

## EFEKTIVITAS PELAYANAN BURSA KERJA ONLINE MELALUI APLIKASI BIMMA DI DINAS TENAGA KERJA KOTA BANDUNG

FELIX EZEKIEL SINAGA<sup>1</sup> Rd. AHMAD BUCHORI<sup>2</sup>, IMANUDIN KUDUS<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

[felixezekielsinaga@gmail.com](mailto:felixezekielsinaga@gmail.com)

### ABSTRACT

The enactment of Law No. 23 of 2014 on Regional Government encourages a regional government set up as well as innovating in overcoming problems of its own country. Bandung City Regional Office of Manpower made an innovation in services, which is Online Job Fair through BIMMA (Bandung Integrated Manpower Management Application). But still, there is the purpose of this BIMMA application that has not been achieved. The purpose of this study is to see how the effectiveness of Job Fair online services via the BIMMA Application at Bandung City Regional Office of Manpower. The theory that used by researcher in this study is the theory of the effectiveness of the e-government online services by Xuetao Guo and Jie Lu, that said there are four factors to find out the effectiveness of e-government online service, namely (1) System Quality, (2) Information Quality, (3) Web Presence Quality, and (4) User Satisfaction. This study uses descriptive methods with quantitative approach, which data collected by questionnaires, interviews, and observations, as well as other sources related to this research. The results showed that the presence of BIMMA application in the implementation of job fair online service is running well and effectively, with the information quality obtained the lowest score and the Web Presence Quality gained the highest scores. The conclusions of this study is that the existence of the BIMMA application has supported the programs to increase work opportunities by Bandung City Regional Office of Manpower. However, the Bandung City Regional Office of Manpower need to consider some improvements such as the development of BIMMA application systems and completeness of the information, so that the Job Fair online services through BIMMA applications can run more effectively.

**Keywords:** Effectiveness; BIMMA Apps; Job Fair Online Service

### THE EFFECTIVENESS OF JOB FAIR ONLINE SERVICES VIA THE BIMMA APPLICATION AT BANDUNG CITY REGIONAL OFFICE OF MANPOWER

#### ABSTRAK

Berlakunya UU No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mendorong suatu daerah mengatur serta berinovasi dalam mengatasi permasalahan daerahnya sendiri. Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung melakukan inovasi dalam pelayanan, yaitu pelayanan Bursa Kerja Online melalui Aplikasi BIMMA (*Bandung Integrated Manpower Management Application*). Akan tetapi masih terdapat tujuan dari aplikasi BIMMA ini yang belum tercapai. Tujuan penelitian ini adalah melihat bagaimana efektivitas pelayanan bursa kerja online melalui Aplikasi BIMMA di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Teori yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah teori efektivitas pelayanan online *e-government* oleh Xuetao Guo dan Jie Lu, yang mengatakan bahwa terdapat empat dimensi untuk mengetahui efektivitas dalam suatu pelayanan online *e-government*, yaitu (1) Kualitas Sistem (*System Quality*), (2) Kualitas Informasi (*Information Quality*), (3) Kualitas Ketersediaan Web (*Web Presence Quality*), dan (4) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui angket, wawancara, dan observasi, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Bursa Kerja Online melalui Aplikasi BIMMA ini sudah berjalan dengan baik dan efektif, dengan Kualitas Informasi memperoleh skor terendah dan Kualitas Ketersediaan Web memperoleh skor hitung tertinggi. Simpulan penelitian ini adalah bahwa keberadaan aplikasi BIMMA dalam pelayanan bursa kerja online sudah mendukung pencapaian sasaran dalam program peningkatan kesempatan kerja oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Akan tetapi, Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung perlu mempertimbangkan beberapa perbaikan seperti pengembangan sistem aplikasi BIMMA serta kelengkapan informasi pada aplikasi BIMMA sehingga pelayanan Bursa Kerja Online melalui Aplikasi BIMMA bisa berjalan lebih efektif.

