

ABSTRAK

KUALITAS LAYANAN WEB KARIR TERPADU MELALUI MODEL *WEBQUAL* 4.0 DI DINAS TENAGA KERJA, TRANSMIGRASI DAN KEPENDUDUKAN PROVINSI JAWA TIMUR

Nama : Azizah Febrinia Kusuma Wardani
NIM : 11046074232
Program Studi : S-1 Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : PMP-KN
Fakultas : Ilmu Sosial
Nama Lembaga : Universitas Negeri Surabaya
Pembimbing : Eva Hany Fanida, S.AP.,M.AP.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi seputar kerja, Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur melalui Pusat Layanan Kerja membangun sebuah portal *website* dengan nama domain www.infokerja-jatim.com. *Website* ini berisi segala informasi dan layanan seputar dunia kerja yang dibutuhkan oleh masyarakat daerah provinsi Jawa Timur. Dalam berbagai kemanfaatan yang ada dalam *website* tersebut, ada berbagai keluhan dari pencari kerja dan perusahaan sebagai pengguna layanan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kualitas layanan web Karir Terpadu di Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur.

Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *Webqual* 4.0. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner (angket) yang disebar kepada 268 responden. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pencari kerja atau perusahaan yang menjadi anggota *website*. Teknik analisis data dilakukan dengan cara pengolahan data (*editing & coding*), pengorganisasian data, dan penemuan hasil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh *website* www.infokerja-jatim.com merupakan layanan yang berkualitas baik. Berdasarkan pengukuran menggunakan model *Webqual* 4.0, variabel yang memiliki nilai prosentase tertinggi adalah variabel kegunaan sebesar 70,99 %, yang kedua adalah variabel kualitas informasi sebesar 70,17 %, dan yang terakhir adalah variabel kualitas interaksi layanan sebesar 63,51 %. Sehingga diperoleh prosentase rata-rata kualitas layanan sebesar 68,22 %, atau dengan kata lain kualitas layanan dari *website* www.infokerja-jatim.com berada pada kategori baik, yang artinya *website* telah memiliki kualitas baik sebagai situs resmi milik Pemerintah Daerah. Adapun 3 (tiga) saran yang ingin disampaikan peneliti pasca terlaksananya penelitian ini, yaitu: 1) instansi diharapkan lebih responsif dalam menanggapi kebutuhan dari pengguna layanan; 2) instansi harus lebih memperhatikan penyajian informasi dalam *website*, khususnya terhadap kesesuaian informasi dengan format layanan yang ada; 3) instansi harus lebih memperhatikan dengan seksama data pribadi yang disampaikan oleh pengguna layanan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Karir Terpadu, *Webqual* 4.0

Universitas Negeri Surabaya

ABSTRACT

SERVICE QUALITY OF THE KARIR TERPADU WEB THROUGH WEBQUAL 4.0 MODEL IN THE DEPARTMENT OF LABOR, TRANSMIGRATION AND RESIDENCY THE PROVINCE OF EAST JAVA

Name : Azizah Febrinia Kusuma Wardani
NIM : 11046074232
Program of Study : S-1 Science in Public Administration
Majors : PMP-KN
Faculty : Social of Science
Institution Name : State University of Surabaya
Supervisor : Eva Hany Fanida, S.AP.,M.AP.

In order to improve public services and gives ease for the citizen to access information about work,the Department of Labor, Transmigration and Residency the Province of East Java through the Pusat Layanan Karir Terpadu build a Web portal with a domain name www.infokerja-jatim.com. This website contains all the information and services related of work required by citizen in the area of East Java. In a variety of benefit in the website, there are a variety of complaints from job seekers and companies as users of services. As for the purpose of this research is to measure the level of quality of service Karir Terpadu web in the Department of Labor, Transmigration and Residency the Province of East Java.

The type of research used is descriptive using a quantitative approach. Methods of analysis used in this study is a model of Webqual 4.0. The technique of data collection was carried out through a questionnaire (question form) deployed to 268 the respondent. As for the respondents in this study was a job seeker or corporate members website. Technique of data analysis is performed by means of data processing (editing & coding), organizing data, and the discovery results.

The results showed that the quality of the services provided by the website www.infokerja-jatim.com is a service of good quality. Based on measurements using the Webqual model 4.0, variables that have the highest percentage of the value of the variable is the usability of 70,99 %, the second is the variable quality of information of 70,17 %, and the last is the variable quality of service interactions of 63,51 %. So the average percentage obtained the quality of service of 68,22 %. Or in other words service quality of the website www.infokerja-jatim.com is a good category. That means that the website has had good quality as the official website of the local government. As for the three (3) suggestions submitted to researchers after the implementation of this research, namely: 1) institutions are expected to be more responsive in responding to the needs of service users; 2) institutions should pay more attention to the presentation of information in this website, particularly with respect to the suitability of the information and formatting of an existing service; 3) institutions should be more attention to personal data carefully by users of the service.

