

## STANDAR PELAYANAN APLIKASI BURSA KERJA ONLINE PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DEPOK

Syifa Fauziah<sup>1(a)</sup>, Zulmasyhur<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Ilmu Administasi Publik, Universitas Nasional Jakarta

<sup>a)</sup>syifafauziah456@gmail.com, <sup>b)</sup>zl\_hazia@yahoo.com

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

09-03-2024

Diterbitkan Online:

01-06-2024

#### Kata Kunci:

Standar Pelayanan, Aplikasi  
BKOL, Dinas Tenaga Kerja,  
Evaluasi Pelayanan

#### Keywords:

Service Standards, BKOL  
Application, Labour Office,  
Service Evaluation

#### Corresponding Author:

zl\_hazia@yahoo.com

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i2.971>

### ABSTRAK

Standar pelayanan aplikasi tenaga kerja merupakan sebuah layanan yang dihadirkan oleh pemerintah depok khususnya dalam mengatasi permasalahan ketenagakerjaan di wilayah yurisdiksinya, akan tetapi dalam praktiknya masih minim persoalan kritis yakni standar pelayanan yang belum begitu optimal, atas dasar ini penelitian ini bermaksud menguraikan permasalahan standar pelayanan yang membutuhkan koreksi yang tepat dalam praktiknya. Lalu, metode yang diadopsi yakni deskriptif kualitatif yang mana berusaha mengungkapkan hasil analisis dengan sistemik serta logis berdasarkan konten yang dianalisis. Hasil yang ditemukan yakni bahwa dari enam dimensi yang dianalisis, dua di antaranya masih belum memenuhi standar yang diharapkan, yaitu prosedur pelayanan dan kompetensi petugas pemberi layanan. Sementara, kendala seperti ketidakstabilan server juga jaringan serta kurangnya keramahan dari beberapa petugas menjadi faktor yang menghambat proses pelayanan. Namun, terdapat empat dimensi lain yang dinilai memenuhi standar dengan baik, seperti waktu penyelesaian pelayanan yang sesuai dengan harapan dan tidak ada biaya yang dibebankan kepada masyarakat selama proses pelayanan.

### ABSTRACT

The Depok government provides Employment application service standards, especially to overcome employment problems in its jurisdiction. However, in practice, there are still minimal critical issues, namely service standards that are not yet optimal. On this basis, this research aims to outline the problems of service standards that require appropriate correction in practice. Then, the method adopted is descriptive qualitative, which attempts to reveal the analysis results systemically and logically based on the content analyzed. The results found were that of the six dimensions analyzed, two of them still did not meet the expected standards, namely service procedures and competency of service providers. Meanwhile, obstacles such as server and network instability and some officers' lack of friendliness hinder the service process. However, four other dimensions are considered to meet the standards well, such as service completion times that meet expectations and no costs charged to the public during the service process.

## PENDAHULUAN

Isu pengangguran merupakan permasalahan serius yang masih relevan di Indonesia, mengingat populasi negara ini yang besar dan terus meningkat (Serdeczny et al., 2024). Lalu, populasi yang besar dapat menjadi aset yang secara kuantitas berguna untuk pembangunan ekonomi jika dikelola dengan baik, namun juga dapat menjadi beban, jika tidak ada upaya yang cukup untuk menciptakan lapangan kerja yang memadai (Principles, 2019). Selanjutnya, dalam konteks kualitas penduduk, penting untuk mengingat bahwa penduduk yang berkualitas tinggi memiliki potensi untuk berkontribusi secara signifikan dalam berbagai sektor ekonomi termasuk industri, pendidikan, dan inovasi (Wang et al., 2024).

Namun, ketika penduduk memiliki kualitas yang rendah, mereka mungkin tidak memiliki keterampilan atau pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengisi posisi pekerjaan yang ada serta dapat menghasilkan pengangguran struktural (Gibson et al., 2023). Terlebih lagi, proses ini tak lepas dari hadirnya negara dalam menyalurkan pelayanan publik kepada masyarakat seperti adanya standar prosedur yang ditetapkan melalui mekanisme yang riil serta berdampak pada kepuasan masyarakat baik itu pelayanan yang sifatnya dasar hingga pada layanan yang membuka peluang kepada masyarakat untuk memperoleh sebuah pekerjaan (Wouters et al., 2023).

Atas dasar ini, tentu hal yang sifatnya kritis juga diuraikan oleh Zumasyhur (2021), yang menekankan hadirnya negara dalam memberikan pelayanan publik perlu dipastikan bawasannya apa yang menjadi sasaran harus dicermati dengan pemenuhan hak-hak dasar dan sipil warga negara itu sendiri. Sehingga ini, mengacu pada tindakan oleh sebuah entitas guna menyalurkan bantuan kepada entitas lain yakni pemerintah kepada masyarakat (Wibawa & Rosyadi, 2021).

Lebih lanjut, hal yang selaras disampaikan oleh Afandi (2018) dalam perspektifnya terkait standar penyelenggaraan pelayanan publik dengan beberapa indikator yakni: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan juga kompetensi pemberi pelayanan (Mulyadi et al., 2016).

