BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Evaluasi kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat, adalah salah satu cara yang dilakukan untuk mencapai kinerja yang baik. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat mengadakan rapat internal bersama semua para aparatur yang bekerja untuk meninjau kemabali hasil kerja selama seminggu, sehingga aparatur bisa efektif dalam bekerja sama.

Evaluasi kinerja merupakan tahapan penilaian kinerja individu tahunan berdasarkan tolak ukur tertentu yang dinilai. Pengembangan aparatur merupakan tahapan dari hasil evaluasi kinerja, sehingga akan diketahui sejauh mana perbaikan yang perlu dilakukan kepada aparatur atau pegawai atas target kinerja yang dicapai. Evaluasi kinerja, sebagai tahapan dari manajemen kinerja. Penilaian atau evaluasi kinerja dapat diketahui sejauh mana pencapaian target kinerja aparatur sesuai dengan tugas dan fungsinya. Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan dari instansi tersebut. Evaluasi kinerja dilakakukan untuk mengetahui posisi instansi yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat, terutama bila terjadi kelembatan atau penyimpangan.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat mengadakan evaluasi kinerja untuk membahas kelambatan dan penyimpangan yang terjadi

akibat dari kurangnya sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang sangat minim mengakibatkan kinerja pegawainya menjadi lemah, sehingga pelayanan terhadap masyarakat Provinsi Jawa Barat menjadi kurang efisien dan lambat. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi atau instansi pemerintahan dalam mencapai tujuan. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat membutuhkan individu atau sumber daya manusia yang kompeten, handal dan *visioner*. Kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki harus sejalan dengan arah visi dan misi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

Pengelolaan kinerja aparatur atau sumber daya manusia dilakukan agar sejalan dengan arah visi dan misi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat. Evaluasi kinerja dapat ditempuh melalui perancangan atau desain dan perilaku aparatur atau SDM yang sesuai dengan kompetensi inti instansi terkait. Evaluasi kinerja yang dilakakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat untuk membicarakan para pegawai yang dinilai oleh pimpinan tentang sejauh mana pencapaian kinerja yang telah dilakukan atau di capai oleh pegawai tersebut.

Sumber daya manusia merupakan suatu daya yang bersumber dari manusia yang berkualitas serta profesional. Kemampuan aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat penting arti dan keberadaannya bagi peningkatan produktifitas kerja di lingkungan organisasinya. Secanggih-canggihnya sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat, tanpa

ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas, dapat diperkirakan dinas tersebut sulit untuk maju dan berkembang sehingga dapat menghasilkan kinerja yang buruk.

Penyelenggaraan pemerintah yang baik diperlukan kemampuan dalam mengelola dan memberdayakan, potensi dan sumber daya yang tersedia. Pengembangan sumber daya manusia merupakan modal utama dalam pencapaian *good governance*. Perkembangan sumber daya manusia merupakan alat penentu keberhasilan pemerintah, sumber daya manusia menentukan tercapainya tujuan dari pemerintahan. Kemampuan sumber daya manusia yang handal, maka pemerintah dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan *e-government* di lingkungan pemerintahan dapat terlakasana dengan baik apabila memperhatikan sumber daya manusianya yaitu kinerja. Pemerintahan pada hakikatnya bertujuan pada pelayanan publik (*public service*) yaitu memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi memberikan kemudahan dalam meningkatkan hubungan antara pemerintah, masyarakat dan pihak-pihak lain. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah bermacam-macam mulai dari pelayanan tentang kesehatan, pendidikan, sosial, dan lain sebagainya. Salah satu pelayanan yaitu penyampaian informasi ketenagakerjaan melalui media informasi yaitu *website* yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

Bagi organisasi birokrasi, penerapan standar pelayanan publik sebagai norma yang baru juga akan memiliki arti strategis di masa-masa mendatang.

Penerapan standar tersebut akan berimplikasi pada menguatnya dukungan publik legitimasi bagi eksistensi organisasi birokrasi. Apabila ini terjadi maka organisasi birokrasi akan lebih mudah dalam memperoleh akses terhadap berbagai sumber daya yang ada di masyarakat, untuk menjamin kelangsungan hidupnya. Sebagai pelayan masyarakat, pegawai publik atau birokrat harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena indikator kinerjanya ditentukan oleh seberapa puas masyarakat mendapat pelayanan dari pegawai publik.

