

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu hal yang menjadi titik acuan oleh penulis dalam melakukan penelitian. Dalam melakukan suatu penelitian, perlu adanya penelitian terdahulu sebagai suatu referensi bagi peneliti untuk dapat memperluas serta mempertajam teori yang akan digunakan. Tidak hanya itu, Peneliti terdahulu juga memiliki fungsi untuk dapat menjadi suatu perbandingan antar peneliti yang telah dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang sekarang dilakukan. Kemudian, juga untuk mengetahui metode penelitian yang digunakan sebelumnya serta sebagai tolak ukur dalam melakukan penulisan penelitian yang tengah dilakukan dan berdasarkan kepada peneliti terdahulu. Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu sebagai rujukan penelitian ini, sebagai berikut :

2.1.1 Penelitian Pertama

Penelitian oleh, Andi Muh Fikra AW, Musliha Karim, Adnan Ma'ruf (2019) mahasiswa dan dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makassar. Jurnal dengan judul “E-Service Dalam Bursa Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Gowa”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui tentang pelaksanaan *E-Service* dalam bursa kerja dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang ditemui pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pencapaian *E-Service* dalam bursa kerja belum mencapai tingkat maksimal, hal ini terlihat dari aspek penyedia layanan dimana petugas yang menjalankan tugasnya, meskipun telah mengikuti prosedur dengan benar, namun belum sepenuhnya berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

2.1.2

Penelitian Kedua

Penelitian oleh, Kiki Wulandari, Dra. Dyah Hariani, MM, Dra. Susi Sulandari, M.Si (2021) Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro. Jurnal dengan judul “Analisis *E-Service* Bursa Kerja *Online* (Studi Kasus pada E-Makaryo Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi JawaTengah)”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Pelayanan bursa kerja *Online* (E-Makaryo) oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah telah diidentifikasi untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambatnya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *E-Service* dalam E-Makaryo belum mencapai tingkat maksimal, terlihat dari aspek penyedia layanan dimana kekurangan petugas menyebabkan pelayanan belum dapat

memuaskan masyarakat. Selain itu, aspek lain seperti kurangnya upaya dalam menarik masyarakat melalui sosialisasi yang belum diadakan, serta kendala dalam kenyamanan penggunaan akibat adanya masalah jaringan yang terkadang mengalami error.

2.1.3 Penelitian Ketiga

Penelitian oleh Doni Priadi (2017) dengan penelitian yang berjudul “Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja *Online* Di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Siak”. Pendekatan dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja *Online* di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Siak, dapat diketahui belum terimplementasi dengan baik, dan dengan hambatan yang diperoleh yaitu keterbatasan sumber daya, dan juga faktor sosialisasi yang tidak dilaksanakan secara berkelanjutan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Andi Muh Fikra AW, Musliha Karim, Adnan	E-Service Dalam Bursa Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan	Bahwa E-Service dalam bursa kerja belum tercapai secara maksimal hal ini dilihat dari aspek	Dalam penelitian ini membahas tentang pelaksanaan E-Service pada

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Ma'ruf (2019)	Transmigrasi Di Kabupaten Gowa	Penyedia layanan dimana petugas yang menjalankan tugasnya meskipun telah sesuai dengan prosedur namun belum sepenuhnya berhasil menghadirkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Sedangkan penelitian saya membahas tentang standar pelayanan pada aplikasi bursa kerja <i>Online</i> pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.
2.	Kiki Wulandari, Dra. Dyah Hariani, MM, Dra. Susi Sulandari,	Analisis E- <i>Service</i> Bursa Kerja <i>Online</i> (Studi Kasus pada E- Makaryo Dinas Tenaga Kerja dan	E- <i>Service</i> dalam E- Makaryo belum tercapai secara maksimal dilihat dari aspek penyedia layanan dimana masih kurangnya petugas sehingga	Dalam penelitian ini lebih fokus akan pelaksanaan E- <i>service</i> dalam E-Makaryo pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	M.Si (2021).	Transmigrasi Provinsi Jawa Tengah)	belum bisa menghadirkan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Aspek lain seperti pengguna layanan masih kurangnya dorongan untuk menarik masyarakat seperti sosialisasi belum diadakan dan saluran pelayanan masih terdapat kendala dalam kenyamanan penggunaan mengingat jaringan yang terkadang error.	Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan peelitian saya membahas tentang standar pelayanan aplikasi bursa kerja <i>Online</i> pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.
3	Doni Priadi (2017).	Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja <i>Online</i>	Implementasi E- Government Melalui Bursa Kerja <i>Online</i> Di Dinas	Dalam penelitian ini membahas implementasi di Kabupaten Siak,

