

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepuasan pada pelayanan publik dalam prinsipnya diperlukan sebagai komitmen utama bagi para pemimpin dan staf, sehingga pengguna selalu merasa puas saat menerima layanan. Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai bentuk rasa kecewa atau bahagia yang timbul setelah mengukur pengalaman yang dirasakan dengan harapan mereka. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang timbul ketika ekspektasi terhadap kinerja yang diinginkan terpenuhi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Tingkat kepuasan ini memiliki peran penting dalam organisasi publik karena berhubungan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi tersebut (Nurchayanto, 2022). Kepuasan masyarakat dapat tercapai jika telah sesuai dengan layanan yang diberikan atau bahkan melebihi standar layanan yang telah ditetapkan. Untuk itu, organisasi publik perlu membangun komitmen bersama dalam mewujudkan visi peningkatan kualitas pelayanan (Halim et al., 2021).

Kepuasan masyarakat tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dapat mencakup berbagai aspek. Aspek penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yaitu salah satunya kualitas layanan yang diterima, diantaranya mencakup kepuasan terhadap aspek pelayanan publik, seperti kesederhanaan proses pelayanan, kejelasan informasi, kepastian waktu pelayanan, ketepatan hasil, keamanan, tanggung jawab petugas, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan, serta kenyamanan yang dirasakan selama menerima pelayanan publik (Harisjati, 2022). Dalam menentukan tingkat keberhasilan pemerintah, kepuasan masyarakat menjadi wujud nyata terhadap sebuah sistem

pelayanan yang diberikan (Izudin, 2019). Hal tersebut yang kemudian dapat menjadikan semakin tinggi kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan kualitas layanan yang diberikan, maka akan meningkatkan rasa kepercayaan publik (Sulistiyowati et al., 2022).

Sebagai upaya untuk meningkatkan sektor pelayanan publik tentu dibutuhkan adanya upaya yang kreatif serta inovatif. Menurut Mulgan dan Albury (2003) dalam (Yuningsih & Khikmawanto, 2024) suatu keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tentu sangat bergantung pada kesanggupan untuk melakukan inovasi, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk merespons terhadap tuntutan masyarakat, mengatasi permasalahan, serta menggunakan sumber daya serta teknologi. Saat ini, masyarakat menuntut layanan publik yang dapat diakses dengan mudah, cepat, tepat, dan berkualitas. Teknologi digital menawarkan beragam solusi untuk menjawab keperluan tersebut. Di Indonesia, perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama pemerintah, sebagaimana terdapat pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menekankan pentingnya peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas layanan terhadap masyarakat sebagai langkah untuk mencapai pengelolaan pemerintahan yang lebih optimal dan baik atau *good governance*.

Perkembangan serta pertumbuhan digital di tengah masyarakat membuka peluang bagi pemerintah untuk menghadirkan inovasi melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penggunaan teknologi digital dalam administrasi pemerintahan bertujuan untuk mempermudah layanan kepada instansi pemerintah, pegawai negeri sipil, pelaku usaha, dan masyarakat (Choirunnisa et al., 2023). Kepuasan pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menjadi fokus utama untuk menjaga dan menambah tingkat kualitas layanannya. Penerapan layanan berbasis elektronik memungkinkan

masyarakat untuk mengakses informasi, mengajukan permohonan, atau mendapatkan bantuan dengan lebih mudah dan cepat, tanpa harus terikat oleh waktu atau lokasi. Hal ini sejalan dengan tuntutan masyarakat di era digital, yang mengharapkan sistem pelayanan publik yang cepat, tepat, dan akuntabel.

Namun disamping adanya kemajuan dalam era digital, permasalahan yang masih menjadi bayang-bayang pemerintah yaitu menyangkut persoalan pengangguran dan ketenagakerjaan. Hingga kini, isu pengangguran dan ketenagakerjaan tetap menjadi fokus utama di sejumlah negara berbagai belahan dunia, khususnya negara-negara dengan status berkembang. Pengangguran merupakan situasi dimana seseorang yang telah mencapai usia kerja tetapi tidak memiliki penghasilan atau tidak memiliki pekerjaan (Sejati, 2020). Masalah kesempatan kerja menjadi semakin krusial karena pertumbuhan jumlah tenaga kerja berlangsung lebih cepat daripada dengan peningkatan kesempatan kerja yang tersedia, sehingga jumlah pekerja yang dapat diserap oleh lapangan kerja semakin berkurang serta akibatnya tingkat pengangguran terus meningkat (Azizah et al., 2015). Hal tersebut sesuai dengan keadaan Provinsi Jawa Barat dimana tingkat pengangguran dapat dilihat sesuai pada gambar berikut:

**Gambar 1. 1**  
**Provinsi dengan Tingkat Pengangguran Terbuka Tertinggi di Indonesia (2023)**



(Sumber: GoodStats 2024)

Berdasarkan data dari gambar di atas Provinsi Jawa Barat menduduki urutan kedua dengan TPT tertinggi sebesar 7,44%. Hal tersebut tentunya menjadi sebuah tantangan khusus bagi Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dalam menangani permasalahan ketenagakerjaan. Lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan publik disektor ketenagakerjaan adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

Menurut data dari LAKIP Disnakertrans Provinsi Jawa Barat, selaras dengan peran dan tanggung jawab utamanya di bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi, permasalahan utama dalam bidang ketenagakerjaan yaitu tingginya tingkat pengangguran terbuka. Adapun dapat diuraikan secara khusus masalah yang dihadapi dalam bidang ketenagakerjaan yaitu meliputi *Pertama*; sebelum memasuki dunia kerja, biasanya permasalahan yang sering kali terjadi pada masa sebelum memasuki dunia kerja, terdapat sejumlah tantangan, seperti rendahnya kualitas tenaga kerja, ketidakmerataan distribusi tenaga kerja, tingginya angka pengangguran terbuka di kalangan usia muda dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK ke bawah, serta terbatasnya akses terhadap peluang kerja. *Kedua*; selama periode kerja, dalam masa saat bekerja masalah yang sering dihadapkan yakni terkait produktivitas tenaga kerja yang masih rendah, Tingkat kesejahteraan pekerja atau buruh masih tergolong rendah, serta perlindungan terhadap tenaga kerja yang belum memadai. *Ketiga*; setelah masa bekerja, masalah yang sering muncul adalah terbatasnya peluang untuk kembali bekerja, rendahnya minat untuk berwirausaha setelah bekerja, serta terbatasnya fasilitas untuk purna-tenaga kerja (Disnakertrans, 2023).

Menanggapi pada permasalahan tersebut Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat telah mengupayakan SPBE yang bertujuan untuk menyampaikan informasi terhadap publik secara lebih efisien mengenai aktivitas pemerintahan sekaligus meningkatkan

kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi tersebut, khususnya dalam bidang ketenagakerjaan. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat memiliki peranan penting dalam menciptakan lapangan pekerjaan yang diperlukan oleh masyarakat. Salah satu tugas utamanya adalah mengembangkan hasil rumusan kebijakan yang berkaitan dengan kesempatan kerja. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 2 Tahun 2021: BAB IX tentang Sistem Informasi, upaya yang dilakukan yaitu dengan menghadirkan inovasi baru dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat khususnya dalam bidang tenaga kerja, salah satunya yaitu dengan membentuk pelayanan berbasis teknologi yang dinamakan “Sistem Informasi Jaringan Warga Jawa Barat Sejahtera” atau dikenal dengan SI JUARA.

SI JUARA merupakan aplikasi milik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat yang dapat dipergunakan oleh masyarakat Jawa Barat dalam menemukan lapangan pekerjaan baik dalam negeri maupun luar negeri. Selain itu, SI JUARA juga menyediakan pelatihan yang sesuai dengan minat yang dimiliki oleh masyarakat. SI JUARA menghadirkan lebih dari 2000 lapangan pekerjaan dari ratusan perusahaan dalam dan luar negeri. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari aplikasi SI JUARA ini yaitu bagi pencari kerja adalah dapat memperoleh informasi lowongan pekerjaan, informasi pelatihan serta perlindungan kerja bagi warga Jawa Barat. Sedangkan bagi perusahaan penyedia kerja adalah dapat memperoleh adanya sumber daya yang kompeten serta sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh perusahaan tersebut.

**Tabel 1. 1**  
**Informasi Pengguna Aplikasi SI JUARA Tahun 2024**

No	Keterangan	Jumlah
1.	Pengguna aplikasi	208.268
2.	Pelamar kerja	11.133

(Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Provinsi Jawa Barat, 2024)

**Gambar 1. 2**  
**Tampilan Aplikasi SI JUARA**



(Sumber: <https://sijuara.jabarprov.go.id/>)

Dari beberapa portal yang tersedia pada aplikasi SI JUARA terdapat portal pasar kerja dimana portal tersebut menyediakan berbagai lapangan kerja dari berbagai bidang baik perusahaan dalam negeri atau luar negeri. Kemudian, portal informasi menyediakan berbagai informasi terkait dengan persoalan tenaga kerja. Portal pelatihan, menyediakan berbagai pelatihan seperti pelatihan bahasa, pelatihan kerja dari berbagai bidang dan lain sebagainya. Portal bantuan, merupakan ruang untuk pengguna aplikasi SI JUARA yang memiliki pertanyaan terkait aplikasi tersebut. Serta terakhir yaitu portal *event* yang masih dalam tahap pengembangan oleh Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat. Selain itu aplikasi SI JUARA juga telah terintegrasi dengan aplikasi SIAPKERJA milik Kemnaker.