Standar pelayanan publik dapat dianggap sebagai suatu norma baru yang diperkenalkan kepada birokrasi publik untuk memberikan respon terhadap berbagai perubahan nilai yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. Jauh berbeda dengan respon yang bersifat struktural dimana organisasi dapat mengadaptasi perubahan struktur organisasi secara cepat untuk menanggapi perubahan lingkungannya. Menurut Boin dan Critensen, 2008 (dalam Agus Dwiyanto, 2009:310) norma yang baru memerlukan proses yang panjang lewat beberapa tahapan yaitu : 1) Kemunculan norma, 2) penerimaan norma, 3) *internalisasi* norma, 4) *legitimasi* norma. Proses setiap tahapan tersebut terhadap momen-momen yang kritikal yang harus dilalui sehingga adopsi terhadap norma yang baru dapat dilakukan. Tahapan momen-momen kritis dapat dilalui dengan baik kepemimpinan organisasi publik menjadi salah satu determinan faktor yang akan menjamin perubahan norma tersebut berjalan dengan sukses.

Penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik memerlukan kemampuan dalam mengelola dan memberdayakan potensi dan sumber daya yang tersedia. Pengembangan sumber daya manusia merupakan modal utama dalam pencapaian

Good Governance, karena pengembangan sumber daya manusia merupakan alat penentu keberhasilan pemerintah. Sumber daya manusia menentukan tercapainya tujuan dari pemerintah, karena dengan memiliki sumber daya manusia yang handal maka pemerintah dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik dibutuhkan untuk memberi masyarakat suatu informasi yang membangun masyarakat.

Perkembangan *e-Government* memberikan pengaruh terhadap perkembangan suatu lembaga pemerintahan, masyarakat serta kalangan pebisnis. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang luas menuntut pemerintah untuk meningkatkan pelayanan ketenagakerjaan terhadap masyarakat. Penyelenggaraan teknologi informasi dan komunikasi yang menuju tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sangat ditentukan oleh kemampuan dan kesiapan pemerintah itu sendiri baik pemerintah pusat, provinsi maupun kabupaten/kota.

Informasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap manusia untuk dapat mengembangkan hidupnya baik dari segi politik, hukum, ekonomi, sosial budaya dan keamanan dalam rangka pengembangan pribadi dan lingkungan. Kebutuhan informasi sangat penting bagi kehidupan seseorang. Pelayanan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi publik merupakan bagian dari hak dasar dalam kehidupan manusia. Kebutuhan informasi sama halnya dengan efesiensi pembangunan daerah. Hal ini dapat ditentukan dengan adanya komunikasi yang baik antara pemerintah daerah selaku pejabat publik dengan masyarakat.

Komunikasi yang baik dapat menciptakan adanya transparansi informasi bagi publik.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dalam penerapan *e-Government* adalah kurangnya kemampuan sumber daya manusia yaitu kurangnya potensi, pengalaman serta keahlian dalam pelaksanaan Teknologi Informasi (TI) serta kurangnya motivasi pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehingga mempengaruhi pelayanan publik dalam pengembangan *e-Government*. *Information and Communication Tecnology/ICT* untuk memberikan pelayanan informasi dan pengalaman serta dapat meningkatkan motivasi aparatur dalam melaksanakan tugas khusus dibidang ICT. Para pengguna tenaga kerja dapat mendapatkan tenaga kerja sesuai dengan spesifikasi tenaga kerja yang dibutuhkan, diharapkan melalui Bursa Kerja *Online* (BKOL) yang telah berjalan aktif selama empat tahun ini, pelayanan atau tuntutan masyarakat dapat terpenuhi secara lebih baik.

