

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan otonomi daerah menuntut setiap daerah otonom dituntut untuk dapat mengembangkan pola kebijakan sebagai upaya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat berdasarkan prinsip demokrasi ekonomi, yaitu masyarakat diikutsertakan dan berperan aktif dalam kegiatan ekonomi. Hal tersebut dihadapkan pada kendala keterbatasan kemampuan pemerintah daerah dalam menyediakan fasilitas tempat berusaha di sektor formal, disisi lain masyarakat berharap mendapatkan peluang usaha yang disediakan oleh Pemerintah daerah, sehingga terjadi ketidakseimbangan antara fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, perlu diciptakan iklim usaha, yang dapat mendorong kegiatan usaha dengan tetap memperhatikan hubungan saling menguntungkan dengan usaha lainnya serta untuk mencegah persaingan yang tidak sehat.

Fenomena yang berkembang adalah tidak seimbangnya jumlah tenaga kerja dengan lapangan pekerjaan yang tersedia mengakibatkan tingginya angka pengangguran. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung maka diketahui bahwa pada Tahun 2013 jumlah pengangguran di Provinsi Lampung mencapai 213.765 dan Kota Bandar Lampung merupakan daerah dengan jumlah pengangguran tertinggi yaitu sebesar 47.825 orang (Sumber: BPS Provinsi Lampung Tahun 2013).

Data di atas menunjukkan bahwa tingginya angka pengangguran menjadi suatu masalah yang harus segera dicarikan solusinya secara nyata oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung. Komitmen Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam mengurangi angka pengangguran tersebut dituangkan ke dalam visi pembangunan jangka panjang yaitu menjadikan Kota Bandar Lampung sebagai Kota Perdagangan dan Jasa. Maksud perdagangan dalam visi ini adalah aktivitas penjualan dan pembelian barang atau jasa, diprediksi sampai tahun 2025 kondisi perdagangan dan jasa di Bandar Lampung akan meningkat pesat dan menjadi pusat perdagangan jasa regional, nasional dan internasional serta mendorong pertumbuhan sector ekonomi kecil menengah termasuk sektor informal.

Upaya untuk menunjang visi tersebut diterjemahkan dalam bentuk misi, yang salah satunya bidang ketenagakerjaan adalah mendorong terciptanya lapangan kerja, serta meningkatkan kesejahteraan pekerja sektor informal. Misi lainnya adalah peningkatan kualitas pembangunan perekonomian, secara umum di dalamnya adalah termasuk ekonomi kerakyatan yang ditujukan untuk membangun dan mengoptimalkan seluruh potensi ekonomi daerah dalam rangka memberikan peluang bagi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi, misi ini antara lain bertujuan mengefektifkan potensi ekonomi industri kecil/sector informal dan menengah perdagangan dan jasa yang menjadi prioritas.

Arah pembangunan daerah jangka panjang 2005 - 2025 bidang sumber daya manusia khususnya tentang ketenagakerjaan mendorong antara lain terwujudnya lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan pekerja baik di sektor formal dan sektor informal dan terwujudnya perlindungan dan hubungan pekerja industrial

yang harmonis untuk lebih meningkatkan efektivitas kerja. Bidang kedua adalah bidang ekonomi, arah pembangunan yang akan dicapai antara lain adalah mendorong terwujudnya sinergi potensi pelaku ekonomi, dunia usaha (formal dan informal), lembaga keuangan dan kelembagaan lainnya, terwujudnya pembangunan perekonomian yang tangguh, adanya pemberdayaan potensi ekonomi kecil, informal dan menengah, terwujudnya UMKM dan kopreasi menjadi pelaku ekonomi berbasis iptek dan berdaya saing, dan pengembangan UMKM melalui pengembangan rumpun industri.

Langkah nyata yang ditempuh oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam mengatasi masalah ketenagakerjaan adalah dengan membentuk Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yaitu Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung melalui pemberlakuan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 05 Tahun 2009 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandar Lampung.

Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan urusan ketenagakerjaan yang meliputi penempatan tenaga kerja, pelatihan dan produktivitas, hubungan industrial dan kesejahteraan pekerja, pengawasan ketenagakerjaan, keselamatan kerja, kesejahteraan tenaga kerja, tuna karya dan purna karya serta urusan ketenagakerjaan.

