

**SKRIPSI**

***E-SERVICE QUALITY* PADA SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN KOTA TEGAL TAHUN 2023**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam rangka penyelesaian Studi Strata 1 (S1) untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal

Disusun oleh :

**Lestari Puji Astuti**

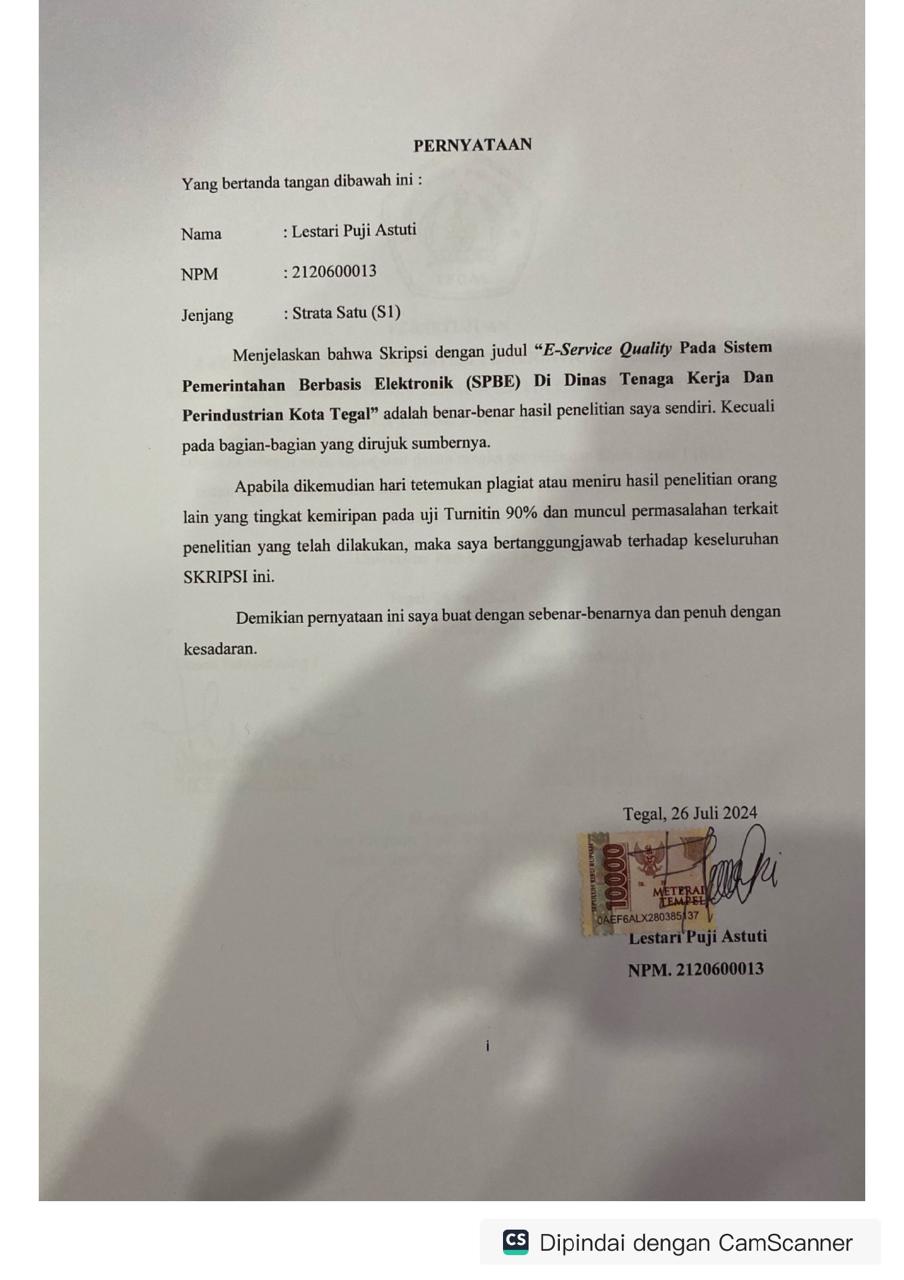
**2120600013**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

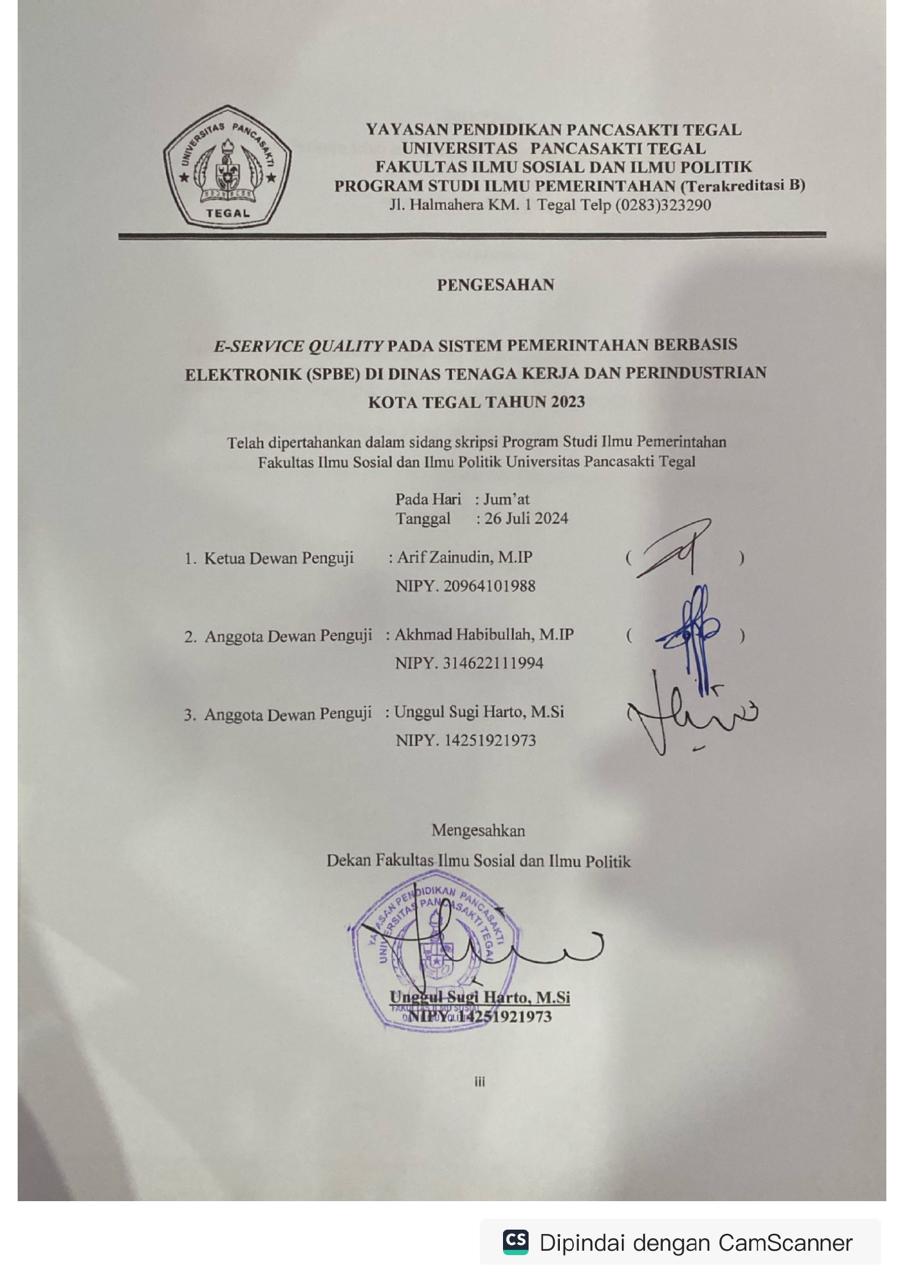
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

**2024**

****

****

****

**MOTTO**

“Doa ibu saya lebih luas daripada langit, dimana pun saya berada,

saya berteduh dibawahnya”

(M. Aan mansyur)

Tidaklah Allah mempercepat tidak juga Allah memperlambat, tapi allah pasti akan memberi diwaktu yang tepat, cepat belum tentu baik, lambat juga belum tentu buruk. Karena allah yang paling tau kapan seorang hamba itu menerima hadiah takdir terbaik darinya, ikhtiarkan saja yang terbaik, lakukan saja yang terbaik, semoga yang disemogakan allah segerakan.

(Ustadz Hanan Attaki)

**PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, atas berkah dan rahmat allah saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana. Dalam penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Teristiwa Kedua orang tuaku tercinta Bapak Abdul mutholib dan Ibu Sulastri yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk melanjutkan Pendidikan ketahap ini, yang mengorbankan segalanya untuk penulis, yang selalu memberikan dukungan penulis berupa moril maupun materil yang tak terhingga serta doa yang tidak ada putusnya, aku tahu doamu jauh lebih luar biasa dan tidak akan padam, Thanks for everything.
2. Embahku tersayang, Mbah Sutirah, Terimakasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, dukungan, semangat dan doa yang diberikan selama ini, Terimakasi atas nasihat yang diberikan, menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat, Sehat selalu ya mbahku tersayang.
3. Adikku tersayang, (alm) Muhammad Iqbal, seseorang yang juga mempunyai darah yang sama, terimakasih sudah menjadi penyemangat sehingga penulis dapat berada dititik sekarang, Terimakasih sudah menemani hidup penulis selama 20 tahun lamanya meskipun sekarang ragamu sudah tidak bisa penulis dekap. Namun, setelah banyak tangis terberai allah memberi rezeki si kecil yang sekarang Bernama Muhammad raffasya atharazzka yang menjadi kebahagiaan untuk bangkit dari kesedihan tahun lalu, terimakasih banyak telah lahir kedunia ini menjadi support system penulis hingga sekarang.
4. Keponakanku terkasih, Siti khaerunisa (ica) dan Inez apriliya d.p, terimakasih sebanyak-banyaknya atas dukungan dan telah menghibur penulis disaat menyelesaikan skripsi dengan kerandoman tingkahnya.
5. Teruntuk sahabat-sahabat penulis. Windari Amelia, Mutia hikma fitriani, Darin Sabina Marsanda, Leni Suciatun Soleha, Nabilahtun Husna Nurjahri. Saya sangat ingin berterima kasih begitu banyak atas kehadiran kalian, Kita dipertemukan bukan karna kebetulan akan tetapi karena kita sudah ditakdirkan untuk saling menguatkan satu sama lain. Tidak pernah satu hari pun saya merasa tidak bersyukur atas perasaan tulus ini, atas kebaikan ini. Kalau pun hari ini saya belum dimampukan membalas seluruh kebaikan itu, saya berharap semesta akan selalu merawat dan menjaga hidup kalian sebaik mungkin, diberikan kebahagiaan, kenyamanan, dan kesejahteraan atas apa pun. Doa-doa baikku akan selalu menyertai itu, Sukses selalu untuk kalian cantik-cantikku.
6. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Afid Maulana yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga, pikiran, materi maupun moril. Terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Telah menjadi rumah tempat berkeluh kesahku diwaktu lelahmu, menjadi pendengar yang baik, menghibur, penasehat yang baik, senantiasa memberikan cinta dan semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah mengganti berkali-kali lipat dan sukses selalu kedepannya untuk kita berdua, aminnn.
7. Terimakasih kepada intan shobahanur, tia amalia, hilbiya afna yazzaka selaku sahabat penulis sejak MTS, yang selalu memberikan semangat dan doa-doa terbaik kepada penulis.
8. Teruntuk Diriku sendiri, Terimakasih Kurasa kamu sudah memperjuangkan semuanya dengan baik, sebisamu, semampumu. meski di tengah prosesnya, kamu berhubungan dengan banyak misteri, entah itu soal tangis yang akan jatuh lagi, atau bahkan bahagia yang membuatmu sampai lupa diri, Sekarang mungkin saatnya untuk mengucapkan terima kasih, untuk segala perjuangan yang sudah kamu habiskan. Segala effort yang meliputi waktu, tenaga hingga pikiran. Tangisan itu adalah bentuk kerelaan.

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya serta berbagai upaya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“*E-service Quality* Pada Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Tegal Tahun 2023”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi strata Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal.

Penulis skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak/Ibu yang kami hormati :

1. Bapak Dr. Taufiqulloh, M.Hum, selaku Rektor Universitas Pancasakti Tegal yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal.
2. Bapak Unggul Sugi Harto, S.IP, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Bapak Akhmad Habibullah, M.IP, selaku Ketua Program Studi Imu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal.
4. Bapak Unggul Sugi Harto, S.IP, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan tulus dan ikhlas yang telah menyediakan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan bagi tersusunnya skripsi ini.
5. Bapak Akhmad Habibullah, M.IP, sebagai Dosen Pembimbing II yang dengan rela meluangkan waktunya yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Staf Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal yang telah memberikan pelayanan yang baik dan membantu mahasiswa.
7. Semua pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala hal bantuan dan bimbingan yang telah diberikan menjadikan amal kebijakan dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dan penulis menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini masih ada yang salah satu perlu diperbaiki. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca kepada penulis agar karya ini dapat bermanfaat.

Tegal, Juli 2024

Penulis

Lestari Puji Astuti

**ABSTRAK**

Nama: Lestari Puji Astuti, NPM:2120600013, Judul: *E-service Quality* Pada Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Tegal Tahun 2023. Skripsi, Ilmu Pemerintahan Universitas Pancasakti Tegal. Pembimbingan 1: Unggul Sugi Harto, S.IP, M.Si, dan Pembimbing II: Akhmad Habibullah, M.IP.