Dengan keterkaitan tersebut diharapkan memberikan pengaruh yang bisa membuka keleluasaan pelayanan kepada masyarakat (Nguyen et al., 2023). Akan tetapi, konteks ini

tidak sepenuhnya memberikan hal positif, melainkan masalah yang dihadapi tak terselesaikan dengan cara yang proposional melalui standar penyelenggaraan yang akuntabel serta transparan (Bovaird & Löffler, 2023).

Terkait hal ini, akan memberikan dampak negatif dari pengangguran seperti tekanan ekonomi dan sosial yang dapat muncul, termasuk kemiskinan, ketidaksetaraan, dan permasalahan sosial lainnya (AW et al., 2019). Untuk itu, ketika melihat masalah pengangguran di kota Depok, perubahan tingkat pengangguran yang tidak memadai dapat mengindikasikan ketidakstabilan ekonomi lokal, berikut datanya:

**Tabel 1. Jumlah Pengangguran Kota Depok**

Tahun 2022	
Klasifikasi	Jumlah (%)
Laki-laki	8,24 %
Perempuan	7,11 %
Laki & Perempuan	7,82 %

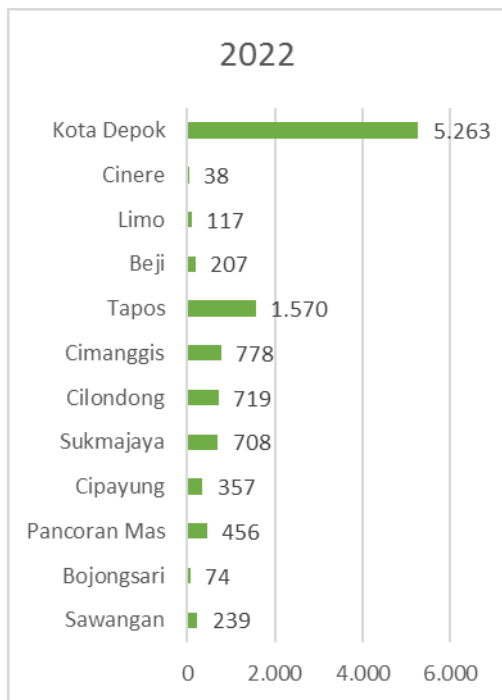
*Sumber: BPS Kota Depok (Data Diolah)*

Data diatas, mendeskripsikan ketidakmerataan dalam persebaran penduduk pria dan wanita, lalu ini mengindikasikan masalah yang memerlukan perhatian dari Pemerintah Daerah (Pemda) Depok untuk mengurangi dampak negatif di masa mendatang dalam kurun waktu tertentu, meliputi langkah-langkah proaktif dan pemanfaatan teknologi untuk menciptakan akses pekerjaan guna mengatasi masalah tersebut, terlebih lagi ini menjadi tujuan penting bagi pemda dalam memberikan perhatian bagi masyarakat.

Sebagai bagian dari inisiatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah (Pemda) dalam memfasilitasi akses layanan pekerjaan, hal ini sesuai dengan tujuan umum pelayanan publik. Pelayanan publik yang efektif dalam konteks ini tidak hanya membantu meningkatkan peluang ekonomi masyarakat, tetapi juga memperkuat hubungan positif antara pemerintah daerah dan warga mereka, sehingga menciptakan masyarakat yang lebih inklusif dan berkelanjutan secara keseluruhan.

Selain itu, kota Depok yang merupakan kota besar juga menghadapi masalah yang signifikan dalam memberikan akses ke layanan pekerjaan. Fenomena ini tercermin dalam pertumbuhan jumlah individu yang mencari pekerjaan yang semakin meningkat, yang pada gilirannya

menjadi permasalahan utama yang harus diatasi oleh pemerintah daerah dalam upaya mengurangi tingkat pengangguran. Berikut adalah data mengenai jumlah orang yang mencari pekerjaan di kota Depok.



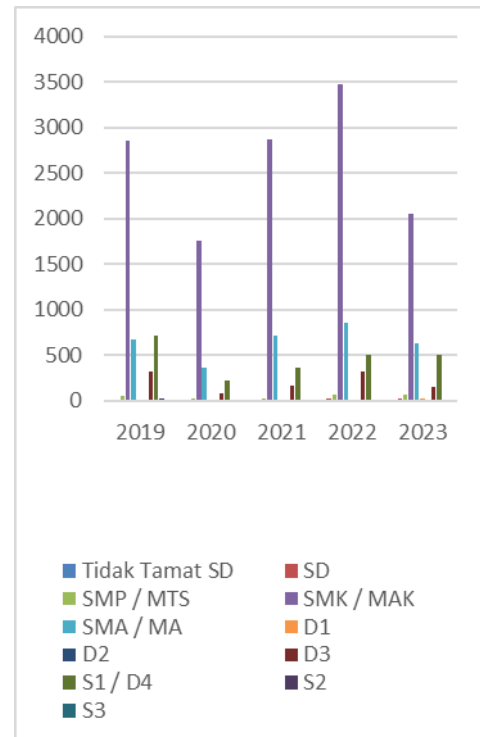
**Gambar 1. Jumlah Pencari Kerja Kota Depok**

Sumber: BPS Kota Depok (Data Diolah)

Secara presentase jumlah pencari kerja di kota Depok cukup tinggi dengan dilakukannya perhitungan untuk setiap kecamatan yang ada di wilayah tersebut, maka data ini akan menjadi pertimbangan bagi pemda Depok khususnya Disnaker (Dinas Tenaga Kerja) agar menciptakan layanan pekerjaan dalam konteks kebutuhan publik.