Keywords: Service Quality, Karir Terpadu, Webqual 4.0

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 (2009) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara menurut UU

Nomor 25 Tahun 2009 (2009) adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dasar teoritis pelayanan publik ideal menurut paradigma *New Public Service* adalah pelayanan publik yang responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada. Untuk itu, pemerintah

membuat suatu perubahan baru dalam sistem pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan mengembangkan program *electronic goverment*. World Bank dalam Indrajit (2002) menjelaskan bahwa *e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*) yang artinya teknologi informasi oleh pemerintah (seperti: *wide area networks, internet dan mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasi hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak yang berkepentingan. Dengan adanya *e-government* diharapkan masyarakat dapat terlibat aktif dalam pengambilan keputusan atau kebijakan oleh pemerintah. Selain itu juga dapat memperbaiki efektifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu pemerintah daerah yang telah mengembangkan program *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur, khususnya di Pusat Layanan Karir Terpadu (PLKT). Latar belakang pembangunan dan pengembangan *e-government* di Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan, khususnya di Pusat Layanan Karir Terpadu dikarenakan pada umumnya masyarakat memiliki keterbatasan informasi mengenai lowongan kerja secara resmi dan akurat. Serta keterbatasan layanan untuk bimbingan karir dan jabatan kepada pencari kerja usia muda untuk mengenal dunia kerja dan merencanakan karir (Profil Pusat Layanan Karir Terpadu, 2011). Situs web Pusat Layanan Karir Terpadu (PLKT) di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur yang merupakan bagian dari pelayanan publik dibidang teknologi informasi berbasis internet perlu diteliti karena fungsi dan perannya sudah dijalankan, akan tetapi fungsi dan kualitas situs web belum sesuai dengan

harapan masyarakat selaku pengguna. Hal ini terbukti dari adanya beberapa keluhan yang disampaikan oleh pengguna baik dari pencari kerja maupun pengguna tenaga kerja/perusahaan. Mereka mengeluh tentang layanan *website* yang lambat, aktivasi lowongan pada *website* yang terlalu lama padahal lowongan yang dibutuhkan sifatnya mendesak, lowongan yang ditampilkan masih sedikit, bahkan foto yang ditampilkan di dalam akun *website* bukanlah fotonya melainkan foto orang lain (www.infokerja-jatim.com, diakses tanggal 20 Agustus 2014). Berbagai kondisi itulah yang nantinya akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Padahal jika pelayanan melalui situs online ini dapat berjalan maksimal, maka *website* milik Pusat Layanan Karir Terpadu (PLKT) ini dapat menjadi salah satu pendukung kesuksesan rencana Kementerian Tenaga Kerja dalam mengurangi jumlah pengangguran di Indonesia, karena cakupan pelayanan informasinya bersifat umum dan merupakan informasi yang memang dibutuhkan oleh pencari kerja di Indonesia, khususnya di daerah Provinsi Jawa Timur. Sehingga diperlukan adanya optimalisasi kinerja *website* secara berkelanjutan dengan cara mengikuti perkembangan zaman yang mempengaruhi sistem informasi yang digunakan sebagai media komunikasi.

Melihat kemanfaatan dari *website* milik Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur, khususnya Pusat Layanan Karir Terpadu seperti yang dijelaskan di atas, maka kualitas dari layanan *website* ini perlu diukur terlebih dahulu. Beberapa penelitian terdahulu melakukan pengukuran kualitas layanan *website* menggunakan model *Webqual 4.0*. Ada 3 (tiga) variable dalam model *Webqual 4.0*, yaitu *usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan). Tiga variabel ini oleh peneliti juga dianggap sesuai untuk mengukur kualitas layanan *website* milik Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur,

khususnya di Pusat Layanan Karir Terpadu.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Kualitas Layanan Web Karir Terpadu Melalui Model *Webqual 4.0* di Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis sebagai peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana kualitas layanan web karir terpadu melalui model *Webqual 4.0* di Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas layanan web karir terpadu melalui model *Webqual 4.0* di Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis: hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi negara.
2. Manfaat praktis:
 - a. Bagi Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur
Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan informasi kepada publik melalui situs web dengan menggunakan model *Webqual 4.0*.
 - b. Bagi Universitas Negeri Surabaya
Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi dalam rangka menambah dan memperkaya kajian tentang kualitas pelayanan publik melalui situs web dengan menggunakan model *Webqual 4.0*.
 - c. Bagi Mahasiswa
Penelitian ini diharapkan dapat lebih memahami tentang pengukuran kualitas pelayanan

melalui *website* dengan menggunakan model *Webqual 4.0* di Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur, khususnya di Pusat Layanan Karir Terpadu.

