



UNIVERSITAS NASIONAL

**STANDAR PELAYANAN APLIKASI BURSA KERJA *ONLINE* (BKOL)
PADA DINAS TENAGA KERJA KOTA DEPOK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memenuhi Gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)

**Syifa Fauziah
193515516062**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMNISTRASI PUBLIK**

JAKARTA

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***ONLINE WORK EXCHANGE (BKOL) APPLICATION SERVICE
STANDARDS AT DEPOK CITY MANPOWER SERVICE***

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.Ap)*

**Syifa Fauziah
193515516062**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

JAKARTA

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syifa Fauziah
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516062
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Standar Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja *Online*
(BKOL) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.AP)

Disahkan,

Jakarta, 4 September 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Zulmasyhur, M.Si

Dekan

Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anggita Nurfariza
NPM : 193515516091
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Standar Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja *Online*
(BKOL) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, Juli 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Zulmasyhur, M.Si

Dr. Mary Ismowati, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Syifa Fauziah
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516062
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Standar Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja *Online*
(BKOL) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Penguji I : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Penguji II : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 5 September 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syifa Fauziah
NPM : 193515516062
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Standar Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL)
Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ke tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

EE76BAKX560158718
Syifa Fauziah

ABSTRAK

Nama : Syifa Fauziah
Program Studi : Adminitrasi Publik
Judul : Standar Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL)

Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

Bursa Kerja *Online* adalah aplikasi yang dibuat dengan tujuan sebagai perantara untuk menghubungkan dan memfasilitasi pertemuan antara pengusaha yang mencari tenaga kerja dengan masyarakat yang sedang mencari pekerjaan secara daring. Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan yang terdapat pada proses pelayanan aplikasi Bursa Kerja *Online*, yaitu masih banyak masyarakat yang belum bisa memaksimalkan pesatnya perkembangan teknologi karena keterbatasan pengetahuan akan teknologi itu sendiri, serta masih marak ditemukannya keluhan-keluhan atau aduan-aduan dari masyarakat terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan yang dirasa masih kurang optimal, seperti proses pelayanan yang memakan waktu lama, persyaratan yang dibutuhkan terlalu rumit, perilaku petugas yang kurang mengayomi atas pelayanan yang diberikan, sarana dan prasana yang terkesan kurang memadai. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui pelayanan aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) sebagai upaya Dinas Tenaga Kerja dalam menyalurkan informasi lowongan pekerjaan di kota Depok. Metode yang digunakan dalam penelitan ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dilihat dari 6 (enam) indikator standar pelayanan publik menurut Afandi (2018), yaitu: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Petugas Pemberi Layanan. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan observasi. Sedangkan, data sekunder bersumber dari data yang ada dari Dinas Tenaga Kerja Kota Depok serta dokumen-dokumen terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan aplikasi Bursa Kerja *Online* dilihat dari indikator waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan serta sarana dan prasarana sudah berjalan dengan baik dan sudah cukup memadai dan menunjang. Dan jika dilihat dari indikator prosedur pelayanan serta kompetensi petugas pemberi layanan asih ditemukanya kendala seperti *server* yang terkadang suka *down* dan masih suka ditemukan petugas yang memeri layanan dengan sikap kurang ramah.

Kata Kunci: Pelayanan, Pelayanan Publik, Bursa Kerja *Online* (BKOL), Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.

Referensi: 4 Buku, 12 Jurnal, 4 Perundang-Undangan, 3 Website

ABSTRACT

Name : Syifa Fauziah
Major : Public Administration
Thesis : Online Job Exchange Application Service Standards
(BKOL) at the Depok City Manpower Office

Bursa Kerja Online is an application created to be an intermediary to connect and facilitate meetings between employers who are looking for workers and people who are looking for work Online. This research is motivated by the problems found in the Online Job Exchange application service process, namely that there are still many people who have not been able to maximize the rapid development of technology due to limited knowledge of the technology itself, and there are still frequent complaints or complaints from the public related to the process of providing services that are felt to be less than optimal, such as the service process that takes a long time, the requirements needed are too complicated, the behavior of officers who do not protect the services provided, facilities and infrastructure that seem inadequate. The purpose of this writing is to find out about the Online Job Exchange (BKOL) application services as an effort by the Department of Manpower to distribute information on job vacancies in the city of Depok. The method used in this research is descriptive qualitative methods by conducting interviews, observation, and documentation seen from 6 (six) indicators of public service standards according to Afandi (2018), namely: Service Procedures, Completion Time, Service Fees, Service Products, Facilities and Infrastructure and Competence of Service Provider Officers. The data source used is primary data obtained directly from informants and observations. Meanwhile, secondary data comes from existing data from the Manpower Office of the City of Depok and documents related to the problem to be studied. The results of the study show that the Online Job Exchange application services are seen from the indicators of completion time, service fees, service products and facilities, and infrastructure that have been running well and are sufficient and supportive. If we look at the indicators of service procedures and the competence of service providers, we find obstacles such as servers that sometimes tend to go down and staff who provide services with a less friendly attitude.

Keywords: Services, Public Services, Online Job Exchange (BKOL), Depok City Manpower Office.