Akan tetapi, upaya yang dilakukan oleh Disnaker sebagai bagian dari lembaga pemda Depok sudah meluncurkan layanan tersebut yang idealnya bisa menjadi cara mengatasi tingginya tingkat pencari kerja yang dikenal dengan aplikasi BKOL (Bursa Kerja Online) yaitu sebuah aplikasi yang dirancang dengan tujuan utama sebagai perantara untuk menghubungkan pengusaha yang membutuhkan tenaga kerja dengan individu yang sedang mencari pekerjaan secara online. Platform ini telah dikembangkan dengan baik untuk memudahkan pencari kerja dan pengusaha dalam menemukan kandidat atau pekerja yang cocok dengan kebutuhan mereka dengan cara yang efisien, akurat, ataupun lancar.

Namun, kinerja optimal dari aplikasi BKOL ini belum tercapai sepenuhnya, karena terdapat rendahnya tingkat penyerapan angkatan kerja yang dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk ketidakpastian dalam kemampuan para pencari kerja untuk memanfaatkan peluang atau posisi kerja yang ada sebagai berikut:

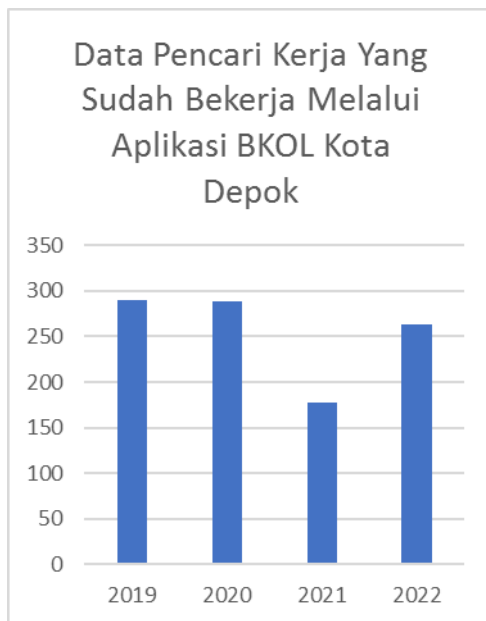


**Gambar 2. Jumlah Pencari Kerja Melalui Aplikasi BKOL**

Sumber: Dinas Tenaga Kerja Kota Depok (Data Diolah)

Namun, upaya terus menerus diperlukan untuk meningkatkan efektivitas aplikasi BKOL agar dapat mengatur penyerapan tenaga kerja dengan lebih baik. Meskipun begitu, justifikasi utama untuk adopsi aplikasi BKOL ialah terletak pada situasi pandemi Covid-19, di mana masyarakat diinstruksikan untuk melakukan isolasi di rumah dan hanya pergi ke luar jika benar-benar diperlukan. Atas dasar ini, aplikasi BKOL memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengakses informasi tentang lowongan pekerjaan yang tersedia di kota Depok melalui platform online, serta menjadikan para pencari kerja dengan mudah memperoleh informasi untuk berkerja.

Sejalan dengan temuan yang diidentifikasi bahwa melalui aplikasi BKOL ini terdapat sebagian yang sudah memperoleh layanan pekerjaan berikut datanya:



**Gambar 3. Data Pekerja Yang Memperoleh Pekerjaan Pada Aplikasi BKOL**

Sumber: Dinas Tenaga Kerja Kota Depok (Data Diolah)

Dari data yang disajikan, dapat dicermati bahwa proporsi pencari kerja yang sukses menerima pekerjaan melalui platform Bursa Kerja Online (BKOL) tidak seimbang dengan jumlah total pencari kerja yang terdaftar di platform tersebut. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa banyak pencari kerja yang tidak melaporkan pencapaian mereka ketika mendapatkan pekerjaan atau telah diterima di perusahaan yang mereka inginkan. Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga dihadapkan pada beberapa kendala, seperti kurangnya kemampuan teknologi pada sebagian masyarakat, yang sering disebut sebagai "gaptek." Kondisi ini membuat sulit bagi pemerintah untuk mengoptimalkan layanan melalui teknologi seperti Bursa Kerja Online.

Meskipun tujuan BKOL ialah mempermudah masyarakat dalam mencari informasi tentang pekerjaan, masalah gap teknologi serta kurangnya pemahaman tentang inovasi pemerintah masih terjadi. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang efektif oleh pemerintah kepada masyarakat.