Sistem ini di rancang dengan *link* dan *match* artinya apabila profil atau karakteristik lowongan sesuai dengan data pribadi dari pencari kerja akan terhubung (*link)* dengan sendirinya. Pengguna tenaga kerja akan diinformasikan melalui *E-mail* sedangkan bagi pencari kerja akan diinformasikan sesuai dengan keinginan pengguna tenaga kerja, dengan syarat apabila pengguna tenaga kerja akan melaksanakan rekrut harus memberitahukan kepada Dinas yang menangani ketenagakerjaan setempat. Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat mempengaruhi hasil kerja yang dilaksanakan oleh aparatur. Maka dari itu perumusan masalah yaitu Evaluasi

Kinerja Aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam Pelayanan Publik melalui Sistem Informasi BKOL dengan cara mengakses website resminya www.bursakerja-jabar.com.

BKOL adalah unit yang menjalankan fungsi penempatan untuk mempertemukan atau memfasilitasi pertemuan antara pencari kerja dengan pengguna tenaga kerja atau pengusaha secara online. Pembuatan BKOL ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui layanan informasi ketenagakerjaan bagi masyarakat.

Perkembangan *e-Government* bukan lagi merupakan sebuah teori atau konsep mimpi belaka, karena keberadaannya telah nyata terlihat di tengah-tengah globalisasi dunia saat ini. Konsep *e-Government* bukanalah merupakan suatu hal yang berlebihan jika dikatakan bahwa dengan diterapkannya konsep tersebut oleh pemerintah beberapa negara telah berhasil meningkatkan kualitas kehidupan masyarakatnya. Pemanfaatan *e-Government*, tentu saja tidak dapat menunggu hingga seluruh masyarakatnya siap, dengan perencanaan yang matang. Pemerintah setiap negara telah memulai *e-Government* karena dapat membantu, pemerintah dalam meningkatkan kinerja pelayanannya kepada masyarakat. Inovasi teknologi telekomunikasi berkembang dengan cepat, selaras dengan perkembangan karakteristik masyarakat modern yang memiliki layanan fleksibel, serba mudah, memuaskan dan efesien.

Penerapan *e-Government* yang dilakukan oleh pemerintah merupakan salah satu cara menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat

dengan menggunakan akses yang lebih cepat untuk pemerintah dalam memberikan pelayanan dan informasi. Penerapan *e-Government* di lingkungan pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta untuk membuka peluang kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai dan badan usaha untuk berpartisipasi di pemerintahan. Konsep penerapan *e-Government* bukan berarti hanya menerapkan sistem pemerintahan secara elektronik saja, tetapi lebih bagaimana sistem pemerintah berjalan karena dalam menjalankan *e-Government* diperlukan suatu sistem yang baik, teratur, dan sinergis dari masing-masing lembaga pemerintahan.

Teknologi telematika khususnya teknologi informasi sudah menjadi tuntutan bagi dunia global, untuk memfasilitasi tuntutan masyarakat modern khususnya para pencari kerja dan pengguna tenaga kerja serta masyarakat pencari informasi ketenagakerjaan maka dibuatlah sistem informasi. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat membuka layanan kepada pencari kerja dan pengguna tenaga kerja melalui Sistem Informasi BKOL. Para pencari kerja dan pengguna tenaga kerja dapat bertemu secara langsung dan cepat, para pencari kerja dapat menggunakan media internet tersebut untuk mencari pekerjaan (lowongan kerja) sesuai dengan latar belakang pendidikan, bakat, minat, dan kemampuan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul **"Evaluasi Kinerja Aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Bursa Kerja *Online* (BKOL)".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka untuk mempermudah arah proses pembahasan, peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis kinerja dari waktu yang terdahulu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui Sistem Informasi BKOL?
2. Bagaimana evaluasi kebutuhan pelatihan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui Sistem Informasi BKOL?
3. Bagaimana sasaran dari kinerja yang akan datang Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui Sistem Informasi BKOL?
4. Bagaimana potensi aparatur yang berhak memperoleh promosi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui Sistem Informasi BKOL?

1.3 Maksud Dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui sistem informasi BKOL. Sedangkan tujuan penelitiannya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui analisis kinerja dari waktu yang terdahulu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui Sistem Informasi BKOL.

