

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang besar dan terus bertambah. Penduduk yang besar dan berkualitas tinggi merupakan sumber daya yang sangat berguna untuk pembangunan, sementara penduduk yang besar tetapi berkualitas rendah dapat menjadi beban yang sangat besar. Pertumbuhan penduduk cenderung negatif bila tidak sesuai dengan produktivitas manusia. Oleh karena itu pertumbuhan penduduk yang tinggi harus disertai dengan peningkatan kualitas sumber daya itu sendiri.

Sumber daya manusia yang besar menimbulkan masalah yaitu salah satunya pengangguran, jika tidak diimbangi dengan peningkatan kesempatan kerja. Pengangguran merupakan salah satu masalah Indonesia yang belum terselesaikan, tidak terkecuali di Kota Depok. Pengangguran menyebabkan kemiskinan, kejahatan, permukiman kumuh dan masalah sosial lainnya. Banyaknya penawaran tidak sebanding dengan jumlah pencari kerja yang diikuti dengan jumlah lulusan yang setiap tahunnya terus meningkat sementara jumlah pengangguran terus meningkat. Ketidakseimbangan antara pekerjaan dan peningkatan jumlah karyawan setiap tahun telah menyebabkan persaingan ketat antara lulusan dan profesional berpengalaman.

Adapun jumlah pengangguran di Kota Depok pada tahun 2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Pengangguran di Kota Depok Tahun 2022**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>2022</b>
Laki-laki	8,24
Perempuan	7,11
Laki-laki + Perempuan	7,82

**Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Depok**

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa angka jumlah pengangguran di Kota Depok masih terbilang tinggi. Data tersebut berdasarkan tingkat angkatan kerja. Adapun data jumlah penduduk di Kota Depok pada tahun 2020-2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Di Kota Depok**

<b>Kecamatan</b>	<b>Penduduk (ribu)</b>
Sawangan	191.70
Bojongsari	143.60
Pancoran Mas	251.60
Cipayung	181.14
Sukmajaya	255.96
Cilodong	177.64
Cimanggis	253.33
Tapos	272.89
Beji	172.41
Limo	121.20
Cinere	101.39
<b>Kota Depok</b>	<b>2 123.35</b>

**Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Depok**

Secara mendasar, eksistensi manusia dan suatu tindakan pelayanan saling berhubungan dan tak dapat dipisahkan. Pelayanan kepada masyarakat tidak terlepas dari suatu tujuan. Tujuan yang dimaksud di sini adalah kepentingan bersama. Selain itu, dalam perkembangannya pelayanan publik muncul karena adanya suatu unsur yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Menurut Dwiyanto, pelayanan adalah sekumpulan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana instansi pemerintah memiliki kewajiban mutlak.

Menurut Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup> Pelayanan publik menjadi sesuatu hal yang penting dalam proses penyelenggaraan di pemerintahan. Pelayanan publik dapat diartikan bahwa penyedia layanan memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pihak yang menerima layanan.

Sebagai penyedia layanan, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Karena fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, mempercepat dan memajukan penyelenggaraan urusan publik, tentunya dapat memuaskan masyarakat. Tetapi pada kenyataan pelayanan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

diharapkan. 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.

Kebutuhan peningkatan pelayanan yang baik dan memuaskan menjadi pendorong bagi pemerintah untuk menjadikan pelayanan publik menjadi lebih baik dari sebelumnya. Penyelenggara pemerintah yang baik adalah pemerintahan yang dekat dengan rakyat, melindungi rakyat dan memberikan kepuasan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pemerintahan yang baik tercermin dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Hal tersebut dapat terlaksana dengan mempermudahnya urusan pelayanan masyarakat, memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan penjaminan mutu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu langkah dalam peningkatan pelayanan adalah dengan mengikuti zaman yang dimana berkembangnya kemajuan teknologi.

Kemajuan teknologi, komunikasi, dan informasi memerlukan perubahan dalam pola dan cara pelaksanaan kegiatan di semua sektor, termasuk industri, perdagangan, dan terutama pemerintahan. Terlibat secara aktif dalam revolusi teknologi, komunikasi, dan informasi akan menentukan masa depan kesejahteraan bangsa. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah meluas dan tidak terbatas pada industri dan perdagangan saja, tetapi juga bidang-bidang lain seperti pertahanan, keamanan, pendidikan, sosial, dan lain-

lain. Jika sebelumnya pemerintah dikenal dengan birokrasinya yang lambat, boros, dan sangat fungsional, maka masyarakat saat ini membutuhkan kinerja pemerintah yang cepat, efisien, dan berorientasi pada proses untuk memberikan dukungan bagi rakyatnya. Saat ini, teknologi digunakan untuk mempermudah serta meningkatkan kualitas hidup manusia, dan perannya semakin penting. Serta dapat mempermudah proses penyelenggaraan pelayanan di instansi pemerintahan.