Bahkan jika sosialisasi telah dilakukan, masih ada ketidakpahaman di kalangan masyarakat yang menunjukkan adanya masalah dalam penyampaian sosialisasi tersebut. Disisi lain juga, masalah dalam kongkretisasi BKOL sering terjadi kesalahan atau kinerja yang tidak sesuai dengan harapan ketika menggunakan aplikasi ini.

Karena alasan ini, pemerintah daerah Depok, melalui Dinas Tenaga Kerja (Disnaker), perlu untuk lebih cermat dalam mengatur dan menerapkan standar pelayanan melalui aplikasi BKOL ini agar dapat memberikan layanan yang unggul.

### METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang diterapkan dalam kajian ini mengikuti pendapat Creswell (2008) dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif analitis (Creswell & Báez, 2020). Tujuan utama metode ini ialah untuk menyelidiki ataupun menggambarkan fenomena atau situasi yang sedang diamati. Pemilihan metode ini didasarkan pada fleksibilitasnya dalam menghadapi kondisi nyata di lapangan, memungkinkan peneliti untuk memahami dan menjelaskan fenomena tersebut secara mendalam dan detail.

Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, serta dokumentasi. Pada konteks ini, teknik yang diadopsi guna menentukan informan yakni *purposive sampling* yang bermaksud mencari tujuan dari dari keterangan informan yang diteliti secara tepat dengan konteks penelitian, yang mana informan terdiri dari: Bapak Meidi Heidianto Gunawan (Key Informan), Ibu Eki Kusumadewi (Informan Pendukung), Ikmal Hananto (Informan Pendukung), Ibu Kaifa Ayu Ammar (Informan Pendukung), Ibu Indah Luthfitriani (Informan Pendukung). Sementara itu, lokasi penelitian serta pengumpulan data dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Depok. Dengan begitu, merujuk deskripsi itu juga berkaitan dengan sumber data utama yang berasal dari wawancara dengan informan yang sudah ditentukan, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui dokumen instansi terkait yang sudah diklasifikasikan sesuai dengan topik penelitian (Lofland et al., 2022).

Proses analisis data terdiri dari tiga tahap, yaitu penyajian data, komparasi, dan penyajian hasil penelitian. Keseluruhan analisis ini dilakukan secara sistematis guna mengungkap persoalan penelitian serta memudahkan pemahaman bagi pembaca, sehingga pendekatan ini memberikan kejelasan dan ketelitian dalam memahami fenomena yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini, peneliti akan memberikan penyajian mengenai hasil penelitian yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung di lapangan terkait dengan eksplanasi isu utama terkait Standar Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) di Dinas Tenaga Kerja Kota Depok. Dengan dasar ini, peneliti mengadopsi teori yang digunakan yakni standar penyelenggaraan pelayanan publik dengan beberapa indikator yakni: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasana, dan juga kompetensi pemberi pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Afandi (2018).

### Prosedur Pelayanan

Konteks ini, menekankan bawasannya dalam prosedur pelayanan dimaknai sebagai proses yang jelas serta terstandarisasi yang memungkinkan instansi untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan kepada masyarakat. Selain itu, penekanan pada prosedur yang transparan juga memberikan kepercayaan kepada publik terkait integritas dan tujuan layanan publik itu sendiri, maka dalam temuan penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) di Dinas Tenaga Kerja sudah menerapkan dimensi prosedur pelayanan. Berikut wawancara dengan Bapak Meidi Heidinanto Gunawan:

“... Dalam rangka mempermudah layanan salah satu tugas dan peran Disnaker adalah bagaimana mengurangi angka tingkat pengangguran Kota Depok, tingkat pengangguran di Kota Depok itu kurang lebih 7,80% atau kalau dijumlahkan sebesar 84.000 sekian orang yang menganggur. Nah salah satu peranan Disnaker adalah pelayanan AK1, AK1 itu dulu itu istilahnya kartu kuning, kartu kuning itu alat atau cara untuk mendaftarkan dirinya sebagai pencari kerja yang terdaftar, dimana perannya adalah para pencari kerja itu kita fasilitasi melalui aplikasi BKOL. Yang mana prosedurnya adalah karena kita kan udah *Online* ya menggunakan aplikasi tersebut jadi masyarakat yang ingin misalnya mengetahui terkait informasi lowongan pekerjaan yang tersedia bisa daftar dulu untuk pembuatan akun, mengisi data-data yang diperlukan, menentukan jadwal kunjungan untuk pembuatan AK1 tadi, ataupun untuk melihat-lihat perusahaan apa

*saja yang bergabung serta syarat-syarat yang diajukan perusahaan tersebut. Selain itu juga kita juga ada kegiatan untuk pelatihan. Pada dasarnya untuk prosedurnya untuk saat ini jauh lebih mudah dan efektif juga sih ya*”. (Hasil wawancara 12 Juli 2023).

Sementara, dalam mengukur dimensi prosedur pelayanan dalam penyelenggaraan aplikasi Bursa Kerja *Online* di Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, ditemukan bahwa pemahaman dan kemudahan dalam prosedur pelayanan masih menghadapi beberapa kendala. Meskipun prosedur pelayanan sendiri relatif mudah, di mana masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi lowongan pekerjaan secara *online* dan mendaftar akun dengan mengikuti panduan yang disediakan, ada beberapa kendala yang timbul selama proses pelayanan.