**Kata kunci:** Efektivitas; Aplikasi BIMMA; Bursa Kerja Online.

## PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan kewenangan bagi daerah untuk mengatur urusan pemerintahan daerahnya sendiri. Dengan berlakunya Undang-undang Pemerintahan Daerah ini, setiap daerah dituntut untuk mengembangkan kebijakan dalam mengatasi permasalahan daerah, serta sebagai upaya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakatnya.

Pengangguran merupakan salah satu permasalahan yang dihadapi Indonesia adalah di bidang ketenagakerjaan. Di Indonesia, jumlah pengangguran mengalami fluktuasi. Pada tahun 2016 sekitar 7 juta orang dan meningkat pada tahun 2017 menjadi 7,04 juta orang. Pada tahun 2018 jumlah pengangguran menurun menjadi 7 juta orang berdasarkan data BPS (Sumber: Provinsi Jawa Barat dalam Angka, 2018).

**Tabel 1.1 Tingkat Pengangguran Terbuka Menurut Provinsi Tahun 2016-2017**

| No. | Provinsi         | 2016 | Provinsi       | 2017 |
|-----|------------------|------|----------------|------|
| 1.  | Banten           | 8,92 | Maluku         | 9,29 |
| 2.  | Jawa Barat       | 8,89 | Banten         | 9,28 |
| 3.  | Kalimantan Timur | 7,95 | Jawa Barat     | 8,22 |
| 4.  | Kep. Riau        | 7,69 | Sulawesi Utara | 7,18 |
| 5.  | Aceh             | 7,57 | Kep. Riau      | 7,16 |

(Sumber: Provinsi Jawa Barat dalam Angka, 2018)

Tabel 1.1 menunjukkan lima provinsi di Indonesia dengan tingkat pengangguran terbuka tertinggi hingga Agustus 2017. Jawa Barat, provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak berdasarkan sensus 2010, masuk dalam 5 provinsi dengan tingkat pengangguran tertinggi di Indonesia dalam dua tahun terakhir. Pada tahun 2016 Provinsi Jawa Barat memiliki tingkat pengangguran terbanyak ke dua sebesar 8.89 persen dan terbanyak ke tiga pada tahun 2017 sebesar 8,22%.

Kota Bandung sebagai Ibukota Provinsi Jawa Barat, memiliki jumlah penduduk sekitar 2,4 juta jiwa. Hingga tahun 2017, pengangguran terbuka di Kota Bandung mencapai 102.869 orang dari jumlah angkatan kerja sebanyak 1,2 juta orang. Angka ini meningkat dari tahun 2015 sebanyak 95.971 dari 1.192.970 orang angkatan kerja. (Sumber: Kota Bandung dalam Angka, 2018)

**Tabel 1.2 Tingkat Pengangguran di Kota Bandung Tahun 2015-2017**

| Tahun | Jumlah Angkatan Kerja | Jumlah Pengangguran Terbuka | Tingkat Pengangguran Terbuka (%) |
|-------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| 2015  | 1.192.970             | 95.971                      | 8,05                             |
| 2016  | 1.192.521             | 107.565                     | 9,02                             |
| 2017  | 1.219.398             | 102.869                     | 8,44                             |

(Sumber: Kota Bandung dalam Angka, 2018)

Dalam rangka mengurangi jumlah pengangguran di Kota Bandung, Pemerintah Daerah Kota Bandung melalui Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung menyediakan pelayanan bursa kerja secara online bagi para pengangguran dan pencari kerja di Kota Bandung melalui “*Bandung Integrated Manpower Management Application (BIMMA)*”. Aplikasi BIMMA merupakan sistem informasi terpadu manajemen ketenagakerjaan yang mengintegrasikan seluruh bidang yang ada di Disnaker Kota Bandung. Tujuan dari aplikasi BIMMA ini antara lain: (1) menyediakan informasi pasar kerja bagi masyarakat; (2) meningkatnya jumlah penyerapan tenaga kerja Masyarakat Kota Bandung; (3) memudahkan Pengelolaan Data tenaga kerja dan bursa kerja; (4) memudahkan *tracking history* Penerimaan Tenaga Kerja; serta (5) menciptakan daya saing aplikasi Bimma Bursa kerja dengan aplikasi pencarian kerja kekinian.