System pemerintahan berbasis elektronik Merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan kualitas layanan kepada penggunanya, penerapan SPBE diharapkan dapat membantu memperbaiki tata Kelola pemerintahan daerah dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat sehingga bisa mencapai efisiensi dan integrasi. Namun dalam pelaksanaanya masih belum berjalan sesuai dengan fungsi kepuasaan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan Bagaimana *E-service Quality* dinas tenaga kerja dan industri pada penggunaan Sistem pemerintahan berbasis elektronik di kota Tegal dan mendeskripsikan Hambatan-hambatan apa saja yang ada pada pengelolaan Sistem pemerintahan berbasis elektronik dikota Tegal. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini tipe penelitian yang digunakkan adalah penelitian dekriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan Teknik analis data NVIVO. hasil penelitian menunjukan bahwa *E-service Quality* pada sistem pemerintahan berbasis elektronik di dinas tenaga kerja dan perindustrian pada tiga layanan yang berbentuk aplikasi online, yaitu : Layanan Pertama**, l**ayanan pembuatan AK.1 memiliki hasil yang menjelaskan bahwa penerapan aplikasi LAPUR SIJAJA terbukti sangat baik, Layanan yang kedua, layanan verifikasi perjanjian penempatan calon PMImemiliki hasil yang menjelaskan bahwa penerapan aplikasi SIAP KERJA terbukti baik.Layanan yang ketiga, layanan Verifikasi pemenuhan persyaratan standar memiliki hasil yang menjelaskan bahwa penerapan aplikasi OSS terbukti sudah cukup baik.

Kata Kunci : *E-service Quality,* SPBE, aplikasi

***ABSTRACT***

*Name: Lestari Puji Astuti, NPM:2120600013, Title: E-service Quality in Electronic-Based Government Systems (SPBE) at the Department of Manpower and Industry, Tegal City, 2023. Thesis, Government Science, Pancasakti University, Tegal. Guidance 1: Unggul Sugi Harto, S.IP, M.Si, and Supervisor II: Akhmad Habibullah, M.IP.*

*An electronic-based government system is a government administration that utilizes information and communication technology to provide quality services to its users. The implementation of SPBE is expected to help improve regional government governance in communicating and interacting with the community so that it can achieve efficiency and integration. However, its implementation is still not running according to the function of satisfying the community. The aim of this research is to describe the E-service Quality of the labor and industrial services in the use of electronic-based government systems in the city of Tegal and to describe what obstacles exist in the management of electronic-based government systems in the city of Tegal. This type of research uses qualitative research. In this research, the type of research used is descriptive research. Data collection techniques were carried out using interviews, observation, documentation and NVIVO data analysis techniques. The research results show that E-service Quality in the electronic-based government system in the Department of Labor and Industry in three services in the form of online applications, namely: First Service, the AK.1 manufacturing service has results that explain that the implementation of the LAPUR SIJAJA application has proven to be very good, The second service, the PMI candidate placement agreement verification service, has results that explain that the implementation of the SIAP WORK application has proven to be good. The third service, the Verification service for meeting standard requirements, has results that explain that the implementation of the OSS application has proven to be quite good*

*Keywords: E-service Quality, SPBE, application*

**DAFTAR ISI**

[PERNYATAAN i](#_Toc173572427)

[PERSETUJUAN ii](#_Toc173572428)

[PENGESAHAN iii](#_Toc173572429)

[MOTTO iv](#_Toc173572430)

[PERSEMBAHAN v](#_Toc173572431)

[KATA PENGANTAR vii](#_Toc173572432)

[ABSTRAK ix](#_Toc173572433)

[DAFTAR ISI xi](#_Toc173572434)

[DAFTAR TABEL xiv](#_Toc173572435)

[DAFTAR GAMBAR xvi](#_Toc173572436)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc173329457)

[1.1 Latar Belakang 1](#_Toc173329458)

[1.2 Rumusan Masalah 15](#_Toc173329459)

[1.3 Tujuan Penelitian 16](#_Toc173329460)

[1.4 Manfaat Penelitian 16](#_Toc173329461)

[BAB II 18](#_Toc173329462)

[TINJAUAN PUSTAKA 18](#_Toc173329463)

[II.1 Kerangka Teori 18](#_Toc173329464)

[II.1.1 Penelitian Terdahulu 18](#_Toc173329465)

[II.1.2 E-government 24](#_Toc173329466)

[II.1.3 E-service Quality 29](#_Toc173329467)

[II.1.4 Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) 33](#_Toc173329468)

[II.1.5 Dinas tenaga kerja dan industri 35](#_Toc173329469)

[II.2 Definisi Konsep 37](#_Toc173329470)

[II.3 Pokok-pokok penelitian 40](#_Toc173329471)

[BAB III 42](#_Toc173329472)

[METODOLOGI PENELITIAN 42](#_Toc173329473)

[III. 1. Jenis dan Tipe Penelitian 42](#_Toc173329474)

[III. 2. Lokus Penelitian 43](#_Toc173329475)

[III. 3. Jenis dan Sumber Data 43](#_Toc173329476)

[III. 3.1. Jenis Data 43](#_Toc173329477)

[III. 3. Informan Penelitian 45](#_Toc173329478)

[III. 4. Teknik pengumpulan data 47](#_Toc173329479)

[III. 5. Teknik Analis Data 49](#_Toc173329480)

[III. 6. Sistematika Penulisan 52](#_Toc173329481)

[BAB IV 54](#_Toc173329482)

[DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN 54](#_Toc173329483)

[IV.1. Gambaran Umum Wilayah Kota Tegal 54](#_Toc173329484)

[IV.1.1. Letak Geografis 54](#_Toc173329485)

[IV.1.2. Luas Wilayah 55](#_Toc173329486)

[IV.1.3. Keadaan Penduduk 55](#_Toc173329487)

[IV.2. Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian kota tegal (DISNAKERIN) 58](#_Toc173329488)

[IV.2.1. Sejarah Umum DISNAKERIN 58](#_Toc173329489)

[IV.2.2. Visi dan Misi DISNAKERIN 59](#_Toc173329490)

[IV.2.2.1 Visi DISNAKERIN 59](#_Toc173329491)

[IV.2.2.2 Misi DISNAKERIN 59](#_Toc173329492)

[IV.2.2.3 Tujuan Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian (DISNAKERIN) 60](#_Toc173329493)

[IV.2.3. Tugas, fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Tegal 60](#_Toc173329494)

[BAB V 64](#_Toc173329495)

[HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 64](#_Toc173329496)

[V.1 Hasil Penelitian 64](#_Toc173329497)

[V.1.1 *E-service Quality* pada sistem pemerintahan berbasis elektonik (SPBE) di dinas tenaga kerja dan perindustrian Kota Tegal 66](#_Toc173329498)

[V.1.1.1 *E-service Quality* Layanan Pembuatan Kartu kuning (AK.1) 66](#_Toc173329499)

[Tabel V.1 Hasil Coding E-service Quality Layanan Pembuatan Kartu kuning (AK.1) 66](#_Toc173329500)

[V.1.1.*2 E-service Quality* layanan verifikasi perjanjian penempatan calon PMI 73](#_Toc173329501)

[V.1.1.3 *E-service Quality* Layanan Verifikasi pemenuhan persyaratan standar 79](#_Toc173329502)

[V.2 Pembahasan Hasil Penelitian 85](#_Toc173329503)

[V.2.1 *E-service Quality* pada sistem pemerintahan berbasis elektonik (SPBE) di dinas tenaga kerja dan perindustrian Kota Tegal 90](#_Toc173329504)

[V.2.1.1 *E-service Quality* Layanan Pembuatan Kartu kuning (AK.1) 90](#_Toc173329505)

[V.2.1.2 *E-service Quality* Layanan verifikasi perjanjian penempatan calon PMI 98](#_Toc173329506)

[V.2.1.3 *E-service Quality* Layanan Verifikasi pemenuhan persyaratan standar 107](#_Toc173329507)

[V.2.2 Konsep Pelaksanaan Government to Citizen (G2C) Dalam Penerapan Layanan Aplikasi di Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Tegal 113](#_Toc173329508)

[V.2.3 Hambatan-hambatan Yang Ada Pada Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Tegal 116](#_Toc173329509)

[BAB VI 121](#_Toc173329510)

[PENUTUP 121](#_Toc173329511)

[V1.1 Kesimpulan 121](#_Toc173329512)

[V1.2 Saran 123](#_Toc173329513)

[DAFTAR PUSTAKA 125](#_Toc173329514)

**DAFTAR TABEL**

[Tabel I. 1 Jenis Layanan Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota.Tegal 5](#_Toc171426204)

[Tabel I. 2 Daftar aplikasi mobile di dinas tenaga kerja dan industri 6](#_Toc171426205)

[Tabel I. 3 Pendidikan Pencari Kerja Tahun 2022 10](#_Toc171426206)

[Tabel I. 4 Daftar pencari kerja tahun 2022 10](#_Toc171426207)

[Tabel I. 5 Laju Pertumbuhan PDRB Kota Tegal 13](#_Toc171426208)

[Tabel 1.6 Konsep Perbandingan Di Kota Lain 15](#_Toc173360331)

[Tabel III. 1 Informan Penelitian 46](#_Toc171428364)

[Tabel IV. 1 Luas Daerah, Jumlah Penduduk Per Kelurahan kota tegal Berdasarkan jenis kelamin tahun 2023 56](#_Toc171432131)

[Tabel V.1 Hasil Coding E-service Quality Layanan Pembuatan AK.1 82](#_Toc171432425)

[Tabel V. 2 Hasil Coding E-service Quality Layanan verifikasi perjanjian penempatan calon PMI 87](#_Toc171432426)

[Tabel V. 3 Hasil Coding E-service Quality Layanan Verifikasi pemenuhan persyaratan standar 91](#_Toc171432427)

[Tabel V.4 jumlah pengguna layanan pembuatan kartu kuning (AK.1) 99](#_Toc173360539)

**DAFTAR GAMBAR**

[Gambar II. 1 Alur Pikir 41](#_Toc173327550)

Gambar IV.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian KotaTegal……………...……………………………………………………………63

[Gambar V.1 Isi Tampilan Dalam Aplikasi Lapur Sijaja 71](#_Toc173329387)

[Gambar V.2 Isi Tampilan Dalam Aplikasi Siap Kerja 77](#_Toc173329388)

[Gambar V.3 Isi Tampilan Aplikasi OSS 83](#_Toc173329389)

[Gambar V.4 Word Cloud E-service Quality Pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik 86](#_Toc173329390)

[Gambar V.5 Cluster Analysiss E-service Quality Pada SPBE 88](#_Toc173329391)

[Gambar V.6 Project map E-service Quality Layanan Pembuatan AK.1 90](#_Toc173329392)

[Gambar V.7 Hasil Word Tree Layanan Pembuatan Kartu kuning (AK.1) 96](#_Toc173329393)

[Gambar V.8 Project map E-service Quality Layanan verifikasi perjanjian penempatan calon PMI 98](#_Toc173329394)

[Gambar V.9 Hasil Word Tree Layanan verifikasi perjanjian penempatan calon PMI 104](#_Toc173329395)

[Gambar V.10 Project map E-service Quality Verifikasi pemenuhan Persyaratan standar 106](#_Toc173329396)

[Gambar V.11 Hasil word tree layanan Verifikasi pemenuhan persyaratan standar 110](#_Toc173329397)

[Diagram V.1 Jumlah pengguna Layanan verifikasi perjanjian penempatan calon PMI 107](#_Toc173571877)

[Diagram V.2 Jumlah pengguna layanan Verifikasi pemenuhan persyaratan standar 114](#_Toc173571878)

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **Latar Belakang**

Untuk menjelaskan E-service Quality pada sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di dinas ketenagakerjaan di kota tegal tahun 2023. System pemerintahan berbasis elektronik Merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan kualitas layanan kepada penggunanya, penerapan SPBE diharapkan dapat membantu memperbaiki tata Kelola pemerintahan pusat dan daerah dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat sehingga bisa mencapai efisiensi, integrasi, dan berbagi pakai. Banyak kota dan kabupaten di Indonesia menerapkan system pemerintahan berbasis elektronik di daerah masing-masing. Bahkan, untuk beberapa instansi pemerintahan sudah menetapkan pelayanan SPBE khususnya di dinas ketenagakerjaan kota tegal. Adapun definisi lain tentang e-service quality menurut Chase et al. (2006) dalam penelitian (Wibowo S. F. et al., 2019) menjelaskan sebuah bentuk kualitas layanan yang dikembangkan kejangkauan yang lebih luas dengan media internet yang menghubungkan antara penjual dan pembeli untuk memenuhi kegiatan berbelanja secara efektif dan efisien.

SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan Teknologi Komunikasi dan Informatika untuk memberikan pelayanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak pihak lainnya. SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang terbuka, partisipatif, inovatif dan akuntabel.(SARTIKA, 2020) Dengan demikian Pemerintah Indonesia melalui ketetapan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 mengenai SPBE. Aturan yang telah dibuat memberikan penjelasan bahwa SPBE dimanfaatkan untuk memberikan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sehingga mampu meningkatkan pelayanan publik. SPBE digunakan sebagai sarana dalam mengimpementasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan. Adanya peraturan presiden mengenai SPBE maka pemerintah pusat dan daerah harus bersinergi dalam mewujudkan tatanan pemerintahan yang lebih baik.(Alifiani S, Qotrunnisa; Soni F S, Gumilang; Ryan A, 2021)

Secara umum pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam menunjang pelayanan publik pada pemerintah daerah telah didukung oleh pemerintah pusat melalui kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-Government (Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003). Menyusul Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003, pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi mengeluarkan beberapa dokumen terkait pelaksanaan e-government antara lain:

1) Dokumen cetak biru (*blueprint*) sistem aplikasi *e-government* bagi pemerintah daerah;

2) Panduan penyusunan rencana induk pengembangan e-government lembaga;

3) Panduan pembangunan infrastruktur portal pemerintah. Demikian pula melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.5 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

bahwa untuk mewujudkan suatu proses kerja yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala.(Bouty et al., 2019) Namun pada saat implementasi, proses evaluasi penggunaan spbe, khususnya di lingkungan pemerintah daerah, belum berjalan secara optimal. Berbagai hambatan terhadap kebijakan, tata kelola, layanan dan infrastruktur terus berkontribusi terhadap rendahnya pemanfaatan spbe di pemerintah daerah.

Bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan dan administrasi publik yakni menyediakan layanan publik berkualitas, baik di tingkat pusat maupun daerah. Upaya pemerintah dalam pemberian layanan publik bahkan menjadi representasi dari pelaksanaan *clean and good governance* pada suatu negara.” Pada era globalisasi, “dengan adanya teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Berdasarkan yang tertera dalam Inpres, *E-Government* dimaksudkan untuk menjamin keselarasan manajemen dokumen dan sistem pemrosesan informasi elektronik dalam mengembangkan keterbukaan sistem pelayanan. Pengembangan *E-Government* memberdayakan Kepala Daerah untuk mengambil tindakan yang diperlukan bagi pelaksanaan pembangunan *e-government* secara nasional sesuai tugas, fungsi dan kewenangannya. (Dita, 2022)

Kemudian diperkuat dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam peraturan tersebut mengatur tata kelola, manajemen, layanan, rencana induk nasional, arsitektur, peta rencana, proses bisnis, infrastruktur, pusat data, jaringan intra, system penghubung layanan, aplikasi, keamanan, audit, dan instansi yang menerapkan SPBE tersebut.(Sekretariat Negara, 2018)

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan manfaat pelayanan publik dan pengelolaan pemerintahan mendapat respon yang positif. Pemerintah telah melakukan upaya penerapan dan pengembangan *e-Government* secara berkelanjutan dari berbagai departemen dan daerah baik tingkat pusat, provinsi, kota, kabupaten. Bahkan di tingkat desa/kecamatan. Hal ini dibuktikan dengan diundangkannya beberapa kebijakan sebagai landasan umum dan hukum, yaitu antara lain Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang system Pemerintahan Berbasis Elektronik, dan Undang-undang No. 19 Tahun 2016 (terkait perubahan Undang-undang Informasi. Arahan ini diperkenalkan dan diluncurkan di Indonesia sejak Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang diperbaharui dengan Peraturan Presiden Nomor 95 tentang SPBE yang menyatakan bahwa pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan public yang berkualitas dan terpercaya (Artiningrum, 2022)

Dalam *E-service Quality*, Dinas tenaga kerja dan industri (disnakerin) kota tegal terus berupaya mengembangkan berbagai pelayanan publik berbasis teknologi diantaranya Sebagai pencapaian atas upaya digitalisasi yang dilakukan, tentu dalam paparannya, dinas tenaga kerja dan industri juga mengungkap sejumlah layanan Disnakerin Kota Tegal yang sudah diatur dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik Kementerian PAN. Disnakerin juga telah mengembangkan sejumlah layanan lain yang juga masih berkaitan dengan sektor ketenagakerjaan dan industri, seperti antara lain:

Tabel 1.1

**Jenis Layanan Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota.Tegal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jenis pelayanan publik disnakerin kota tegal | Sistem layanan |
| 1. | Layanan Pembuatan/Perpanjangan Kartu Pencari Kerja / AK.1 | Online |
| 2. | Layanan verifikasi perjanjian penempatan calon PMI (pekerja migran Indonesia) | Online |
| 3. | Layanan Pengesahan Peraturan Perusahaan | Offline |
| 4. | Layanan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama | Offline |
| 5. | Mediasi Perselisihan Hubungan Industrial | Offline |
| 6. | Verifikasi pemenuhan persyaratan standar | Online |
| 7. | Pencatatan serikat pekerja(SP) atau Serikat Buruh(SB) | Offline |
| 8. | Pencatatan PKWT (Perjanjian Kerja Waktu Tertentu) | Offline |

*Sumber: dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian kota tegal*

Berdasarkan Tabel Layanan diatas adalah yang digunakan oleh aparatur pemerintahan di tingkat kota maupun kabupaten dalam memberikan pelayanan publik. Aplikasi ini dikembangkan sendiri oleh tim internal Disnakerin, Kemudian Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di seluruh lingkungan pemerintah Kota Tegal juga mengembangkan website beserta sistem informasi OPD untuk mendukung segala pelaksanaan tugas perangkat daerah yang mana setiap basis data sistem informasinya dikelola oleh masing-masing OPD dan belum saling terintegrasi satu sama lain. Selain itu juga pelayanan publik yang dikembangkan oleh Disnakerin juga berupa Aplikasi, berdasarkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang telah ditetapkan, Disnakerin menyiapkan sejumlah aplikasi, antara lain:

Tabel I.2

**Daftar aplikasi mobile di dinas tenaga kerja dan industri**

|  |  |
| --- | --- |
| APLIKASI MOBILE  E-GOVERNMENT | STATUS |
|  |
| Lapur sijaja | dapat diakses |  |
| Temio | dapat diakses |  |
| Satukan jiwa | dapat diakses |  |

Sumber: Data primer yang diolah

Tiga aplikasi tadi, yakni LAPUR SIJAJA, TEMIO, dan SATUKAN JIWA dikatakan dinas tenaga kerja dan industri merupakan komponen aplikasi SPBE. Disnakerin menegaskan sudah mengembangkan aplikasi khusus yang berbagi pakai, yaitu antara lain:

1. LAPUR SIJAJA

Lapur Si Jaja singkatan dari LAyanan pariPURna untuk SIap KerJA dan menjadi seJAhtera merupakan inovasi berbasis TI yang memberikan layanan dibidang ketenagakerjaan. Aplikasi ini berbasis mobile android untuk meningkatkan kualitas ketenagakerjaan secara komprehensif yang terintegrasi dari hulu ke hilir, dari masa sebelum, pada saat dan setelah bekerja. “Aplikasi ini memberikan kemudahan layanan ketenagakerjaan dari hulu ke hilir bagi para Pencari Kerja, Calon Peserta Pelatihan, Perusahaan, Pekerja/Buruh, Bursa Kerja Khusus (BKK) dan Masyarakat pada umumnya saat ini, ada tujuh fitur unggulan dalam aplikasi Lapur Si Jaja, yaitu;

1. CAKAR, Sistem Layanan Cari Kartu untuk memudahkan layanan pembuatan Kartu AK.1.
2. CAKER, Sistem Layanan Cari Kerja untuk melayani lulusan yang mengiklankan diri sesuai pendidikan dan keahlian yang dimiliki.
3. LOKER, Sistem Layanan Informasi Lowongan Kerja Online untuk memudahkan layanan bagi pencari kerja sesuai lowongan kerja yang tersedia.
4. SILAT, Sistem Informasi Pelatihan merupakan fitur untuk informasi Penyelenggaraan Pelatihan, Pendaftaran Peserta Pelatihan dan proses seleksi Peserta Pelatihan.
5. DUMAS, Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat untuk melayani berbagai pengaduan tentang kasus ketenagakerjaan.
6. SILAP, Sistem Informasi Laporan Perusahaan, layanan untuk Update Perusahaan & Pelaporan Kegiatan LKS Bipartit di Perusahaan.
7. Terakhir, SIPAT atau Sistem Informasi Laporan Penempatan Tenaga Kerja adalah fitur untuk Laporan Penempatan Tenaga Kerja secara online.
8. TEMIO (TEgal Main Industries Outlook)

Keberhasilan Pemerintah Kota Tegal tersebut tidak lepas karena berbagai inovasi teknologi yang saat ini dikembangkan di Kota Tegal seperti diantaranya dibidang layanan perizinan “Sadina Kelar” (Saklar) serta lahirnya “Star Up” baru di Kota Tegal melalui aplikasi TEMIO (TEgal Main Industries Outlook) yang dikembangkan Dinas Tenaga Kerja dan Industri Kota Tegal. Aplikasi TEMIO sendiri dijelaskan merupakan aplikasi untuk mengenalkan produk industri unggulan sekaligus untuk pemasaran secara online produk produk pelaku industri kecil menengah di Kota Tegal.

1. SATUKAN JIWA

Aplikasi ini sendiri diperuntukan khusus untuk aplikasi OPD dan kepentingan internal kantor, Disnakerin Kota Tegal memiliki aplikasi bernama SATUKAN JIWA (Sistem Aplikasi Tata Usaha KANtor, Jelas dan Informatif untuk semua). “pada aplikasi ini sendiri diperuntukan untuk teman-teman PNS yang mutasi ke dinas tenaga kerja, langsung akan bisa menggunakan aplikasi yang sudah dibangun. Dan semua (data) yang terekam jadi database yang informatif, aplikasi ini bisa merekam semuanya dan ini sangat bermanfaat untuk kepentingan instansi dinas tenaga kerja dan industri.

Aplikasi diatas dibangun dan dikembangkan sendiri tim internal Dinas tenaga kerja dan industri Tegal dan terus diperkuat dan dilakukan penambahan fitur hingga saat ini. Dalam rangka untuk menghasilkan *E-service Quality* yang berkualitas,

Urgensi kehadiran *E-service Quality* penting bagi sektor ketenagakerjaan. *E-service Quality* muncul untuk menjawab tantangan ekosistem kualitas dan hubungan industrial di era Revolusi Industri 4.0 yang memerlukan kompleksitas tinggi dan sangat disruptif. Dinamika hubungan industrial tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang sangat kompleks sehingga memerlukan analisis E-service Quality. Kompleksitas berbagai urusan di bidang ketenagakerjaan pada akhirnya memerlukan ketelitian dalam pengambilan keputusan dan kebijakan yang terimplementasi melalui proses perencanaan, pelaksanaan serta evaluasi. (Yelvita, 2022) Oleh karena itu, urgensi pembuatan portal E-service Quality menjadi sebuah hal yang penting untuk mengatasi permasalahan pada pembangunan perekonomian dan tenaga kerja tersebut.

Tabel I.3

**Pendidikan Pencari Kerja Tahun 2022**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tingkat Pendidikan Pencari Kerja | Jumlah Pencari Kerja Terdaftar Menurut Tingkat Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan dan Jenis Kelamin | | | | | | | | | |
| Laki-laki | | | Perempuan | | | Jumlah | | | |
| 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Tidak/Belum Pernah Sekolah | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak/Belum Tamat SD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sekolah Dasar | 63 | 44 | 283 | 137 | 342 | 269 | 200 | 386 | 552 |
| Sekolah Menengah Pertama | 213 | 314 | 451 | 404 | 1171 | 1393 | 617 | 1485 | 1844 |
| Sekolah Menengah Atas | 5116 | 2306 | 233 | 4652 | 2709 | 412 | 9768 | 5096 | 645 |
| Sekolah Menengah Atas Kejuruan | 1830 | 5382 | 7507 | 1890 | 6509 | 8853 | 3720 | 11891 | 16360 |
| Diploma I/II/III/DIV/Akademi | 165 | 197 | 266 | 225 | 270 | 362 | 390 | 467 | 628 |
| Universitas | 225 | 278 | 294 | 269 | 397 | 416 | 494 | 675 | 710 |
| Jumlah | 7612 | 8521 | 9034 | 7577 | 11398 | 11705 | 15189 | 20000 | 20739 |

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal 2022*

Tabel I.4

**Daftar pencari kerja tahun 2022**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bulan | Jumlah Pencari Kerja Terdaftar Per bulan pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja | | | | | | | | | |
| Laki-laki | | | Perempuan | | | Jumlah | | | |
| 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Januari | 449 | 559 | 694 | 335 | 571 | 709 | 784 | 1130 | 1403 |
| Februari | 403 | 345 | 401 | 313 | 404 | 396 | 716 | 749 | 797 |
| Maret | 394 | 347 | 488 | 308 | 423 | 381 | 702 | 770 | 869 |
| April | 62 | 356 | 402 | 82 | 594 | 665 | 144 | 950 | 1067 |
| Mei | 514 | 921 | 1211 | 537 | 1700 | 1789 | 1051 | 2621 | 3000 |
| Juni | 2015 | 1533 | 1885 | 1895 | 1467 | 1918 | 3910 | 3000 | 3803 |
| Juli | 1218 | 546 | 813 | 1298 | 676 | 911 | 2516 | 1222 | 1724 |
| Agustus | 615 | 766 | 824 | 698 | 1170 | 1041 | 1313 | 1936 | 1865 |
| September | 655 | 995 | 760 | 750 | 1146 | 1021 | 1405 | 2141 | 1781 |
| Oktober | 500 | 834 | 665 | 464 | 1596 | 1872 | 964 | 2430 | 2537 |
| November | 419 | 701 | 470 | 519 | 933 | 518 | 938 | 1634 | 988 |
| Desember | 368 | 618 | 421 | 378 | 799 | 484 | 746 | 1417 | 905 |
| JUmlah | 7612 | 8521 | 9034 | 7577 | 11479 | 11705 | 15189 | 20000 | 20739 |