Maraknya penggunaan teknologi informasi berbasis internet oleh masyarakat mendorong instansi pemerintah yang ada baik di pusat maupun daerah untuk memanfaatkan kehadiran teknologi tersebut, termasuk Dinas Tenaga Kerja Kota Depok untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Tetapi pada kenyataannya berkembangnya teknologi mungkin tidak dirasakan oleh semua masyarakat, masih sering ditemukan masyarakat yang kurang akan pengetahuan tentang teknologi atau biasa disebut dengan gagap teknologi. Hal tersebut biasa terjadi kepada masyarakat yang sudah lanjut usia. Dan pada dasarnya pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan objek pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-udangan.<sup>2</sup>

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja menyatakan bahwa penempatan tenaga kerja adalah proses pemberian pelayanan ketenagakerjaan

---

<sup>2</sup> Simamora, Arta. "Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima (Service Excellence)." *Media Pustakawan* 21.3 & 4 (2014): 27-33.

kepada pencari kerja. Salah satu bentuk layanan penempatan kerja yang dibahas adalah bursa kerja. Ayat 16 Pasal 1 mengatakan bahwa bursa kerja adalah tempat yang memfasilitasi layanan untuk kegiatan penempatan bakat. Selain itu, Pasal 21 Pasal 1 menjelaskan bahwa bursa kerja merupakan kegiatan yang menghubungkan pencari kerja sebanyak tertentu melalui pemberi kerja sejumlah tertentu pada waktu dan tempat tertentu, dengan tujuan penempatan.<sup>3</sup>

Tugas pokok pemerintah daerah dan pembangunan bidang ketenagakerjaan adalah melaksanakan beberapa tugas umum pemerintah daerah yang meliputi penempatan tenaga kerja dan perluasan lapangan kerja, pelatihan dan produktivitas, hubungan industrial dan syarat-syarat kerja, pengawasan ketenagakerjaan, kesejahteraan tenaga kerja dan pengangguran. Sesuai dengan tugasnya itu, instansi ini membutuhkan suatu informasi yang mudah diakses, akurat, cepat dan tepat. Untuk mendukung tugas tersebut maka dibutuhkan suatu sistem yang baik, sehingga setiap pihak yang terkait dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya.

Depok merupakan salah satu kota yang ada di Indonesia yang memiliki beberapa julukan, salah satunya disebut sebagai kota pendidikan. Hal tersebut dikarenakan banyaknya sekolah atau bahkan perguruan tinggi yang ada di Kota Depok, yang mana sampai saat ini terdapat 40 perguruan tinggi yang ada, seperti Akademi, Politeknik, Sekolah Tinggi, Institut, dan juga Universitas. Hal

---

<sup>3</sup> Kemnaker.go.id, Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 (diakses pada Maret 2023)

tersebut mempengaruhi banyaknya jumlah alumni yang dimana menjadi salah satu faktor tingginya jumlah angka pencari kerja yang ada di Kota Depok.

Adapun data jumlah pencari kerja yang ada di Kota Depok adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.1 Jumlah Pencari Kerja Di Kota Depok**

Kecamatan	jumlah pencari kerja (Jiwa)					
	Laki-laki		Perempuan		Laki-laki dan Perempuan	
	2018	2022	2018	2022	2018	2022
Sawangan	78	133	131	106	209	239
Bojongsari	42	36	71	38	113	74
Pancoran Mas	223	243	334	213	557	456
Cipayung	208	183	352	174	560	357
Sukmajaya	245	314	342	394	587	708
Cilodong	221	300	268	419	489	719
Cimanggis	260	369	351	409	611	778
Tapos	387	675	488	895	875	1570
Beji	123	106	202	101	325	207
Limo	57	45	83	72	140	117
Cinere	89	21	41	17	130	38
Kota Depok	1933	2425	2663	2838	4596	5263