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		Di Dinas Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Siak	Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Siak belum terimplementasi dengan baik, dan dengan hambatan yang diperoleh yaitu keterbatasan sumber daya, dan juga faktor sosialisai yang tidak dilaksanakan secara berkelanjutan.	sedangkan penelitian saya standar pelayanan aplikasi bursa kerja <i>Online</i> pada Dinas Tenaga Kerja Kota Depok.

2.2 Landasan Teori

Kajian pustaka harus meninjau setiap masalah dalam penelitian sehingga dapat membantu diskusi dan menyelesaikan masalah sepenuhnya. Hal ini mungkin terkait dengan pemanfaatan berbagai sumber pustaka terkait masalah penelitian. Seperti dari buku teks, jurnal, dan sumber media massa lainnya⁴. Susunan penelitian yang baik harus mencakup tinjauan dan

⁴ Moh. Kasiram, Metode Penelitian (Yogyakarta: UIN Maliki Press, 2008), hal 103.

kajian bahan pustaka. Pada bab ini peneliti memaparkan teori serta konsep yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan.

2.2.1 Pelayanan

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah, sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah, hingga saat ini tetap menjadi perbincangan yang mendesak karena masih banyak permasalahan yang dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraannya. Kehadiran pelayanan publik dari lembaga pemerintah sangat relevan karena hampir seluruh masyarakat pasti akan berinteraksi dengannya. Oleh karena itu, masalah penyelenggaraan pelayanan publik terus menjadi topik serius, baik bagi masyarakat yang menerimanya maupun bagi pihak institusi pemerintah. Hal ini merupakan gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah.

Beberapa pakar telah memberikan pengertian mengenai pelayanan, di antaranya Moenir. Menurut Harbani Pasolong, pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang, dan/atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lain, di mana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi penerima layanan.⁵

⁵ Muhammad Sawir, 2020, *Birokrasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Deepublish, hal. 83

Menurut Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang memberikan manfaat dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Terkait dengan konsep atau pengertian pelayanan, Soetopo dalam Napitupulu memberikan definisi tentang pelayanan sebagai "suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan atau proses dalam upaya pemenuhan berbagai kebutuhan orang lain atau masyarakat dengan cara lebih memuaskan berupa produk jasa, yang memiliki sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat dirasakan daripada dimiliki, dan unsur pelanggan sebagai penerima layanan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa yang telah diberikan".

Definisi yang lebih sederhana dan bersifat umum tentang konsep pelayanan juga diberikan oleh Ivancevich, dkk. yang menyatakan bahwa "pelayanan adalah produk-produk yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usaha dari unsur manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dalam kehidupan".

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

1. Pelayanan dengan lisan. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan

informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Pelayanan dengan tulisan. Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya.

3. Pelayanan dengan perbuatan. Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Pelayanan yang memberi kepuasan, dan sendi pelayanan umum harus memperhatikan:

1. Kesederhanaan, prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian mengenai:
 1. Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
 2. Persyaratan pelayanan umum, baik secara teknis maupun administratif.
 3. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.

4. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 5. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum.
3. Keamanan, proses dan hasil pelayanan umum yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberi kepastian hukum.
 4. Keterbukaan, prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
 5. Efisien:
 - 1) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
 - 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
 6. Ekonomis, pengenaan biaya pelayanan umum harus wajar memerhatikan:
 - 1) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya tinggi di luar kewajaran.
 - 2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.

