dieperkenalkan kepada perusahaan pencari tenaga kerja pada saat kegiatan job fair untuk mempermudah dan memberikan alternatif dalam mencari tenaga kerja.

### **c) Dorongan (*incentive*)**

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. Berkaitan

dengan hal tersebut peneliti kemudian mewawancarai salah satu informan dari masyarakat yaitu AD mengatakan :

“Terkait dengan hal yang dimaksud, bentuk *dukungannya* dari pihak sini (Disnaker Gowa) bagi masyarakat yang menggunakan layanan bursa kerja online dan menemui masalah bisa langsung melapor ke *dalam* (menunjuk kearah ruangan) dan Petugas sangat tanggap untuk membantu, hal ini saya katakan karena dulu saya pernah menggunakan layanan ini dan terkendala ketika mencoba mengakses *masuk*” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa 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. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan selanjutya dari masyarakat yaitu M, megatakan :

“Jadi kalau dukungan atau dorongan dari pihak *sini* ya.. seperti itu tadi masyarakat yang bingung bisa langsung *kesini* (Disnaker Gowa) dan setau saya sudah *adami* juga pedoman disediakan tentang *cara masuk* BKOL” (Hasil Wawancara 22 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa dukungan atau dorongan (intencive) bagi pengguna layanan bursa kerja online lebih selain dari pada komitmen Petugas untuk sigap memberikan arahan

dan informasi tambahan masyarakat, juga disediakan pedoman untuk menggunakan layanan bursa kerja online ini. Pedoman tersebut dapat diunduh di halaman situs bursa kerja online. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan, komitmen dari petugas untuk membantu dan melayani masyarakat kemudian didukung oleh pedoman penggunaan layanan bursa kerja online yang dapat diunduh di halaman web bursa kerja online itu sendiri. Selanjutnya hasil wawancara dengan AJ selaku Kepala Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa :

“Ada pedoman untuk menggunakan bursa kerja online, itu *kita* peradakan dan dapat didownload langsung di situs BKOL. Kami juga selalu menyampaikan kepada masyarakat ketika ada jobfair bahwa BKOL bisa lebih mempermudah untuk melihat dan mencari loker” (Hasil Wawancara 09 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan AJ selaku Kepala Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa dapat diketahui bahwa dukungan atau dorongan (intencive) bagi pengguna layanan bursa kerja online berwujud pedoman (petunjuk pengoperasian) untuk menggunakan layanan bursa kerja online, pedoman tersebut tersedia dan dapat diunduh langsung oleh masyarakat di situs bursa kerja online. AJ juga menerangkan bahwa setiap diadakannya Jobfair (bursa kerja) pihak Disnaker Gowa memperkenalkan dan memberikan informasi langsung kepada masyarakat pencari kerja yang hadir saat itu bahwa tersedia layanan bursa kerja secara online. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti selama dilapangan dan diperkuat dari informasi-informasi yang peneliti dapatkan bahwa pada saat Jobfair (bursa kerja) diadakan pihak Disnaker Gowa memperkenalkan dan memberikan informasi kepada masyarakat pencari kerja bahwa di Kabupaten Gowa bursa kerja bisa diakses secara online. Selanjutnya hasil wawancara dengan

NL Staf Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa :

“Jadi masyarakat pengguna bisa mengikuti panduan yang tersedia di dalam *situs*, tinggal didownload dan mengikuti langkah-langkahnya dan jika ada kesulitan kami siap membantu” (Hasil Wawancara 14 Februari 2018).

Hasil wawancara dengan informan diatas menitik beratkan bahwa dari segi dorongan (*incentive*) oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa selaku penyedia layanan bursa kerja online kepada masyarakat pengguna layanan adalah dengan disediakannya panduan yang dapat diunduh dan petugas selalu siap untuk membantu masyarakat yang menemui kesulitan. Keterangan dari informan ini semakin menguatkan keterangan sebelumnya karena memiliki muatan yang hampir sama dan apabila dikaitkan dengan hasil observasi peneliti.

Berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang bersangkutan terkait dengan aspek intensif/dorongan maka disimpulkan bahwa dalam hal ini hal tersebut sudah cukup baik. Lebih lanjut dijelaskan bahwa masyarakat pengguna layanan disuguhkan dengan berbagai menu dan informasi yang berhubungan dengan pasar kerja (*lowongan*) hanya dengan mengakses halaman *web* dari layanan ini yang kemudian didukung dengan pedoman (*petunjuk teknis*) dalam menggunakan layanan bursa kerja online ini agar dapat digunakan dengan baik.

Peneliti kemudian menganalisa dan menyimpulkan keterangan dari setiap informan terkait dengan aspek-aspek yang terdapat dalam indikator pengguna layanan, bahwa secara umum hal tersebut tergolong tidak begitu baik ditinjau dari aspek kemudahan menggunakan, komunikasi hingga insentif/dorongan yang dirasakan para pengguna layanan. Lebih lanjut di dalam indikator pengguna layanan ini ditinjau dari 3 aspek yang disebutkan di atas, hanya aspek komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan yang tergolong cukup baik.



### 3. Saluran Pelayanan

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 (*linkaged*), (b) Keamanan dan kenyamanan (*privacy*) dan Konten atau isi (*Content*).

#### a) Link yang tertautkan (*linkaged*)

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. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti kemudian mewawancarai AJ selaku Kepala Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa :

“Benar, jadi didalam halaman web bursa kerja online Kabupaten Gowa juga terdapat *link-link* yang menghubungkannya dengan portal informasi pasar kerja nasional hingga ke situs Kementerian Ketenagakerjaan” (Hasil Wawancara 09 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari kalangan masyarakat di atas 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 portalinformasi 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 *domain* [infokerja.naker.go.id](http://infokerja.naker.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. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya dari kalangan masyarakat yaitu M, mengatakan :

“Iya ada, *Saya pernah coba dulu* jadi kalau kita *buka* situs bursa kerja online didalamnya juga ada *situsnya* Kementerian (Kementerian Ketenagakerjaan dan Transmigrasi) yang bisa *kita buka*” (Hasil Wawancara 22 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari kalangan masyarakat di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan link yang tertautkan, dari keterangan yang bersangkutan membenarkan bahwa halaman web bursa kerja online terhubung langsung dengan halaman web Kementerian Ketenagakerjaan RI. Sehingga pengguna layanan dapat melihat dan mencari tau lebih lanjut mengenai informasi seputar pasar kerja nasional. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti pada saat mencoba mengakses halaman web dari bursa kerja online ([infokerja.naker.go.id](http://infokerja.naker.go.id)), halaman web Kementerian Ketenagakerjaan RI terhubung pengguna layanan ingin mencari tau informasi lebih terkait pasar kerja. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan berikutnya dari kalangan masyarakat yaitu AD, mengatakan :

“Dari *situ* (halaman web bursa kerja) dapat juga kita akses halaman web dari Kementerian Pusat dan tentunya berisi informasi-informasi terkait bursa kerja” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang informan di atas dapat diketahui bahwa berkaitan dengan link yang tertautkan (linked), dari keterangan informan di atas dan informan-informan sebelumnya membenarkan bahwa halaman web bursa kerja online tertautkan dengan halaman web Kementerian

Ketenagakerjaan RI yang tentunya berisi mengenai informasi seputar pasar kerja nasional. Hal tersebut sesuai dengan hasil pengamatan langsung peneliti pada saat mengakses halaman web dari bursa kerja online itu sendiri. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan lain yaitu NA selaku Kepala Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa mengatakan :

“Jadi didalam situs bursa kerja online, kita bisa langsung terhubung dengan Situs dari Kementerian Tenaga Kerja Pusat apabila *kita* ingin mendapatkan informasi-informasi tambahan” (Hasil Wawancara 12 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas NA, dapat diketahui bahwa berkaitan dengan link yang tertautkan (*linked*), Halaman web dari Kementerian Ketenagakerjaan RI bisa sekaligus diakses oleh pengguna layanan karena sudah tertautkan (terhubung) di halaman web layanan bursa kerja online. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti pada saat mengakses sendiri dan mencoba halaman web dari bursa kerja online, halaman web dari Kementerian pusat terdapat dan tertautkan.

Berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang bersangkutan terkait dengan aspek *linked* maka disimpulkan bahwa dalam hal ini hal tersebut sudah baik dan sesuai dilihat dari halaman web layanan bursa kerja online ini tertautkan dengan halaman web dari Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia yang tentunya berisi informasi-informasi menyangkut pasar kerja tingkat regional hingga tingkat nasional.

#### **b) Keamanan (privacy)**

Kemamanan dalam bagian ini mengacu pada kebebasan dari ancaman peretasan, bahaya dari risiko lainnya atau ketidak nyamanan yang terjadi dalam proses pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti kemudian mewawancarai

salah seorang informan dari kalangan masyarakat yaitu AD yang mengatakan bahwa :

“Persoalan seperti ancaman peretasan saya rasa tidak ada *ji* Cuma seperti yang tadi saya *bilang*, terkadang situs (bursa kerja online) sulit untuk diakses entah dikarenakan jaringan atau *apa*” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui 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](http://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. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan lain yaitu IR selaku Staf Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa mengatakan :

“Jadi dalam hal keamanan dari ancaman peretasan kami berusaha sebaik mungkin untuk menjaga hal itu, dan persoalan kenyamanan itu tergantung dari masyarakat yang menilai” (Hasil Wawancara 14 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas mengenai aspek Keamanan (privacy) diketahui bahwa Petugas selaku penyedia layanan berusaha sebaik mungkin untuk mencegah tindakan maupun ancaman peretasan terkait dengan layanan bursa kerja online kemudian mengenai kenyamanan bagi

pengguna layanan pada saat menggunakan bursa kerja online itu tergantung dari penilaian dari pengguna layanan itu sendiri. Hal tersebut cukup sesuai dengan hasil observasi peneliti, yang kemudian diperkuat dengan informasi yang didapatkan bahwa ancaman peretasan sejauh ini belum pernah ditemukan hanya saja ketidak nyamanan yang dihadapi oleh para pengguna layanan ialah pada saat mengakses halaman web ini sering kali tidak dapat diakses. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan lain dari kalangan masyarakat yaitu M mengatakan :

“Kalau soal ini, seperti yang saya *bilang* tadi, terkadang itu susah ki masuk di *itu situs* (Bursa Kerja Online) katanya orang-orang persoalan jaringannya *jelek* dan tentunya dengan kondisi seperti ini lowongan yang ada diperusahaan tidak *kita ketahui*” (Hasil Wawancara 22 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan M salah satu informan dari kalangan masyarakat, Keamanan dan kenyamanan terkait dengan layanan bursa kerja online berdasarkan keterangan dari informan yang bersangkutan lebih menitik beratkan pada ketidak nyamanan yang dihadapi oleh masyarakat pengguna layanan yaitu kesulitan dalam mengakses halaman web bursa kerja online ini sehingga tentunya membuat lowongan pekerjaan yang tersedia disebuah perusahaan tidak diketahui oleh masyarakat. Hal ini tentunya memperlambat proses pencarian tenaga kerja bagi perusahaan pencari tenaga kerja. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan lain yaitu NA selaku Kepala Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja Disnaker Kab.Gowa mengatakan :

“Persoalan privasi tentu akan tetap *kami* jaga dengan baik, kemudian mengenai kenyamanan kami selalu berusaha memberikan *yang terbaik* kepada masyarakat” (Hasil Wawancara 12 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas, dapat dipahami baha keamanan (privacy) layanan bursa kerja online Petugas berkomitmen dan untuk melakukan yang terbaik dan akan terus berusaha untuk menjaga privasi

(keamanan dan kenyamanan) pengguna layanan bursa kerja online terlepas dari kelemahan-kelemahan yang masih ada tentunya. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yang kemudian diperkuat dengan informasi yang didapatkan bahwa ancaman peretasan sejauh ini memang belum pernah ditemukan namun ketidaknyamanan yang dihadapi oleh para pengguna layanan ialah kesulitan dalam mengakses layanan bursa kerja online, ini tentu akan menjadi tantangan tersendiri bagi setiap petugas yang berkomitmen untuk memberikan yang terbaik

Berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang bersangkutan terkait dengan aspek keamanan dan kenyamanan ini maka disimpulkan bahwa masyarakat pengguna layanan belum bisa sepenuhnya merasakan kenyamanan dalam mengakses dan menggunakan layanan bursa kerja online ini. Hal tersebut disebabkan oleh kondisi server jaringan dari layanan bursa kerja ini yang tidak stabil sehingga menyebabkan gangguan pada saat pengaksesan. Meskipun dari segi keamanan tidak ditemui permasalahan, namun segi kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan ini seolah-olah menjadi pekerjaan rumah bagi pengguna layanan yang sesegera mungkin untuk diselesaikan.

