

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan. Hal ini berhubungan dengan begitu berharapnya masyarakat kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang baik, memuaskan dan memberikan kemudahan dalam mengaksesnya. Salah satunya adalah Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember sebagai dinas yang memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan ketenagakerjaan. Instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan ketenagakerjaan seperti pendataan tenaga kerja, perencanaan tenaga kerja, perluasan kesempatan kerja, penempatan tenaga kerja, pelatihan kerja, peningkatan produktivitas tenaga kerja, pembinaan hubungan industrial dan syarat kerja, serta pengawasan ketenagakerjaan (Musnianti, 2010).

Pelayanan publik adalah serangkaian tindakan, prosedur, dan inisiatif yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan, dan hak-hak masyarakat secara adil dan efektif. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang prima, responsif, dan transparan kepada masyarakat. Pelayanan publik harus terus ditingkatkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik di setiap instansi pemerintah sebagai jawaban atas tuntutan dan harapan masyarakat. Peningkatan pelayanan publik mencakup percepatan dan penyederhanaan proses administrasi (Mansyur, 2013).

Modernisasi menjadi kunci bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi sarana penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Penggunaan platform digital, aplikasi mobile, dan sistem informasi geografis dapat mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan. Selain itu, teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan solusi inovatif untuk tantangan administratif. Hal ini juga diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik yang mengatur prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yang merupakan keefektifan pelayanan pemerintah itu sendiri (BPK RI, 2009).

Pada Agustus 2023, jumlah angkatan kerja di Kabupaten Jember mencapai 1,48 juta orang, mengalami peningkatan sebanyak 128,26 ribu orang dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2022. Peningkatan ini sejalan dengan Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) yang mencapai 72,30 persen, naik dari 69,44 persen pada tahun 2022 dan 68,97 persen pada tahun 2021. Meskipun angkatan kerja meningkat, Kabupaten Jember berhasil menekan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) pada tahun 2023 menjadi 4,01 persen, turun dari 4,06 persen pada tahun 2022 dan 5,44 persen pada tahun 2021. Hal ini mencerminkan keberhasilan dalam mengelola pertumbuhan angkatan kerja, yang sejalan dengan upaya meningkatkan partisipasi dalam dunia kerja sambil mengendalikan tingkat pengangguran (Badan Pusat Statistik, 2021-2023).

Di era digitalisasi, aplikasi menjadi salah satu contoh inovasi yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Penggunaan teknologi informasi seperti aplikasi ini, diprediksi akan merangkul pertumbuhan dan memudahkan para pencari kerja untuk mendapatkan pekerjaan. Nilai dari layanan kartu pencari kerja tidak hanya pada individu, tetapi juga memiliki pengaruh sistemik terhadap tingkat pengangguran dan kesejahteraan masyarakat (Nur Azizah, 2022).

Dalam upaya pembangunan Kabupaten Jember, langkah-langkah pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik menjadi nyata melalui dukungan penuh terhadap modernisasi sistem digital. Komitmen ini tercermin dalam alokasi anggaran khusus yang tercantum dalam RPJMD Kabupaten Jember untuk mendukung pembangunan dan program perangkat daerah selama periode tahun 2021-2026. Keputusan ini sejalan dengan visi jangka panjang pemerintah daerah untuk mengadopsi teknologi informasi dan inovasi dalam sektor pelayanan publik. Salah satu implementasi konkret dari RPJMD ini adalah pengembangan aplikasi E-KAPEKA (Jember Elektronik Kartu Pencari Kerja). Dengan alokasi anggaran yang telah dialokasikan, aplikasi ini diharapkan tidak hanya mempermudah pencari kerja dan pembuatan AK1, tetapi juga memberikan

kontribusi yang signifikan terhadap peluang pekerjaan serta mampu menekan tingkat pengangguran. Dengan adopsi teknologi, menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan akuntabel dalam proses pembuatan atau pencetakan kartu pencari kerja (AK1) dapat memberikan dukungan bagi pertumbuhan ekonomi lokal, menciptakan manfaat jangka panjang bagi masyarakat Kabupaten Jember (Bupati Jember, 2021).

E-KAPEKA (Jember Elektronik Pencari Kerja) adalah sebuah aplikasi yang dirancang oleh Dinas Ketenaga kerja Kabupaten Jember untuk mencetak kartu pencari kerja, dikenal juga sebagai AK1, serta melakukan pendataan terhadap para pencari kerja. Fungsinya tidak hanya terbatas pada pencetakan kartu, melainkan juga mencakup proses pendataan yang memungkinkan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember untuk mengelola informasi mengenai para pencari kerja secara elektronik. Dengan menggunakan teknologi ini, diharapkan dapat tercipta efisiensi dalam proses administratif terkait dengan pelayanan kartu pencari kerja. Penerapan E-KAPEKA menjadi langkah inovatif dalam meningkatkan akurasi data dan mempermudah akses informasi terkait pencari kerja di Kabupaten Jember (Aziz, 2022).

Aplikasi E-KAPEKA diperkenalkan sebagai sebuah inovasi dalam layanan yang diresmikan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember pada tanggal 26 Agustus 2022 (Hasan, 2022). Meski demikian, dampak penggunaan aplikasi ini dan sejauh mana kontribusinya yang positif perlu dievaluasi melalui penelitian mendalam. Dengan melakukan penelitian yang lebih rinci terkait pengaruh pemanfaatan aplikasi E-KAPEKA terhadap efisiensi layanan pembuatan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam bagi pemerintah daerah Kabupaten Jember, terutama Dinas Tenaga Kerja, dan entitas serupa lainnya dalam usaha meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti mengidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu adakah pengaruh penggunaan aplikasi E-KAPEKA (X) terhadap efisiensi pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember (Y) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi E-KAPEKA terhadap efisiensi pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh pada penelitian ini secara umum ada dua, yaitu :

1. Manfaat teoritis

Diharapkan Penelitin ini dapat memberikan kontribusi pada pemahaman efisiensi layanan publik dan manajemen pelayanan, serta menyajikan model peningkatan berbasis teknologi. Selain itu penelitian ini dapat menjadi efisiensi pelayanan publik dengan teknologi di sektor tenaga kerja, mendukung pengembangan teori dan praktik di masa depan.

2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pencarian kerja melalui optimalisasi aplikasi E-KAPEKA. Selain itu penelitian ini dapat membantu Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Jember sebagai bahan evaluasi program aplikasi E-KAPEKA .