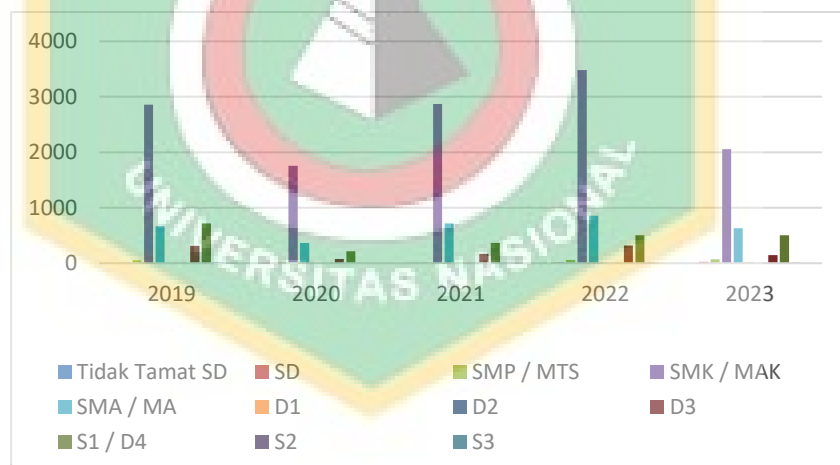
jumlah orang yang mencari pekerjaan  
sumber : Dinas Tenaga Kerja Kota Depok

**Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Depok**

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Depok dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan publik dibidang penempatan tenaga kerja adalah melalui Bursa kerja secara *Online*. 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. *Platform* bursa kerja *Online* ini telah dirancang dengan sangat baik untuk membantu masyarakat pencari kerja dan para pengusaha dalam mencari kecocokan kebutuhan mereka dengan berinteraksi secara cepat, akurat, dan lancar. Bursa kerja *Online* ini mempermudah masyarakat pencari kerja (Pencaker) dalam mengakses informasi sebanyak mungkin mengenai lowongan pekerjaan. Dalam pelaksanaannya aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) ini

hanya dikhususkan untuk masyarakat yang mempunyai kartu identitas atau KTP Kota Depok saja, walaupun demikian untuk masyarakat yang tidak memiliki KTP Kota Depok tidak perlu khawatir, karena pemerintah telah menyiapkan aplikasi berbeda yang bisa digunakan oleh masyarakat seluruh Indonesia, aplikasi tersebut bernama ‘Siap Gawe’ yang mana aplikasi tersebut memiliki fungsi dan tujuan yang tidak jauh berbeda dengan aplikasi Bursa Kerja (BKOL) Kota Depok. Dalam penggunaan aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) masih terdapat proses pelayanan yang mengharuskan masyarakat atau pencari kerja untuk datang secara langsung ke bagian pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Depok. Namun dalam pelaksanaan standar pelayanan tidak selalu berjalan dengan baik, masih adanya kendala yang dialami baik dari penyelenggara layanan maupun dari penerima layanan.

**Gambar 1.2 Daftar Jumlah Pencari Kerja Pada BKOL Depok**



**Sumber : Dinas Tenaga Kerja Kota Depok**

Penyerapan angkatan kerja yang rendah dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk ketidakpastian kualitas para pencari kerja dalam memanfaatkan peluang atau kesempatan kerja yang tersedia. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pelayanan masyarakat dapat menjadi lebih



responsif dan optimal dengan memanfaatkan jaringan interkoneksi modern. Oleh karena itu, penempatan tenaga kerja telah ditingkatkan melalui *Platform* bursa kerja *Online*. Pencari kerja dan pengguna tenaga kerja dapat melakukan akses langsung secara transparan, cepat, efisien, dan efektif.

Selain itu, Covid-19 menjadi salah satu alasan pentingnya aplikasi BKOL ini terhadap para pencari kerja, yang mana pada saat Covid-19 seluruh masyarakat diharuskan untuk tetap berada dirumah dan jika tidak ada keperluan penting untuk melakukan kegiatan di luar rumah, hadirnya aplikasi BKOL ini dapat dengan mudah membantu masyarakat atau pengguna layanan BKOL untuk mendapatkan informasi mengenai lowongan pekerjaan yang tersedia di Kota Depok melalui layanan *Online*. Berikut adalah data jumlah para pencari kerja yang sudah berhasil mendapatkan pekerjaan melalui BKOL di Kota Depok.

**Gambar 1.3 Data Pencari Kerja Yang Sudah Bekerja Melalui Aplikasi BKOL Kota Depok**



**Sumber: Dinas Tenaga Kerja Kota Depok**

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa data pencari kerja yang sudah bekerja melalui aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) seperti tidak

sebanding dengan data jumlah pencari kerja pada aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL), hal tersebut dikarenakan banyaknya pencari kerja yang tidak melapor ketika sudah mendapatkan pekerjaan atau sudah diterima di perusahaan yang dituju. Selain itu dalam penggunaan aplikasi ini masih terdapat beberapa hal terkait kendala dari pelayanan aplikasi ini, diantaranya masih banyaknya masyarakat yang belum bisa memaksimalkan pesatnya perkembangan teknologi karena keterbatasan pengetahuan akan teknologi itu sendiri. Kondisi semacam itu biasa dikaitkan dengan istilah masyarakat yang gagap akan teknologi (gaptek).