### **c) Konten/isi (content)**

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. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti kemudian mewawancarai salah seorang masyarakat yang ditemui di kantor untuk mengantar keribatnya yang diperlukan, D :

“Tentu isinya ya.. tentang informasi-informasi lowongan pekerjaan perusahaan jadi disitu bisa kita lihat dimana ada lowongan yang *terbuka*” (Hasil Wawancara 27 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas 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. Selanjutnya hasil wawancara dengan NA selaku Kepala Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa mengatakan :

“Pada situs bursa kerja online tentunya berisi mengenai informasi-informasi terkait pasar kerja, lowongan dan informasi-informasi lainnya yang berguna bagi pencari kerja” (Hasil Wawancara 12 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa konten yang terdapat didalam halaman web bursa kerja online berkaitan dengan dengan informasi pasar kerja, informasi lowongan pekerjaan hingga hingga informasi-informasi pendukung lainnya. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti pada saat mengakses halaman web bursa kerja online, didalamnya memiliki konten informasi seputar pasar kerja dan bursa kerja, lowongan pekerjaan yang tersedia beserta informasi-informasi tambahan lainnya. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan lain yaitu IR selaku Staf Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa mengatakan :

“Halaman web BKOL konten-konten yang ada berisi Informasi Pasar kerja dan lowongan pekerjaan hingga informasi-informasi yang berguna lainnya”. (Hasil Wawancara 14 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas dapat diketahui bahwa halaman web bursa kerja online memiliki konten berisi informasi pasar kerja, lowongan pekerjaan yang tersedia baik dari lingkup Kabupaten Gowa saja ataupun lingkup Nasional dan informasi-informasi yang berguna lainnya. Melihat dari hasil observasi peneliti pada saat mengakes situs layanan bursa kerja online ([infokerja.naker.go.id](http://infokerja.naker.go.id)), halaman web tersebut bermuatan informasi seputar pasar kerja dan lowongan dan informasi tambahan lainnya. Dengan memanfaatkan tab pencaian kita bisa melakukan pencarian loongan atau informasi berdasarkan jenis dan klasifikasi pekerjaan yang diinginkan. Selanjutnya hasil wawancara salah satu informan dari kalangan masyarakat lainnya yaitu D mengatakan bahwa :

“Tentu isinya ya.. tentang informasi-informasi lowongan pekerjaan perusahaan jadi disitu bisa kita lihat dimana ada lowongan yang *terbuka*” (Hasil Wawancara 27 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang memiliki arah yang sama dengan keterangan-keterangan dari informan sebelumnya, diketahui bahwa konten yang terkandung pada halaman web bursa kerja online ialah informasi pasar kerja, lowongan pekerjaan yang tersedia baik dari lingkup Kabupaten Gowa saja ataupun lingkup Nasional dan informasi-informasi yang berguna lainnya. Melihat dari hasil observasi peneliti pada saat mengakes situs layanan bursa kerja online, halaman web tersebut memang bermuatan informasi seputar pasar kerja.

Berdasarkan dari beberapa keterangan dari informan yang bersangkutan terkait dengan aspek konten/isi dalam halaman web bursa kerja online ini disimpulkan sudah baik dan telah sesuai. Lebih lanjut konten/isi yang terkandung dalam halaman web bursa kerja online adalah informasi-informasi seputar pasar kerja dan lowongan pekerjaan yang tersedia di perusahaan. Kemudian pengguna layanan juga dapat melihat informasi tambahan lainnya yang terdapat didalamnya.



Peneliti kemudian menganalisa dan menyimpulkan keterangan dari setiap informan terkait dengan aspek-aspek yang terdapat dalam indikator saluran pelayanan ini, bahwa secara umum hal tersebut belum dapat dikatakan baik ditinjau dari aspek kualitas situs yang tertautkan, keamanan dan kenyamanan hingga konten/isi yang terkandung dalam halaman web belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut disebabkan oleh kondisi dari server jaringan yang tidak stabil sehingga proses dari layanan bursa kerja secara online ini tidak berjalan sebagaimana mestinya. Kesulitan dalam mengakses halaman web bursa kerja online di rasakan oleh sebagian besar masyarakat pengguna layanan dan tentunya menghambat perusahaan penyedia lowongan pekerjaan terhambat untuk mendapatkan tenaga kerja.

### **C. Hasil Penelitian Faktor pendukung dan penghambat *E-Service* dalam Bursa Kerja pada Disnaker Kabupaten Gowa**

*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 infrastruktur yang memadai dan (b). Sumber daya manusia. Lebih lanjut akan dijelaskan sebagai berikut :

#### **1. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung merupakan hal-hal yang dapat menunjang pelaksanaan *E-Service* dalam Bursa Kerja sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan dari dilaksanakannya wujud inovasi pelayanan dalam bursa kerja ini oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan memperlihatkan bahwa faktor pendukung keberhasilan *E-*

Service dalam bursa kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa lebih mengarah kepada sifat (a) Kepemimpinan (*Leadership*) dari penyedia layanan dan (b) Animo masyarakat saat ini yang tinggi terhadap penggunaan dan perkembangan teknologi informasi.

**a) Kepemimpinan (Leadership)**

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. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti sebelumnya telah mewawancarai salah seorang informan yang ingin mengulas tentang dorongan dan dukungan penyedia layanan terkait dengan layanan bursa kerja online ini namun keterangan dari informan yang bersangkutan lebih mengarah pada sifat kepemimpinan. NA selaku Staf Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa mengatakan :

“Pak Kadis, Pak Kabid, Ibu Kasi dan semuanya *bisa dibbilang* selalu mendorong *kita* agar selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dan benar sesuai standar kepada masyarakat yang kami hadapi” (Hasil Wawancara 14 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa dorongan dan motivasi yang selalu diberikan

mengisyaratkan bahwa sifat kepemimpinan memang lebih dominan. Hal yang hampir sama juga sempat diutarakan oleh informan selanjutnya yaitu AJ selaku Kepala Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa, mengatakan :

“Tentunya kami dari pimpinan selalu mengingatkan, mendorong dan memberikan motivasi kepada para petugas untuk selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat” (Hasil Wawancara 09 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan AJ selaku salah satu informan pada penelitian ini, dari keterangan beliau dapat diketahui dan dianalisa bahwa Sifat kepemimpinan yang dimiliki oleh para pimpinan terhadap petugas terwujud dengan pemberian dorongan serta motivasi untuk dapat melakukan tugas dan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya sesuai dengan aturan dan standar yang diberlakukan. Selanjutnya hasil wawancara dengan salah seorang informan dari kalangan masyarakat yaitu AD, mengatakan bahwa :

“Yang tergolong faktor pendukung layanan bursa kerja online ini menurut saya pribadi adalah sikap petugas yang cukup baik menerima dan mengarahkan masyarakat yang *kesulitan menggunakan ini*” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa faktor yang menjadi pendukung didalam layanan bursa kerja online ini menurut sudut pandang dari salah satu informan ialah sikap dari petugas yang cukup baik dan tergolong tanggap untuk membantu dan mengarahkan masyarakat. Hal ini tentunya menggambarkan bahwa itu semua adalah wujud dari sifat kepemimpinan yang dimiliki oleh seorang pelayan masyarakat yang bertanggung jawab terhadap masyarakat yang dilayani. Sama halnya dengan hasil wawancara dengan M, salah satu informan dari masyarakat yang mengatakan :

“Menurut saya yaitu dari pihak kantor yang cukup baik dalam menerima keluhan atau laporan masyarakat, jadi bisa untuk ditindak lanjuti tentunya” (Hasil Wawancara 22 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tersebut, hal yang kurang lebih hampir senada juga disampaikan yaitu 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.

Berdasarkan dari keterangan yang dihimpun dari beberapa informan terkait dengan aspek hal ini dapat disimpulkan bahwa sifat kepemimpinan dari para pimpinan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa menjadi salah satu faktor yang mendukung berjalannya layanan bursa kerja online ini dengan baik. Dorongan hingga motivasi dari pimpinan kepada para petugas untuk bekerja sesuai dengan standar/prosedur yang berlaku tentunya akan menghadirkan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat. Terlepas dari kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam layanan ini, petugas selalu dituntut untuk berusaha untuk memberikan yang terbaik.