Data prariset pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung menunjukkan bahwa berbagai Program Kerja Tahun 2013 yang telah dilaksanakan dalam rangka implemementasi tugas pokok tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan bursa tenaga kerja dalam rangka mempertemukan antarpermintaan dan penawaran tenaga kerja
- 2) Mengadakan perluasan kesempatan kerja, melalui pembangunan proyek-proyek umum atau mendirikan industri-industri yang bersifat padat karya
- 3) Menyiapkan tenaga kerja terdidik dan terlatih dengan meningkatkan pendidikan formal dan informal
- 4) Mengadakan pelatihan-pelatihan kerja sesuai dengan formasi kerja yang tersedia;
- 5) Mengadakan proyek magang bagi calon tenaga kerja;
- 6) Mendirikan balai-balai latihan kerja.

Sesuai dengan data prariset di atas maka diketahui bahwa salah satu program Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dalam upaya mengurangi angka pengangguran adalah dengan melaksanakan pasar kerja sebagai upaya mempertemukan antarpermintaan dan penawaran tenaga kerja. Upaya ini tempuh dengan mengimplementasikan Sistem Informasi Pasar Kerja, yang dilembagakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung sejak 26 Juni 2009, dengan dasar hukum yaitu Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang menyebutkan bahwa pembangunan ketenagakerjaan bertujuan untuk:

- (1) Memberdayakan dan mendayagunakan tenaga kerja secara optimal dan Manusiawi
- (2) Menciptakan pemerataan kesempatan kerja dan penyediaan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan nasional dan daerah
- (3) Memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dalam mewujudkan kesejahteraan
- (4) Meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja dan keluarganya.

Mekanisme Pasar Kerja adalah para pencari kerja memanfaatkan media internet dan mengakses alamat situs atau website pasar kerja Dinas Tenaga Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, selanjutnya pencari kerja dapat memilih lowongan pekerjaan yang disediakan di dalam pilihan menu yang tersedia, mengakses aplikasi formulir pendaftaran dan selanjutnya melakukan pendaftaran secara online atau melalui Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung.

Pertimbangan penerapan Sistem Informasi Pasar Kerja oleh Dinas Tenaga Kerja didasarkan pada pertimbangan bahwa keberadaan Kota Bandar Lampung sebagai ibu Kota Bandar Lampung tentunya memiliki banyak ruang bagi para tenaga kerja untuk dapat turut serta menyumbangkan tenaga dan pikirannya dengan menjadi karyawan maupun pegawai di berbagai perusahaan atau badan usaha lain di Kota Bandar Lampung. Pasar kerja dilaksanakan agar penyebaran tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja dan ketersediaan tenaga kerja yang siap pakai dan memenuhi kualifikasi yang ditentukan oleh perusahaan atau badan usaha.

Sistem informasi pasar kerja Dinas Tenaga Kerja Bandar Lampung ini merupakan aplikasi yang dibangun dengan basis website dengan memanfaatkan jaringan internet dan berisi berbagai informasi yang berguna bagi pencari kerja dan pemberi kerja/penyedia kerja antara lain pendaftaran pencari kerja, lowongan pekerjaan, pendaftaran penyedia kerja dan kategori lowongan. Tujuan Sistem informasi pasar kerja Dinas Tenaga Kerja Bandar Lampung adalah :

- 1) Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyebarluasan informasi pasar kerja

- 2) Membuka peluang bagi masyarakat pencari kerja untuk meraih peluang kerja melalui media pasar kerja on line
- 3) Memberi informasi pencari kerja dan lowongan kapan saja, dimana saja , siapa saja gampang registrasi dan melihat.
- 4) Mempertemukan pencari kerja dengan pemberi kerja, agar pencari kerja dapat memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuannya, atau pemberi kerja memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan
- 5) Menciptakan Pasar Kerja yang luas guna menekan angka pengangguran dan kemiskinan
- 6) Mengembangkan sistem Perluasan Kesempatan Kerja dan Penempatan Tenaga Kerja yang sesuai dengan Permintaan Pasar Kerja.

Penelitian ini mengkaji penerapan sistem informasi oleh instansi pemerintahan, namun demikian peneliti mengarahkan penelitian ke ranah publik atau pemerintahan, hal ini dikarenakan seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, instansi pemerintahan khususnya Dinas Tenaga Kerja Bandar Lampung telah mengimplementasikan suatu sistem bursa tenaga kerja yang mampu mengakomodir dan mengelola bursa tenaga kerja di Kota Bandar Lampung. Dengan demikian sistem bursa tenaga kerja yang berjalan dengan baik berperan penting dalam penyaluran tenaga kerja.