*Sumber: Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Tegal 2022*

Berdasarkan tabel 1.3 dan tabel 1.4 tersebut antara dua tabel menjelaskan data yang sama perbedaan dari tabel tersebut adalah tabel 1.3 disebutkan tingkat Pendidikan pencari kerja sedangkan tabel 1.4 disebutkan banyaknya pencari kerja yang terdaftar perbulan januari-desember dari tahun 2020-2022, antara dua tabel tersebut dapat dideskripsikan bahwa pada tahun 2020 jumlah pencari kerja sebanyak 15.189 terdiri dari jumlah pencari kerja laki-laki 7.612 orang dan perempuan 7.577 orang dan pada tahun 2021 mengalami peningkatan jumlah Pendidikan pencari kerja sebesar 20.000 yang terdiri dari jumlah pencari kerja laki-laki 8.521 orang dan perempuan 11.705 orang. Dan pada tahun 2022 mengalami puncak kenaikan tertinggi di kota tegal terjadi pada 2022 dengan jumlah Pendidikan pencari kerja sebanyak 20.739 terdiri dari jumlah pencari kerja laki-laki 9034 orang dan perempuan 11.705 orang, hal ini berarti terjadi peningkatanatau lonjakan jumlah Pendidikan pencari kerja 40.739 orang, hasil lonjakan Pendidikan pencari kerja tersebut terjadi dari tahun 2020 sampai 2022.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kota Tegal melakukan berbagai langkah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang ada. Sejalan dengan yang telah dijelaskan di awal bahwa yang menjadi salah satu cerminan pelayanan prima yaitu partisipatif, yang maksudnya yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Salah satu upaya Pemerintah Kota Tegal dengan melibatkan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas adalah dengan memberikan kebebasan akses masyarakat untuk menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan. Perkembangan Informasi yang sangat pesat juga mendapat respon oleh Pemerintah Kota Tegal, yang mana saat ini masyarakat telah terbiasa dan paham menggunakan berbagai saluran komunikasi melalui media social dan website maupun aplikasi. Dengan perkembangan budaya masyarakat terkait teknologi informasi dan komunikasi tersebut, maka Pemerintah Kota Tegal memanfaatkannya untuk berhubungan berkomunikasi dengan masyarakat sebagai sarana menyerap aspirasi, pendapat, masukan, kritik dan saran masyarakat dalam rangka pengembangan serta pengawasan pelaksanaan pemerintahan.(Rachman, 2022)

Peningkatan kualitas tenaga kerja pada sistem pemerintahan berbasis elektronik tidak terlepas dari kinerja pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Tenaga Kerja. Salah satu fungsi pemerintahan yang utama adalah menyelenggarakan *e-service quality* sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dinas Tenaga Kerja dan industri yang selanjutnya disingkat Disnakerin merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Pemerintah kota Tegal. Disnaker merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh kepala dinas yang bertanggungjawab kepada Bupati kota Tegal. Kota tegal mengungkap adanya kecenderungan keterampilan yang dimiliki lulusan sekolah menengah. Sehingga banyak lapangan kerja yang dibuka namun tidak dapat terserap dalam perusahaan yang membuka lowongan kerja.

Ukuran keberhasilan pembangunan Perekonomian suatu negara bergantung pada jumlah lapangan kerja yang diciptakannya pertumbuhan ekonomi. Namun upaya untuk mengatasi masalah tersebut Pengangguran tetap tidak berhasil karena menghadapi kenyataan Tidak cukup lapangan kerja yang diciptakan untuk menyerap seluruh angkatan kerja yang ada. Dan populasinya akan meningkat, dan dengan itu jumlahnya pun akan meningkat Jumlah angkatan kerja juga semakin bertambah. Kondisi seperti ini salah satunya dapat dilihat dikota Tegal provinsi Jawa Tengah.

Tabel I.5

**Laju Pertumbuhan PDRB Kota Tegal**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sektor PDRB Lapangan Usaha seri 2010 | [seri 2010] Laju Pertumbuhan PDRB Kota Tegal Menurut Lapangan Usaha (Persen) | | |
| 2020 | 2021 | 2022 |
| A. Pertanian, Ketuhanan dan Perikanan | -0,90 | 3.37 | 4.36 |
| B.Pertambangan dan Penggalian | - | - | - |
| C.Industri Pengolahan | 0,61 | 4.46 | 3,98 |
| D. Pengadaan Listrik dan Gas | 1.13 | 6.10 | 3.26 |
| E. Pengadaan Udara | 0,94 | 9.17 | 0,67 |
| F.Konstruksi | -0,35 | 5.14 | 4.90 |
| G. Perdagangan Besar dan Eceran, dan Reparasi Mobil dan Sepeda Motor | -6.44 | 2.62 | 1.81 |
| H. Transportasi dan Pergudangan | -24.52 | 2.77 | 50.62 |
| I. Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum | -6.85 | 4.23 | 13.45 |
| J. Informasi dan Komunikasi | 13.68 | 3.10 | 1.14 |
| K.Jasa Keuangan | 2.97 | 0,05 | 0,36 |
| L.Real Estat | -0,10 | 1,50 | 3.44 |
| M N.Perusahaan Jasa | -2.07 | 2.66 | 5.78 |
| O. Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib | -1.03 | -0,52 | 1.36 |
| P.Jasa Pendidikan | -0,21 | 1.70 | 1.92 |
| Q. Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial | 8.22 | 1.62 | 2.09 |
| R,S,T,U.Jasa Lainnya | -2.70 | 0,41 | 5.88 |
| PDRB Kota Tegal | -2.29 | 3.12 | 5.16 |

*Sumber : badan pusat statistika kota tegal*

Berdasarkan tabel diatas Perekonomian jawa tengah terus tumbuh tiap tahunnya. Tercatat dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022, jumlah pendapatan domestik regional Bruto (PDRB) jawa tengah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun, peningkatan pertumbuhan ekonomi tersebut belum didimbangi dengan penyediaan lapangan kerja yang memadai. Dengan demikian, disnakerin kota tegal menyediakan layanan berbasis elektronik untuk mempermudah para pencari kerja untuk mendapatkan pekerjaan sesuai yang diinginkan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna, yang berarti bahwa masalah-masalah kebijakan dibuat jelas atau diatasi, karena berdasarkan dari dari pengamatan peneliti menemukan gangguan seperti:

1. tidak jarang permintaan layanan yang diberikan tersendat atau salah data akibat dari teknologi jaringan yang terkadang mengalami gangguan.
2. Peran pemerintah yang sudah mensosialisasikan adanya layanan berbasis elektronik ini belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.
3. Keterbatasan sumber daya manusia menjadikan banyak yang belum memahami aplikasi E-government yang ada pada dinas ketenagakerjaan

Melihat dari berbagai permasalahan yang telah diuraikan diatas, Maka diperlukan adanya E-service Quality keseluruhan dalam penerapan SPBE didinas tenaga kerja dan industri kota tegal, sejalan dengan visi misi disnakerin kota tegal yaitu dengan visi “Terwujudnya Digitalisasi pelayanan ketenagakerjaan dan perindustrian serta misi meningkatkan digitalisasi pelayanan ketenagakerjaan dari hulu ke hilir.

**Tabel 1.6 Konsep Perbandingan Di Kota Lain**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | Konsep Perbandingan | Disnakerin Kota tegal | Dinas Perindustrian Dan Tenaga kerja Kab Tegal | Dinas Perindustrian Dan Tenaga kerja Kab Brebes |
| **1.** | Kualitas Pelayanan | Kualitas pelayanan Pada dinas ketenagakerjaan kota tegal masih dikatakan belum optimal karena pada setiap layanan dan aplikasinya dan setiap basis data sistem informasinya dikelola oleh masing-masing OPD yang mana belum saling terintegrasi satu sama lain. | kualitas pelayanan di disperinaker dikatakan masih belum optimal dan tidak sesuai dengan standar pelayanan karena masih banyak pengguna layanan yang berasumsi rendahnya kualitas keramahan dan Kualitas penerapan disiplin | Kualitas Pelayanan disperinaker dikatakan belum optimal karena kurang maksimal dalam menanggapi permasalahan dalam perusahaan maupun perindustrian yang menjadikan kurang melindungi tenaga kerja maupun buruh yang berada di wilayah kabupaten brebes yang menjadikan ketidak puasan pengguna layanan. |
| **2.** | Kepuasan Pemohon | Disnakerin kota tegal mempunyai index kepuasan masyarakat(IKM) sebesar 88,45 % pada tahun 2022, yang mana diukur oleh 200 responden | Disperinaker Kab Tegal mempunyai index kepuasan masyarakat(IKM) sebesar 79,75 % pada tahun 2022 yang mana diukur oleh 100 responden | Disperinaker Kab Tegal mempunyai index kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 81,75 % pada tahun 2022 yang mana diukur oleh 117 responden |
| **3.** | Fokus dan Lingkup Layanan | Fokus Utama: Pengelolaan ketenagakerjaan di tingkat kota dengan penekanan pada pelatihan kerja, penyelesaian sengketa, dan pengawasan ketenagakerjaan.  Lingkup: Terbatas pada area kota, dengan cakupan yang lebih sempit dibandingkan kabupaten. | **Fokus Utama**: Menggabungkan pengelolaan ketenagakerjaan dengan dukungan untuk industri dan perdagangan. Menangani pengembangan industri kecil dan menengah (IKM) serta promosi perdagangan.  **Lingkup**: Lebih luas dengan cakupan di seluruh kabupaten, mencakup berbagai sektor industri dan perdagangan. | Fokus Utama: Seperti Brebes, mereka mengelola ketenagakerjaan serta sektor industri dan perdagangan. Mungkin memiliki program yang lebih terfokus pada pengembangan ekonomi lokal.  Lingkup: Menangani seluruh kabupaten dengan perhatian pada pengembangan sektor industri dan perdagangan yang lebih luas. |

*Sumber : disnakerin kota tegal, kab tegal, kab brebes*

Perbandingan antara ketiga instansi ini mengungkapkan bahwa meskipun mereka semua terlibat dalam pengelolaan ketenagakerjaan, peran mereka bisa sangat bervariasi tergantung pada lingkup wilayah dan fungsi tambahan yang mereka tangani. Ketiga instansi memiliki kekuatan dan tantangan masing-masing berdasarkan cakupan wilayah dan fokus layanan mereka. Disperinaker Kabupaten Brebes dan Disperinaker Kabupaten Tegal memiliki cakupan layanan yang lebih luas, termasuk dukungan untuk industri dan perdagangan, namun menghadapi tantangan dalam mengelola layanan di wilayah yang lebih besar dan beragam. Namun, Disnakerin Kota Tegal memiliki keunggulan di dalam layanan yang lebih terfokus dan aksesibilitas yang baik di kota dan *e-service quality* SPBE yang menarik untuk diteliti, namun dengan cakupan yang terbatas yang memiliki cakupan yang lebih sempit dan kurang dalam mendukung sektor industri dan perdagangan,

Hal ini berkaitan dengan penerapan system pemerintahan berbasis elektronik guna dapat mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel, serta berkomitmen menyelenggarakan pelayanan publik berbasis elektronik yang berkualitas dan terpercaya di disnakerin kota tegal. Ini semakin menunjukan bahwa disnakerin kota tegal terus berupaya dan berbenah dalam mewujudkan digitalisasi dengan spirit inovasi tiada henti. Sehingga sangat perlu melakukan sebuah kualitas layanan dan tantangan untuk menimbang kesiapan penerapan *E-service Quality* ketenagakerjaan dikota tegal. Berdasarkan uraian permasalahan inilah yang kemudian mendasari peneliti untuk mengambil judul “E-SERVICE QUALITY PADA SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI DINAS KETENAGAKERAAN KOTA TEGAL TAHUN 2023” yang diharapkan dapat menjadi penelitian yang dapat memberikan pengetahuan dan informasi sebagai sebuah studi desain dalam penerapan SPBE di disnakerin kota tegal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *E-service Quality* dinas tenaga kerja dan industri pada penggunaan Sistem pemerintahan berbasis elektronik di kota Tegal?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang ada pada pengelolaan Sistem pemerintahan berbasis elektronik dikota Tegal?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Ingin mendeskripsikan bagaimana *E-service Quality* dinas tenaga kerja dan industri pada penggunaan Sistem pemerintahan berbasis elektronik di kota Tegal.
2. Ingin mendeskripsikan Hambatan-hambatan apa saja yang ada pada pengelolaan Sistem pemerintahan berbasis elektronik dikota Tegal.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian diatas penulis berharap dalam penelitian ini bisa memberikan manfaat baik secara teoritis serta secara praktis. Adapun manfaat yang diharapkan peneliti sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat khususnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan sebagai sumber referensi untuk berbagi informasi teoritis dan empiris dengan pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kasus ini dan meningkatkan sumber pustaka yang ada.

1. **Manfaat Praktis**
2. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi untuk mengembangkan pengetahuan tentang teknologi informasi pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan system pemerintah berbasis elektronik (SPBE)

1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan maupun evaluasi bagi pemerintah kota tegal dan memberikan kontribusi bagi semua pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan mengenai penggunaan system pemerintah berbasis elektronik (SPBE) di kota Tegal.

1. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai perancangan system pemerintahan berbasis elektronik (SPBE)

# **BAB II**

# **TINJAUAN PUSTAKA**

## **II.1 Kerangka Teori**

## **II.1.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dimaksudkan untuk memberikan kepada penulis bahan perbandingan dan pedoman pelaksanaan penelitian sehingga penulis dapat memperdalam teori yang digunakan dalam penelitian, peneliti tidak menemukan penelitian yang mempunyai judul serupa dengan penulis, namun penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai referensi untuk memperdalam penelitian penulis selanjutnya. Setelah melakukan observasi berulang kali, peneliti menemukan beberapa dokumen yang mempunyai pokok bahasan yang sama dengan penelitian ini. Dala literatur yang penulis temukan, terdapat kesamaan permasalahan terkait SPBE, literatur yang membahas isu-isu mengenai SPBE antara lain:

**Tabel II.1 Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| NAMA PENELITI &  JUDUL PENELITIAN | TOPIK  PERMASALAHAN | METODE | HASIL PENELITIAN |
| Fadillah,Octavian, Elisa Susanti, Bonti “E-Government Service Quality pada Online Single Submission Risked Based Approach (OSS-RBA) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumedang | Namun pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah seperti website yang sering kali mengalami error, dan sepanjang tahun 2018-2021 terdapat sebanyak 1.071 keluhan masyarakat yang diterima oleh DPMPTSP Kabupaten Sumedang. | Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melalui angket, dan observasi lapangan, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini, | Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Sumedang berjalan dengan baik dan memudahkan masyarakat terbukti dari hasil penelitian rata-rata skor yang didapat yaitu diatas 80% sehingga masuk dalam kategori sangat baik. |
| Alifiani S Qotrunnisa, Soni F S Gumilang, Ryan A Nugraha “MODEL ARSITEKTUR LAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) PEMERINTAH DAERAH KUNINGAN” | Berdasarkan hasil evaluasi SPBE oleh KemenPAN-RB, Pemkab. Kuningan berada pada kategori cukup dan belum memiliki standardisasi layanan SPBE. Hal ini yang menjadikan belum optimalnya penerapan SPBE dari segi layanan SPBE. | Tahapan dalam melakukan penelitian dengan memberikan penjelasan terhadap alur perancangan EA SPBE pada lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kuningan. Menurut (Alifiani S, Qotrunnisa; Soni F S, Gumilang; Ryan A, 2021) pada domain layanan terbagi menjadi tiga yaitu tahap inisasi, analisis dan perancangan, dan kesimpulan dan saran Hal ini bisa dilakukan dengan melakukan wawancara dan studi literatur terhadap objek penelitian yaitu Pemkab. Kuningan. | Berdasarkan penelitian perancangan enterprise architecture SPBE yang berfokus pada domain layanan Pemkab. Kuningan melalui tiga tahapan diantaranya preliminary phase, architecture vision, dan arsitektur layanan. Sehingga menghasilkan beberapa output diantaranya principle catalog menjelaskan mengenai prinsip-prinsip utama yang digunakan pada domain layanan untuk merancang EA. Kemudian pada fase architecture vision menghasilkan value chain yang menggambarkan bagian-bagian penting dalam Pemkab. Kuningan dalam menjalankan kegiatan dan stakeholder map matrix menjelaskan pemangku kepentingan pada Pemkab. Kuningan dalam menjalankan SPBE. |
| Zhean Esa Anugrah, Saifullah Zakaria, Ivan Darmawan “EVALUASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI KOTA BEKASI TAHUN 2020” | Pada tahun 2020, Kota Bekasi belum memiliki Peraturan Wali Kota sebagai petunjuk teknis pelaksanaan SPBE dan belum melakukan evaluasi mandiri terhadap SPBE di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi. | Menurut (Darmawan, 2022) Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan proses evaluasi dilakukan sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi SPBE. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dokumentasi, dan didukung dengan analisis SWOT. | Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kota Bekasi memperoleh Nilai Indeks SPBE sebesar 3.36 dan dikategorikan Baik. Terdapat beberapa aspek yang masih belum dioptimalkan yaitu pada Aspek Kebijakan Intenal Tata Kelola SPBE, Aspek Kelembagaan, Aspek Strategi dan Perencanaan, dan Aspek Teknologi Informasi dan Komunikasi sehingga perlu ditingkatkan dan dilakukan perbaikan lebih lanjut. Hasil analisis SWOT yang dilakukan juga menunjukkan bahwa Kota Bekasi memiliki Kekuatan dan Peluang yang dapat mengungguli Kekurangan dan Ancaman yang ada, sehingga berdampak baik bagi kelanjutan pelaksanaan SPBE di Kota Bekasi. |
| Nila Yantrisiana Puspitasari, Andrew AMS Pane “STRATEGI TATA KELOLA PERENCANAAN DAN PEMANFAATAN TIK GUNA MENDUKUNG PENINGKATAN KUALITAS SPBE DI BSN” | pemanfaatan teknologi informasi tersebut belum didukung dengan tersedianya tata kelola dan perencanaan yang bagus, baik dalam hal sumber daya manusia pendukung (SDM), perencanaan keuangan maupun perencanaan teknis. Banyak terjadi tumpang tindih pemanfaatan teknologi informasi antar unit kerja di BSN akibat tidak tersesinya tata kelola dan perencanaan pemanfaatan TIK. | Menurut (Puspitasari, 2019) Salah satu instrumen yang dilakukan dalam penyusunan jurnal ini adalah kuesioner. Kuesiner ini berisikan serangkaian pertanyaan terkait dan menyebarkan kuesioner ke masingmasing pusat/biro dan Deputi. Masing-masing pusat/biro dan Deputi akan mengisi kuesioner dan dari hasil kuesioner tersebut dilakukan analisis. | Hasil pengolahan data survei tersebut juga dijadikan dasar pertimbangan evaluasi terhadap strategi dan tata kelola perancanaan pemanfaatan TIK di BSN yang disesuaikan berdasarkan rencana induk SPBE BSN. Ruang lingkup penelitian ini hanya terbatas pada Kebijakan Internal SPBE dimana hasil akhirnya berupa suatu kebijakan yang telah ditetapkan oleh Kepala BSN berbentuk Keputusan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 316A/KEP/BSN/7/2019 tentang Pernyataan Kebijakan Internal Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik |
| Adhena Mahaya Cahyani, Gading Gamaputra “Analisis Aplikasi Sistem Informasi Penatausahaan Perbendaharaan Online (SIPPOL) Berbasis Pada Manajemen Layanan SPBE (Studi Pada Pemerintah Provinsi Jawa Timur)” | pelatihan aplikasi SIPPOL dilakukan 1 kali melalui zoom meeting, tidak adanya SOP ketika terjadi lambatnya aplikasi SIPPOL dalam proses input BKU, tidak adanya SOP unlock data, tidak adanya deadline dalam pengerjaan SPJ serta tidak adanya buku panduan serta peraturan yang spesifik terkait penerapan Aplikasi SIPPOl. | menurut (Cahyani; & Gamaputra, 2023) Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Fokus penelitian berlandasan indikator manajemen layanan SPBE pada Perpres No.95 Tahun 2018 Tentang SPBE. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi data. | Hasil penelitian menunjukkan pelayanan keluhan layanan aplikasi SIPPOL kurang efektif, karena tidak adanya buku panduan mekanisme pelaporan keluhan layanan aplikasi SIPPOL. Pelayanan gangguan/masalah layanan aplikasi SIPPOL kurang efektif, karena tidak adanya SOP ketika terjadi lambatnya aplikasi SIPPOL dalam proses input BKU. Pelayanan permintaan dan perubahan layanan aplikasi SIPPOL kurang efektif, karena tidak adanya SOP unlock data ketika terdapat kesalahan dalam upload BKU. Pendayagunaan infrastruktur aplikasi SIPPOL kurang efektif, karena powerpoint penggunaan aplikasi SIPPOL tidak memadai untuk dijadikan pedoman. Pendayagunaan infrastruktur aplikasi SIPPOL berupa kegiatan pelatihan/sosialisasi penerapan aplikasi SIPPOL juga kurang efektif. Pemeliharaan infrastruktur aplikasi SIPPOL efektif, dibuktikan kegiatan monev aplikasi SIPPOL dilakukan 1 bulan sekali. Pembangunan aplikasi SIPPOL efektif, dibuktikan dengan menyiapkan akun setiap pengguna serta merancang aplikasi SIPPOL sesuai kebutuhan bendahara SKPD. Pengembangan aplikasi SIPPOL efektif, dibuktikan penambahan fitur/menu yang disesuaikan kebutuhan bendahara SKPD. |

*Sumber diolah oleh penulis, 2023*

Dari beberapa penelitian terdahlu yang telah dijelaskan diatas, memiliki kesamaan yakni sama-sama meneliti mengenai penerapan e-government di dalam sebuah sistem pemerintahan. Namun, terdapat perbedaan yang paling mencolok dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini, perbedaan tersebut adalah pada pengambilan teori yang mana pada penelitin ini terdapat 4 dimensi dalam kualitas pelayanan elektronik diataranya *efficiency, fulfillment, system availability dan privacy*. Dimana pada penelitian terdahulu yang digunakan tidak menggunakan teori tersebut dan pada penelitian ini penulis menggunakkan teknis analisis data Nvivo sehingga menjadi salah satu pembeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini.

## **II.1.2 E-government**

*E-Government* merupakan suatu istilah yang masih baru bagi masyarakat di kebanyakan negara berkembang. Seringkali bahkan, istilah itu disalahartikan. Secara konseptual, *e-Government* sebetulnya bukan merupakan sesuatu yang baru. Pemerintah di banyak negara, baik negara maju maupun negara sedang berkembang, telah sejak lama menggunakan sistem komputer untuk membantu dan mendukung pekerjaan administrasi dan pengolahan data yang kesemuanya bermuara pada pelayanan masyarakat (*public service*). Perbedaan yang mencolok antara konsep *e-Government* yang dikenal sekarang dengan penerapannya pada masa lalu terletak pada cakupan penggunaan sistem komputer/informasi dalam melayani baik masyarakat maupun stake holders lainnya (karyawan/pegawai, departemen/lembaga pemerintah lainnya, organisasi swasta, dan sebagainya)(Cahyadi, 2018)

Peraturan Presiden Nomor 95 tentang SPBE yang menyatakan bahwa pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan public yang berkualitas dan terpercaya.

Menurut World Bank, *e-Government* didefinisikan sebagai “Penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus menfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya”. Lebih lanjut, menurut World Bank, *e-Government* harus diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui akses yang luas terhadap informasi yang tersedia.

*E-government* atau electronic *government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, menurut (Yuhefizar et al., 2017) meliputi :

1. Government to Citizen (G2C)

ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.

1. Government to Business (G2B)

ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis.

1. Government to Goverment (G2G)

ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.

1. Government to Employees (G2E)

ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah.

1. Government to Non-Profit (G2N)

ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan Lembaga atau Institusi Non-Profit, seperti NGO, Partai Politik, dll. Hubungan ini bertujuan agar lembaga atau institusi non-profit dapat di kelola dengan baik, sehingga tujuan lembaga atau institusi ini dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing.

Pentingnya e-government salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Pemerintah pusat sangat mendukung dan mendorong pemerintah daerah untuk segera membangun e-government. Berikut 6 strategi pemerintah pusat dalam penyusunan e-government

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya, serta terjangkau masyarakat luas. Hal tersebut salah satunya dicapai dengan pemerataan jaringan komunikasi baik wilayah maupun kualitasnya serta pembentukan portal informasi pemerintahan.

2. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah otonom secara holistik. Maksudnya adalah persiapan sumber daya manusia dalam pemerintahan agar beradaptasi dengan sistem yang sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

3. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Selain daripada penyajian informasi yang lengkap, keamanan transaksi layanan publik juga menjadi hal utama dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Peran dunia usaha cenderung kepada partisipasi dalam pemanfaatan e-government sehingga pelayanan publik tidak sepenuhnya dilayani pemerintah.

5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia baik pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan peningkatan e-literacy masyarakat.

6. Melaksanakan pengembangan secara sistematik melalui tahapan yang realistik dan terukur yaitu melalui tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

Oleh karena itu seluruh pemerintah daerah di Indoneia berlomba-lomba membangun e-government. Baik pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota. Namun setelah pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota membangun e-government muncul berbagai permasalahan dalam pengelolaannya. Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) mengemukakan beberapa hal yang dapat menjadi indikator adanya permasalahan besar mengenai pengelolaan e-government di tingkat daerah tersebut, yaitu :

1. Aplikasi elektronik yang dipakai oleh tiap-tiap perangkat daerah tersebar dan beragam

2. Belum adanya sistem/aplikasi yang terintegrasi antar perangkat daerah

3. Belum adanya data dasar yang menjadi rujukan bagi sistem/aplikasi

4. Kapasitas bandwidth belum memadai dan masih terjadi perbedaan yang cukup besar (gap) di antara perangkat daerah

## **II.1.3 E-service Quality**

Menurut Zeithaml et al. (2002) yang juga dikutip oleh (Ishaq Fernaldy, 2016) mendefinisikan *E-service Quality* merupakan keseluruhan pelayanan yang terjadi antara pelangan (pencari kerja) dengan website atau aplikasi, dimana website memberikan kenyamanan dan keefektifan dalam pengguna layanan, membuat dan mengantarkan produknya ke pengguna layanan. Dalam e-service pengguna layanan tidak mengevaluasi masing-masing subproses ditiap kunjungan online tetapi keseluruhan proses yang dilaluinya untuk memperoleh layanan overall service quality.