- 3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

2.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Secara sederhana, pelayanan publik dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan tata cara yang berlaku. Pelayanan publik juga mencakup pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶

Menurut Sinambela dalam Pasolong, pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang

⁶ Samodra Wibawa, Slamet Rosyadi, Zulmasyhur. Pengantar Manajemen Publik. (Depok: Khalifah Mediatama, 2021) hlm 278

memiliki manfaat dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁷

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah menjelaskan konsep dari pelayanan publik dan menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara publik itu sendiri. Beberapa faktor yang dapat mengoptimalkan pelayanan publik meliputi kepemimpinan (*leadership*), budaya organisasi, kelembagaan, tata kerja, standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2004 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

⁷ Ibid, hlm 278

Ciri-ciri administrasi menurut Thoha adalah:

- 1) Pelayanan yang diberikan bersifat lebih penting dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta.
- 2) Pelayanan yang diberikan oleh administrasi Publik pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli.
- 3) Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, administrasi publik dan administratornya bertindak berdasarkan undang-undang dan peraturan.
- 4) Pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar, tetapi ditentukan oleh rasa pengabdian kepada masyarakat umum.
- 5) Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi publik bergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.

Negara dalam hal ini pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan warga negaranya agar tercipta masyarakat yang adil dan makmur. Pelayanan yang diberikan tentunya dituntut untuk secara baik atau yang biasa dikenal sebagai pelayanan prima.

Lembaga Administrasi Negara menyatakan ada terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1) Penyelenggara pelayanan publik. Organisasi atau badan yang bertindak sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah, swasta atas nama pemerintah, dan swasta sendiri.
- 2) penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Sebagai penerima layanan, orang, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan tersebut dapat melihat, menilai, dan

mengajukan keberatan bila organisasi atau badan penyelenggara pelayanan publik tidak memberikan pelayanan secara optimal.

- 3) Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Hal inilah yang harus menjadi prioritas bagi badan penyelenggara pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan standar pelayanan agar dengan tujuan untuk menjamin mutu agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang sesuai dan ditetapkan oleh pemerintah dan dalam standar penyelenggaraan pelayanan menjadi yang telah ditetapkan oleh pemerintah harus ditaati baik pemberi layanan maupun penerima layanan. Pelayanan publik menurut Afandi pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang menjadi kewajiban aparatur negara sebagai pegawai negeri. Dengan komponen-komponen standar pelayanan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pembeli Layanan

2.2.3 Aplikasi

Aplikasi adalah program yang dibuat oleh pemakai yang ditujukan untuk melakukan suatu tugas khusus. Menurut Kadir, program aplikasi adalah program siap pakai atau program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain. Aplikasi juga diartikan

sebagai penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan atau sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu. Aplikasi *software* yang dirancang untuk penggunaan praktisi khusus, klasifikasi luas ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Aplikasi *software* spesialis, program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu.
2. Aplikasi paket, suatu program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk menangani jenis masalah tertentu.

Dari kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah sekumpulan perintah atau kode yang disusun secara sistematis untuk menjalankan suatu perintah yang diberikan oleh manusia untuk mencapai solusi dari tujuan yang diinginkan. Sementara itu, sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Herlambang dan Tanuwijaya definisi sistem dapat dibagi menjadi dua pendekatan, yaitu pendekatan secara prosedur dan pendekatan secara komponen. Berdasarkan pendekatan prosedur, sistem didefinisikan sebagai kumpulan dari beberapa prosedur yang memiliki tujuan tertentu. Sedangkan berdasarkan pendekatan komponen, sistem merupakan kumpulan dari komponen-komponen yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2.4 Bursa Kerja *Online*

Bursa Kerja *Online* BKOL adalah unit yang menjalankan fungsi penempatan untuk mempertemukan atau memfasilitasi pertemuan antara pencari kerja dengan pengguna tenaga kerja atau pengusaha secara *Online*.