#### **b) Tingginya Animo Masyarakat terhadap perkembangan dan penggunaan Teknologi Informasi**

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 namun tidak sejalan dengan kondisi dari layanan bursa kerja online yang disediakan. Kendala teknis seperti sulitnya mengakses layanan bursa kerja dikarenakan kondisi *server* yang tidak stabil juga dibenarkan oleh salah satu masyarakat yang sempat peneliti wawancarai, M :

“Kalau soal ini (kelancaran dalam mengakses), seperti yang saya *bilang* tadi, terkadang itu *susahki* masuk di *itu situs* (Bursa Kerja Online) katanya orang-orang persoalan jaringannya yang *jelek*” (Hasil Wawancara 22 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, dari keterangan yang bersangkutan 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. Kemudian hasil wawancara dengan NA

selaku Kepala Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa mengatakan :

“Cukup lancar, terlepas dari beberapa kekurangan-kekurangan yang ada kami selalu berusaha untuk selalu cepat tanggap dalam memberikan informasi terkait *ini*, apalagi minat dan antusias dari masyarakat yang begitu tinggi saat ini dalam penggunaan teknologi yang pasti membuat kami semua berusaha bekerja dengan baik” (Hasil Wawancara 12 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas, dapat dipahami bahwa pihak Disnaker Gowa selaku penyedia layanan selalu berusaha untuk menjalankan tugasnya dengan baik untuk mengimbangi begitu tingginya antusias dari masyarakat dalam perkembangan dan penggunaan TI. Diera sekarang, dimana perkembangan teknologi yang begitu pesat membuat masyarakat memang seakan “haus” dengan pemanfaatan teknologi. Apalagi didalam pengadopsian TI itu sendiri kedalam pelayanan berbasis publik seperti saat ini. Selanjutnya wawancara dengan salah satu informan dari masyarakat, yaitu AD yang memberikan keterangan terkait dengan sikap petugas yang baik untuk melayani dan mengimbangi masyarakat yang antusias menggunakan, AD mengatakan :

“Terkait dengan hal yang dimaksud, bentuk *dukungannya* dari pihak sini (Disnaker Gowa) bagi masyarakat yang menggunakan layanan bursa kerja online dan menemui masalah bisa langsung melapor ke *dalam* (menunjuk kearah ruangan) dan Petugas sangat tanggap untuk membantu, hal ini saya katakan karena dulu saya pernah menggunakan layanan ini dan terkendala ketika mencoba mengakses *masuk*” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat dipahami bahwa Penyedia layanan bursa kerja online mengambil langkah untuk mengimbangi antusias masyarakat dalam menggunakan layanan ini dengan bekerja dengan baik seperti bersikap tanggap, ramah dan baik dalam menghadapi masyarakat yang menginginkan informasi tambahan atau bahkan keluhan. Selanjutnya wawancara dengan informan berikutnya yang membenarkan

informasi dari informan sebelumnya, yaitu IR selaku staf Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja Disnakertrans Kab.Gowa mengatakan :

“Langkah dari *kami* (Disnaker Gowa) adalah dengan menerima masyarakat yang ingin *dibantu* baik diberikan pengarahan maupun informasi-informasi yang mereka butuhkan terkait bursa kerja online”. (Hasil Wawancara 14 Februari 2018)

Berdasarkan kesimpulan dan analisa peneliti yang dikombinasikan dengan hasil wawancara dari informan diatas, Antusias dar masyarakat dalam penggunaan TI ini diimbangi oleh petugas penyedia layanan dengan menjalankan kewajibannya dengan sebaik-baiknya. Meskipun animo masyarakat yang sangat tinggi didalam penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi saat ini menjadi faktor yang sangat mendukung hadirnya bursa kerja secara online namun ketidak seimbangan yang terjadi pada saat mengakses layanan bursa kerja secara online (terkadang sulit diakses) menjadi “pekerjaan rumah” bagi penyedia layanan.

Peneliti kemudian menganalisa dan menyimpulkan keterangan dari setiap informan terkait dengan faktor pendukung dalam layanan bursa kerja online ini terdapat aspek kepemimpinan dari para pimpinan Dinas Tenaga Kerja Kab.Gowa dan aspek animo penggunaan dan pemanfaatan TI. Lebih lanjut terkait dengan aspek kepemimpinan, para petugas mendapat dukungan dan motivasi dari pimpinan untuk selalu mengedepankan pelayanan yang baik berdasarkan dengan standar/prosedur yang berlaku. Aspek animo dalam penggunaan dan pemanfaatan TI ialah salah satu faktor dihadirkannya layanan bursa kerja secara online ini adalah melihat antusias masyarakat di era digital sekarang dalam menggunakan internet dan *gadget* membuat layanan bursa kerja yang sebelumnya dilaksanakan secara konvensional kini dilaksanakan secara online untuk mengikuti perkembangan jaman.

## **2. Faktor Penghambat**

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang menjadi penyebab terhambatnya pelayanan elektronik dalam Bursa Kerja (Bursa kerja online) sehingga menjadi terganggu/terkendala dan tidak terlaksana secara maksimal. Dalam faktor penghambat setelah peneliti melakukan analisa didalamnya terdapat (a) Ketersediaan Infrastruktur dan (b) sumber daya manusia yang memang cakap dan berkompeten untuk mengelola hingga melakukan perawatan komponen-komponen teknologi informasi yang digunakan. Lebih lanjut mengenai hal di atas akan dijelaskan sebagai berikut :

### **a) Infrastruktur**

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. Berkaitan dengan pentingnya keberadaan infrastruktur didalam pengembangan pelayanan sektor publik berbasis elektronik, peneliti sebelumnya telah melakukan wawancara dengan AJ selaku Kepala Bidang Penempatan dan Perluasan Kerja Disnaker Gowa, mengatakan :



“Terkait dengan bursa kerja online semuanya cukup baik, terlepas dari beberapa kekurangan-kekurangan yang ada, *itu* kami selalu berusaha untuk selalu cepat dan tanggap dalam memberikan informasi terkait *ini*” (Hasil Wawancara 09 Februari 2018).

Berdasarkan analisa dari wawancara informan diatas, dapat dipahami bahwa meskipun secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan bursa kerja online ini dianggap sudah cukup baik namun diakui sendiri oleh informan diatas bahwa 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. Berkaitan dengan persoalan kelamahan yang diakibatkan infrastruktur selanjutnya peneliti mengutip wawancara dengan salah satu informan dari masyarakat, yaitu M yang sebelumnya memberikan keterangan terkait dengan kenyamanan dalam menggunakan pelayanan bursa kerja online ini, M mengatakan :

“Kalau soal ini (pengaksesan layanan bursa kerja online), seperti yang saya *bilang* tadi (terkait dengan akses yang dilakukan), terkadang itu susah ki masuk di *itu situs* (Bursa Kerja Online) katanya orang-orang persoalan jaringannya *jelek*” ( Hasil Wawancara 22 Februari 2018).

Berdasarkan analisa dari wawancara informan diatas, dapat dipahami bahwa didalam layanan bursa kerja online ini yang mejadi kendala yang cukup besar adalah sulitnya situs tersebut untuk diakses. Hal ini bisa jadi disebabkan oleh kurangnya infrastruktur penunjang yang memadai dan lemahnya koneksi internet yang ada pada sever layanan bursa kerja online. Berkaitan dengan persoalan ini selanjutnya peneliti juga mengutip wawancara dengan salah satu informan lainnya dari masyarakat, yaitu AD yang memberikan keterangan :

“Kalau berbicara hal ini, Disnaker Gowa memang selalu berusaha untuk melakukan *yang terbaik* dan itu memang perlu, hanya saja ketidaknyamanan yang ada dikarenakan *situs ini* terkadang sulit diakses” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018).

Berdasarkan analisa wawancara diatas, dapat diketahui bahwa didalam layanan bursa kerja online ini kesulitan utama yang dihadapi oleh masyarakat pengguna layanan ialah kondisi server jaringan yang tidak stabil sehingga menyebabkan sulit untuk diakses. Hal ini tentu disebabkan oleh ketersediaan infrastruktur penunjang yang tidak cukup memadai sehingga menyebabkan lemahnya koneksi internet (jaringan) pada sever dari layanan bursa kerja online.

Berkaitan dengan pembahasan mengenai kelemahan yang diakibatkan oleh ketersediaan infrastruktur yang kurang memadai, selanjutnya peneliti mengutip wawancara dengan salah satu informan, yaitu NA selaku Kepala Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa mengatakan yang memberikan keterangan :

“Faktor penghambat bisa saja menyangkut dengan persoalan jaringan internet yang *lalod*, atau kendala dari masyarakat yang sulit untuk meggunakan. Dan tentunya informasi lowongan dari perusahaan juga terhambat untuk di ketahui publik” (Hasil Wawancara 12 Februari 2018).

Berdasarkan kesimpulan dan analisa peneliti yang dikombinasikan dengan hasil wawancara dari informan diatas, meskipun pelayanan yang diberikan oleh petugas secara keseluruhan telah dianggap cukup baik namun harus diakui bahwa kelemahan dari ketersediaan infrastruktur yang ada sehingga menyebabkan gangguan-gangguan pada saat pengaksesan layanan bursa kerja online ini menjadi hal yang menjadi perhatian besar bagi stakeholder terkait dan harus segera dilakukan pembenahan.

Berdasarkan dari keterangan yang dihimpun dari beberapa informan terkait dengan aspek ketersediaan infrastruktur dalam layanan ini disimpulkan bahwa hal tersebut menjadi kelemahan yang sangat krusial karena begitu penting dalam keberlangsungan layanan bursa kerja online ini. Masyarakat sebagai pengguna layanan dan perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja menemui

tentunya menemui kendala dikarenakan keberadaan infrastruktur belum bisa dikatakan mumpuni sehingga berpengaruh besar terhadap kelancaran proses layanan bursa kerja online ini. Perusahaan pencari tenaga kerja tentunya sedikit terhambat didalam proses pencarian tenaga kerja yang diinginkan karena kondisi server layanan bursa kerja *online* yang tidak stabil sehingga lowongan ataupun informasi pasar kerja yang ditujukan bagi masyarakat pencari kerja tidak tersampaikan dengan baik didalam halaman web. Begitu juga dengan Dinas Tenaga Kerja selaku penyedia layanan tentunya terkendala dalam menghadirkan pelayanan bursa kerja secara online yang bertujuan untuk mempermudah menghubungkan masyarakat pencari kerja dan perusahaan pencari tenaga kerja. Sehingga tentunya dengan keberadaan infrastruktur yang mumpuni akan menjadikan layanan bursa kerja *online* ini terlaksana sesuai dengan yang diinginkan.

#### **b) Sumber Daya Manusia (SDM)**

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, peneliti sebelumnya telah melakukan wawancara dengan salah satu informan dari masyarakat yaitu D, mengatakan :

“Menurut saya hambatan terkait dengan layanan bursa kerja online ini adalah  *mungkin seperti persoalan untuk masuk (mengakses) ke situ (halaman web layanan bursa kerja online)*” (Hasil Wawancara 27 Februari 2018)

Berdasarkan analisa dari wawancara informan diatas, mengenai hambatan yang dihadapi dalam layanan bursa kerja online ialah lagi-lagi seperti dengan keterangan-keterangan sebelumnya adalah persoalan kenyamanan dalam mengakses halaman web bursa kerja online ini. Berkaitan dengan keterangan yang didapatkan dari informan sebelumnya terkait dengan permasalahan atau kendala yang dihadapi dalam layanan bursa kerja online ini, peneliti selanjutnya melakukan wawancara dengan informan berikutnya dari masyarakat yaitu AD untuk semakin memperkuat keterangan yang diutarakan D sebelumnya, Informan AD mengatakan bahwa :

“Mengenai dengan hal ini, itu tadi.. kesulitan untuk mengakses situs bursa kerja online menjadi hal yang sangat mengganggu menurut saya dan masyarakat pengguna lain tentu merasakan hal demikian” (Hasil Wawancara 26 Februari 2018).