References: 4 Books, 12 Journals, 4 Legislation, 3 Websites

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, karunia dan rahmat Nya, sholawat dan juga salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul “Standar Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok” ditulis untuk dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana satu (SI) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

4. Bapak Dr. Zulmasyhur, M.Si. selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih banyak sudah meluangkan waktu, tenaga, dan juga pikiran serta memberikan saran, masukan dan motivasi kepada penulis selama menuntut ilmu. Serta telah bersedia untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
6. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional yang telah memberikan izin dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi.
8. Bapak/Ibu Dosen Universitas Nasional khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan studi dan skripsi penulis.
9. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah membantu penulis dalam hal administrasi.
10. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, (Alm). Bapak Eddy Junaidi dan Ibu Mardiyah. Dan untuk kakak Irma Nadiyah. Terima kasih untuk segala kasih sayang, doa, dukungan, nasehat dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis hingga saat ini. Terspesial untuk 'ayahku' semoga

bisa bangga dengan apa yang sudah saya lakukan hingga detik ini, bisa tersenyum hangat dari tempat yang indah disana karena sebentar lagi yang dicita-citakan akan terwujud.

11. Untuk semua keluarga besar atas doa, semangat, dan dukungan baik secara moral dan materil yang diberikan untuk penulis.
12. Terima kasih untuk Bapak Meidi Herdianto Gunawan, S.Sos. selaku Pengantar Kerja Ahli Muda selaku Koordinator Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Depok dan seluruh staff Dinas Tenaga Kerja Kota Depok yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan data-data yang penulis butuh kan dengan sangat baik dan ramah.
13. Terima kasih untuk masyarakat Kota Depok khususnya pengguna Aplikasi Bursa Kerja *Online* selaku informan yang telah membantu penulis dalam proses mendapatkan data dan informasi skripsi ini.
14. Untuk para sahabat penulis Indah, Rima, Anggita, Yurika, Zachra, Dita, Assyifa, Iqlima, Sarah, Evi yang telah memberikan dukungan penuh, semangat, motivasi, doa dan menguatkan penulis selama ini dan juga selama masa perkuliahan.
15. Teman-teman satu bimbingan, yaitu Fina, Maylisa, Ghea, Galih yang sudah berbagi suka dan duka selama masa bimbingan, terima kasih atas perjuangannya untuk bisa menyelesaikan skripsi ini bersama-sama.
16. Terima kasih untuk Salma Salsabil 'Aliyah Putri Mandaya telah membuat penulis terus bersemangat berkat suara indahnyanya.

17. Terima kasih juga untuk diri sendiri karena sudah kuat dan mampu bertahan hingga saat ini.
18. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulisan ataupun materi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan untuk kita semua, Aamiin ya Allah.



Jakarta, Juli 2023

Syifa Fauziah

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | v |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | viii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR ISI | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 12 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 12 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 12 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 13 |
| BAB II | 15 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 15 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 15 |
| 2.1.1 Penelitian Pertama | 15 |
| 2.1.2 Penelitian Kedua | 16 |
| 2.1.3 Penelitian Ketiga | 17 |
| 2.2 Landasan Teori | 20 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.1 Pelayanan..... | 21 |
| 2.2.2 Pelayanan Publik | 25 |
| 2.2.3 Aplikasi | 28 |
| 2.2.4 Bursa Kerja <i>Online</i> | 29 |
| 2.2.5 Lowongan Pekerjaan..... | 30 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 31 |
| BAB III..... | 34 |
| METEDOLOGI PENELITIAN..... | 34 |
| 3.1 Jenis Metode Penelitian..... | 34 |
| 3.2 Informan Penelitian | 35 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| 3.4 Sumber Data..... | 42 |
| 3.5. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data | 42 |
| 3.5.1. Triangulasi Data | 43 |
| 3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian..... | 46 |
| BAB VI..... | 48 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 48 |
| 4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian..... | 48 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Tenaga Kerja Kota Depok..... | 48 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja Kota Depok..... | 50 |
| 4.1.3 Tugas dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja Kota Depok | 51 |
| 4.1.4 Struktur Orgaisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Depok | 61 |
| 4.1.5 Sumber Daya Manusia Dinas Tenaga Kerja Kota Depok | 61 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 62 |
| 4.2.1 Prosedur Pelayanan..... | 62 |
| 4.2.2 Waktu Penyelesaian..... | 68 |

| | |
|---|-----|
| 4.2.3 Biaya Pelayanan..... | 73 |
| 4.2.4 Produk Pelayanan..... | 76 |
| 4.2.5 Sarana dan Prasarana | 80 |
| 4.2.6 Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan | 84 |
| 4.3 Pembahasan..... | 88 |
| 4.3.1 Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja <i>Online</i> Sebagai Upaya Dinas Tenaga Kerja Dalam Menyalurkan Informasi Lowongan Pekerjaan di Kota Depok..... | 88 |
| BAB V..... | 94 |
| KESIMPULAN..... | 94 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 94 |
| 5.2 Saran..... | 95 |
| DAFTAR PUSTAKA | 97 |
| LAMPIRAN..... | 99 |
| Hasil Turnitin | 123 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 124 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Daftar Pencari Kerja di Kota Depok | 7 |
| Gambar 1.2 Daftar Jumlah Pencari Kerja Pada BKOL Depok | 8 |
| Gambar 1.3 Data Pencari Kerja Yang Sudah Bekerja Melalui Aplikasi BKOL Kota Depok | 9 |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir | 33 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Depok | 61 |
| Gambar 4.2 Tahapan Prosedur Bursa Kerja <i>Online</i> | 68 |
| Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi Bursa Kerja | 80 |
| Gambar 4.4 Sarana dan Prasarana di Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Depok | 83 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Pengangguran di Kota Depok Tahun 2022 | 2 |
| Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Di Kota Depok..... | 2 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 17 |
| Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian..... | 36 |
| Tabel 4.1 Jumlah Pegawai | 61 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara | 99 |
| Lampiran 2 Transkrip Wawancara | 101 |
| Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Skripsi | 119 |
| Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian Skripsi..... | 120 |
| Lampiran 5 Dokumentasi | 121 |