Dari beberapa portal yang tersedia pada aplikasi SI JUARA terdapat portal pasar kerja dimana portal tersebut menyediakan berbagai lapangan kerja dari berbagai bidang baik perusahaan dalam negeri atau luar negeri. Kemudian, portal informasi menyediakan berbagai informasi terkait dengan persoalan tenaga kerja. Portal pelatihan, menyediakan berbagai pelatihan seperti pelatihan bahasa, pelatihan kerja dari berbagai bidang dan lain sebagainya. Portal bantuan, merupakan ruang untuk pengguna aplikasi SI JUARA yang memiliki pertanyaan terkait aplikasi tersebut. Serta terakhir yaitu portal *event* yang masih dalam tahap pengembangan oleh Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat. Selain itu aplikasi SI JUARA juga telah terintegrasi dengan aplikasi SIAPKERJA milik Kemnaker.

Dari beragamnya fitur serta portal yang tersedia dalam aplikasi SI JUARA diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mencari lowongan pekerjaan karena aplikasi dapat dengan mudah diakses kapan dan dimana pun. Jika sebelum adanya digitalisasi, masyarakat dapat mengalami berbagai kendala yang dihadapi seperti akses informasi, biaya, waktu maupun dari birokrasi yang berbelit. Sehingga hal tersebut dapat membuat proses pencarian kerja menjadi lambat, tidak efisien serta tentunya memiliki tantangan tersendiri bagi para pencari kerja. Oleh karena itu, jika masyarakat telah merasakan adanya kemudahan, hal tersebut dapat dijadikan sebuah tolak ukur bahwa penerapan SPBE yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat cukup berjalan dengan baik.

Namun di sisi lain tentunya masih terdapat hambatan yang terjadi dalam implementasi aplikasi ini, seperti masih kurangnya pengetahuan masyarakat terkait dengan adanya media informasi publik yang disalurkan oleh Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat. Selain itu, berdasarkan penilaian masyarakat terdapat beberapa pengguna yang mengeluhkan *server error* serta verifikasi akun yang lama sehingga mereka takut bahwa lowongan pekerjaan yang

disediakan sudah terisi penuh, keadaan tersebut dapat membuat masyarakat sebagai pencari kerja merasa kecewa.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dilihat jika masih terdapat adanya permasalahan dalam sistem aplikasi SI JUARA. Sehingga diperlukan adanya analisis atau penelitian dalam sebuah sistem pelayanan yang mana dalam pelaksanaan *m-government* diterapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat untuk memperbaiki sistem pelayanan terhadap masyarakat dengan tujuan agar dapat mengetahui kualitas pelayanan serta dapat tercapainya *good governance*. Dengan demikian berdasarkan permasalahan dan data yang telah dipaparkan diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah topik bahasan dengan judul “Pengaruh *Mobile Service Quality* Pada Aplikasi SI JUARA Terhadap Kepuasan Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat”.

## **B. Rumusan Masalah**

Mengacu pada uraian latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas koneksi pada aplikasi SI JUARA terhadap kepuasan pencari kerja?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas konten pada aplikasi SI JUARA terhadap kepuasan pencari kerja?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas interaksi pada aplikasi SI JUARA terhadap kepuasan pencari kerja?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas kontekstual pada aplikasi SI JUARA terhadap kepuasan pencari kerja?
5. Seberapa besar pengaruh *mobile service quality* pada aplikasi SI JUARA terhadap kepuasan pencari kerja?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas koneksi pada aplikasi SI JUARA terhadap kepuasan pencari kerja
2. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas konten pada aplikasi SI JUARA terhadap kepuasan pencari kerja
3. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas interaksi pada aplikasi SI JUARA terhadap kepuasan pencari kerja
4. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas kontekstual pada aplikasi SI JUARA terhadap kepuasan pencari kerja
5. Untuk mengetahui besar pengaruh *mobile service quality* pada aplikasi SI JUARA terhadap kepuasan pencari kerja