2. Untuk mengetahui evaluasi kebutuhan pelatihan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui Sistem Informasi BKOL.
3. Untuk mengetahui sasaran dari kinerja yang akan datang Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui Sistem Informasi BKOL.
4. Untuk mengetahui potensi aparatur yang berhak memperoleh promosi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui Sistem Informasi BKOL.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Bagi kepentingan peneliti, hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan, dan memahami kinerja aparatur Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui sistem informasi BKOL, sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai kesesuaian fakta di lapangan dengan teori yang ada.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan secara relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya *e-Government*.

3. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam meningkatkan evaluasi kinerja aparatur Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui sistem informasi BKOL.

1.5 Kerangka Pemikiran

Evaluasi kinerja yang dikemukakan Payaman J. Simanjuntak adalah "suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas (*performance*) seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu." (Simanjuntak, 2005:103). Berdasarkan pengertian tersebut maka evaluasi kinerja merupakan suatu proses yang digunakan oleh pimpinan untuk menentukan prestasi kerja seorang aparatur dalam melakukan pekerjaannya menurut tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Selain itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan.

Sasaran-sasaran dan evaluasi kinerja Aparatur yang dikemukakan Agus Sunyoto (1999) dalam bukunya Kualitas Kinerja Aparatur (edisi kelima) sebagai berikut :

1. Membuat analisis kinerja dari waktu yang lalu secara berkesinambungan dan periodik, baik kinerja aparatur maupun kinerja organisasi.
2. Membuat evaluasi kebutuhan pelatihan dari para aparatur melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan dirinya. Atas dasar evaluasi kebutuhan pelatihan itu dapat menyelenggarakan program pelatihan dengan tepat.
3. Menentukan sasaran dari kinerja yang akan datang dan memberikan tanggung jawab perorangan dan kelompok sehingga untuk periode yang selanjutnya jelas apa yang harus diperbuat oleh karyawan, mutu dan baku yang harus dicapai, sarana dan prasaranan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
4. Menemukan potensi karyawan yang berhak memperoleh promosi, dan kalau mendasarkan hasil diskusi antara karyawan dan pimpinannya itu untuk menyusun suatu proposal mengenai sistem bijak *(merit system)* dan sistem promosi lainnya, seperti imbalan (*reward system recommendation*).

(Sunyoto, 1999:1)

Berdasarkan sasaran di atas, evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaikai kinerja aparatur yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasi. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya. Kinerja sangat tergantung dari para pelaksananya, yaitu para karyawannya agar mereka mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi dalam *corporate planningnya*. Perhatian hendaknya ditujukan kepada kinerja, suatu konsepsi atau wawasan bagaimana kita bekerja agar mencapai yang terbaik. Hal ini berarti bahwa kita harus dapat memimpin orang-orang dalam melaksanakan kegiatan dan membina mereka sama pentingnya dan sama berharganya dengan kegiatan organisasi. Jadi, fokusnya adalah kepada kegiatan bagaimana usaha untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan kinerja

dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Untuk mencapai itu perlu diubah cara bekerja sama dan bagaimana melihat atau meninjau kinerja itu sendiri. Dengan demikian pimpinan dan karyawan yang bertanggung jawab langsung dalam pelaksanaan evaluasi kinerja harus pula dievaluasi secara periodik.

Tabel 1.1
Kriteria Evaluasi

Tipe Kriteria	Pertanyaan	Ilustrasi
Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah dicapai?	Unit pelayanan
Efisiensi	Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?	Unit biaya Manfaat bersih Rasio biaya-manfaat
Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?	Biaya tetap (masalah tipe I) Efektivitas tetap (masalah tipe II)
Perataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok tertentu?	Kriteria Pareto Kriteria kaldor-Hicks Kriteria Rawls
Resposivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu?	Konsistensi dengan survai warga negara
Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?	Program publik harus merata dan efisien

(Sumber: Dunn, 2003:610)

Berdasarkan kriteria di atas, efektivitas merupakan suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Intinya adalah efek dari suatu aktivitas. Kedua yaitu efisiensi, berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas

tertentu. Ketiga, kecukupan merupakan sejauhmana tingkat efektivitas dalam memecahkan masalah untuk memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan masalah.