*E-service Quality* sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. *E-service Quality* dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.(SARTIKA, 2020)

*E-service quality* merupakan Pelayanan yang diberikan pada konsumen jaringan Internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan layanan, pengaduan dan distribusi secara efektif dan efisien Chase (2006). *E-Service Quality* merupakan gabungan kualitas layanan berbasis internet yang terdiri dari *efficiency,fulfillment, system availability,* *privacy.* Dimana pelanggan akan merasa lebih efisien di dalam melakukan transaksi dari sisi waktu maupun biaya, demikian pula ketersediaan informasi dan kelancaran transaksi menjadi pilihan pelanggan untuk bertransaksi melalui ketersediaan fasilitas system dan jaringan internet yang memadai serta adanya jaminan kerahasiaan data pelanggan. Dengan demikian *E-Service Quality* yang disediakan oleh perusahaan akan memuaskan atau tidak memuaskan masyarakat karena kualitas layanan yang diberikan perusahaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan seperti yang disampaikan oleh Lupiyaodi (2001),

Parasuraman et al., (2005) mengemukakan terdapat 4 dimensi dalam kualitas pelayanan elektronik, dimana 4 dimensi merupakan core kualitas pelayanan elektronik diataranya efficiency, fulfillment, system availability dan privacy. Berdasarkan pengamatan langsung di lapangan serta data-data yang telah didapat, teori kualitas pelayanan elektronik menurut Parasuraman et al., (2005) ini akan mampu mendeskripsikan kualitas pelayanan di Dinas tenaga kerja dan industri kota tegal. Yaitu:

1. Dimensi Efficiency

Teori kualitas pelayanan elektronik menurut Parasuraman et al., (2005) dimensi Efficiency (efisiensi) dalam konteks penelitian ini dideskripsikan sebagai kemampuan pemohon untuk mengakses website atau aplikasi, mencari layanan yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan layanan tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal. Dalam dimensi ini yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan adalah kemampuan pemohon dalam mendapatkan informasi mengenai persyaratan pembuatan kartu kuning (AK1) melalui aplikasi lapur sijaja

1. Dimensi Fulfillment

Teori kualitas pelayanan elektronik menurut Parasuraman et al., (2005) dimensi Fulfillment (Pemenuhan Kebutuhan) dalam konteks penelitian ini dideskripsikan sebagai aktual kinerja perusahaan kontras dengan apa yang dijanjikan melalui website, mencakup akurasi janji layanan, seperti ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

1. Dimensi System Availability

Teori kualitas pelayanan elektronik menurut Parasuraman et al., (2005) dimensi System Availability (Ketersediaan Sistem) dalam konteks penelitian ini dideskripsikan sebagai fungsionalitas teknik situs bersangkutan, berfungsi sebagaimana mestinya. Ketersediaan sistem yang berkaitan dengan alur kerja yang pertama yaitu persyaratan pelayanan adalah Pelayanan SPBE yang mengatakan bahwa selama jaringannya baik-baik saja maka apikasi nya akan dapat berfungsi dengan baik saat pemohon ingin mengakses persyaratannya.

1. Dimensi Privacy

Teori kualitas pelayanan elektronik menurut Parasuraman et al., (2005) dimensi Privacy (Privasi) dalam konteks penelitian ini dideskripsikan sebagai jaminan dan kemampuan Dinas dalam menjaga integritas data dari pemohon. Fakta menunjukkan bahwa data privasi dari pemohon aman-aman saja. Karena yang mengetahui username dan password untuk masuk ke aplikasi tersebut hanya pemohon. Dan Dinas tenaga kenaga kerja dan industri dapat memberikan jaminan kepada pemohon untuk dapat menjaga dengan baik keamanan data diri dari pemohon.

terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan di dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat yaitu kualitas masyarakat, kualitas layanan, emosional. Salah satu diantara ke lima faktor tersebut yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas layanan. Kualitas layanan terutama di bidang jasa, masyarakat akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. masyarakat yang puas akan menunjukkan kemungkinan bahwa kualitas pelayanan di disnakerin tidak di ragukan lagi.(Komara, 2013)

Jadi disimpulkan bahwa Inovasi *E-service Quality* adalah nafas untuk mendapatkan kepercayaan publik. Salah satu pilihan yang harus dilaksanakan oleh intansi pemerintah dengan prinsip *one agency one innovation*. Berinovasi atau kehilangan kepercayaan publik dan daya saing suatu bangsa dengan pendekatan baru dalam penyelesaian masalah, atau desain kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik dalam rangka penyelenggaraan *E-Service Quality*, dan memberikan dampak terhadap peningkatan dan perubahan kondisi terhadap percepatan peningktan kualitas pelayanan publik.(Nurdin, 2019)

## **II.1.4 Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE)**

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Sebagai tata kelola kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahan, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu. mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional.

A. Layanan SPBE

1. Pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat

a. pelayanan yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat dilakukan untuk mendorong pemerintah dapat hadir dalam melayani masyarakat termasuk masyarakat yang terpencil, terluar, dan berkebutuhan khusus, serta untuk melibatkan masyarakat dalam pene1usuran kebijakan publik yang akan memberi manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat.

b. Strategi untuk mencapai pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada Pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat adalah: 1. memastikan kebutuhan pengguna SPBE terhadap layanan SPBE terpenuhi; dan 2. membangun portal pelayanan publik dan administrasi pemerintahan.

2. Peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan

a. Peningkatan kualitas layanan SPBE dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan SPBE dan memberikan kepuasan kepada pengguna SPBE.

b. Strategi untuk mencapai peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan adalah:1. melakukan integrasi layanan di dalam dan antar Instansi Fusat dan Pemerintah Daerah; dan 2. menerapkan manajemen dan teknologi layanan SPBE yang tepat guna dan tepat sasaran.

B. Teknologi Informasi dan Komunikasi

1. Penyelenggaraan infrastruktur SPBE secara mandiri, terintegrasi, terstandarisasi, dan menjangkau Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

a. Penyelenggaraan infrastruktur SPBE mencakup Pusat Data nasional, Jaringan Intra pemerintah, dan Sistem Penghubung Layanan pemerintah.

b. Agar efektivitas, efisiensi, kesinambungan, aksesibilitas, dan keamanan dapat ditingkatkan maka penyelenggaraan infrastruktur SPBE dilakukan secara: a. mandiri, yaitu pengelolaan infrastruktur SPBE yang meminimalkan ketergantungan kepada pihak-pihak non-pemerintah; b. terintegrasi, yaitu keterhubungan dan pemanfaatan bersama infrastruktur SPBE antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah; c. terstandarisasi, yaitu keseragaman aspek teknis dan pengoperasian infrastruktur SPBE; dan d. menjangkau semua Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. e. Penyelenggaraan infrastruktur SPBE dilakukan dalam rangka mendukung kebijakan moratorium pembangunan pusat data oleh Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dan mengarahkan penggunaan Pusat Data nasional.

## **II.1.5** **Dinas tenaga kerja dan industri**

Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) adalah Lembaga pemerintahan yang mempunyai fungsi sebagai Merubina, mengendalikan dan pengawasan di bidang ketenagakerjaan dan memberikan pelatihan bagi calon pekerja agar memiliki keahlian khusus sesuai dengan perinintaan para pencari tenaga kerja dan memberikan kesempatan kerja secara luas, peningkatan pelayanan penempatan tenaga kerja serta untuk memberikan informası pasar kerja dan kursa kerja

Sesuai amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Raperda Tentang RPJPD Dan RPJMD, serta Tata Cara Perubahan RPJPD, RPJMD, dan RKPD, perencanaan pembangunan daerah meliputi tahapan, tata cara penyusunan, pengendalian dan evaluasi. Setiap tahun Perangkat Daerah harus menyusun dokumen perencanaan dalam bentuk Rencana Kerja PD yang memuat program, kegiatan dan sub kegiatan Perangkat Daerah untuk kurun waktu satu tahun.

Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Tegal melaksanakan urusan pemerintahan wajib di Bidang Ketenagakerjaan dan urusan pemerintahan pilihan di bidang Perindustrian. Rencana Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Tahun 2022, merupakan dokumen perencanaan yang berisi konsep perencanaan program, kegiatan dan sub kegiatan urusan Ketenagakerjaan dan Perindustrian untuk Tahun Anggaran 2022.

Penyusunan dokumen Renja Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Tegal senantiasa berdasarkan prinsip-prinsip perencanaan pembangunan daerah, yang meliputi:

a. Satu kesatuan dalam sistem perencanaan pembangunan daerah;

b. Dilakukan OPD bersama para pemangku kepentingan berdasarkan peran dan kewenangan masing-masing;

c. Mengintegrasikan rencana tata ruang dengan rencana pembangunan daerah;

d. Dilaksanakan berdasarkan kondisi dan potensi yang dimiliki masing-masing daerah.

Dokumen Renja Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Tegal dirumuskan secara: transparan, responsif, efisien, efektif, akuntabel, partisipatif, terukur dan berkeadilan serta berwawasan lingkungan. Pada tahap penyusunan Rancangan Awal Renja Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Tegal memuat rencana program, kegiatan dan sub kegiatan yang mengacu pada dokumen Renstra dan doku`men RPJMD

Kota Tegal. Pada tahap Rancangan Renja usulan Program, kegiatan dan sub kegiatan disesuaikan dengan hasil Forum Perangkat Daerah (FPD) yang dikoordinasikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah.PembahasanFPD meliputi penyelarasan program, kegiatan dan sub kegiatanyang sesuai dengan tugas dan fungsi Perangkat Daerah, usulan-usulan program, kegiatan dan sub kegiatan hasil musrenbang kecamatan serta penajaman indikator dan target kinerja program, kegiatan dan sub kegiatan.

Pada tahap Rancangan Akhir Renja Perangkat Daerah usulan harus sesuai dengan tugas dan fungsi Perangkat Daerah, penyelarasan program dan kegiatan antar Perangkat Daerah dalam rangka sinergi pelaksanaan dan optimalisasi pencapaian sasaran sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing Perangkat Daerah, penyesuaian pendanaan program dan kegiatan prioritas berdasarkan pagu indikatif untuk masing-masing Perangkat Daerah.

## **II.2 Definisi Konsep**

Definisi Konseptual menurut (2001) Singarimbun dan Efendi, konsep ini merupakan rangkuman dari beberapa konsep kelompok dengan fenomena tertentu yang dapat digunakan Jelaskan fenomena lain dengan istilah yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsep berarti: pengertian, Gambaran mental tentang objek, proses, ide (pemahaman), rencana (cita-cita). Membuat semua kegiatan berjalan sistematis dan lancar, Untuk itu diperlukan suatu rencana yang mudah dipahami dan dipahami. Perencanaan yang matang dapat meningkatkan kualitas kegiatan ini. di dalam Jika Anda merencanakan suatu acara dengan matang, Anda akan memiliki ide atau konsep akan dilakukan atau dilakukan oleh kelompok atau perseorangan tertentu Rencana ini dapat membentuk peta konsep.

Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah:

1. E-Government merupakan suatu istilah yang masih baru bagi masyarakat di kebanyakan negara berkembang. Peraturan Presiden Nomor 95 tentang SPBE yang menyatakan bahwa pengembangan E-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan public yang berkualitas dan terpercaya. Seringkali bahkan, istilah itu disalahartikan. Secara konseptual, e-Government sebetulnya bukan merupakan sesuatu yang baru. Pemerintah di banyak negara, baik negara maju maupun negara sedang berkembang, telah sejak lama menggunakan sistem komputer untuk membantu dan mendukung pekerjaan administrasi dan pengolahan data yang kesemuanya bermuara pada pelayanan masyarakat (public service).
2. *E-service Quality* merupakan keseluruhan pelayanan yang terjadi antara pelangan (pencari kerja) dengan website atau aplikasi, dimana website memberikan kenyamanan dan keefektifan dalam pengguna layanan, membuat dan mengantarkan produknya ke pengguna layanan. Dalam e-service pengguna layanan tidak mengevaluasi masing-masing subproses ditiap kunjungan online tetapi keseluruhan proses yang dilaluinya untuk memperoleh layanan overall service quality.
3. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Sebagai tata kelola kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahan, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu.
4. Dinas Tenaga Kerja dan industri (Disnakerin) adalah Lembaga pemerintahan yang mempunyai fungsi untuk Membina, mengendalikan dan pengawasan di bidang ketenagakerjaan dan memberikan pelatihan bagi calon pekerja agar memiliki keahlian khusus sesuai dengan permintaan para pencari tenaga kerja dan memberikan kesempatan kerja secara luas, peningkatan pelayanan penempatan tenaga kerja serta untuk memberikan informası pasar kerja dan kursa kerja.

## **II.3 Pokok-pokok penelitian**

Pokok-pokok penelitian merupakan suatu Langkah penelitian, dimana peneliti menurunkan variabel penelitian kedalam konsep yang memuat indikator-indikator yang lebih rinci dan dapat diukur.