Berdasarkan analisa hasil wawancara dari informan AD, terkait hambatan yang dihadapi dalam layanan bursa kerja online pada umumnya adalah persoalan kenyamanan dalam menggunakan layanan bursa kerja online ini. Kesulitan untuk mengakses diakibatkan kondisi server jaringan yang tidak stabil harusnya diantisipasi dan segera dibenahi oleh petugas yang bersangkutan, sebab permasalahan seperti itu sudah sering kali terjadi. Maka dari itu pentingnya ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten di bidang TI untuk pengembangan pelayanan sektor publik berbasis elektronik, peneliti yang

sebelumnya telah melakukan observasi dan wawancara dengan beberapa informan terkait dengan bursa kerja online di Kabupaten Gowa menganalisa bahwa kendala dalam pengaksesan layanan bursa kerja diakibatkan oleh minimnya ketersediaan tenaga ahli (SDM) yang memang cakap dan kompeten dibidang TI untuk mengantisipasi segala kemungkinan yang terjadi terkait kelancaran proses layanan ini. Hal tersebut diperkuat dengan hasil dari observasi peneliti secara langsung dan kesimpulan dari beberapa keterangan informan yang diwawancarai, memang hambatan dalam layanan bursa kerja online yang terjadi bersifat teknis sehingga solusinya ialah dengan keberadaan tenaga ahli yang berkompeten dibidang tersebut. Seperti harapan yang disampaikan oleh salah seorang informan dari kalangan masyarakat yaitu RS yang mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan terkait dengan bursa kerja online saya rasa secara keseluruhan sudah cukup lancar *menurut saya*, dan *bagusnya* harus lebih ditingkatkan lagi terkait dengan bursa kerja online ini” (Hasil Wawancara 23 Februari 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dari informan di atas dapat dipahami bahwa terkait dengan harapan seorang masyarakat pengguna layanan untuk keberlangsungan bursa kerja online ini ialah meskipun secara keseluruhan pelayanan yang berlangsung sudah cukup baik namun kedepannya agar lebih ditingkatkan dan dioptimalkan lagi. Hal ini mengisyaratkan bahwa kebutuhan Sumber daya manusia (petugas) yang lebih cakap dan mumpuni dalam bidang teknologi informasi tentu akan sangat berefek pada peningkatan dari pelayanan bursa kerja online. Selanjutnya terkait dengan upaya untuk meningkatkan dan lebih mengoptimalkan pelayanan bursa kerja online, para petugas berkomitmen untuk menjaga kemandirian dan kenyamanan dari masyarakat pengguna layanan yang menggunakan bursa kerja online ini dengan sebaik mungkin. Hal itu dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan salah seorang informan yaitu AJ selaku

Kepala Bidang Pemberdayaan Tenaga Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa, beliau mengatakan bahwa :

“Untuk persoalan keamanan dan kenyamanan masyarakat yang mengakses bursa kerja online, *kita* selalu berupaya optimal dan kerja keras untuk kebaikan bersama” (Hasil Wawancara 09 Februari 2018).

Berdasarkan analisa dari hasil wawancara informan di atas dapat dipahami bahwa mengenai jaminan kemanan 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. Sehingga tentunya masyarakat memiliki pengharapan yang lebih kepada petugas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Berdasarkan dari keterangan yang dihimpun dari beberapa informan terkait dengan aspek ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang IT juga disimpulkan sebagai suatu kelemahan yang cukup krusial karena begitu penting dalam melaksanakan layanan bursa kerja online ini. Masyarakat sebagai pengguna layanan dan perusahaan pencari tenaga kerja memiliki pengharapan lebih kepada para petugas untuk lebih andal dalam bekerja dan meberikan pelayanannya agar layanan bursa kerja online ini terlaksana dengan baik. Dari hal ini 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 setiap pegawai untuk sering menambah wawasannya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan dan Saran**

##### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelayanan elektronik (E-Service) dalam Bursa Kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut :

1. 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.
2. 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.

## **2. Saran**

1. Diharapkan pemerintah dan stakeholder terkait untuk lebih meningkatkan atensinya terhadap pelaksanaan layanan bursa kerja secara online agar lebih optimal.
2. Seharusnya perekrutan tenaga ahli (SDM yang berkompeten) diutamakan pada proses perekrutan dan pembentukan unit kerja layanan bursa kerja online di Kabupaten Gowa untuk mengantisipasi hal atau kendala yang dapat terjadi.



3. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa juga seharusnya lebih mempromosikan dan memperkenalkan layanan bursa kerja online ini kepada masyarakat agar lebih familiar dan diketahui oleh masyarakat luas.
4. Diharapkan didalam pengadaan infrastruktur dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya terkait layanan bursa kerja online dapat lebih di tingkatkan pengawasannya sehingga dapat terlaksana dengan baik dan sesuai kebutuhan.
5. Seharusnya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (petugas) pelaksana layanan bursa kerja online ini, diadakan pelatihan atau seminar yang mengkaji tentang pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik.
6. Masyarakat pencari kerja yang ada di lingkup Kabupaten Gowa seharusnya wajib untuk lebih aktif didalam mencari informasi terkait dengan layanan bursa kerja secara online agar dapat memanfaatkannya dengan optimal.
7. Semangat dan motivasi kerja dari para petugas harus ditingkatkan dalam melayani masyarakat dengan layanan bursa kerja online ini sehingga masyarakat dapat merasakan betul dampak positif dari hal ini.
8. Diharapkan pula peningkatan dari segi kualitas pelayanan para petugas dilapangan terkait dengan layanan bursa kerja online ini agar dapat terlaksana dengan baik dan optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Dokumen :

- Atik, Ratmiko. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- 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 Economic Informatics Romania ISSN-1842-4562
- Database Ketenagakerjaan. 2017. *Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa*
- Dokumen Petunjuk Pengoperasian Web Portal Informasi Pasar Kerja Online. 2013. *Direktorat Jenderal Pembinaan dan Penempatan Tenaga Kerja Kemennakertrans RI*
- Hassan, Shebab, Peppard. 2011. *Recent advances in e-services in the public sector : state of the art and future trends*. Business Process Management Journal, Vol. 17 Iss 3 pp. 526-545
- Indrajit, R.E. 2006. *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta : Aptikom
- 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
- Madani, Muhlis, dkk. 2016. *Pedoman Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi*, Makassar : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Moekijat. 2011. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : CV. Remadja Karya
- Moenir, H.A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Ojasalo, Jukka. 2010. *E-Service Quality: A Conceptual Model*. International Journal of Arts and Sciences. ISSN: 1944-6934
- Poltak Sinambela, Litjan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_ 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Rowley, J. 2006. *An Analysis of The E-Service Literature: Towards A Research Agenda*. University of Wales UK : Internet Research ISSN 1066-2243

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods) Edisi Keempat*. Bandung : Alfabeta

\_\_\_\_\_, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung : Alfabeta

Suroto, 1992. *Strategi Pembangunan dan Perencanaan Kesempatan Kerja* : Yogyakarta : Gadjah Mada Press

Thoha, Miftah.2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana

Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran Cetakan Ketiga*. Jakarta : Andi Offset.

### **Peraturan dan lain-lain:**

INPRES Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government*

Keputusan Presiden No. 4 Tahun 1980 tentang *Wajib Laport Lowongan Pekerjaan. Dengan diperolehnya data mengenai keadaan lowongan pekerjaan tersebut maka dapat diketahui keadaan pasar kerja.*

Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2016 tentang *Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Daerah*

Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 11 Tahun 2016 tentang *Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah*

Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 7 Tahun 2008 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Dinas*

Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 pada pasal 27 ayat (2)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003, tentang *Ketenagakerjaan*

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1969 tentang *Ketentuan-ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja, dalam rangka perluasan kesempatan kerja.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik.*

Jobstreet. (2017, 9 September). *Persiapan berburu pekerjaan di acara Bursa kerja*. Diperoleh 7 Oktober 2017, dari [www.jobstreet.co.id/career-resources/persiapan-berburu-pekerjaan-di-acara-bursa-kerja/](http://www.jobstreet.co.id/career-resources/persiapan-berburu-pekerjaan-di-acara-bursa-kerja/)

## Biodata Peneliti



**Andi Muhammad Fikram aditama Wildam**, dilahirkan di Ujung Pandang pada hari Kamis tanggal 23 bulan Mei tahun 1996. Anak kedua dari tiga bersaudara pasangan Drs. Andi Wildam Mile dan Dra. Khadijah Kasim. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN Monginsidi II Kota Makassar dan lulus pada tahun 2007 kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 33 Makassar lulus pada tahun 2010 dan melanjutkan pendidikan ditahap selanjutnya pada SMKN 2 Makassar dengan jurusan Teknik Komputer Jaringan lulus pada tahun 2013. Pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis juga aktif dalam dunia organisasi kepanduan dengan teribat secara aktif di Gerakan Pramuka sejak duduk dibangku Sekolah Dasar hingga sekarang. Penulis Aktif sebagai Pramuka Penegak di Ambalan SMKN 2 Makassar dan Satuan Karya Wanabakti Kota Makassar di bawah naungan Dinas Kehutanan Kota Makassar.

Dengan ketekunan hinggamotivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan disiplin Ilmu Administrasi Negara. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “E-Service dalam Bursa Kerja di Dinas Tenaga KERja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa”

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

1. Pedoman Observasi**Pedoman Observasi**

Lokasi : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa

<b>Fokus Penelitian</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kondisi/Keadaan</b>	<b>Ya/Tidak</b>	<b>Keterangan</b>
E-Service dalam Bursa Kerja	1. Penyedia Layanan	a) Kemampuan untuk melaksanakan layanan bursa kerja secara online yang ditawarkan secara akurat dan konsisten	Tidak	Terdapat kendala terkait situs web yaitu kondisi <i>server</i> yang terkadang tidak stabil atau gangguan lainnya menyangkut fasilitas-fasilitas pelengkap yang harusnya lebih memadai dan dibutuhkannya tenaga ahli dibidang tersbut untuk mengatasi kendala-kendala yang terjadi
		b) Kecepatan (kelancaran) Pegawai dalam memberikan informasi terkait pelayanan	Tidak	Pegawai masih kurang tanggap dan cepat didalam memberikan informasi terkait pelayanan bursa kerja secara online
		c) Ketersediaan pedoman dan informasi bagi Pegawai didalam memberikan pelayanan bursa kerja secara online	Ya	Bantuan teknis seperti pedoman mengakses situs dan dukungan informasi lainnya
	2. Pengguna Layanan	a) Kemudahan bagi Pengguna layanan didalam mengakses pelayanan bursa kerja secara online	Tidak	Pengguna layanan terkadang masih sedikit sulit didalam mengakses pelayanan bursa kerja yang disediakan secara online karena domain yang cukup sulit untuk diingat.
		b) Akses informasi dan komunikasi oleh masyarakat pengguna layanan terkait bursa kerja yang dilaksanakan secara online	Ya	Terdapat loket yang disediakan untuk menerima saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan ataupun memberikan informasi terkait dengan bursa kerja

		c) Dukungan bagi pengguna layanan berkaitan dengan bantuan teknis seperti pedoman mengakses situs dan dukungan informasi lainnya	Ya	Selain loket penerima saran dan pengaduan terkait hal tersebut yang disediakan, pengguna layanan juga dapat mengikuti pedoman yang telah disediakan dalam mengakses situs tersebut.
	3. Saluran Pelayanan	a) Kualitas situs/link (situs web lain) yang juga dapat diakses melalui halaman web bursa kerja	Ya	Didalam halaman web/situs bursa kerja online juga terdapat link/web yang bisa langsung terhubung dengan halaman web nasional terkait pasar kerja
		b) Keamanan dari ancaman peretasan, bahaya risiko lainnya atau ketidaknyamanan diproses pelayanan	Tidak	Terjadinya ketidaknyamanan didalam proses pelayanan (pengaksesan halaman web) karena kondisi server dan jaringan yang terkadang tidak stabil
		c) Konten atau isi yang terdapat didalam halaman web bursa kerja terkait informasi pasar kerja	Ya	Presentasi tata letak dari informasi terkait dengan bursa kerja pada halaman web cukup baik