Menurut Dwiyanto dalam bukunya *mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*, menekankan bahwa responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik. Hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat.

Agenda dan prioritas pelayanan dalam mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Berdasarkan studinya tentang reformasi birokrasi. Dwiyanto, mengembangkan beberapa indikator responsivitas pelayanan publik, yaitu:

1. Keluhan pengguna jasa
2. Sikap aparat birokrasi, dalam merespon keluhan pengguna jasa
3. Penggunaan, keluhan pengguna jasa sebagai referensi perbaikan layanan publik
4. Barbagai tindakan aparat birokrasi dalam memberikan pelyanan, dan
5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

(Dwiyanto, 2002:48-49)

Berdasarkan indikator responsivitas pelayanan publik, menurut Dwiyanto bahwa pelayanan publik belum memadai sehingga selalu ada keluhan dari para pengguna jasa, selain itu para aparat pemerintahan selalu lamban dalam merespon keluhan dari pengguna jasa. Pelayanan publik yang di laksanakan oleh lembaga pemerintahan masih harus dibenahi seperti penggunaan, keluhan pengguna jasa sebagai suatu referensi untuk manjalankan layanan yang baik bagi masyarakat. Berbagai tindakan aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan masih sangat minim sehingga di perlukannya reformasi dalam birokrasi untuk meningkatkan

kualitas pelayanan bagi masyarakat. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi harus sesuai dengan visi dan misi instansi terkait, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat di pertanggungjawabkan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukakn deskriminasi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan.

(Sinambela, dkk, 2006:6)

Berdasarkan pendapat di atas, maka dalam pelaksanaan pelayanan publik harus ada keterbukaan dalam kondisi apapun, sehingga menghasilkan akuntabilitas yang bersih dan masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas, terbuka, sesuai dengan kondisi, pealayanan yang dapat di pertanggungjawabkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

Pemerintah dalam menjalankan tugasnya mempunyai tiga fungsi yaitu pemberdayaan (*empowerment*), pembangunan (*development*), dan pelayanan (*service*). Upaya peningkatan pelayanan sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, salah satunya pelayanan penyampaian informasi tentang ketenagakerjaan melalui

Sistem Informasi BKOL yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

Melengkapi teori tentang sistem informasi BKOL, maka akan diuraikan mengenai pengertian sistem dan informasi. M. Khoirul Anwar dalam buku *SIMDA: Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah* menjelaskan pengertian sistem, yaitu seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan. (Anwar, 2004:4).

Menurut Sutabri dalam bukunya *Pengantar Sistem Informasi* menjelaskan bahwa informasi "merupakan data yang telah diklarifikasi atau di interprestasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan" (Sutabri, 2005:23). Sesuai pendapat di atas, informasi merupakan data yang telah di proses dari seluruh data yang baku menjadi data yang berkualitas dan dapat bersifat akurat dan tepat waktu, sehingga memberikan suatu informasi yang bermutu bagi masyarakat.

Alat ukur kinerja dan efektivitas website menurut Goldschmidt et al, 2002 yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit terdiri dari :

1. *Audience*
2. *Content*
3. *Interactivity*
4. *Usability*
5. *Innovation*

(dalam Indrajit, 2005:53)

Penyampaian informasi ketenagakerjaan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat melalui Sistem Informasi BKOL harus dapat bersifat akurat, tepat waktu serta relevan sehingga informasi