Adapun pokok-pokok penelitian dari penelitian ini adalah:

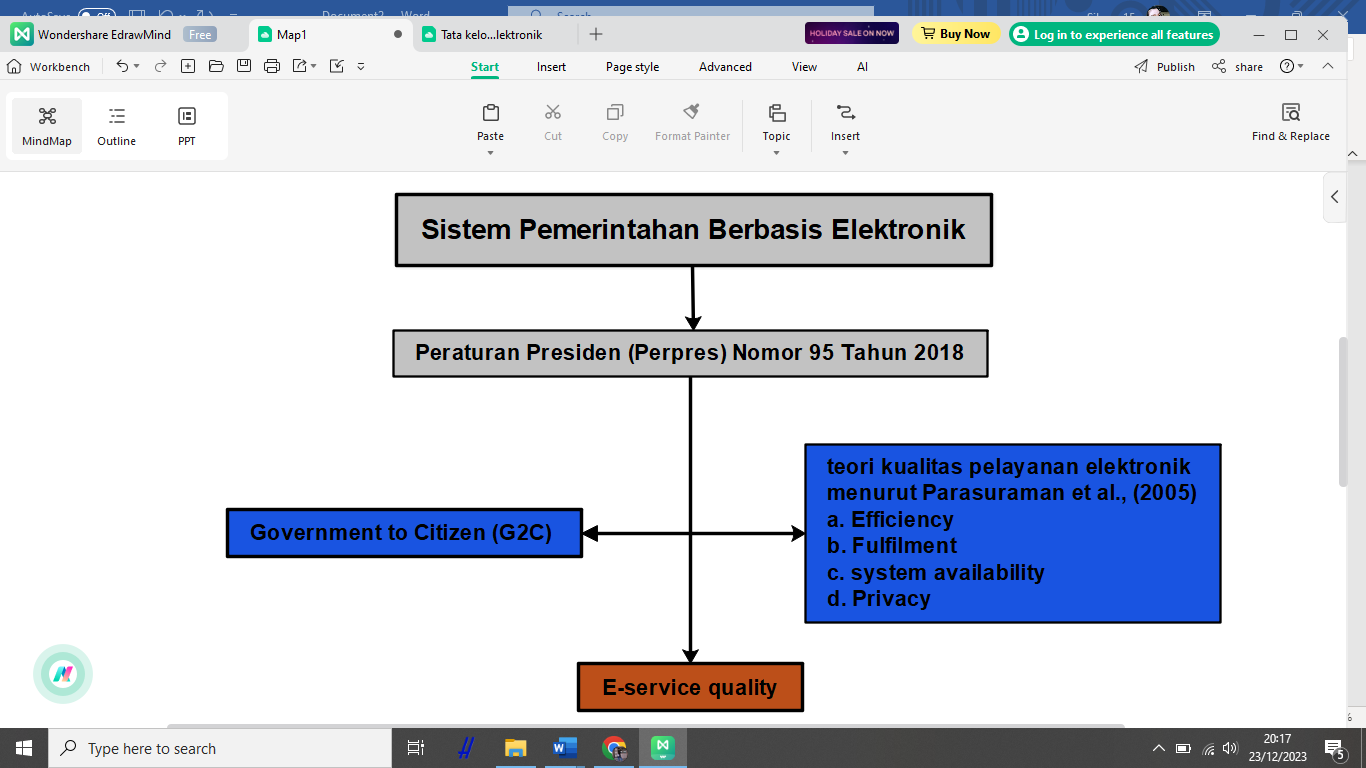
1. E-service Quality

terdapat 4 dimensi dalam kualitas pelayanan elektronik, dimana 4 dimensi merupakan core kualitas pelayanan elektronik diataranya

1. Efficiency
2. Fulfillment
3. system availability
4. privacy

**II.4 Alur Pikir**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakkan alur pemikiran yang ditunjukan pada gambar dibawah ini:

Gambar II.1

Gambar II.1 Alur Pikir

*Sumber : Diolah oleh penulis, 2023*

# **BAB III**

# **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian ini adalah penelitian lapangan, dan metode penelitian yang digunakan dipengaruhi oleh kondisi dan topik penelitian, peneliti saat ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam penelitiannya. Penelitian deskriptif berupaya mendeskripsikan, mengungkapkan, dan menjawab pertanyaan yang diselidiki secara lebih mendalam dengan menyelidiki suatu individu, kelompok, atau peristiwa selengkap mungkin. Hasil penelitian kualitatif ini dituangkan dalam bentuk kata atau kalimat yang mencerminkan keadaan sebenarnya.

## **III. 1. Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Metode yang digunakkan dalam penelitian jenis ini lebih menitik beratkan pada pemahaman masalah secara mandalam dibandingkan fokus pada perjuangan penelitian generalisasi. Dengan kata lain, jenis penelitian ini lebih memperhatikan maknanya. Dengan kata lain penelitian ini menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor,1982). Yang pada akhirnnya akan memberikan gambaran faktual mengenai E-service Quality sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dalam penelitian ini tipe penelitian yang digunakkan adalah penelitian dekriptif, karena penelitian ini mempunyai tujuan untuk memberikan gambaran tentang E-service Quality sistem pemerintahan berbasis elektronik di dinas ketenagakerjaan kota tegal, yang dalam pelaksanaanya masih belum berjalan sesuai dengan fungsi kepuasaan masyarakat.

## **III. 2. Lokus Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di dinas tenaga kerja dan industri kota Tegal, mengenai *E-service Quality* sistem pemerintahan berbasis elektronik didinas ketenagakerjaan tahun 2023.

## **III. 3. Jenis dan Sumber Data**

## **III. 3.1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah “data yang hanya dapat diukur secara tidak langsung” (Hadi, 2015: 91). Sekaligus (Muhadjir, 1998: 29) melengkapi data Kualitatif, yaitu “data yang disajikan dalam bentuk verbal dan bukan angka”. Oleh karena itu, data kualitatif adalah data yang hanya dapat diukur secara tidak langsung, biasanya dalam bentuk verbal dan bukan numerik. Data kualitatif dalam penelitian ini terdiri dari gambaran umum subjek penelitian, meliputi gambaran E-service Quality sistem pemerintahan berbasis elektronik.

**III. 2.2. Sumber Data**

Menurut Ibnu Hadjar ada tiga sumber yang dapat digunakan untuk menulis ulasan kepustakaan, yaitu:

1. Sumber data awal

Sumber data primer, yaitu sumber yang berisi hasil penelitian atau tulisan yang merupakan karya asli peneliti atau teoritis yang orisinal dan dikumpulkan langsung dari observasi dan wawancara dengan informan terkait *E-service Quality* sistem pemerintahan berbasis elektronik di kota tegal.

1. Data dari sumber sekunder

Sumber data sekunder, yaitu sumber yang berisi hasil penelitian atau tulisan yang dipublikasikan oleh penulis yang tidak secara langsung melakukan penelitian atau bukan penemu teori. Data sekunder berupa informasi pendukung yang terdapat dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik dan dokumentasi tentang penyelenggaraan sistem SPBE.

## **III. 3. Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang yang memberikan kepada peneliti berbagai informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian. Informan yang baik mampu memahami, menjelaskan dan memenuhi kebutuhan, mawas diri, mempunyai kemampuan presentasi yang baik, mengatur wawancara dan menikmati proses berpartisipasi dalam penyelidikan. Bagi peneliti yang tidak dapat mengidentifikasi partisipan secara langsung, memilih informan adalah pilihan yang tepat.

Menurut Sugiyono, teknik pengambilan sampling yang lebih umum digunakan dalam penelitian kualitatif adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu, misalnya orang yang diyakini paling mengetahui apa yang dimaksud.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Karena peneliti merasa sampel yang diambil paling mengetahui tetanng masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Penggunaan *purposive sampling* dalam penelitian ini dilakukan pemilihan kriteria, kriteria dalam pemilihan informan adalah sebagai berikut:

**Tabel III.1**

**Informan Penelitian**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Nama | Jabatan | Jumlah |
|  | Kamal, S.Kom | (kepala subbagian perencanaan, evaluasi dinas tenaga kerja dan perindustrian kota tegal) | 1 |
|  | Nur Laela Patriani, S.Kom. | Pranata Komputer Bidang Tenaga kerja | 1 |
|  | Tio Sugiarto, S.kom | Pranata Komputer bidang perindustrian Disnakerin Kota Tegal | 1 |
|  | Adittia pritama | Pengguna layanan | 1 |
|  | Nurul aeni | Pengguna layanan | 1 |
| Jumlah | | | 5 |

Kriteria di atas dipilih karena dalam penelitian ini berkaitan dengan pengelolaan SPBE dan Bertanggung jawab pada bagian yang terkait pelayanan tenaga kerja sehingga informan harus terlibat dalam. kegiatan dan pengelolaan SPBE Selain berdasarkan kriteria di atas, dalam penelitian ini juga menggunakan informan kunci yaitu kepala dinas tenaga kerja dan industri yang mengetahui dan berperan penting dalam pelaksanaan berbagai kegiatan di dinas tenaga kerja dan industri.

## **III. 4. Teknik pengumpulan data**

Teknik Pengumpulan data merupakan hal yang penting dalam penelitian. Pengumpulan data adalah suatu metode dimana peneliti menentukan cara yang paling tepat untuk memperoleh data dan kemudian menuliskan alat atau instrumen pendukung (Arikunto, 2010: 265). Dalam penelitian kualitatif, ada beberapa teknik pengumpulan data yang umum digunakan. Beberapa metode tersebut antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi. Karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang memenuhi standar penulisan karya ilmiah, maka proses pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian. Untuk mengumpulkan data untuk kegiatan penelitian ini, data tertentu harus dikumpulkan agar proses penelitian dapat berjalan dengan sukses. Dalam penelitian kualitatif, prosedur pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan

Di dinas tenaga kerja dan industri kota tegal, peneliti mengembangkan *E-service Quality* sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan menggunakkan Teknik pengumpulan data observasi melalui wawancara dengan kepala dinas. Berikut observasi yang dilakukan peneliti saat berkunjung ke kantor pemerintahan dinas tenaga kerja dan industri di kota tegal.

1. Wawancara

Penelitian ini menggunakkan wawancara untuk memperoleh data. Wawancara digunakkan untuk berkomunikasi dengan partisipan penelitian untuk memperoleh informasi yang tidak termasuk dalam observasi. Peneliti akan melakukan wawancara di dinas tenaga kerja dan industri untuk menilai pengelolaan SPBE.

1. Observasi

Dalam melakukan penelitian, diperlukan data-data pendukung. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi untuk memperoleh data pendukung. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki secara langsung dan tidak langsung (Hadi, 2015: 86). Melalui observasi, peneliti dapat memeriksa keabsahan data yang diperoleh dari wawancara

1. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen. Dokumen dapat berupa teks, gambar, atau karya monumental seseorang. Contoh dokumen tertulis adalah buku harian, sejarah hidup, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, seperti foto, lukisan lapangan, sketsa, dan lain-lain (Sugiyono, 2013: 240). Dalam penelitian ini dokumen yang digunakan adalah foto-foto pelaksanaan berbagai kegiatan dinas tenaga kerja dan industri yang berkaitan dengan desain SPBE

## **III. 5. Teknik Analis Data**

Penulis menggunakkan analisis data Nvivo dengan perangkat lunak Nvivo 12, Upaya mengumpulkan data dilapangan dilakukan dengan beberapa teknik yang telah ditetapkan dan bertujuan agar diperoleh data secara rinci dan tepat sesuai dengan fokus penelitian. Sering kali data yang terjaring kurang relevan terhadap penelitian atau bahkan data yang semula tampaknya kurang penting, kemudian menjadi relevan. Untuk itu dibutuhkan kejelian dalam pengumpulan data, sehingga semua data yang dibutuhkan tidak luput dari pengamatan. Seleksi dan evaluasi diupayakan sesering mungkin terhadap data yang dikumpulkan, sehingga lebih mengarahkan peneliti pada fokus penelitian yang dikehendaki, (Soloihin, 2020) Peneliti sebagai human instrument sebelum memasuki lapangan telah memiliki catatan mengenai berbagai persiapan, perasaannya, harapannya dan pandangannya terhadap dirinya sebagai kunci dalam pengambilan data.

Penelitian yang bersifat kualitatif, pada tahap awal penelitian memang belum memiliki gambaran yang jelas tentang aspek-aspek masalah yang diteliti. Pendekatan konvensional analisis data sistematis, analisis pengkodean, diterapkan dalam penelitian ini. Tujuan analisis pengkodean, menurut Poerwandari (1998), adalah untuk mengatur dan mensistematisasikan data secara lengkap dan tepat sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran umum tentang subjek dan memahami data yang diperoleh.

Peneliti akan menggunakan tiga tingkatan pengkodean untuk mengungkap pola yang ada guna menemukan jawaban atas rumusan masalah:

1) Pengkodean sumber terbuka

Djiwandono (2015), pengkodean terbuka adalah proses pelabelan kata atau frasa dalam kumpulan data yang dianggap sebagai konsep kunci (dengan garis, garis bawah, lingkaran, atau tanda lainnya). Open coding menurut Daymon & Holloway (2007) merupakan proses rekapitulasi dan konseptualisasi data.

2) Pengkodean secara aksial

Langkah selanjutnya adalah pengkodean aksial, yang melibatkan mendefinisikan kategori yang berbeda untuk beberapa kode yang ditulis dalam Open Coding. Pengkodean, menurut Daymon & Holloway (2007), adalah proses merakit kembali data aksial yang telah dipecah oleh pengkodean terbuka. Dengan melalui konsep yang sama lagi dan lagi. Peneliti mengatur ulang kategori awal menjadi kategori utama baru, yang kemudian dia beri label.

3) Pemilihan kode

Pengkodean selektif, menurut Daymon & Holloway (2007), adalah pemilihan kategori yang terhubung satu sama lain. Seorang peneliti dapat menggunakan pengkodean selektif untuk mengungkap esensi penelitian dan menyatukan semua bagian dari ide yang muncul. Kategori inti berisi ide-ide terpenting informan.

Setelah melewati tahapan coding analisis Nvivo dilanjut dengan query dan project map kemudian yang terakhir adalah framework matrices, penjelasannya sebagai berikut:

1) Matriks Pengkodean Kueri

Kueri pengkodean peneliti adalah sub-proses dalam fase analisis kueri yang membantu dalam memeriksa data dengan pendekatan yang fleksibel untuk lebih memahami apa yang terjadi dalam data. Peneliti menggunakan query pengkodean matriks untuk menemukan pola data tertentu dengan mengambil kombinasi norde dan atribut dan menampilkan hasilnya dalam sebuah tabel. Untuk mendapatkan pula tertentu, peneliti membuat matriks pengkodean kueri pada tahap mi

2) Permintaan untuk frekuensi kata

Dalam proses query, query frekuensi merupakan metode untuk menganalisis data yang ada. Metode analisis data query frekuensi kata untuk menentukan kata mana yang sering digunakan dalam wawancara nara sumber. Analisis ini digunakan peneliti untuk mengingatkan agar tidak ada hal-hal penting yang terlewatkan selama proses analisis dan pelaporan.