2. Pedoman Wawancara**Pedoman Wawancara**

Lokasi : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa

Fokus	Indikator	Pertanyaan
E-Service dalam Bursa Kerja	1. Penyedia Layanan	<p style="text-align: center;"><u>Keandalan (<i>Realibility</i>)</u></p> <p>1) Bagaimana kemampuan para petugas didalam melaksanakan layanan bursa kerja secara online?</p>
		<p style="text-align: center;"><u>Efisiensi (<i>Efficiency</i>)</u></p> <p>2) Bagaimana kelancaran dalam proses pelayanan yang diberikan maupun pemberian informasi terkait bursa kerja kepada masyarakat?</p>
		<p style="text-align: center;"><u>Dukungan (<i>Support</i>)</u></p> <p>3) Seperti apa dukungan/dorongan yang diberikan pihak Disnaker Kab.Gowa terkait dengan adanya pelayanan bursa kerja secara online?</p>
	2. Pengguna Layanan	<p style="text-align: center;"><u>Kemudahan Menggunakan (<i>Easy of use</i>)</u></p> <p>4) Seperti apa langkah yang diambil oleh Dinas Tenaga Kerja Kab.Gowa didalam menjamin kemudahan masyarakat untuk mengakses bursa kerja secara online?</p>
		<p style="text-align: center;"><u>Komunikasi (<i>Communication</i>)</u></p> <p>5) Bagaimana komunikasi antara pihak Disnaker Gowa selaku penyedia layanan dengan Masyarakat sebagai Pengguna layanan terkait bursa kerja secara online?</p>
		<p style="text-align: center;"><u>Dorongan (<i>Incentive</i>)</u></p> <p>6) Seperti apa dorongan ataupun dukungan yang diberikan kepada pengguna layanan (masyarakat) terkait dengan bursa kerja secara online?</p>
	3. Saluran Pelayanan	<p style="text-align: center;"><u>Link yang Terkaid (<i>Linkaged</i>)</u></p> <p>7) Bagaimana dengan situs (halaman web) bursa kerja online? Apakah didalamnya terdapat link untuk terhubung ke portal yang memuat informasi tambahan?</p>
		<p style="text-align: center;"><u>Keamanan (<i>Privacy</i>)</u></p> <p>8) Bagaimana keamanan dan kenyamanan pengguna layanan didalam mengakses situs bursa kerja online dari ancaman peretasan atau ketidak nyamanan dalam proses pengaksesan?</p>



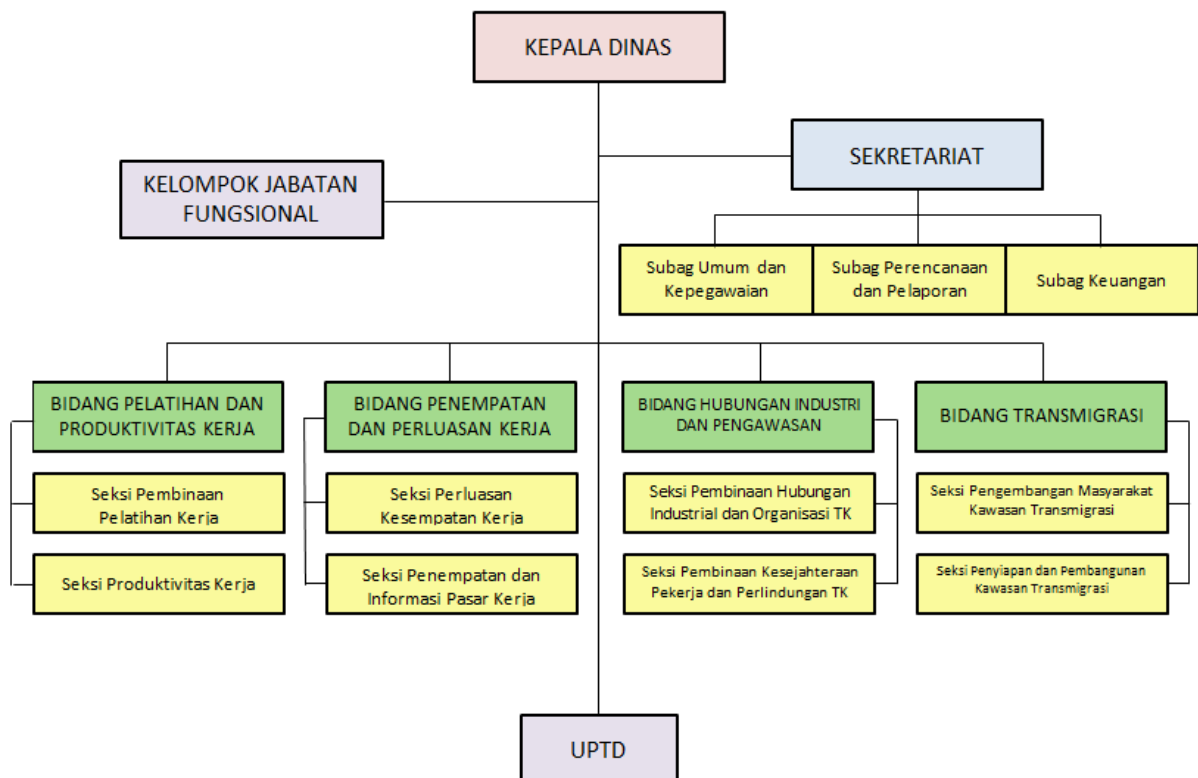
		<p style="text-align: center;"><u>Konten/isi (Content)</u></p> <p>9) Apa saja konten/isi yang terkandung didalam halaman web bursa kerja online, baik berupa informasi terkait dengan pasar kerja maupun informasi lainnya?</p>
	4. Faktor Pendukung	10) Apa faktor yang menjadi pendukung didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan Seperti apa faktor pendukung yang dimaksud?
	5. Faktor Penghambat	11) Apa faktor yang menjadi penghambat didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan seperti apa hambatan yang dimaksud?

### 3. Dokumentasi

Foto tampak depan  
Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa



Struktur Organisasi  
Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa



Poster yang berisi Informasi mengenai  
Bursa Kerja Online di Kabupaten Gowa



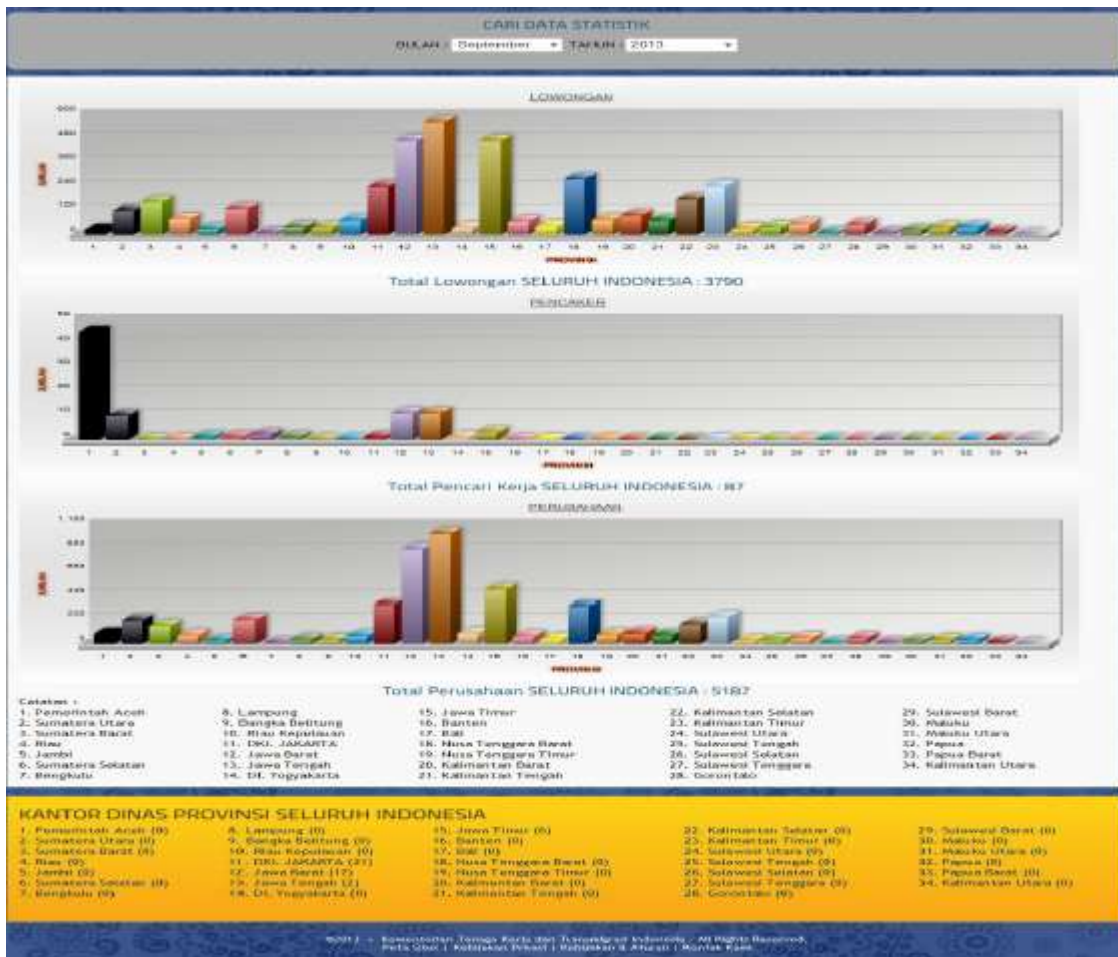
Mekanisme Alur Pelayanan  
Kartu Pencari Kerja / Kartu Kuning (AK1)



Foto Ruangan Bursa Kerja Online  
Di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa



Statistik pengguna Layanan Bursa Kerja Online Pada tahun 2015-2017



Statistik pengguna Layanan Bursa Kerja Online Pada tahun 2018

[DOWNLOAD USER MANUAL](#)

[Download](#)

---

**Contact Us**  
 Kementerian Tenaga Kerja RI Direktorat Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga Kerja  
 Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 51 Lantai IV Blok B Jakarta Selatan 12950  
 021-5261074  
 ipkjakarta@yahoo.com

**Partnership**

**Statistik Pencari Kerja**  
 Hari ini : 393

**Statistik Pengunjung**  
 Hari ini : 1164  
 Minggu ini : 6401  
 Bulan ini : 14383  
 Tahun ini : 153037  
 Total : 1653283



Kebijakan Mutu Pelayanan  
Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa



Penghargaan ISO 9001 : 2008  
Kualitas Sistem Manajemen Disnaker Gowa



**TRANSKIP WAWANCARA  
INFORMAN APARATUR I**

Nama Informan	: Andi Jasmuddin, S.Sos
Jabatan/Posisi	: Kepala Bidang Pemberdayaan Tenaga Kerja
Tempat	: Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gowa
Hari dan Tanggal	: Jumat, 09 Februari 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana kemampuan para petugas didalam melaksanakan layanan bursa kerja secara online?
	Informan	Secara keseluruhan Petugas kita cukup baik dalam memberikan pelayanan terkait dengan pelaksanaan bursa kerja online ini, cukup baik karena dalam pekerjaan petugas kita bekerja dan berpedoman sesuai dengan standar yang diberlakukan.
2.	Peneliti	Bagaimana kelancaran dalam proses pelayanan yang diberikan maupun pemberian informasi terkait bursa kerja kepada masyarakat?
	Informan	Terkait dengan bursa kerja online semuanya cukup baik, terlepas dari beberapa kekurangan-kekurangan yang ada, <i>itu</i> kami selalu berusaha untuk selalu cepat dan tanggap dalam memberikan informasi terkait <i>ini</i>
3.	Peneliti	Seperti apa dukungan/dorongan yang diberikan pihak Disnaker Kab.Gowa terkait dengan adanya pelayanan bursa kerja secara online?
	Informan	Tentunya kami dari pimpinan selalu mengingatkan, mendorong dan memberikan motivasi kepada para petugas untuk selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat
4.	Peneliti	Seperti apa langkah yang diambil oleh Dinas Tenaga Kerja Kab.Gowa didalam menjamin kemudahan masyarakat untuk mengakses bursa kerja secara online?
	Informan	Jadi terkait dengan hal <i>itu</i> , bagi masyarakat <i>pencaker</i> yang ingin mengakses BKOL dan mendapat kendala langsung saja datang ke kantor untuk dibantu petugas tentunya siap.
5.	Peneliti	Bagaimana komunikasi antara pihak Disnaker Gowa selaku penyedia layanan dengan Masyarakat sebagai Pengguna layanan terkait bursa kerja secara online?
	Informan	<i>Kami</i> dari Disnaker Gowa bersifat terbuka, jadi

		masukan-masukan dari masyarakat <i>kita</i> tampung. Ada <i>costumer service</i> kami yang <i>standby</i> diloket yang kami sediakan, masyarakat juga dapat bertanya terkait informasi yang dibutuhkan terkait BKOL ini.
6.	Peneliti	Seperti apa dorongan ataupun dukungan yang diberikan kepada pengguna layanan (masyarakat) terkait dengan bursa kerja secara online?
	Informan	Ada pedoman untuk menggunakan bursa kerja online, itu <i>kita</i> peradakan dan dapat didownload langsung di situs BKOL. Kami juga selalu menyampaikan kepada masyarakat ketika ada jobfair bahwa BKOL bisa lebih mempermudah untuk melihat dan mencari loker.
7.	Peneliti	Bagaimana dengan situs (halaman web) bursa kerja online? Apakah didalamnya terdapat link untuk terhubung ke portal yang memuat informasi tambahan?
	Informan	Benar, jadi didalam halaman web bursa kerja online Kab. Gowa juga terdapat <i>link-link</i> yang menghubungkannya dengan portal informasi pasar kerja nasional hingga ke situs Kementerian Ketenagakerjaan.
8.	Peneliti	Bagaimana keamanan dan kenyamanan pengguna layanan didalam mengakses situs bursa kerja online dari ancaman peretasan atau ketidak nyamanan dalam proses pengaksesan?
	Informan	Untuk persoalan keamanan dan kenyamanan masyarakat yang mengakses BKOL, <i>kita</i> selalu berupaya optimal dan kerja keras untuk kebaikan bersama.
9.	Peneliti	Apa saja konten/isi yang terkandung didalam halaman web bursa kerja online, baik berupa informasi terkait dengan pasar kerja maupun informasi lainnya?
	Informan	Jadi di halaman web BKOL konten-konten yang ada tentu berisi segala sesuatu yang berkaitan dengan Informasi Pasar kerja hingga informasi-informasi berguna lainnya.
10.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan Seperti apa faktor pendukung yang dimaksud?
	Informan	Terkait dukungan untuk hal ini, yaitu para pegawai yang bertugas diberikan suntikan dukungan dan dorongan untuk bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku.
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan seperti apa hambatan yang dimaksud?
	Informan	Berbicara soal hambatan tentu ada yang kita temui, tapi hal itu selalu kami berusaha untuk mengatasi dan memberikan yang terbaik kepada masyarakat.



**TRANSKIP WAWANCARA  
INFORMAN APARATUR II**

Nama Informan	: Nairah, S.Sos
Jabatan/Posisi	: Kepala Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja
Tempat	: Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gowa
Hari dan Tanggal	: Senin, 12 Februari 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana kemampuan para petugas didalam melaksanakan layanan bursa kerja secara online?
	Informan	Apabila dilihat secara umum Petugas kami didalam memberikan pelayanan baik itu terkait dengan bursakerja online sudah cukup baik menurut saya, dan adapun kekurangan-kekurangan <i>didalamnya</i> kita selalu berusaha untuk memperbaiki hal-hal yang dianggap masih kurang.
2.	Peneliti	Bagaimana kelancaran dalam proses pelayanan yang diberikan maupun pemberian informasi terkait bursa kerja kepada masyarakat?
	Informan	Cukup lancar, terlepas dari beberapa kekurangan-kekurangan yang ada kami selalu berusaha untuk selalu cepat tanggap dalam memberikan informasi terkait <i>ini</i> , apalagi minat dan antusias dari masyarakat yang begitu tinggi saat ini dalam penggunaan teknologi yang pasti membuat kami semua berusaha bekerja dengan baik.
3.	Peneliti	Seperti apa dukungan/dorongan yang diberikan pihak Disnaker Kab.Gowa terkait dengan adanya pelayanan bursa kerja secara online?
	Informan	Dorongan dan dukungan tentu ada, dari Pak Kadis, Pak Kabid dan teman lain saling mendukung dan ada pedoman terkait dengan bursa kerja online.
4.	Peneliti	Seperti apa langkah yang diambil oleh Dinas Tenaga Kerja Kab.Gowa didalam menjamin kemudahan masyarakat untuk mengakses bursa kerja secara online?
	Informan	Didalam menjamin kemudahan untuk mengakses bursa kerja online, selalu kami berusaha untuk memberikan <i>yang terbaik</i> kepada masyarakat tentunya supaya masyarakat juga merasa nyaman tentunya.
5.	Peneliti	Bagaimana komunikasi antara pihak Disnaker Gowa selaku penyedia layanan dengan Masyarakat sebagai

		Pengguna layanan terkait bursa kerja secara online?
	Informan	Komunikasi <i>kami</i> dengan masyarakat mengenai hal <i>ini</i> (BKOL) terjalin dengan cukup baik menurut saya karena <i>kita</i> juga selalu siap apabila ada masyarakat yang ingin <i>dibantu</i> .
6.	Peneliti	Seperti apa dorongan ataupun dukungan yang diberikan kepada pengguna layanan (masyarakat) terkait dengan bursa kerja secara online?
	Informan	Selain dari loket untuk melayani keluhan yang kami sediakan, masyarakat juga bisa melihat dan mengikuti pedoman untuk menggunakan bursa kerja online yang ada di <i>situs</i> tinggal <i>didownload</i> .
7.	Peneliti	Bagaimana dengan situs (halaman web) bursa kerja online? Apakah didalamnya terdapat link untuk terhubung ke portal yang memuat informasi tambahan?
	Informan	Jadi didalam situs bursa kerja online, kita bisa langsung terhubung dengan Situs dari Kementerian Tenaga Kerja Pusat apabila <i>kita</i> ingin mendapatkan informasi-informasi tambahan.
8.	Peneliti	Bagaimana keamanan dan kenyamanan pengguna layanan didalam mengakses situs bursa kerja online dari ancaman peretasan atau ketidak nyamanan dalam proses pengaksesan?
	Informan	Persoalan privasi tentu akan tetap <i>kami</i> jaga dengan baik, kemudian mengenai kenyamanan kami selalu berusaha memberikan <i>yang terbaik</i> kepada masyarakat.
9.	Peneliti	Apa saja konten/isi yang terkandung didalam halaman web bursa kerja online, baik berupa informasi terkait dengan pasar kerja maupun informasi lainnya?
	Informan	Pada situs bursa kerja online tentunya berisi mengenai informasi-informasi terkait pasar kerja, lowongan dan informasi-informasi lainya yang berguna bagi pencari kerja .
10.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan Seperti apa faktor pendukung yang dimaksud?
	Informan	Faktor pendukung itu lebih kepada dorongan untuk bekerja dengan baik dan mengingatkan bahwa kepuasan masyarakat adalah kegembiraan untuk pelayan publik.
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan seperti apa hambatan yang dimaksud?
	Informan	Faktor penghambat bisa saja menyangkut dengan persoalan jaringan internet yang <i>lalod</i> , atau kendala dari masyarakat yang sulit untuk meggunakan dan tentunya informasi lowongan dari perusahaan terhambat untuk diketahui publik.

**TRANSKIP WAWANCARA**  
**INFORMAN APARATUR III**

Nama Informan	: Irwasnyah
Jabatan/Posisi	: Staf Seksi Penempatan dan Informasi Pasar Kerja
Tempat	: Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gowa
Hari dan Tanggal	: Rabu, 14 Februari 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana kemampuan para petugas didalam melaksanakan layanan bursa kerja secara online?
	Informan	Kami didalam menjalankan tugas dan tanggung jawab baik itu terkait dengan pelayanan bursa kerja secara online selalu kami usahakan untuk melakukan yang terbaik, dalam artian bahwa kami melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar dan prosedur yang diberlakukan.
2.	Peneliti	Bagaimana kelancaran dalam proses pelayanan yang diberikan maupun pemberian informasi terkait bursa kerja kepada masyarakat?
	Informan	Tekait dengan hal itu terkadang persoalan jaringan yang sering <i>tidak bagus</i> yang bisa menghambat kita namun secara keseluruhan semuanya baik.
3.	Peneliti	Seperti apa dukungan/dorongan yang diberikan pihak Disnaker Kab.Gowa terkait dengan adanya pelayanan bursa kerja secara online?
	Informan	Kita selalu diingatkan akan tanggungjawab, mendapat dorongan hingga motivasi dari pimpinan untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya.
4.	Peneliti	Seperti apa langkah yang diambil oleh Dinas Tenaga Kerja Kab.Gowa didalam menjamin kemudahan masyarakat untuk mengakses bursa kerja secara online?
	Informan	Langkah dari <i>kami</i> (Disnaker Gowa) adalah dengan menerima masyarakat yang ingin <i>dibantu</i> baik diberikan pengarahan maupun informasi-informasi yang mereka butuhkan terkait bursa kerja online.
5.	Peneliti	Bagaimana komunikasi antara pihak Disnaker Gowa selaku penyedia layanan dengan Masyarakat sebagai Pengguna layanan terkait bursa kerja secara online?