tersebut dapat bermanfaat bagi masyarakat maupun kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Pemerintah pada hakikatnya bertujuan pada pelayanan publik atau *publik service* yaitu memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat. Salah satunya penggunaan *e-Government* yaitu melalui media internet yaitu *website*.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Evaluasi kinerja aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui sistem informasi BKOL dilihat dalam sasaran dan evaluasi kinerja aparatur sebagai berikut:
    a. Analisis kinerja adalah hasil pencapaian dan penilaian kerja aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dari waktu yang lalu secara berkesinambungan dan periodik, baik kinerja aparatur maupun kinerja organisasi.
    b. Evaluasi kebutuhan pelatihan adalah kinerja para Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan pengetahuan aparaturnya sendiri atas dasar evaluasi kebutuhan pelatihan itu dapat menyelenggarakan program pelatihan dengan tepat.
    c. Sasaran kinerja adalah tanggung jawab perorangan dan kelompok sehingga untuk periode yang selanjutnya jelas apa yang harus diperbuat oleh aparatur, mutu dan baku yang harus dicapai, sarana dan prasaranan yang

diperlukan untuk meningkatkan kinerja aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

d. Potensi aparatur adalah kinerja yang dilakukan oleh aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat memperoleh promosi, dan kalau mendasarkan hasil diskusi antara karyawan dan pimpinannya itu untuk menyusun suatu proposal mengenai sistem bijak *(merit system)* dan sistem promosi lainnya, seperti imbalan (*reward system recommendation*).

2. Kualitas pelayanan publik digambarkan melalui operasionalisasi konsep sebagai berikut :

   a. Transparansi, adalah pelayanan aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh masyarakat.

   b. Akuntabilitas, adalah pelayanan aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat yang dapat dipertanggungjawabkan dengan ketentuan Perundang-Undang.

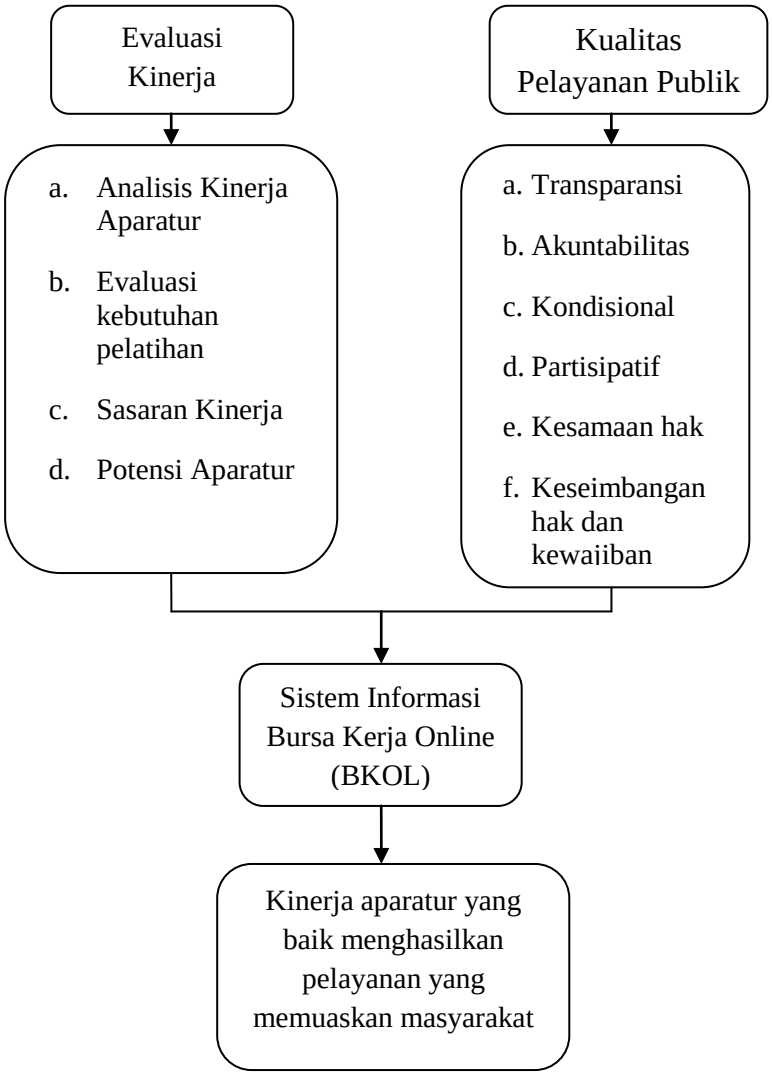
   c. Kondisional, adalah pelayanan aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.

   d. Partisipatif, adalah pelayanan aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak, adalah pelayanan aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat yang tidak melakukakn deskriminasi.
f. Keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pelayanan aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat yang mempertimbangkan aspek keadilan.