3) Ikhtisar Proyek

Proses analisis data menggunakan Nvivo diakhiri dengan data peta proyek. Pada peta, proses ini merupakan sub-proses. Peta adalah alat visual untuk menjelajahi dan menampilkan hubungan data. Peta proyek, di sisi lain, adalah representasi grafis dari berbagai produk yang dikembangkan selama penyelidikan. Peneliti menghasilkan peta analitik dari kode, kasus, dan data sumber terkait dalam fase ini untuk menyoroti aliran proses data dan hubungan antara setiap bagian data yang diperiksa dari awal hingga akhir.

4) Kerangka-kerangka

Kerangka matriks merupakan pendekatan analitik yang digunakan dalam penelitian untuk meringkas bahan sumber data. Kerangka kerjayang digunakan oleh peneliti saat menggunakan anudinis data Nyivo dijelaskan dalam metode analisis data ini. Selama langkah ini, peneliti menugaskan seorang wakil yang menjelaskan bagaimana peneliti dapat menggunakan sumber data dari sumber dan bukti untuk memecahkan masalah yang muncul. Temuan analisis kerungka matriks terlampir.

## **III. 6. Sistematika Penulisan**

BAB I pendahuluan, bab ini merupakan pedoman pelaksanaan penelitian dari penyusunan skripsi ini yang meliputi latar belakang, yaitu konteks penelitian yang menjadi alasan dalam penulisan ini. Rumusan masalah, yaitu fokus penelitian agar pembahasan tidak melebar pada hal-hal yang berada di luar pembahasan. Tujuan dan manfaat penelitian, yaitu menjelaskan tujuan, kegunaan, serta telaah pustaka pada penelitian-penelitian sebelumnya, dengan harapan dapat dikaji secara detail dan valid pada akhir penulisan penelitian.

BAB II tinjauan pustaka, bab ini membahas tentang teori yang dipilih oleh peneliti sebagai landasan penelitian yang berkaitan dengan hasil kajian mengenai temuan penelitian yang relevan. Landasan teori dibangun dari berbagai sumber diantaranya jurnal penelitian, disertasi, tesis, skripsi, laporan pnelitian, sumber kepustakaan primer, terbitan-terbitan resmi pemerintah dan Lembaga-lembaga lainnya.

BAB III metodologi penelitian, bab ini menerangkan tentang metode penelitian yang penulis gunakan, meliputi jenis dan sumber penelitian, informan peneliti, sumber data, pengumpulan data, analisis, tahap-tahap penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti, serta sistematika pembahasan dalam penelitian.

BAB IV deskripsi wilayah penelitian, bab ini merupakan paparan data dan temuan penelitian, membahas uraian tentang data yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang telah ditetapkan. Fungsi bab ini adalah untuk memberikan gambaran secara terperinci tentang penyelesaian permasalahan terkait *E-service Quality* sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) di dinas ketenagakerjaan (Dinas Ketenagakerjaan Kota Tegal).

Bab V hasil penelitian dan pembahasan, bab ini berisi tentang hasil penyelidikan dan pembahasan berdasarkan tujuan penelitian, serta memuat beberapa bab berdasarkan bahan penelitian.

Bab VI penutup, bab ini berisi kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian, serta rekomendasi terkait penelitian.

# **BAB IV**

# **DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

# **IV.1. Gambaran Umum Wilayah Kota Tegal**

## **IV.1.1. Letak Geografis**

Kota Tegal Terletak diantara 109°08’ - 109°10’ Bujur Timur dan 6°50’ - 6°53’ Lintang selatan, dengan wilayah seluas 39,68 Km² atau kurang lebih 3.968 Hektar. Kota Tegal berada di Wilayah pantai utara, dari peta orientasi Provinsi Jawa Tengah berada di Wilayah Barat, dengan bentang terjauh utara ke Selatan 6,7 Km dan Barat ke Timur 9,7 Km. Dilihat dari Letak Geografis, Posisi Kota Tegal sangat strategis sebagai Penghubung jalur perekonomian lintas nasional dan regional di wilayah Pantai Utara Jawa ( Pantura ) yaitu dari barat ke timur (Jakarta-Tegal-Semarang-Surabaya) dengan wilayah tengah dan selatan Pulau jawa (Jakarta-Tegal-Purwokerto-Yogyakarta-Surabaya) dan sebaliknya. Pada tahun 1987, Kota Tegal mengalami pemekaran wilayah yang berasal dari Kabupaten Tegal, yang kemudian ditambah lagi dengan wilayah Kabupaten Brebes, yang dikenal dengan sebutan "Bokong Semar". Selanjutnya luas wilayah Kota Tegal pada tahun 2020 mengalami perubahan kembali sesuai dengan hasil kegiatan Penegasan Batas Daerah Kota Tegal dengan Kabupaten Tegal yang dilaksanakan pada tahun 2020, Wilayah kota tegal berbatasan langsung dengan tiga kabupaten, yaitu:

1. Sebelah Timur Kabupaten Pemalang

2. Sebelah Selatan Kabupaten Tegal

3. Sebelah barat Kabupaten Brebes

4. Sebelah Utara Kota tegal berbatasan langsung dengan Laut Jawa

## **IV.1.2. Luas Wilayah**

Luas wilayah Kota Tegal adalah 39.14 km persegi atau sekitar 0,12 persen dari luas jawa tengah dan di bagi menjadi 4 Kecamatan dengan 27 Kelurahan, dengan wilayah terluas adalah Kecamatan Tegal Barat sebesar 15,13 Km² disusul Kecamatan Margadana seluas 11,76 Km², kecamatan Tegal Selatan 6,43 Km² dan Kecamatan Tegal Timur seluas 6,36 Km².

## **IV.1.3. Keadaan Penduduk**

penduduk Kota Tegal pada tahun 2023 semester I, berdasarkan data administrasi Dinas Penduduk dan Catatan Sipil, sebanyak 291.806 jiwa yang terdiri atas 147.181 laki-laki dan 144.625 perempuan, Penduduk kota tegal tahun 2023 tersebar di 4 kecamatan, yaitu:

**Tabel IV.1**

**Luas Daerah, Jumlah Penduduk Per Kelurahan kota tegal Berdasarkan jenis kelamin tahun 2023**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Wilayah | Luas Daerah  (km2/sq.km) | Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin | | Jumlah penduduk |
| Laki-Laki | Perempuan |
| Tegal Timur | 7,41 | 43.580 | 43.569 | 87.149 |
| Tegal Barat | 12,07 | 35.139 | 34.869 | 70.008 |
| Tegal Selatan | 6.38 | 36.476 | 35.278 | 71.754 |
| Margadana | 13.28 | 31.986 | 30.909 | 62.895 |
| Jumlah keseluruhan | 39,14 | 147.181 | 144.625 | 291.806 |

*Sumber: Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota tegal*

Berdasarkan data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa wilayah yang mempunyai luas daerah paling luas adalah Kecamatan margadana yaitu 13.28 Km² sedangkan dengan luas daerah yang paling sempit yaitu kecamatan Tegal selatan yaitu seluas 6,38 Km². Dilihat dari jumlah penduduk, Kecamatan Tegal Timur Merupakan wilayah yang paling banyak penduduknya yaitu pada tahun 2023 adalah 87.149 Jiwa, Tegal Selatan Di urutan selanjutnya sebagai wilayah kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar kedua di Kota Tegal adalah Tegal Selatan, yaitu dengan jumlah penduduk mencapai 71.754 orang, ketiga adalah Kecamatan Tegal barat, jumlah penduduk Tegal barat pada tahun 2023 adalah 70.008 orang, Keempat atau berada di urutan terakhir adalah Kecamatan Margadana. Meski Margadana tercatat sebagai kecamatan paling luas di Kota Tegal, tetapi jumlah penduduknya paling sedikit dibandingkan dengan kecamatan lain yaitu 62.895 penduduk.

Dengan demikian, dapat di tarik kesimpulan bahwa kecamatan yang paling dominan dari luas daerah sampai kepadatan penduduknya adalah kecamatan Tegal Timur meskipun untuk kecamatan ini hanya terdapat 5 kelurahan yaitu Kecambon, Slerok, Panggung, Mangkukusuman, dan mintaragen. Dibandingkan dengan kecamatan lainya. Kecamatan tegal timur memiliki wilayah yang sedikit dan tidak sebanding dengan jumlah penduduknya.

# **IV.2. Gambaran Umum Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian kota tegal (DISNAKERIN)**

## **IV.2.1. Sejarah Umum DISNAKERIN**

Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Tegal merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Tegal yang sebelumnya merupakan instansi vertikal Departemen Tenaga Kerja RI. Awalnya perubahan SKPD tersebut menjadi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi sesuai amat Undang undang No. 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah. Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Tegal merupakan instansi gabungan dari Departemen Tenaga Kerja, Cabang Dinas Perindustrian, dan Kantor Latihan Kerja. Dengan adanya Undang- undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah dan peraturan daerah Kota Tegal No. 2 Tahun 2008, nomenklatur Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transigrasi (Dinsosnakertrans) Kota Tegal.

Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Tegal merupakan dinas tipe B yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang tenaga kerja dan bidang perindustrian, Dasar Pembentukan Peraturan Daerah Kota Tegal No. 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tegal. Mempunyai tugas membantu Walikota Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Dalam melaksanakan tugas sebagai mana dimaksud, Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian menyelenggarakan fungsi yaitu merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang Tenaga Kerja dan Perindustrian, melaksanakan evaluasi, pelaporan dan administrasi di bidang Tenaga Kerja dan Perindustrian, mengendalikan penyelenggaraan tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas dan pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **IV.2.2. Visi dan Misi DISNAKERIN**

## **IV.2.2.1 Visi DISNAKERIN**

Visi Dinas tenaga kerja dan perindustrian (DISNAKERIN) merupakan pernyataan mengenai masa depan organisasi yang realistic, atraktif dan dapat dipercaya sekaligus merupakan Tujuan yang harus dicapai oleh organisasi dan menjadikannya lebih baik dan sukses.

Visi Dinas tenaga kerja dan perindustrian (DISNAKERIN) adalah: "Terwujudnya Pelayanan Prima di Bidang Ketenagakerjaan dan Perindustrian” makna yang terkadung dalam visi tersebut adalah pemberian pelayanan yang professional secara prima dalam bidang ketenagakerjaan dan perindustrian yang berorientasi pada masyarakat pengguna jasa dan dapat memberikan bentuk pelayanan prima yang memenuhi prinsip prinsip pelayanan, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tahun 2003.

## **IV.2.2.2 Misi DISNAKERIN**

Adapun misi dinas tenaga kerja dan perindustrian kota tegal yaitu:

1. Meningkatkan kualitas dan produktivitas tenaga kerja dan pencari kerja
2. Meningkatkan pelayanan penempatan, kesempatan kerja dan menumbuhkan minat masyarakat serta memfasilitasi calon transmigran.
3. Meningkatkan pembinaan dan pengembangan hubungan industrial dan perlindungan tenaga kerja.
4. Meningkatkan produktivitas dan daya saing produk Industri Kecil dan Menengah berbasis keunggulan daerah.

## **IV.2.2.3 Tujuan Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian (DISNAKERIN)**

1. Tujuan Disnakerin
2. Menciptaan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan dunis usaha.
3. Menumbuhkembangkan industry kecil dan menengah.
4. Meningkatkan angka penyerapan tenaga kerja.
5. Meminimalisir angka perselisihan industrial antara pengusaha dan pekerja.

## **IV.2.3. Tugas, fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kota Tegal**

Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Tegal dibentukberdasarkan Peraturan Daerah Kota Tegal Nomor 4 Tahun2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Tegal. Sesuaidengan Peraturan Wali Kota Tegal Nomor 26 Tahun2016tentangPenjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah, DinasTenagaKerja dan Perindustrian Kota Tegal mempunyai tugas membantuWalikota melaksanakan urusan pemerintahan yangmenjadikewenangan Daerah dan tugas pembantuan di bidang Tenaga Kerja dan Perindustrian. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud atas, Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian menyelenggarakan fungsi :

a. perumusan kebijakan di bidang Tenaga Kerja dan Perindustrian;

b. pelaksanaan kebijakan di bidang Tenaga Kerja dan Perindustrian;

c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang TenagaKerjadanPerindustrian;

d. pelaksanaan administrasi Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian;

e. pengendalian penyelenggaraan tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas;

Susunan organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian KotaTegal terdiri dari:

a. Kepala Dinas

b. Sekretariat, terdiri dari:

1) Subbagian Program dan Keuangan

2) Subbagian Umum dan Kepegawaian

c. Bidang Pembinaan Tenaga Kerja, terdiri dari:

1) Seksi Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja

2) Seksi Pengembangan dan Perluasan Kesempatan Kerja

d. Bidang Hubungan Industrial dan Perlindungan Tenaga Kerja, terdiri dari:

1) Seksi Pembinaan Hubungan Industrial

2) Seksi Perlindungan Tenaga Kerja

e. Bidang Perindustrian, terdiri dari:

1) Seksi Industri Logam, Mesin, Elektronika, Agro danKimia

2) Seksi Industri Kreatif, Kerajinan, Sandang dan Aneka

f. Kelompok Jabatan Fungsional, terdiri dari:

1) Mediator

2) Pranata Komputer

3) Arsiparis

4) Penyuluh Perindustrian dan Perdagangan

5) Statistisi

******Adapun Struktur organisasi Dinas Tenaga KerjadanPerindustrian Kota Tegal adalah sebagai berikut :

Gambar IV.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Tegal

*Sumber : dinas tenaga kerja dan perindustrian kota tegal 2023*