Salah satu kendala utama ialah ketidakmampuan beberapa orang yang lebih tua terhadap penggunaan internet, mereka mungkin tidak memiliki *handphone* atau tidak memahami bahwa seluruh proses pelayanan dilakukan secara *online*, yang memerlukan akses internet dan perangkat seluler. Selain itu, terdapat beberapa masalah teknis seperti *server down* atau koneksi internet yang tidak stabil.

Namun, masyarakat khususnya pengguna BKOL, dapat mengatasi kendala tersebut dengan menghubungi atau datang langsung ke loket pelayanan yang akan dibantu oleh petugas. Hal ini diperkuat dengan wawancara dengan Ibu Kaifa Ayu Ammar:

“... Untuk sejauh ini prosedurnya cukup mudah ya, kan pake aplikasi jadi tinggal daftar aja terus ikutin perintahnya, apa saja yang harus diisi seperti itu ya. Kalaupun masih ada yang kurang paham ya nanti tanya langsung aja disana ke petugas yang ada khususnya mereka yang lansia atau tak paham soal penggunaannya atau juga jaringan koneksi yang tak stabil begitu aja, sejauh itu juga si petugasnya membantu ya”. (Hasil wawancara 12 Juli 2023).

Meskipun demikian, masih ada masyarakat yang lebih suka datang langsung ke loket tanpa mendaftar terlebih dahulu melalui aplikasi Bursa Kerja *Online*.

### Waktu Penyelesaian

Pemaknaan tentang ketepatan waktu menunjukkan kemampuan sebuah instansi dalam merespon serta memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang bermaksud segala sesuatu harus tepat dengan sasaran yang ada.

Hasil penelitian menguraikan bahwa pelayanan aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) di Dinas Tenaga Kerja Kota Depok telah mengimplementasikan dimensi waktu penyelesaian. Berikut wawancara dengan Bapak Meidi Heidinanto Gunawan:

*“... Ya kalau pelayanannya cepat ya tidak sampai 5 menit, karena kan Online melalui aplikasi tersebut mereka datang kesini hanya untuk memverikasi saja, dan ketika nanti ada kekurangan baru kita arahkan lebih lanjut”*. (Hasil wawancara 12 Juli 2023).

Dalam mengukur dimensi waktu penyelesaian dalam penyelenggaraan pelayanan aplikasi Bursa Kerja *Online* yang berkaitan dengan lamanya waktu yang diperlukan dan ketepatan waktu yang telah ditetapkan, hasilnya menunjukkan bahwa proses pelayanan tersebut telah sesuai dengan yang seharusnya. Dalam aplikasi Bursa Kerja *Online*, tidak ada batasan waktu teruntuk masyarakat yang ingin melacak informasi tentang lowongan pekerjaan yang tersedia atau daftar perusahaan yang telah bermitra dengan Dinas Tenaga Kerja. Hal ini senada dengan wawancara dengan Ibu Eki Kusumadewi:

*“... Segera sih ya, karena kan ini Online ya, jadi ketika lagi ada loker naik itu pencakernya bisa langsung liat, kalau itu langsung si, mereka bisa langsung liat. Tapi mereka kan harus log in dulu ya, terus harus punya akun dulu gitu, dan akun itu persyaratannya harus ber KTP Depok kaya gitu. Sejauh in sih waktu yang ditetapkan sudah ya karena kita kan juga disini tidak memakan waktu yang banyak, disini diberikan pelayanan sesuai waktu yang semestinya ya”*. (Hasil wawancara 12 Juli 2023).

Artinya, secara syarat yakni masyarakat harus telah mendaftarkan akun aplikasi mereka. Kemudian, bagi mereka yang ingin mencetak kartu kuning, mereka dapat datang langsung ke bagian pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, dan prosesnya hanya memerlukan waktu sekitar 5-10 menit, asalkan semua data

sudah diisi dengan lengkap dan dokumen-dokumen lain yang diperlukan telah dibawa.

### Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan aspek penting yang mempengaruhi efektivitas serta efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Maksudnya yakni pengelolaan biaya pelayanan yang efisien dapat memberikan dampak positif terhadap keberlanjutan program-program pemerintah ataupun kepuasan masyarakat.