	Informan	Komunikasi kami berjalan dengan baik.
6.	Peneliti	Seperti apa dorongan ataupun dukungan yang diberikan kepada pengguna layanan (masyarakat) terkait dengan bursa kerja secara online?
	Informan	Ada pedoman untuk menggunakan bursa kerja online bisa dijadikan sebagai acuan bagi masyarakat pengguna dan juga kami siap mengarahkan dan membantu.
7.	Peneliti	Bagaimana dengan situs (halaman web) bursa kerja online? Apakah didalamnya terdapat link untuk terhubung ke portal yang memuat informasi tambahan?
	Informan	<i>Disitu</i> ada link memang yang menghubungkan ke halaman web Kementerian Pusat.
8.	Peneliti	Bagaimana keamanan dan kenyamanan pengguna layanan didalam mengakses situs bursa kerja online dari ancaman peretasan atau ketidak nyamanan dalam proses pengaksesan?
	Informan	Jadi dalam hal keamanan dari ancaman peretasan kami berusaha sebaik mungkin untuk menjaga hal itu, dan persoalan kenyamanan itu tergantung dari masyarakat yang menilai.
9.	Peneliti	Apa saja konten/isi yang terkandung didalam halaman web bursa kerja online, baik berupa informasi terkait dengan pasar kerja maupun informasi lainnya?
	Informan	Halaman web BKOL konten-konten yang ada berisi Informasi Pasar kerja dan lowongan pekerjaan hingga informasi-informasi yang berguna lainnya.
10.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan Seperti apa faktor pendukung yang dimaksud?
	Informan	Faktor pendukung ya.. seperti komputer-komputer yang kita gunakan, jaringan internet dan lain-lain seperti itu.
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan seperti apa hambatan yang dimaksud?
	Informan	Saya rasa persoalan jaringan internet.

**TRANSKIP WAWANCARA**  
**INFORMAN APARATUR IV**

Nama Informan	: Nurlia, SE
Jabatan/Posisi	: Staf Bidang Pemberdayaan Tenaga Kerja
Tempat	: Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gowa
Hari dan Tanggal	: Rabu, 14 Februari 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana kemampuan para petugas didalam melaksanakan layanan bursa kerja secara online?
	Informan	Kita memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku.
2.	Peneliti	Bagaimana kelancaran dalam proses pelayanan yang diberikan maupun pemberian informasi terkait bursa kerja kepada masyarakat?
	Informan	Terkait dengan bursa kerja online secara keseluruhan bisa dibilang semuanya berjalan lancar-lancar saja, kami juga siap utnuk memberikan informasi kepada <i>masyarakat</i> kalau ada kendala soal <i>ini</i> .
3.	Peneliti	Seperti apa dukungan/dorongan yang diberikan pihak Disnaker Kab.Gowa terkait dengan adanya pelayanan bursa kerja secara online?
	Informan	Pak Kadis, Pak Kabid, Ibu Kasi dan semuanya <i>bisa dibilang</i> selalu mendorong <i>kita</i> agar selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dan benar sesuai standar kepada masyarakat yang kami hadapi.
4.	Peneliti	Seperti apa langkah yang diambil oleh Dinas Tenaga Kerja Kab.Gowa didalam menjamin kemudahan masyarakat untuk mengakses bursa kerja secara online?
	Informan	Untuk menjamin kemudahan untuk mengakses bursa kerja kepada masyarakat, kami menerima keluhan baik kritikan atau saran dan juga siap membantu untuk mengarahkan.
5.	Peneliti	Bagaimana komunikasi antara pihak Disnaker Gowa selaku penyedia layanan dengan Masyarakat sebagai Pengguna layanan terkait bursa kerja secara online?

	Informan	Sejauh ini komunikasi yang kami <i>jalin</i> sudah sangat cukup baik.
6.	Peneliti	Seperti apa dorongan ataupun dukungan yang diberikan kepada pengguna layanan (masyarakat) terkait dengan bursa kerja secara online?
	Informan	Jadi masyarakat pengguna bisa mengikuti panduan yang tersedia di dalam <i>situs</i> , tinggal didownload dan mengikuti langkah-langkahnya dan jika ada kesulitan kami siap membantu.
7.	Peneliti	Bagaimana dengan situs (halaman web) bursa kerja online? Apakah didalamnya terdapat link untuk terhubung ke portal yang memuat informasi tambahan?
	Informan	Iya ada.. jadi situs Kementerian Pusat juga bisa diakses melalui situs bursa kerja online ini.
8.	Peneliti	Bagaimana keamanan dan kenyamanan pengguna layanan didalam mengakses situs bursa kerja online dari ancaman peretasan atau ketidak nyamanan dalam proses pengaksesan?
	Informan	Persoalan keamanan dan kenyamanan kami selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat.
9.	Peneliti	Apa saja konten/isi yang terkandung didalam halaman web bursa kerja online, baik berupa informasi terkait dengan pasar kerja maupun informasi lainnya?
	Informan	Tentu didalam situs bursa kerja berisi mengenai informasi-informasi mengenai lowongan pekerjaan yang tersedia dan bisa disesuaikan <i>daerah mana</i> yang ingin dicari.
10.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan Seperti apa faktor pendukung yang dimaksud?
	Informan	Ada dukungan dari pimpinan, itu tentu sangat memotivasi kami dalam bertugas.
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan seperti apa hambatan yang dimaksud?
	Informan	Terkadang jaringan yang <i>lalod</i> dan <i>biasa mati lampu</i> . Dan kalau ada hambatan lain pasti masyarakat akan melapor <i>ji</i>

**TRANSKIP WAWANCARA  
INFORMAN MASYARAKAT I**

Nama Informan	: Mansyur
Pekerjaan	: Wiraswasta
Tempat	: Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gowa
Hari dan Tanggal	: Kamis, 22 Februari 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana kemampuan para petugas didalam melaksanakan layanan bursa kerja secara online?
	Informan	Saya rasa cukup baik tapi tentu masih ada kekurangan yang ahrus dibenahi, soalnya bursa kerja online agak susah <i>dimasuki</i> .
2.	Peneliti	Bagaimana kelancaran dalam proses pelayanan yang diberikan maupun pemberian informasi terkait bursa kerja kepada masyarakat?
	Informan	Menurut saya itu sudah cukup baik
3.	Peneliti	Seperti apa dukungan/dorongan yang diberikan pihak Disnaker Kab.Gowa terkait dengan adanya pelayanan bursa kerja secara online?
	Informan	Terkait dengan bursa kerja online pihak <i>sini</i> itu selalu kasih pesan ke <i>kita</i> (masyarakat) kalau ingin cari tahu soal informasi mengenai bursa kerja online bisa langsung datang untuk diberikan informasi dan diarahkan selain itu kita juga dapat menggunakan panduan yang disediakan (pedoman).
4.	Peneliti	Seperti apa langkah yang diambil oleh Dinas Tenaga Kerja Kab.Gowa didalam menjamin kemudahan masyarakat untuk mengakses bursa kerja secara online?
	Informan	Mengenai hal itu <i>dek</i> , yang saya dengar kalau dari sini (Disnaker Gowa) sering bantu masyarakat kalo ada yang datang bertanya bilang susah <i>untuk masuk</i> ke bursa kerja online krn ini kita agak sedikit bingung biasa, ketika mencari <i>itu situs</i> bursa kerja online di <i>google</i> banyak pilihannya muncul.
5.	Peneliti	Bagaimana komunikasi antara pihak Disnaker Gowa selaku penyedia layanan dengan Masyarakat sebagai Pengguna layanan terkait bursa kerja secara online?
	Informan	Kalau persoalan komunikasi dari sini (Disnaker Gowa),

		setau saya <i>baik-baik</i> ji kurang lebih seperti yang saya tadi bilang, masyarakat yang bingung akan dibantu.
6.	Peneliti	Seperti apa dorongan ataupun dukungan yang diberikan kepada pengguna layanan (masyarakat) terkait dengan bursa kerja secara online?
	Informan	Jadi kalau dukungan atau dorongan dari pihak <i>sini</i> ya.. seperti itu tadi masyarakat yang bingung bisa langsung <i>kesini</i> (Disnaker Gowa) dan setau saya sudah <i>adami</i> juga pedoman disediakan tentang <i>cara masuk</i> BKOL.
7.	Peneliti	Bagaimana dengan situs (halaman web) bursa kerja online? Apakah didalamnya terdapat link untuk terhubung ke portal yang memuat informasi tambahan?
	Informan	Iya ada, Saya pernah coba dulu jadi kalau kita <i>buka</i> situs bursa kerja online didalamnya juga ada <i>situsnya</i> Kementerian (Kemenakertrans) yang bisa kita buka.
8.	Peneliti	Bagaimana keamanan dan kenyamanan pengguna layanan didalam mengakses situs bursa kerja online dari ancaman peretasan atau ketidak nyamanan dalam proses pengaksesan?
	Informan	Kalau soal ini, seperti yang saya <i>bilang</i> tadi, terkadang itu susah ki masuk di <i>itu situs</i> (Bursa Kerja Online) katanya orang-orang persoalan jaringannya <i>jelek</i> .
9.	Peneliti	Apa saja konten/isi yang terkandung didalam halaman web bursa kerja online, baik berupa informasi terkait dengan pasar kerja maupun informasi lainnya?
	Informan	Saya rasa itu sudah cukup baik, mengenai isi yang ada didalam situs <i>itu</i> (Bursa Kerja Online) informasi lowongan bisa kita cari sesuai apa yang kita <i>mau</i> .
10.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan Seperti apa faktor pendukung yang dimaksud?
	Informan	Menurut saya yaitu dari pihak kantor yang cukup baik dalam menerima keluhan atau laporan masyarakat, jadi bisa untuk ditindak lanjuti tentunya
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan seperti apa hambatan yang dimaksud?
	Informan	Hambatan yang ada seperti <i>itu tadi</i> , sulit masuk ke situs bursa kerja online karena faktor jaringan yang <i>lalod</i> .