Keberadaan Aplikasi BIMMA sangat membantu dalam penyediaan lowongan bagi para pencari kerjadi Kota Bandung. Salah satu tujuan pembentukan Aplikasi BIMMA dalam pelaksanaan Bursa Kerja Online ini adalah memfasilitasi penempatan tenaga kerja dalam rangka mengurangi jumlah pengangguran. Dengan banyaknya informasi lowongan yang tersedia pada Aplikasi BIMMA akan memudahkan masyarakat mencari pekerjaan Kerja. Berdasarkan LKIP Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, terjadi peningkatan lowongan sejak diterapkannya Aplikasi BIMMA ini.

**Tabel 1.3 Perbandingan Target dan Realisasi Jumlah Lowongan Kerja**

| Lowongan Kerja Terdaftar | Target | Realisasi | Capaian (%) |
|--------------------------|--------|-----------|-------------|
| 2016                     | 11000  | 11216     | 101,96      |
|                          | Loker  | Loker     |             |
| 2017                     | 12000  | 13491     | 112,43      |
|                          | Loker  | Loker     |             |

(Sumber: LKIP Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung 2017)

Pelaksanaan bursa kerja online melalui aplikasi BIMMA merupakan suatu bentuk penerapan *e-government* dalam mengurangi tingkat pengangguran di Kota Bandung. Pelaksanaan aplikasi BIMMA ini sebagai bentuk interaksi elektronik antara pemerintah dengan sektor bisnis (G2B) serta pemerintah dengan masyarakat khususnya pencari kerja (G2C) dalam pelaksanaan bursa kerja. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat indikasi masalah.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan beberapa indikasi permasalahan

mengenai pelaksanaan bursa kerja online melalui Aplikasi BIMMA tersebut, yakni:

1. Tujuan peningkatan jumlah penyerapan kerja masih belum tercapai. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.4.

**Tabel 1.4 Perbandingan Jumlah Penyerapan Tenaga Kerja**

| No | Tahun | Jumlah Lowongan Kerja Baru | Jumlah Penempatan (orang) | Penyerapan Tenaga Kerja (%) |
|----|-------|----------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1. | 2016  | 11216                      | 4241                      | 37,81                       |
| 2. | 2017  | 13491                      | 4203                      | 31,15                       |

(Sumber: LKIP Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, 2017)

Berdasarkan tabel 1.4, persentase penyerapan tenaga kerja dari tahun 2016 hingga tahun 2017 masih cukup rendah, di bawah 50%. Selain itu, terjadi penurunan jumlah penyerapan tenaga kerja dari tahun 2016 sebesar 37.81% menjadi 31.15% pada tahun 2017. Persentase penurunan jumlah penyerapan ini sebesar 17.6%. Padahal salah satu tujuan pengembangan aplikasi BIMMA pada meningkatkan jumlah penyerapan tenaga kerja di Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan pengembangan aplikasi BIMMA dalam meningkatkan jumlah penyerapan masih belum tercapai.

2. Penempatan tenaga kerja masih belum tercapai secara optimal. Terjadi penurunan jumlah penempatan tenaga kerja dari tahun 2016 ke tahun 2017 seperti pada tabel 1.4.

**Tabel 1.4 Perbandingan Target dan Realisasi Penempatan Tenaga Kerja**

| Tahun | Jumlah Lowongan Kerja Baru | Jumlah Penempatan (orang) | Jumlah Pencari Kerja Terdaftar (orang) | Realisasi Penempatan (%) |
|-------|----------------------------|---------------------------|--|--------------------------|
| 2016  | 11216                      | 4241                      | 7977                                   | 53.167                   |
| 2017  | 13491                      | 4203                      | 9406                                   | 44.68                    |

(Sumber: LKIP Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, 2017)

3. Masih sering terjadi gangguan server yang menyebabkan Aplikasi BIMMA tidak dapat diakses. Hal ini menunjukkan bahwa Aplikasi BIMMA masih belum dapat diakses secara penuh 24 jam.
4. Masih terdapat informasi yang belum lengkap dalam info lowongan kerja.

Berdasarkan latar belakang dan indikasi masalah diatas, peneliti mengajukan identifikasi masalah yaitu: "Bagaimana Efektivitas Pelayanan Bursa Kerja Online melalui Aplikasi BIMMA di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung?"