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan aplikasi Bursa Kerja *Online* di Dinas Tenaga Kerja Kota Depok telah menerapkan indikator biaya pelayanan. Dalam mengukur dimensi biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi Bursa Kerja *Online* di Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, ditemukan bahwa tidak ada biaya yang harus dibayar oleh masyarakat, terutama bagi pengguna aplikasi Bursa Kerja *Online* di Kota Depok. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Meidi Heidinanto Gunawan:

*“... Tidak ada, dan itu memang salah satu bahwa disinilah pemerintah hadir, dengan berkurangnya tingkat pengangguran secara otomatis peran atau tugas pemerintah tidak terlalu besar, kan pemerintah hadir untuk memfasilitasi itu ya, jadi dengan syarat dengan mendaftar, daftar melalui Bkol. Kan untuk sekarang ini banyak pencari kerja yang tidak tahu apa itu AK1, mereka datang kesini dengan harapan ingin bekerja, tapi bagaimana kita akan fasilitasi kalau kita tidak tau identitasnya, makanya daftar dulu dengan Bkol, maka dari itu setelah daftar kita jadi tahu bahwa pencari kerja ini lahir disini, usia sekian, kehaliannya sekalian, nah abis itu kita kan bisa job-matching namanya, jadi pencari kerja tidak perlu melampirkan cv nya lagi, karena kan sudah terdaftar di dalam AK1, jadi kan sudah jelas semuanya. Dan Perlu ditegaskan kembali bahwa segala jenis pelayanan yang ada tidak ada biaya apapun, kan mereka aja datang kesini untuk mencari kerja, masa kita memberatkan mereka, oleh karena itu kami sediakan atau kami fasilitasi agar dapat dengan mudah mereka bisa mencari atau mendaftarkan pekerjaan”*. (Hasil wawancara 12 Juli 2023).

Semua layanan yang diberikan atau diterima oleh masyarakat dapat diakses tanpa dikenakan

biaya apa pun. Hal ini selaras dengan wawancara dengan bapak Ikmal Hananto:

“... Kalau untuk biaya sih gratis mba, tidak ada pemungutan biaya sama sekali, free semuanya. Dan untuk perusahaan-perusahaan yang ingin bergabung dengan kita juga tidak ada biaya sih semua gratis semuanya. Baik perusahaan yang mau menaruh lowongan pekerjaan mereka, mau pencari kerja yang cari kerja itu gratis semua, kita tidak ada biaya. Karena seperti yang tadi dibilang bahwa disini semua pelayanan dari awal proses sampai akhirnya mencetak kartu kuning itu tidak ada biaya yang dikenakan sama sekali ya”. (Hasil wawancara 12 Juli 2023).

Hal ini disebabkan karena pembuatan akun aplikasi, pencarian informasi tentang lowongan pekerjaan, atau informasi pelatihan dilakukan secara *online* melalui aplikasi Bursa Kerja Online. Bahkan bagi pencari kerja yang ingin mencetak AK1, mereka dapat datang langsung ke pelayanan Dinas Tenaga Kerja tanpa dikenakan biaya sama sekali, karena prinsipnya pemerintah ingin memfasilitasi pelayanan tersebut secara gratis.

### Produk Layanan

Fokus produk layanan memiliki konotasi khusus pada peningkatan kualitas dari layanan itu sendiri, sehingga hal ini tentu dapat memberikan citra pemerintah yang baik, memperkuat legitimasi, serta mendukung proses dari layanan yang disediakan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan aplikasi Bursa Kerja Online di Dinas Tenaga Kerja Kota Depok telah menerapkan dimensi produk pelayanan. Dalam mengukur dimensi produk pelayanan pelaksanaan layanan aplikasi Bursa Kerja Online di Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, terdapat beragam produk pelayanan yang dapat diakses oleh pengguna.

Produk pelayanan tersebut terutama meliputi informasi mengenai lowongan pekerjaan yang tersedia, serta data perusahaan yang telah bermitra dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Depok. Dimana, temuannya sebanyak 130 perusahaan yang telah menjalin kerja sama dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, dengan tujuan utama untuk mengurangi tingkat pengangguran di wilayah tersebut. Hal ini berkaitan dengan pemaparan wawancara oleh Bapak Meidi Heidinanto Gunawan:

“... Pada aplikasi BKOL sama-sama kita tahu bahwa didalamnya terdapat informasi

lowongan pekerjaan, alat untuk memfasilitasi para pencari kerja agar dapat lebih mudah dan cepat, selain itu didalam aplikasi BKOL juga terdapat kegiatan pelatihan untuk para pencari kerja yang hendak mengikuti pelatihan. Dan juga gini, bahwa kami ini sedang mendesain informasi satu data, jadi nantinya yang sedang saya susun sekarang nih, ada namanya Ayo Gawe, Ayo Gawe itu ada salahnya satunya terkait dengan BKOL-nya, terkait dengan pelatihannya. Jadi kita mencoba untuk diintegrasikan tahun ini sedang dilakukan, jadi nanti masyarakat yang ingin diberikan pelayanan Dinas Tenaga Kerja hanya satu namanya sistem Ayo Gawe, yang di dalamnya ada BKOL, ada AK1, ada pelatihan gitu. Nah kalau yang sekarang sudah integrasi nih, salah satu yang ingin mengikuti pelatihan harus AK1 terlebih dahulu, semuanya satu pintu. Kita memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan dari masyarakatnya sendiri, kalau datang kesini mau buat AK1 kita bantu tetapi dengan syarat kalau sudah mendaftar lebh dulu di aplikasi BKOL, walaupun nanti ada kesulitan pasti kita bantu arahkan”. (Hasil wawancara 12 Juli 2023).