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Dengan menganalisis pemahaman masyarakat terhadap kualitas layanan digital oleh pemerintah dalam pelayanan publik, diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan pemahaman mengenai konsep layanan digital dapat diterapkan dan diterima dalam lingkungan yang fokus pada kepentingan masyarakat, seperti layanan dalam pencarian kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk Peneliti

Penelitian ini yaitu sebagai tahap penting dalam rangka memenuhi persyaratan untuk penyusunan skripsi pada Program Studi Administrasi Publik. Selain itu, penelitian ini memiliki manfaat yang signifikan dalam mengembangkan pengetahuan peneliti, terutama dalam konteks kualitas layanan publik dalam era digitalisasi. Hasil dari penelitian ini akan

memungkinkan peneliti untuk mengaplikasikan pemahaman yang diperoleh selama proses pembelajaran dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik di era digital.

b. Untuk Instansi (Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat)

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang persepsi dan pengalaman pengguna terhadap Aplikasi SI JUARA. Dengan memahami pandangan dan masalah yang dihadapi oleh pengguna, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dapat melakukan perbaikan pada layanan dan aplikasi, sehingga meningkatkan kualitas layanan yang disediakan.

#### **E. Kerangka Berpikir**

Penelitian mengenai pengaruh *mobile service quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi SI JUARA tentunya didasarkan pada pemahaman yang mendalam mengenai administrasi publik, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna. Dalam konteks administrasi publik, fokus diberikan terhadap bagaimana aturan serta regulasi yang mengatur mengenai *mobile service quality*. Dalam konteks kualitas pelayanan, secara sederhana merupakan upaya pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat, sehingga harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dapat memberikan kepuasan (Titania, 2023).

Dalam pelaksanaan pelayanan, digitalisasi memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas layanan publik sekaligus membuka peluang untuk menciptakan layanan baru yang lebih inovatif sehingga dapat mempermudah kehidupan masyarakat (Maharani et al., 2024). Ketika pengguna merasa bahwa layanan digital dapat memberikan

layanan yang cepat, mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan mereka secara efektif, maka hal tersebut akan meningkatkan persepsi positif terhadap layanan yang diberikan. Persepsi ini pada akhirnya mendorong pengguna untuk merasa puas. Apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan pengguna, maka pengguna tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai harapan maka pengguna akan merasa puas (Tampanguma et al., 2022).