**TRANSKIP WAWANCARA  
INFORMAN MASYARAKAT II**

Nama Informan	: Rismawati
Pekerjaan	: Wiraswasta
Tempat	: Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gowa
Hari dan Tanggal	: Jumat, 23 Februari 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana kemampuan para petugas didalam melaksanakan layanan bursa kerja secara online?
	Informan	Menurut pendapat saya pribadi hal tersebut sudah cukup baik, karena petugas sudah cukup ramah dan baik didalam memberikan pelayanan terlepas dari hal-hal yang perlu untuk ditingkatkan.
2.	Peneliti	Bagaimana kelancaran dalam proses pelayanan yang diberikan maupun pemberian informasi terkait bursa kerja kepada masyarakat?
	Informan	Pelayanan yang diberikan terkait dengan bursa kerja online saya rasa secara keseluruhan sudah cukup lancar <i>menurut saya</i> , dan <i>bagusnya</i> harus lebih ditingkatkan lagi terkait dengan bursa kerja online ini.
3.	Peneliti	Seperti apa dukungan/dorongan yang diberikan pihak Disnaker Kab.Gowa terkait dengan adanya pelayanan bursa kerja secara online?
	Informan	Menurut saya pribadi petugas mendukung kami masyarakat dengan memberikan kami informasi dengan cukup baik dan memberi kami bantuan (arahan) jika ada yang ingin <i>kita</i> tanyakan <i>begitu</i> terkait bursa kerja online ini.
4.	Peneliti	Seperti apa langkah yang diambil oleh Dinas Tenaga Kerja Kab.Gowa didalam menjamin kemudahan masyarakat untuk mengakses bursa kerja secara online?
	Informan	Tentunya dengan bantuan dan arahan dari oleh Petugas <i>sini</i> (Disnaker Gowa) ketika ada masyarakat yang menemui permasalahan soal bursa kerja online.
5.	Peneliti	Bagaimana komunikasi antara pihak Disnaker Gowa selaku penyedia layanan dengan Masyarakat sebagai Pengguna layanan terkait bursa kerja secara online?
	Informan	Terkait dengan hal komunikasi, pihak kantor

		komunikasinya cukup baik ke kita (masyarakat) dan dalam hal informasi terkait bursa kerja online <i>mereka</i> (Disnaker Gowa) cukup baik dalam membantu masyarakat yang terkendala ketika ingin <i>masuk</i> ke situs bursa kerja online dan <i>kasih</i> kita informasi tambahan
6.	Peneliti	Seperti apa dorongan ataupun dukungan yang diberikan kepada pengguna layanan (masyarakat) terkait dengan bursa kerja secara online?
	Informan	Mengenai hal itu, saya rasa seperti tadi (merujuk ke jawaban yang tadi) Petugas cukup baik dalam membantu dan mengarahkan masyarakat.
7.	Peneliti	Bagaimana dengan situs (halaman web) bursa kerja online? Apakah didalamnya terdapat link untuk terhubung ke portal yang memuat informasi tambahan?
	Informan	Sepertinya hal <i>itu</i> pasti ada karena saya kebetulan belum pernah coba (tersenyum), karena biasanya setiap situs akan <i>tersambung</i> dengan situs-situs lainnya.
8.	Peneliti	Bagaimana keamanan dan kenyamanan pengguna layanan didalam mengakses situs bursa kerja online dari ancaman peretasan atau ketidak nyamanan dalam proses pengaksesan?
	Informan	Berhubung saya belum pernah menggunakan, sepertinya cukup nyaman <i>ji</i> karena saya liat petugas disini <i>ramah-ramah, baik-baik</i> bantu masyarakat.
9.	Peneliti	Apa saja konten/isi yang terkandung didalam halaman web bursa kerja online, baik berupa informasi terkait dengan pasar kerja maupun informasi lainnya?
	Informan	Seperti yang tadi saya blang (tersenyum) saya rasa isinya sudah psti sesuai dengan apa yang seharusnya (standar).
10.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan Seperti apa faktor pendukung yang dimaksud?
	Informan	Untuk hal ini saya kurang begitu tau yang jelas bursa kerja online ini membantu kalau <i>mauki</i> liat informasi lowongan <i>kerja</i> .
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan seperti apa hambatan yang dimaksud?
	Informan	Mungkin semacam <i>biasa ada</i> gangguan jaringan, <i>lalod begitu</i> .

**TRANSKIP WAWANCARA  
INFORMAN MASYARAKAT III**

Nama Informan	: Adnan
Pekerjaan	: Karyawan Swasta
Tempat	: Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gowa
Hari dan Tanggal	: Senin, 26 Februari 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana kemampuan para petugas didalam melaksanakan layanan bursa kerja secara online?
	Informan	Saya liat petugas sudah cukup baik dalam hal ini, terkait dengan hal <i>itu</i> (BKOL) hanya ada sedikit kekurangan yang harus tentunya dibenahi karena kita terkadang masih sering sulit untuk mengaksesnya.
2.	Peneliti	Bagaimana kelancaran dalam proses pelayanan yang diberikan maupun pemberian informasi terkait bursa kerja kepada masyarakat?
	Informan	Berbicara soal kelancaran, tentu agak kurang lancar ya.. karena seperti <i>itu tadi</i> kita masih sering kesulitan kalau mau mengakses situs bursa kerja.
3.	Peneliti	Seperti apa dukungan/dorongan yang diberikan pihak Disnaker Kab.Gowa terkait dengan adanya pelayanan bursa kerja secara online?
	Informan	Ada pedoman yang disediakan oleh Disnaker Gowa, pedoman untuk mengakses situs bursa kerja online yang bisa didownload di halaman webnya.
4.	Peneliti	Seperti apa langkah yang diambil oleh Dinas Tenaga Kerja Kab.Gowa didalam menjamin kemudahan masyarakat untuk mengakses bursa kerja secara online?
	Informan	Kalau berbicara hal ini, Disnaker Gowa memang selalu berusaha untuk melakukan <i>yang terbaik</i> dan itu memang perlu, hanya saja ketidaknyamanan yang ada dikarenakan <i>situs ini</i> terkadang sulit diakses.
5.	Peneliti	Bagaimana komunikasi antara pihak Disnaker Gowa selaku penyedia layanan dengan Masyarakat sebagai Pengguna layanan terkait bursa kerja secara online?
	Informan	Mengenai hal komunikasi saya rasa sudah baik, pihak <i>disini</i> (Disnaker Gowa) sopan dan baik serta cukup tanggap untuk membantu urusan masyarakat yang kesini (kantor Disnaker Gowa).

6.	Peneliti	Seperti apa dorongan ataupun dukungan yang diberikan kepada pengguna layanan (masyarakat) terkait dengan bursa kerja secara online?
	Informan	Terkait dengan hal yang dimaksud, bentuk <i>dukungannya</i> dari pihak sini (Disnaker Gowa) bagi masyarakat yang menggunakan layanan bursa kerja online dan menemui masalah bisa langsung melapor ke <i>dalam</i> (menunjuk ke arah ruangan) dan Petugas sangat tanggap untuk membantu, hal ini saya katakan karena dulu saya pernah menggunakan layanan ini dan terkendala ketika mencoba untuk mengakses <i>masuk</i>
7.	Peneliti	Bagaimana dengan situs (halaman web) bursa kerja online? Apakah didalamnya terdapat link untuk terhubung ke portal yang memuat informasi tambahan?
	Informan	Dari <i>situ</i> (halaman web bursa kerja) dapat juga kita akses halaman web dari Kementerian Pusat dan tentunya berisi informasi-informasi terkait bursa kerja.
8.	Peneliti	Bagaimana keamanan dan kenyamanan pengguna layanan didalam mengakses situs bursa kerja online dari ancaman peretasan atau ketidak nyamanan dalam proses pengaksesan?
	Informan	Persoalan seperti ancaman peretasan saya rasa tidak ada <i>ji</i> Cuma seperti yang tadi saya <i>bilang</i> , terkadang situs (bursa kerja online) sulit untuk diakses entah dikarenakan jaringan atau <i>apa</i> .
9.	Peneliti	Apa saja konten/isi yang terkandung didalam halaman web bursa kerja online, baik berupa informasi terkait dengan pasar kerja maupun informasi lainnya?
	Informan	Secara keseluruhan berisi tentang informasi-informasi mengenai bursa kerja (lowongan pekerjaan) dan saya rasa itu cukup baik.
10.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan Seperti apa faktor pendukung yang dimaksud?
	Informan	Yang tergolong faktor pendukung layanan bursa kerja online ini menurut saya pribadi adalah sikap petugas yang cukup baik menerima dan mengarahkan masyarakat yang <i>kesulitan menggunakan ini</i> .
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan seperti apa hambatan yang dimaksud?
	Informan	Mengenai dengan hal ini, itu tadi.. kesulitan untuk mengakses situs bursa kerja online menjadi hal yang sangat mengganggu menurut saya dan masyarakat pengguna lain tentu merasakan hal demikian.

**TRANSKIP WAWANCARA**  
**INFORMAN MASYARAKAT IV**

Nama Informan	: Dani
Pekerjaan	: Buruh Pabrik
Tempat	: Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Gowa
Hari dan Tanggal	: Selasa, 27 Februari 2018

No	Peneliti/Informan	Pertanyaan/Jawaban
1.	Peneliti	Bagaimana kemampuan para petugas didalam melaksanakan layanan bursa kerja secara online?
	Informan	Semuanya saya rasa sudah baik
2.	Peneliti	Bagaimana kelancaran dalam proses pelayanan yang diberikan maupun pemberian informasi terkait bursa kerja kepada masyarakat?
	Informan	Informasi yang diberikan mengenai bursa kerja sudah cukup baik dan saya rasa sudah lancar
3.	Peneliti	Seperti apa dukungan/dorongan yang diberikan pihak Disnaker Kab.Gowa terkait dengan adanya pelayanan bursa kerja secara online?
	Informan	<i>kita</i> Masyarakat langsung datang <i>kesini</i> (Disnaker Gowa) kalau ada yang ingin ditanyakan terkait dengan hal <i>itu</i> (BKOL).
4.	Peneliti	Seperti apa langkah yang diambil oleh Dinas Tenaga Kerja Kab.Gowa didalam menjamin kemudahan masyarakat untuk mengakses bursa kerja secara online?
	Informan	Mungkin seperti <i>bantuan-bantuan</i> kepada masyarakat <i>kalau</i> ada yang memang kesulitan untuk <i>akses ini</i> bursa kerja online.
5.	Peneliti	Bagaimana komunikasi antara pihak Disnaker Gowa selaku penyedia layanan dengan Masyarakat sebagai Pengguna layanan terkait bursa kerja secara online?
	Informan	yang saya lihat Komunikasinya tergolong <i>lancar-lancar</i> saja <i>ji</i> .
6.	Peneliti	Seperti apa dorongan ataupun dukungan yang diberikan kepada pengguna layanan (masyarakat) terkait dengan bursa kerja secara online?
	Informan	Mungkin seperti <i>arahan-arahan</i> <i>begitu</i> dari petugas sini (Disnaker Gowa) untuk masyarakat supaya <i>tidak susah kalau mau masuk</i> ke bursa kerja online.

7.	Peneliti	Bagaimana dengan situs (halaman web) bursa kerja online? Apakah didalamnya terdapat link untuk terhubung ke portal yang memuat informasi tambahan?
	Informan	Setau saya mungkin ada (Tersenyum)
8.	Peneliti	Bagaimana keamanan dan kenyamanan pengguna layanan didalam mengakses situs bursa kerja online dari ancaman peretasan atau ketidak nyamanan dalam proses pengaksesan?
	Informan	Kalau mengenai itu, saya rasa <i>aman-aman</i> saja lebih lanjutnya saya juga agak kurang begitu paham.
9.	Peneliti	Apa saja konten/isi yang terkandung didalam halaman web bursa kerja online, baik berupa informasi terkait dengan pasar kerja maupun informasi lainnya?
	Informan	Tentu isinya ya.. tentang informasi-informasi lowongan pekerjaan perusahaan jadi disitu bisa kita lihat dimana ada lowongan yang <i>terbuka</i> .
10.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi pendukung didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan Seperti apa faktor pendukung yang dimaksud?
	Informan	Kalau menurut saya hal ini <i>lebih ditau</i> oleh orang kantor (Disnaker) saya rasa faktor pendukungnya pasti ada.
11.	Peneliti	Apa faktor yang menjadi penghambat didalam pelaksanaan E-Service dalam bursa kerja online ini? dan seperti apa hambatan yang dimaksud?
	Informan	Menurut saya hambatan terkait dengan layanan bursa kerja online ini adalah <i>mungkin seperti</i> persoalan <i>untuk masuk</i> (mengakses) <i>ke situ</i> (halaman web layanan bursa kerja online)