II. Kajian Teori

A. Kualitas Pelayanan

1. Kualitas

Goetsh dan Davis (1994) dalam Arief (2007) menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi lain menurut Philip Kotler dalam Arief (2007), kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan kebutuhan manusia.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Lovelock (1988) dalam Waluyo (2007) merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Definisi lain menurut Nomann (1991) dalam Waluyo (2007) menyebutkan bahwa pelayanan adalah proses sosial, dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan antar manusia secara fisik yang dapat menghasilkan kepuasan bagi masyarakat, dan kepuasan yang tercipta menunjukkan keberhasilan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan

bahwa kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang diinginkan oleh pelanggan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

B. Pengertian *Electronic Government*

Electronic government menurut Anne Mozes dalam Fatah (2009) adalah sebagai penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Definisi lain dari Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* mendefinisikan *e-government* sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Sedangkan Simangunsong (2010) mengartikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, dan hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan.

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa *electronic government* dideskripsikan secara beragam oleh masing-masing individu, kelompok maupun organisasi/lembaga di dunia. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa *electronic government* adalah pelayanan pemerintah pada masyarakat dalam bentuk teknologi (elektronisasi).

C. Aplikasi Relasi *Electronic Government*

Menurut Indrajit (2002) konsep *e-government* memiliki 4 (empat) jenis

klasifikasi yaitu G to C, G to B, G to G, dan G to E yang memiliki penjelasan sebagai berikut:

1. *Government to Citizens (G to C)*: aplikasi *e-government* tipe ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sehari-hari.
2. *Government to Business (G to B)*: aplikasi *e-government* tipe ini adalah bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya. Selain itu, hal ini juga dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.
3. *Government to Government (G to G)*: aplikasi *e-government* tipe ini adalah bertujuan untuk mempermudah dalam hal berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari antar instansi pemerintah.
4. *Government to Employess (G to E)*: aplikasi *e-government* tipe ini adalah bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

D. Manfaat Penerapan *Electronic Government*

Al Gore dan Tony Blair menjelaskan beberapa manfaat penerapan *e-government* bagi suatu negara (Indrajit, 2005), antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance (GCG)*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan

interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk aktivitas keperluan sehari-hari.

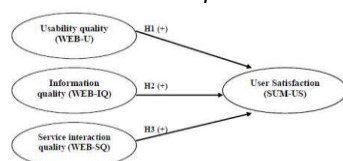
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global yang ada.

E. Model Webqual

Instrumen *WebQual* menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Jika *WebQual 1.0* menitikberatkan analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, *WebQual 2.0* sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisa terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisa kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang *online* (Stuart. J. Barnes dan Richard T. Vidgin, 2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: kualitas situs, kualitas informasi yang disediakan dan kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai *WebQual 3.0*. Analisa lanjutan terhadap *WebQual 3.0* menghasilkan pendekatan model *WebQual 4.0* yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi *usability/kegunaan* (Candra Irawan, 2012). *WebQual 4.0* ini memiliki tiga dimensi, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Ketiga dimensi tersebut akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna layanan website. Hubungan antar dimensi dengan kepuasan pengguna pada model *Webqual 4.0* akan ditunjukkan dalam gambar 1 dibawah ini

Gambar 2.1

Model Webqual 4.0



Sumber: Tarigan, 2008 dalam Jurnal Penelitian IPTEK-KOM Volume 14, No. 1, Juni 2012

Berikut ini disajikan tabel dari dimensi dan item yang menjelaskan Model *WebQual 4.0*:

Tabel 2.1 Indikator *Webqual 4.0*

Dimensi	<i>Webqual 4.0</i> Item
Kegunaan (Usability)	1. Kemudahan untuk dioperasikan. 2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat di mengerti. 3. Kemudahan untuk navigasi. 4. Situs mudah digunakan. 5. Tampilan yang atraktif. 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi. 7. Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i> pemerintahan. 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i>
Kualitas Informasi (Information Quality)	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas. 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya. 11. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> . 12. Menyediakan informasi yang relevan. 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami. 14. Menyediakan informasi yang cukup detail. 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai.
Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)	16. Mempunyai reputasi yang baik. 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi. 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi. 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian. 20. Adanya suasana komunitas. 21. Kemudahan untuk memberi masukan (<i>feed back</i>). 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i>

III. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan lokasi yang diambil adalah Dinas Tenaga Kerja,

Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur, khususnya pada Pusat Layanan Karir Terpadu (PLKT) yang berlokasi di Jalan Dukuh Menanggal No. 124-126 Surabaya karena lokasi tersebut telah menerapkan layanan publik berbasis *online*. Selain itu, karena cakupan pelayanan informasinya bersifat umum dan merupakan informasi yang memang dibutuhkan oleh pencari kerja di Indonesia, khususnya di daerah Provinsi Jawa Timur.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pencari kerja dan perusahaan yang terdaftar dan berstatus aktif di *website* www.infokerja-jatim.com. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 22.738. Jumlah populasi dalam penelitian ini didasarkan pada jumlah pencari kerja yang terdaftar dalam *website* berjumlah 22.185 orang dan jumlah perusahaan yang terdaftar dan berstatus aktif dalam *website* (sumber: laporan hasil kegiatan Pusat Layanan Karir Terpadu Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur per tanggal 31 Juni 2014, 2014).