Penelitian terkait yang pertama yaitu hasil penelitian berupa skripsi oleh Citra Annisa (2011)

mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Indonesia. Skripsi dengan judul "Implementasi E-Government melalui Bursa Kerja Online Pada Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi" Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi oleh George C. Edward III (1980), yang menggunakan empat faktor implementasi antara lain Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, serta Struktur Birokrasi. Pendekatan dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dengan cara studi pustaka, wawancara, serta observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat faktor implementasi yang masih belum berjalan dengan baik antara lain komunikasi pemerintah dengan perusahaan dan masyarakat, serta faktor sumber daya dan disposisi, sehingga implementasi E-Government melalui bursa kerja online oleh Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi masih belum berjalan optimal.

Alasan peneliti menggunakan hasil penelitian oleh Citra Annisa sebagai referensi adalah karena terdapat persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Persamaan tersebut yaitu dalam hal isu permasalahan penelitian yang membahas mengenai bursa kerja online. Adapun perbedaan penelitian oleh Citra Annisa dengan penelitian ini adalah pada fokus penelitian. Fokus yang menjadi kajian Citra Annisa dalam penelitiannya adalah Implementasi Kebijakan. Sementara peneliti lebih berfokus pada Efektivitas E-Government dalam penelitian ini.

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian berupa skripsi oleh Mardhiyah (2016) mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Padjadjaran, yang berjudul "Implementasi Program Peningkatan Kesempatan Kerja oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung". Teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan oleh Charles O. Jones (1994) yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan akan berjalan baik jika memperhatikan aspek-aspek implementasi antara lain Organisasi, Interpretasi, dan Aplikasi. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi lapangan dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam implementasi program masih terdapat beberapa indikasi masalah, antara lain belum dilakukannya penataan ulang terhadap SDM Disnaker Kota Bandung untuk mendukung berjalannya implmentasi program, kurangnya sosialisasi program yang dilakukan, serta belum adanya SOP yang mengatur pelaksanaan program.

Alasan peneliti menggunakan hasil penelitian oleh Mardhiyah sebagai referensi adalah karena terdapat persamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu pada isu permasalahan serta lokasi penelitian di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. Penelitian oleh Mardhiyah dengan penelitian oleh peneliti didasari oleh fenomena pengangguran di Kota

Bandung serta bagaimana upaya Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam mengurangi tingkat pengangguran di Kota Bandung. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Bursa Kerja Online merupakan suatu bentuk kegiatan dalam Program Peningkatan Kesempatan Kerja oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, yang mana menjadi fokus kajian dalam penelitian oleh Mardhiyah. Adapun perbedaan penelitian oleh Citra Anissa dengan penelitian ini adalah pada konsep yang digunakan. Peneliti menggunakan konsep Efektivitas Pelayanan dalam penelitian ini, sementara Mardhiyah dalam penelitiannya menggunakan Konsep Implementasi Kebijakan.

## METODE

Dalam penelitian ini, Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi pustaka dan studi lapangan (angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi). Adapun penentuan jumlah sampel menggunakan teknik *Disproportionate Stratified Random Sampling*. Teknik ini dipilih karena populasi dalam penelitian ini mempunyai unsur/anggota yang tidak homogen serta kurang proporsional dari segi jumlah. Selanjutnya, penulis melakukan analisis dan keabsahan data dengan menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument penelitian. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Sementara uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SPSS for Windows versi 24*. Hasil perhitungan uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semua item dalam variabel efektivitas yang terdiri dari 4 dimensi yaitu dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas tampilan web, serta kepuasan pengguna, dengan 20 item pernyataan bahwa semua item Valid, karena memiliki koefisien validitas lebih dari 0,3. Nilai koefisien validitas berkisar antara 0,355 dan 0,593. Sehingga tidak perlu ada item pertanyaan yang dikeluarkan dari angket penelitian. Hasil perhitungan Reliabilitas berdasarkan *Alpha Cronbach* menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas variabel efektivitas sebesar 0,820, berada di atas 0,7 sehingga dinyatakan reliabel. Dengan demikian, kuesioner sudah layak digunakan untuk penelitian.