Menurut Leitch dan Davis sebagaimana dikutip Jogiyanto (2005: 3), sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial

dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Penerapan sistem informasi bursa tenaga kerja ini merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dalam rangka menjadi mediator yang menghubungkan tenaga kerja dengan perusahaan pencari tenaga kerja. Penggunaan sistem informasi digunakan mengingat perkembangan teknologi ini sangat cepat dan populer di masyarakat dengan semakin banyaknya pengguna internet. Kehadiran sistem informasi pasar kerja menginformasikan suatu lowongan pekerjaan dan tenaga kerja yang ada. Salah satu keunggulan sistem informasi ini adalah dapat di akses dimanapun dan kapanpun dengan cepat, akurat dan memberikan informasi pekerjaan yang dibutuhkan.

Beberapa kendala yang dihadapi oleh Dinas Tenaga Kerja dalam implementasi sistem informasi pasar kerja ini di antaranya adalah penyebaran informasi pasar kerja belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang tidak menggunakan teknologi informasi dalam mencari lowongan pekerjaan. Hal ini berdampak pada kurang baiknya penyaluran tenaga kerja, karena tidak sesuai kualifikasi pencari kerja dengan kebutuhan dan permintaan perusahaan atau badan usaha, sehingga tidak semua jenjang pendidikan para pencari kerja yang ada pada kantor Dinas Tenaga Kerja dapat disalurkan seluruhnya.

Kendala lain yang dihadapi adalah para pencari kerja dan penerima tenaga kerja di Kota Bandar Lampung masih belum terbiasa dalam menggunakan media system informasi dalam proses rekrutmen tenaga kerja. Pada umumnya proses penerimaan pegawai/karyawan masih dilaksanakan secara konvensional, yaitu

perusahaan atau badan usaha memasang iklan lowongan pekerjaan pada media berupa surat kabar dan pencari kerja melamar secara langsung ke perusahaan tersebut dengan memasukkan berkas lamaran (Sumber: Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung Tahun 2014)

Standar Operasional Prosedur Sistem Informasi Pasar Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

1. Pencari kerja mendatangi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung untuk mendaftar atau membuat kartu AK-1 (Kartu Pencari Kerja)
2. Operator Sistem Informasi Pasar Kerja menginput data secara online ke website
3. Pencari kerja difoto dan operator memasukkan data
4. Operator memasukkan *user name* dan *password* kepada Pencari kerja agar dapat mengakses sendiri website untuk mencari lowongan pekerjaan atau informasi yang dibutuhkan
5. Pencari kerja dapat merubah data terbaru yang dimiliki dengan mengakses website info pasar kerja menggunakan *user name* dan *password* yang telah diberikan

Pada kenyataannya pelayanan terhadap belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, karena operator tidak segera melakukan penginputan data pencari pencari kerja yang membuat kartu AK-1 (Kartu Pencari Kerja), operator baru menginput data para pencari kerja setelah terkumpul minimal 10 orang. Akibatnya pencari tidak mendapatkan *user name* dan *password* secara langsung, untuk dapat mengakses Sistem Informasi Pasar Kerja.

Hasil prariset dengan melakukan wawancara kepada Ansyori selaku pencari kerja menunjukkan bahwa pada saat membuat kartu AK-1 (Kartu Pencari Kerja) hanya mengisi formulir yang disediakan serta menyerahkan persyaratan yang dibutuhkan, tetapi tidak memperoleh *user name* dan *password* Sistem Informasi Pasar Kerja. Pencari kerja belum mengetahui secara detail mengenai Sistem Informasi Pasar Kerja, karena tidak ada petugas khusus yang menyampaikan informasi mengenai hal tersebut (Sumber: Prariset pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, 26 Februari 2014).

Sesuai dengan uraian di atas maka perlu dilakukan suatu penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas sistem informasi pasar kerja, dengan memodifikasi model Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003), yang mencakup dimensi kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*) dan pengaruhnya terhadap minat dan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, penulis melaksanakan penelitian ke dalam Tesis yang berjudul: *“Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan dalam Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaatnya bagi Masyarakat”*

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas sistem dalam Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan publik?

2. Bagaimanakah pengaruh kualitas informasi dalam Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan publik?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dalam Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan publik?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung bagi masyarakat?
5. Bagaimanakah pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung bagi masyarakat?
6. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap manfaat Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung bagi masyarakat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dalam Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan publik
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dalam Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan publik
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dalam Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung terhadap pelayanan publik
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung bagi masyarakat

5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung bagi masyarakat
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap manfaat Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung bagi masyarakat

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini terdiri manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan bidang ilmu manajemen pemerintah, khususnya kajian mengenai efektivitas sistem informasi yang dikembangkan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dalam mengembangkan sistem informasi bursa tenaga kerja sehingga menjadi lebih efektif di masa mendatang. Selain itu diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan informasi mengenai efektivitas sistem informasi yang dikembangkan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah di era otonomi daerah.