3. Kualitas informasi yang diukur berdasarkan :
   a. Informasi adalah data yang telah diolah oleh aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat menjadi sebuah bentuk sistem informasi BKOL yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang.
   b. Tepat waktu (*timelines*) adalah usia data Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat yang sesuai dengan upaya pengambilan keputusan, informasi BKOL tersebut tidak usang atau kadaluarsa ketika sampai ke penerima, sehingga masih ada waktu untuk menggunakan informasi tersebut sebagai bahan pengambilan keputusan.
   c. Relevan (*relevance*) adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat memberikan informasi BKOL yang benar-benar memberikan manfaat bagi pemakainya.

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. “Metode penelitian deskriptif adalah metode untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau

gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih" (Soehartono, 2002:35).

Peneliti menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja aparatur Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui sistem informasi BKOL. Selain itu penelitian ini menggunakan metode deskriptif karena pada penelitian ini terdapatnya satu variabel yang bersifat mandiri. Metode deskriptif pada penelitian ini bertujuan untuk memberikan semacam mekanisme pengawasan melalui evaluasi kinerja aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui sistem informasi BKOL agar dapat dipertanggungjawabkan sesuai tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan metode yang digunakan, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu berupa gambaran dari jawaban informan. Pendekatan kualitatif menurut Bagong Suyanto merupakan "strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya" (Suyanto, 2005:183).

Suyanto mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif merupakan suatu strategi penyelidikan yang alami dan induktif dalam suasana tanpa menggunakan hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif ditentukan oleh teori yang muncul dari pengalaman kerja lapangan dan menetap atau berakar (*grounded*) dalam data.

Sedangkan menurut Sugiyono pendekatan kualitatif adalah:

> "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi" (Sugiyono, 2005:1).

Berdasarkan pada metode dan pendekatan yang digunakan, maka peneliti dapat mengetahui secara jelas dalam mengevaluasi kinerja aparatur Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui sistem informasi BKOL. Hal tersebut dapat dilakukan dengan teknik pengumpulan data, menentukan informan dan menganalisa data.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan metode penelitian yang telah dijelaskan di atas, dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan adalah:

a. Observasi

Observasi adalah cara menghimpun data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan objek penelitian (Muhammad, 2003:35). Hal ini peneliti melakukan penelitian tentang evaluasi kinerja aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui sistem informasi BKOL. Provinsi Jawa Barat tepatnya di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi adalah Lokasi penelitian. Peneliti ingin mengetahui kebenaran pandangan teoritis tentang masalah yang diselidiki dalam

hubungannya dengan dunia nyata. Observasi juga untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.

b. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan suatu teknis pengumpulan data yang dilakukan melalui penganalisaan teori-teori yang terdapat dalam buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Sumber yang dimaksud adalah seperti yang tertulis dalam daftar pustaka dan sumber-sumber lain yang relevan.

c. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan tanya jawab secara lisan, sepihak, berhadapan muka dan dengan arah tujuan yang telah ditentukan (Muhammad, 2003:32). Hal ini peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang mengetahui, memahami lebih jauh dan berhubungan dengan evaluasi kinerja aparatur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui sistem informasi BKOL.

1.6.2 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai strategi penyelidikan yang naturalistik dan induktif dalam mendekati suatu suasana

(*setting*) tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Teori muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar (*grounded*) dalam data (Suyanto, 2005:83). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan penelitian ini ada tiga teknik, dikutip dari Sugiyono dengan bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif,* ketiga teknik tersebut sebagai berikut:

1. Reduksi Data
   Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang lebih direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.
2. Penyajian Data
   Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* (aliran) dan sejenisnya. Penyajian data yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. Penarikan Kesimpulan
   Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum pasti sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

(Sugiyono, 2005:83)

Peneliti menggunakan analisis ini supaya dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efisien mengenai data-data yang terkumpul, sehingga siap untuk di interprestasikan. Disamping itu data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

1.6.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah *Snowball* yaitu sumber data yang pada awal mulanya berjumlah sedikit, namun semakin bertambah menjadi besar. Menurut pendapat Lincoln dan Guba yang dikutip Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* yang mendefinisikan pengertian *Snowball,* sebagai berikut:

> "Seorang peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan; selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya tersebut, peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan dan akan memberikan data yang lebih lengkap. Unit sampel yang dipilih makin lama makin terarah sejalan dengan makin terarahnya fokus penelitian" (dalam Sugiyono, 2005:54-55).