Efektivitas Pelayanan Bursa Kerja Online melalui Aplikasi BIMMA oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung menggunakan model pengukuran efektivitas pelayanan online oleh Xuetao Guo dan Jie

Lu (2005) yaitu melihat dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas kesediaan web, serta kepuasan pengguna.

#### a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Pada aspek ini akan mendeskripsikan bagaimana kualitas sistem pada aplikasi BIMMA dalam mendukung pelaksanaan Bursa Kerja Online oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, yang dapat dilihat dari tiga indikator utama (Guo dan Lu, 2005), yakni: (1) *Accessibility*, merujuk kepada kenyamanan dan kemudahan akses; (2) *Feedback Speed*, merujuk kesediaan dan kecepatan sistem dalam merespon; dan (3) *Security*, keamanan sistem yang ada bersifat reliable atau tidak.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan pada dimensi kualitas sistem menunjukkan bahwa hampir keseluruhan indikator dalam dimensi ini berada pada kategori efektif. Perhitungan ini dilakukan dengan mengakumulasi jawaban petugas dengan masyarakat pengguna pada setiap indikator sehingga dapat dilihat tingkat efektivitas dari setiap indikator tersebut.

**Tabel 4.1 Rekapitulasi Skor Dimensi Kualitas Sistem**

| Indikator   | Petugas    |              | Masyarakat Pengguna |              |
|---|------------|--------------|---------------------|--------------|
|   | Skor       | %            | Skor                | %            |
| 1. Aplikasi BIMMA mudah untuk digunakan.  | 33         | 94,29        | 290                 | 81,69        |
| 2. Aplikasi BIMMA menyediakan transaksi-transaksi yang dibutuhkan untuk diisi dan dilengkapi secara online. | 31         | 88,57        | 281                 | 79,15        |
| 3. Akses informasi pada aplikasi BIMMA dapat dilakukan secara cepat.  | 31         | 88,57        | 291                 | 81,97        |
| 4. Aplikasi BIMMA belum dapat diakses setiap saat.  | 29         | 82,86        | 202                 | 56,90        |
| 5. Aplikasi BIMMA belum memungkinkan untuk berkomunikasi dengan petugas Dinas Tenaga Kerja.                 | 28         | 80,00        | 219                 | 61,69        |
| 6. Aplikasi BIMMA memberikan perhatian pada keamanan transaksi dan privasi pengguna.                        | 30         | 85,71        | 249                 | 70,14        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>182</b> | <b>86,67</b> | <b>1532</b>         | <b>71,92</b> |

(Sumber: Hasil Penelitian, 2018)

Berdasarkan tanggapan masyarakat pengguna pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa indikator keempat dan kelima memiliki nilai rendah dan masuk pada kategori kurang efektif. Hasil perhitungan keseluruhan pada dimensi Kualitas Sistem, diperoleh skor persentase efektivitas sebesar 86,67% dari responden petugas. Sementara dari responden Masyarakat Pengguna diperoleh skor persentase sebesar 71,92% dan masuk ke dalam kategori efektif

dengan tingkat efektivitas tinggi. Namun demikian masih terdapat kesenjangan (gap) sebesar **-14,77%**. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat pengguna terhadap Dimensi Kualitas Sistem masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

#### b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pada aspek ini akan mendeskripsikan bagaimana kualitas informasi pada aplikasi BIMMA dalam mendukung pelaksanaan Bursa Kerja Online oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, yang dapat dilihat dari tiga indikator utama (Guo & Lu, 2005), yakni: (1) *Information Currency*, merujuk kepada jangka waktu informasi; (2) *Functionality*, merujuk kepada fungsi aplikasi BIMMA ini serta kelengkapan informasi di dalamnya dalam mendukung pelaksanaan bursa kerja online; (3) *Content Importance*, merujuk pada relevansi, kelengkapan, serta keakuratan informasi. Hasil perhitungan efektivitas pada dimensi kualitas informasi dapat dilihat pada tabel 4.2.