Pembuatan BKOL ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui layanan informasi ketenagakerjaan bagi masyarakat. BKOL dirancang sebaik mungkin untuk membantu masyarakat (pencari kerja) dan para pengusaha (pengguna tenaga kerja) bertemu untuk melakukan perbincangan seputar pekerjaan yang dibutuhkan oleh pencari kerja dan disediakan oleh pengguna tenaga kerja. Para perusahaan atau pengguna tenaga kerja dapat mengakses BKOL untuk memberitahukan lowongan pekerjaan yang sedang membutuhkan tenaga kerja.

Sasaran Bursa Kerja *Online* di Kota Depok yang ingin dicapai melalui penyelenggaraan pembangunan bidang Ketenagakerjaan adalah meningkatnya jumlah tenagakerja yang produktif dan berkualitas dalam hubungan kerja yang harmonis dan saling menguntungkan. Dengan adanya ini diharapkan dapat penyampaian informasi dari pengguna Tenaga kerja ke Pencari kerja atau sebaiknya pengguna tenaga kerja yang kesulitan menemukan informasi mengenai tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dapat terfasilitasi pertemuan antara kedua belah pihak baik pencari kerja maupun pengguna tenaga kerja di Kota Depok. Serta dapat menyerap tenaga kerja baru sehingga jumlah angka pengangguran mampu di tekan dan menurun, dengan demikian pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat dapat naik.

2.2.5 Lowongan Pekerjaan

Kesempatan kerja adalah jumlah orang yang dapat tertampung untuk bekerja pada suatu perusahaan atau instansi tertentu. Jumlah kesempatan kerja akan terpenuhi ketika lapangan pekerjaan yang tersedia sesuai dengan

jumlah tenaga kerja yang tersedia. Kebijakan negara dalam memperluas kesempatan kerja mencakup berbagai upaya untuk mendorong pertumbuhan dan perluasan lapangan kerja di seluruh daerah, serta pengembangan jumlah dan kualitas angkatan kerja agar dapat memanfaatkan seluruh potensi pembangunan di masing-masing daerah. Oleh karena itu perlu dimantapkan dan ditingkatkan langkah-langkah yang dapat mendorong perluasan kesempatan kerja. Dalam rangka meningkatkan kesempatan kerja, perlu dilakukan langkah-langkah yang bertujuan untuk mendorong perluasan lapangan kerja. Hal ini termasuk upaya meningkatkan pertumbuhan ekonomi, mendukung sektor-sektor industri yang berpotensi menciptakan lebih banyak lapangan kerja, serta memberikan dukungan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas angkatan kerja yang tersedia. Dalam kesempatan kerja yang ideal, semua tenaga kerja yang ada dapat tertampung dengan lapangan kerja yang tersedia secara seimbang. Artinya, permintaan tenaga kerja sesuai dengan jumlah dan kualitas tenaga kerja yang tersedia di pasar tenaga kerja. Dengan begitu, kesempatan kerja dapat memberikan manfaat positif bagi perekonomian dan pembangunan suatu daerah atau negara secara keseluruhan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Bursa kerja *Online* adalah suatu *Platform* atau aplikasi yang berfungsi sebagai perantara untuk menyatukan dan memfasilitasi pertemuan antara pengusaha yang mencari tenaga kerja dengan masyarakat pencari kerja melalui jalur *Online*. Dengan menggunakan bursa kerja *Online*, pengusaha dapat menyajikan informasi lowongan pekerjaan agar

dapat berinteraksi lebih cepat, akurat dan lancar untuk menemukan kecocokan kebutuhannya dengan lebih sefektif dan tepat sasaran kepada masyarakat pencari kerja. Hal ini memungkinkan terjalinnya hubungan yang lebih efisien antara kedua belah pihak, sehingga proses perekrutan dan penempatan tenaga kerja menjadi lebih efektif dan tepat waktu.

Dasar hukum yang digunakan dalam pelayanan berlandaskan pada 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.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber : Hasil Olahan Penulis 2023