Pengambilan informan berdasarkan *snowball*, yaitu penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan sumber data yang akan dijadikan sebagai informan penelitian. Peneliti melakukan observasi awal dengan :

1. Kepala Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat yaitu Drs. H. Mustopa Djamaludin, M.Si sebagai orang pertama yang dijadikan sumber data. Informan pertama ini dipilih karena orang yang mengetahui keseluruhan masalah evaluasi kinerja aparatur Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui sistem informasi BKOL.
2. Kepala Bidang Penampatan Tenaga Kerja yaitu Drs. Johny Darma, MM selaku informan kedua yang dipilih karena mengetahui masalah

evaluasi kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui sistem informasi BKOL.

3. Informan ketiga yaitu Daryanto. SE dipilih sebagai sumber informasi karena mengetahui tentang sistem informasi BKOL.
4. Agus Radjito.Spd dipilih sebagai sumber informasi kunci dari bagaian kepagawaian dan umum karena mengetahui tentang evaluasi kinerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.
5. Dra. Lina Marlina sebagai sumber informasi kunci yang membantu peneliti untuk mendapatkan informasi tentang bagian pelatihan dan produktivitas kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.
6. Apong Sukaesih dari bagian perpusatakaan sebagai sumber informasi kunci yang mengetahui tentang Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

Penentuan informan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat sesuai dengan teknik penentuan informan yaitu *snowball*. Peneliti mewawancarai 15 orang informan kemudian peneliti menetapkan 6 informan kunci yang mengetahui dengan jelas masalah evaluasi kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui sistem informasi BKOL.

Penentuan informan untuk narasumber yang kedua adalah masyarakat yang memohon pelayanan ketenagakerjaan, peneliti menggunakan *accidental*,

yaitu: “pengambilan unsur sampel secara sembarang sampai terpenuhi jumlah yang diinginkan” (Sudjana, 2005:73).

1. Jamez Huninhatu sebagai informan pertama yang dipilih karena mengetahui sistem informasi BKOL.
2. Mayrela Patty sebagai informan yang pernah mencari kerja melalui sistem informasi BKOL.
3. Ivan Sairdekut dipilih sebagai informan karena mengetahui sistem informasi BKOL.
4. Fahmi salah satu informan yang pernah mendaftarkan diri sebagai anggota tetap sistem informasi BKOL.

Para informan diatas dipilih menjadi informan kunci oleh peneliti karena banyak mengetahui tentang sistem informasi BKOL, dan cara menjadi member sistem informasi BKOL. Peneliti sendiri dalam mendapatkan informasi, harus mengakses sendiri dan mendaftarkan diri sebagai pencari kerja dengan cara mengakses www.burasakerja-jabar.com.

Peneliti menjadikan masyarakat atau swasta menjadi narasumber, karena masyarakat yang langsung merasakan hasil dari evaluasi kinerja aparatur Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan publik melalui sistem informasi BKOL.

1.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat di Jalan Soekarno-Hatta No. 532, Bandung. Telepon (022) 7564327, Fax. (022) 7564319.

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

No	Waktu / Kegiatan	Tahun 2009		Tahun 2010							
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst
1	Penyusunan Rancangan Judul	■	■								
2	Penyusunan Usulan Penelitian			■	■	■					
3	Seminar Usulan Penelitian						■				
4	Pengumpulan Data						■	■	■		
5	Pengolahan Data						■	■	■		
6	Pembuatan Skripsi						■	■	■	■	
7	Sidang Ujian Skripsi										■