**Tabel 4.2 Rekapitulasi Skor Dimensi Kualitas Informasi**

| Indikator   | Petugas    |              | Masyarakat Pengguna |              |
|---|------------|--------------|---------------------|--------------|
|   | Skor       | %            | Skor                | %            |
| 1. Informasi yang tersedia pada Aplikasi BIMMA belum sesuai dengan kebutuhan pelayanan. | 28         | 80,00        | 253                 | 71,27        |
| 2. Aplikasi BIMMA menyediakan informasi tentang instruksi-instruksi secara lengkap.     | 29         | 82,86        | 247                 | 69,58        |
| 3. Informasi Lowongan Kerja pada Aplikasi BIMMA merupakan informasi terbaru.            | 32         | 91,43        | 258                 | 72,68        |
| 4. Informasi tentang Lowongan Kerja pada Aplikasi BIMMA relevan.                        | 32         | 91,43        | 238                 | 67,04        |
| 5. Informasi Lowongan Kerja pada Aplikasi BIMMA ditampilkan secara lengkap.             | 32         | 91,43        | 233                 | 65,63        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>153</b> | <b>87,43</b> | <b>1229</b>         | <b>69,24</b> |

(Sumber: Hasil Penelitian, 2018)

Hasil perhitungan keseluruhan pada dimensi Kualitas Informasi, diperoleh skor persentase efektivitas sebesar 87,43% dari responden petugas. Sementara dari responden Masyarakat Pengguna diperoleh skor persentase sebesar 69,24% dan masuk ke dalam kategori efektif dengan tingkat efektivitas tinggi. Meskipun hasil perhitungan dari kedua sub populasi masuk ke dalam kategori efektif, masih terdapat kesenjangan (gap) sebesar **-18,19%**. Hal ini

mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat pengguna terhadap Dimensi Kualitas Informasi masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

#### c. Kualitas Kesiediaan Web (*Web Presence Quality*)

Pada aspek ini akan mendeskripsikan bagaimana kualitas Kesiediaan Web pada aplikasi BIMMA dalam mendukung pelaksanaan Bursa Kerja Online oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, yang dapat dilihat dari tiga indikator utama (Guo & Lu, 2005), yakni: (1) *User Friendly*, merujuk kepada kemampuan dalam menarik perhatian pengguna; (2) *Display Format*, merujuk kepada mode tampilan pada web; (3) *Navigation Efficiency*, kemudahan dalam menelusuri web bagi pengguna. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil perhitungan efektivitas pada dimensi Kualitas Kesiediaan Web yang dapat dilihat pada tabel 4.3.

**Tabel 4.3 Rekapitulasi Skor Dimensi Kualitas Kesiediaan Web**

| Indikator   | Petugas    |              | Masyarakat Pengguna |              |
|---|------------|--------------|---------------------|--------------|
|   | Skor       | %            | Skor                | %            |
| 1. Tampilan pada Aplikasi BIMMA memudahkan penggunaannya.                         | 32         | 91,43        | 276                 | 77,75        |
| 2. Aplikasi BIMMA menyediakan pilihan navigasi yang jelas.                        | 31         | 88,57        | 247                 | 69,58        |
| 3. Link-link pada Aplikasi BIMMA belum tersedia secara lengkap pada satu halaman. | 25         | 71,43        | 244                 | 68,73        |
| 4. Website Aplikasi BIMMA mudah ditemukan/ditelusuri.                             | 30         | 85,71        | 277                 | 78,03        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>118</b> | <b>84,29</b> | <b>1044</b>         | <b>73,52</b> |

(Sumber: Hasil Penelitian, 2018)

Hasil perhitungan keseluruhan pada dimensi Kualitas Kesiediaan Web, diperoleh skor persentase efektivitas sebesar 84,29% dari responden petugas. Sementara dari responden Masyarakat Pengguna diperoleh skor persentase sebesar 73,52% dan masuk ke dalam kategori efektif dengan tingkat efektivitas tinggi. Meskipun hasil perhitungan dari kedua sub populasi masuk ke dalam kategori efektif, masih terdapat kesenjangan (gap) sebesar **-11,04%**. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat pengguna terhadap Dimensi Kualitas Kesiediaan Web masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

#### d. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Dimensi Kepuasan Pengguna akan mendeskripsikan bagaimana respon serta dampak

bagi pengguna, yang dilihat melalui dua indikator utama yaitu Kepuasan Pengguna Internal dan Kepuasan Pengguna Eksternal. Guo & Lu menilai bahwa Kepuasan Pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas kesediaan web. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 4.4.