Selain itu, produk pelayanan juga mencakup informasi terkait pelatihan yang tersedia bagi masyarakat yang ingin mengembangkan bakat dan keterampilan mereka. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Ikmal Hananto melalui wawancara:

“... Untuk produknya kan pendaftaran pencari kerja, kita sih lebih banyak untuk mempertemukan si pencari kerja dengan pemberi kerja. Dan ini juga mba, ada informasi pelatihan karena kan kita juga pelatihan di Disnaker ini”. (Hasil wawancara 12 Juli 2023).

Dengan adanya beragam produk pelayanan ini, Dinas Tenaga Kerja Kota Depok berusaha memberikan dukungan yang komprehensif dalam memfasilitasi pencari kerja dan memenuhi kebutuhan tenaga kerja di wilayah mereka.

### Sarana dan Prasarana

Jika mengulas sarana serta prasarana fokusnya hanya pada kualitas dan ketersediaan infrastruktur memengaruhi efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan publik itu sendiri yang bermakna, bawasannya perlu



adanya konsistensi dalam merawat khususnya kualitas dan ketersediaan dari layanan itu sendiri.

Penelitian menyoroti bahwa pelayanan aplikasi Bursa Kerja *Online* di Dinas Tenaga Kerja Kota Depok telah mengimplementasikan dimensi sarana dan prasarana. Hal ini dinyatakan dengan wawancara Bapak Meidi Heidinanto Gunawan:

*“... Ya intinya kalau sarana dan prasarana sekarang kami sudah memiliki ruangan yang bisa dikatakan cukup baik ya, bahkan kami juga sudah menyediakan ruangan untuk perusahaan yang ingin melakukan seleksi langsung bisa disini. Alhamdulillah ya ruangan kita sudah cukup nyaman, terus peralatan seperti komputer dan lainnya. Jadi kita ini selalu ingin meningkatkan dari kondisi sistem, jadi sekarang kita tidak hanya menggunakan website tapi sudah ada mobile aps, biar interaksi kedua belah pihak lebih cepat lagi, tapi masih android aja agar lebih memudahkan para pencari kerja. Dan yang harus diketahui bahwa AK1 itu ada bates waktunya selama 2 tahun, kalau sudah habis setiap 6 bulan harus mendaftar ulang, nah terkadang para pencari kerja lupa untuk melaporkan apakah sudah bekerja atau belum bekerja, walaupun sudah banyak yang kita lakukan seperti mengirim email tetapi kan ya mungkin mereka lupa melihat email tersebut atau seperti apa lainnya”.* (Hasil wawancara 12 Juli 2023).

Dalam mengukur dimensi sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan layanan aplikasi Bursa Kerja *Online* di Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, ditemukan bahwa fasilitas fisik serta infrastruktur yang tersedia sudah cukup baik dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana tersebut juga dianggap memadai dan mendukung proses penyelenggaraan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.

Kemudian, beberapa fasilitas yang tersedia mencakup loket pelayanan dengan ruangan yang nyaman dan dilengkapi dengan petugas yang siap memberikan pelayanan dan bantuan kepada masyarakat. Terdapat juga beberapa komputer yang digunakan sebagai alat bantu dalam pelayanan, peralatan cetak untuk dokumen AK1, ruang tunggu yang dilengkapi dengan kursi yang nyaman serta mesin pendingin udara untuk meningkatkan kenyamanan, serta area parkir yang luas dan

mudah diakses di sekitar kantor pemerintahan. Selain itu, terdapat kantin dan minimarket yang memadai, yang semuanya berkontribusi dalam mendukung proses pelayanan bagi masyarakat atau pengguna aplikasi Bursa Kerja *Online* yang datang langsung ke kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.

### **Kompetensi Petugas Pemberi Layanan**

Kemampuan petugas dalam mengelola tugas administratif dengan baik merupakan bentuk pemahaman yang secara praktik fokusnya menanggapi perihal dari sebuah pelayanan itu sendiri khususnya petugas kepada masyarakat. Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh para informan, ditemukan bahwa dalam dimensi kemampuan petugas yang memberikan layanan dalam aplikasi Bursa Kerja *Online* di Dinas Tenaga Kerja Kota Depok terkait kualitas dan jumlah petugas terbilang baik, yang mana terdapat enam pegawai yang bertugas di bagian pelayanan Dinas Tenaga Kerja, dan penempatan mereka sesuai dengan spesialisasi masing-masing. Berikut pernyataan wawancara Bapak Meidi Heidinanto Gunawan:

*“... Untuk petugas sendiri karena memang disini ditempatkan berdasarkan atas kemampuan atau keahlian jadi semuanya bisa berjalan dengan baik, melayani dengan yang seharusnya, sopan, senyum ya hal-hal yang sudah menjadi sewajarnya. Alhamdulillah, sesuai dengan kondisi dari perubahan sistem yang awalnya pejabat struktural menjadi pejabat fungsional, nah ini berpengaruh, jadi orang-orang yang ditempatkan itu memang orang-orang yang mempunyai kualifikasi tenaga kerja, jadi alhamdulillah dari awal saya masuk sampai sekarang saya sudah mempunyai petugas pengantar kerja, yang mana bertugas untuk memfasilitasi, mempertemukan, melaksanakan, mengkoordinasikan terkait dengan pelayanan pada para pencari kerja. Jadi terkait dengan kualifikasi khusus sebagai pengantar kerja, jadi disini ada 4 pengantar kerja. Untuk dibidang pelayanan saat ini kita ada 6 orang ya”.* (Hasil wawancara 12 Juli 2023).