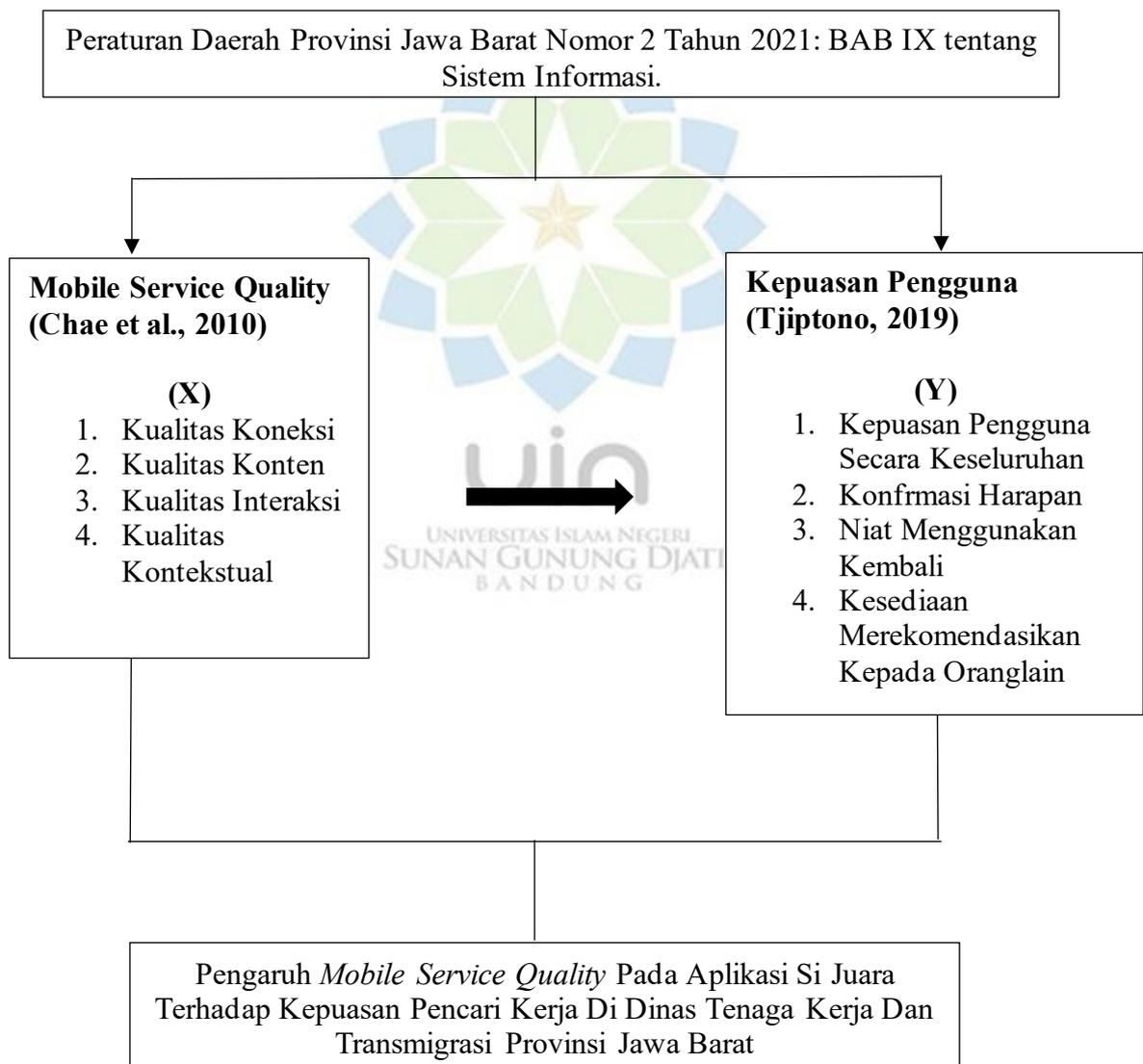
Melalui layanan digital seperti SI JUARA, layanan ini membantu pencari kerja untuk mendapatkan akses yang lebih luas dan efisien dalam mendapatkan informasi lowongan pekerjaan. Selain itu, kehadiran SI JUARA juga sejalan dengan amanat Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, aplikasi SI JUARA juga didasarkan pada landasan hukum yang tercantum dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 2 Tahun 2021: BAB IX tentang Sistem Informasi.

Dalam konteks ini, analisis pengaruh *mobile service quality* pada aplikasi SI JUARA terhadap pencari kerja menjadi penting untuk mengidentifikasi kepuasan pengguna. Dalam pemahaman teori *mobile service quality* menurut (Chae et al., 2010) hal tersebut difokuskan pada dimensi seperti *connection quality*, *content quality*, *interaction quality*, dan *contextual quality* untuk mengetahui pengaruh *mobile service quality* terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna layanan menjadi cerminan dari sejauh mana harapan pengguna terhadap suatu layanan terpenuhi atau bahkan terlampaui oleh kenyataan yang mereka alami. Kepuasan pengguna layanan menurut (Tjiptono, 2019) tentu akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan, sehingga dapat difokuskan pada kepuasan pengguna secara keseluruhan, konfirmasi harapan, niat untuk menggunakan kembali dan kesediaan untuk

merekomendasikan kepada orang lain.

Dengan menggabungkan kerangka teori ini, penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana persepsi pengguna terhadap dimensi-dimensi *mobile service quality* tersebut dapat memengaruhi kepuasan pencari kerja pada aplikasi SI JUARA serta memberikan pemahaman tentang peran teknologi dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang berkualitas pada era digital.

**Gambar 1. 3**  
**Kerangka Berpikir**



(Sumber: Data diolah peneliti, 2024)

## F. Hipotesis

1. Ho: kualitas koneksi pada aplikasi SI JUARA tidak berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja  
Ha: kualitas koneksi pada aplikasi SI JUARA berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja
2. Ho: kualitas konten pada aplikasi SI JUARA tidak berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja  
Ha: kualitas konten pada aplikasi SI JUARA berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja
3. Ho: kualitas interaksi pada aplikasi SI JUARA tidak berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja  
Ha: kualitas interaksi pada aplikasi SI JUARA berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja
4. Ho: kualitas kontekstual pada aplikasi SI JUARA tidak berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja  
Ha: kualitas kontekstual pada aplikasi SI JUARA berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja
5. Ho : *mobile service quality* pada aplikasi SI JUARA tidak berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja  
Ha : *mobile service quality* pada aplikasi SI JUARA berpengaruh terhadap kepuasan pencari kerja