Dengan kondisi masyarakat yang seperti itu mengakibatkan sulitnya pemerintah mengoptimalkan pelayanannya yang sudah menggunakan teknologi seperti pelayanan bursa kerja *Online* ini. Sesuai dengan tujuan bursa kerja *Online* yaitu untuk mempermudah masyarakat mendapat informasi mengenai lapangan pekerjaan. Akan tetapi apabila permasalahan gagap teknologi ini masih ada dan selain itu masyarakat yang tidak mengalami gagap teknologi atau bisa dikatakan melek teknologi pun tidak sedikit yang belum mengetahui tentang inovasi pelayanan pemerintah ini. Hal itu dikarenakan kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Walaupun sosialisasi sudah marak dilakukan tetapi tetap banyak masyarakat yang tidak mengetahui bursa kerja *Online* ini maka bisa dikatakan terdapat kesalahan atau ketidaksesuaian dalam penyampaian sosialisasi tersebut sehingga masyarakat kurang memahami maksud dari sosialisasi tersebut. Masalah lain yang juga terdapat dalam penerapan bursa kerja *Online* ini ketika

sedang digunakan aplikasi sering terjadi error atau kinerjanya tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pencari kerja.

Aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) menjadi penting untuk dapat diteliti dikarenakan perkembangan teknologi dan informasi seiring dengan perkembangan zaman dan mengharuskan untuk adaptasi terhadap layanan publik, sehingga dapat memaksimalkan kinerja dari layanan publik itu sendiri. Disamping itu juga, para pengguna layanan ini juga harus beradaptasi dengan perkembangan zaman yang dimana melalui aplikasi BKOL para pencari kerja bisa dengan mudah untuk mendapatkan informasi mengenai layanan pekerjaan yang tersedia berdasarkan informasi yang disediakan oleh aplikasi BKOL tersebut.

Saat ini tidak sedikit pencari kerja yang bergantung pada jalur informal, seperti sekolah dan teman, untuk memperoleh informasi lowongan kerja. Hal ini menyebabkan distribusi informasi menjadi tidak merata dan beragam, yang berakibat pada ketidakadilan bagi para pencari kerja dalam mendapatkan kesempatan informasi mengenai lowongan pekerjaan. Dari latar belakang inilah penulis ingin mengangkat masalah ini dalam tugas akhir dengan judul **“Standar Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan penelitian yang dianggap relevan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Standar Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok?”

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dalam setiap penelitian pasti yang menjadi alasan utama dilakukannya adalah untuk mencapai target dalam penelitian atau biasa disebut sebagai tujuan penelitian. Dengan melihat pemaparan dari latar belakang sampai pada rumusan masalah diatas, maka peneliti merumuskan tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui Standar Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini dilakukan, diharapkan dapat diambil manfaat yang berguna antara lain sebagai berikut:

#### 1.4.1.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penulisan ini diharapkan dapat menjadi refrensi dalam menyelesaikan permasalahan bagi pihak terkait dan dapat menambah wawasan Standar Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S. Ap)
- b. Manfaat bagi akademisi antara lain melatih pemikiran logis kritis dan sistematis dalam mempertimbangkan suatu masalah dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

- c. Bagi masyarakat yang memerlukan informasi tentang standar pelayanan aplikasi Bursa Kerja *Online* (BKOL) Pada Dinas Tenaga Kerja khususnya untuk masyarakat pengguna aplikasi Bursa Kerja *Online*.
- d. Diharapkan dapat menjadi pembelajaran bagi yang membaca penelitian ini

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:

#### **BAB 1                    PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi pendahuluan yang dalam penulisan skripsi terdiri dari latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, dan juga terdapat sistematika penulisan.

#### **BAB II                    TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan mengemukakan mengenai teori-teori yang akan melandasi pembahasan skripsi yang diantaranya berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori dan kerangka pemikiran yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diangkat oleh peneliti.

#### **BAB III                    METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang pendekatan penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif , penentuan informan, teknik pengumpulan data yang akan digunakan baik secara observasi, wawancara, serta dokumentasi, teknik

pengolahan data, analisis data dan lokasi dan jadwal penelitian.

## **BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum dan hasil penelitian dan Pelayanan Aplikasi Bursa Kerja *Online* Sebagai Upaya Dinas Tenaga Kerja Dalam Menyalurkan Informasi Lowongan Pekerjaan di Kota Depok.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian.