Sementara, sikap dan perilaku petugas pemberi layanan juga dinilai cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti bersikap ramah, sopan, dan seringkali dengan senyuman. Hal tersebut sejalan dengan



ungkapan wawancara dengan Ibu Indah Luthfitriani:

“... Kemampuan petugas sudah cukup baik ya melayani dengan yang seharusnya, dibantu juga kalau ada yang kurang paham atau ada yang kurang datanya gitu. Sikap petugas baik, sudah sesuai dengan standar pelayanan, ramah, murah senyum, ya baik lah pokoknya”. (Hasil wawancara 12 Juli 2023).

Namun, walaupun demikian mungkin terdapat satu atau dua petugas yang memiliki sikap yang kurang ramah. Sehingga, perlu adanya upaya meminimalisir dari beberapa petugas yang masih kurang ramah dalam melaksanakan tugasnya dengan baik dan proporsional sesuai dengan kemampuan ataupun kapasitasnya.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian terkait Standar Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja Online (BKOL) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan ini masih belum berjalan dengan optimal. Dari enam dimensi yang dianalisis dua dimensi, yaitu prosedur pelayanan dan kompetensi petugas pemberi layanan, belum memenuhi standar yang diharapkan. Proses pelayanan terkadang terhambat oleh gangguan server dan ketidakstabilan jaringan, serta beberapa petugas mungkin tidak ramah dalam pelayanan.

Namun, empat dimensi lainnya telah memenuhi standar pelayanan yang diharapkan seperti waktu penyelesaian pelayanan berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan penerima layanan serta tidak ada biaya yang dikenakan teruntuk masyarakat selama proses layanan, baik bagi pencari kerja yang ingin mendaftar atau mencari pekerjaan, maupun perusahaan yang ingin bergabung dengan Dinas Tenaga Kerja.

Lalu, produk pelayanan telah mencakup informasi tentang lowongan pekerjaan yang tersedia, serta informasi perusahaan yang telah bermitra dengan Dinas Tenaga Kerja Kota Depok. Selanjutnya, sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Tenaga Kerja Kota Depok cukup baik dan mendukung proses penyelenggaraan pelayanan dengan nyaman.

Dalam rangka meningkatkan standar pelayanan BKOL, perlu adanya perbaikan pada dimensi prosedur pelayanan, khususnya terkait stabilitas server dan jaringan. Selain itu,

diperlukan pelatihan tambahan untuk petugas pemberi layanan guna memastikan sikap yang ramah dan sopan dalam melayani masyarakat. Dengan demikian, standar pelayanan BKOL dapat menjadi lebih efektif dan memenuhi kebutuhan penerima layanan dengan lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- AW, A. M. F., Karim, M., & Ma'ruf, A. (2019). E-Service Dalam Bursa Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Gowa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 14–30.
- Bovaird, T., & Löffler, E. (2023). Understanding public management and governance. In *Public management and governance* (pp. 3–13). Routledge.
- Creswell, J. W., & Báez, J. C. (2020). 30 essential skills for the qualitative researcher. Sage Publications.
- Gibson, J., Jiang, Y., & Susantono, B. (2023). Revisiting the role of secondary towns: How different types of urban growth relate to poverty in Indonesia. *World Development*, 169, 106281.
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). Administrasi publik untuk pelayanan publik: Konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standar pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja organisasi.
- Nguyen, N. T. H., Nguyen, D., Vo, N., & Tuan, L. T. (2023). Fostering public sector employees' innovative behavior: the roles of servant leadership, public service motivation, and learning goal orientation. *Administration & Society*, 55(1), 30–63.
- Principles, G. (2019). Operational Guidelines for Fair Recruitment & Definition of Recruitment Fees and Related Costs. International Labour Office–Fundamental Principles and Rights at Work Branch, Labour Migration Branch. Geneva: International Labor Organization.
- Serdeczny, O., Andrijevic, M., Fyson, C., Lissner, T., Menke, I., Schleussner, C.-F., Theokritoff, E., & Thomas, A. (2024).

Climatic risks to adaptive capacity. *Mitigation and Adaptation Strategies for Global Change*, 29(1), 10.

Wang, Q., Gan, K.-P., Wei, H.-Y., Sun, A.-Q., Wang, Y.-C., & Zhou, X.-M. (2024). Public service motivation and public employees' turnover intention: the role of job satisfaction and career growth opportunity. *Personnel Review*, 53(1), 99–118.

Wibawa, S., & Rosyadi, S. (2021). *Pengantar Manajemen Publik*. Depok: Khalifa Mediatama.

Wouters, S., Janssen, M., Lember, V., & Crompvoets, J. (2023). Strategies to advance the dream of integrated digital public service delivery in inter-organizational collaboration networks. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101779.