**Tabel 4.4 Rekapitulasi Skor Dimensi Kepuasan Pengguna**

| Indikator  | Petugas    |              | Masyarakat Pengguna |              |
|--|------------|--------------|---------------------|--------------|
|  | Skor       | %            | Skor                | %            |
| 1. Saya mengunjungi situs Aplikasi BIMMA lebih dari atau sama dengan tiga kali dalam Pelayanan Bursa Kerja Online. | 30         | 85,71        | 280                 | 78,87        |
| 2. Aplikasi BIMMA sudah memudahkan Pelayanan Bursa Kerja Online.   | 31         | 88,57        | 256                 | 72,11        |
| 3. Secara Keseluruhan Kualitas Sistem Aplikasi BIMMA belum memuaskan.  | 29         | 82,86        | 241                 | 67,98        |
| 4. Secara Keseluruhan Kualitas Informasi Aplikasi BIMMA memuaskan.   | 30         | 85,71        | 238                 | 67,04        |
| 5. Secara keseluruhan Kualitas Kesediaan Web Aplikasi BIMMA memuaskan.   | 31         | 88,57        | 262                 | 73,80        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>151</b> | <b>86,29</b> | <b>1277</b>         | <b>69,24</b> |

(Sumber: Hasil Penelitian, 2018)

Hasil perhitungan keseluruhan pada dimensi Kualitas Kepuasan Pengguna, dari responden petugas diperoleh skor persentase efektivitas sebesar 86,29% dan berada pada kategori sangat efektif. Sementara dari responden Masyarakat Pengguna diperoleh skor persentase sebesar 69,24% dan masuk ke dalam kategori efektif. Meskipun hasil perhitungan dari kedua sub populasi masuk ke dalam kategori efektif, masih terdapat kesenjangan (gap) sebesar **-11,04%**. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi kepuasan masyarakat pengguna terhadap Pelayanan Bursa Kerja Online melalui Aplikasi BIMMA ini masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

## SIMPULAN

Efektivitas pelayanan Bursa Kerja Online melalui Aplikasi BIMMA dilihat berdasarkan empat dimensi efektivitas pelayanan online yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas kesediaan web, serta kepuasan pengguna. Meskipun berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan hasil efektif baik dari petugas maupun masyarakat pengguna, namun

demikian terdapat kesenjangan (gap) sebesar -14,71%. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat pengguna terhadap Pelayanan Bursa Kerja Online melalui Aplikasi BIMMA belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Aidi, Ahmadi. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: In Media.
- Handyaningrat, Soewarno. 1996. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Hasji Masagung.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Jakarta: Andi Offset.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mulyadi, Deddy, dkk. 2016. *Admistrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rusli, Budiman. 2013. *Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*. Bandung: Hakim Publishing.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Admistrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Garaha Ilmu.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal

- Buchari, Rd. Ahmad. 2016. *Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*. Jurnal Sosiohumaniora, Volume 18 No. 3 Nopember 2016: 235 – 239.
- Djunaedi, Ahmad. 2003. *Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- DeLone, William H. and McLean, Ephraim R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information System*, Vol.19 No.4 pp 9-30. Shape Inc.
- Guo, Xuetao and Lu, Jie. 2005. *Effectiveness of E-Government Online Service in Australia*.
- Winarno, Wahyu Agus. 2012. *Implementasi E-Government System dalam peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia*. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen, Vol. IX No.1.

### Peraturan dan Dokumen Lainnya

Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2013 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung.

Peraturan Walikota Kota Bandung No. 1386 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

Undang-undang No. 23 Tahun 2013 Tentang Pemerintahan Daerah.

Pemerintah Kota Bandung. Profil Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung Tahun 2016. Bandung.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Provinsi Jawa Barat dalam Angka Tahun 2017. Bandung