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari *Isaac* dan *Michael* dengan taraf kesalahan 10%. Berdasarkan rumus tersebut dapat dihitung jumlah sampel dari populasi mulai dari 10 sampai dengan 1.000.000. Dari tabel penentuan jumlah sampel dalam Sugiyono (2011) terlihat bahwa, makin besar taraf kesalahan, maka akan semakin kecil ukuran sampel. Jika diketahui jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 22738 dengan taraf kesalahan 10%, maka jumlah sampelnya = 268.

Dari perhitungan diatas maka dapat diketahui bahwa ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian ini adalah 268 responden, baik dari responden dari pencari kerja maupun dari perusahaan. Kriteria khusus dari 268 responden tersebut adalah pencari kerja & perusahaan

yang terdaftar dan berstatus aktif dalam *website*. Serta berada di lokasi sekitar daerah Provinsi Jawa Timur.

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah indikator dalam model *Webqual 4.0*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*). Skala pengukuran menggunakan *Likert*. Teknik analisis data dilakukan dengan cara pengolahan data (*editing & coding*), pengorganisasian data, dan penemuan hasil.

IV. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini akan disajikan data dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden yaitu pencari kerja atau perusahaan yang berstatus aktif di dalam *website* www.infokerja-jatim.com yang disebarkan kepada responden berjumlah 268.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan web karir terpadu dengan menggunakan model *Webqual 4.0* dari Stuart. J. Banes & Richard T. Vidgin, 2001 dalam Iman, 2012. yang meliputi: Kegunaan (*Ussability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*).

Tabel 4.12
Kategori Prosentase Nilai Skor Pada
Indikator Variabel Kualitas
Pelayanan

No	Indikator	Nilai Prosentase Skor (%)	Kategori
A 1.	Kegunaan/ Usability Kemudahan untuk dioperasikan, yaitu pada saat pendaftaran untuk menjadi anggota dan pengoperasian <i>website</i> secara keseluruhan	72,76	Baik
2.	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat di mengerti.	65,48	Baik
3.	Kemudahan untuk menjelajahi situs.	78,73	Baik
4.	Kemudahan menggunakan <i>website</i> .	69,58	Baik
5	Tampilan situs menarik.	67,91	Baik
6.	Desain situs tampak sesuai dengan tipikal situs web pemerintah	72,76	Baik
B 9.	Kualitas Informasi/ Information Quality Informasi yang tersedia akurat.	70,33	Baik
10.	Informasi yang disajikan terpercaya.	73,64	Baik
11.	Informasi yang disediakan <i>up to date</i> .	70,42	Baik
12.	Informasi yang disajikan	67,63	Baik

	relevan.		
13.	Informasi yang disediakan mudah dimengerti.	74,34	Baik
14.	Informasi yang disediakan cukup terperinci.	70,14	Baik
15.	Informasi yang disediakan dalam format yang sesuai.	64,69	Baik
C 16.	Kualitas Interaksi Layanan/ Service Interaction Quality Situs memiliki reputasi yang baik sebagai situs web resmi pemerintah.	73,13	Baik
17.	Situs menyediakan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi	59,88	Kurang Baik
18.	Informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama oleh <i>website</i> , misalnya data tentang konseling karir yang dilakukan pengguna, data tentang informasi lowongan kerja yang	58,67	Baik

	disampaikan oleh perusahaan, dan data tentang lamaran kerja yang ditiptikan oleh pencari kerja untuk dikirimkan ke perusahaan yang dituju		
--	---	--	--

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2015.

A. Variabel Kegunaan (*Ussability*)

Berdasarkan tabel 4.8 pada variabel kegunaan (*ussability*) dapat diketahui bahwa item pernyataan mengenai kemudahan untuk menjelajahi situs *website* www.infokerja-jatim.com memperoleh prosentase yang paling tinggi bila dibandingkan dengan item pernyataan yang lain di variabel ini, yaitu sebesar 78,73% atau berada pada kriteria baik. Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari variabel kegunaan ini perlu ditingkatkan lagi agar dapat lebih memuaskan anggota *website* sebagai pengguna layanan.

Item pernyataan mengenai kemudahan untuk dioperasikan, yaitu pada saat pendaftaran untuk menjadi anggota *website* dan pengoperasian *website* secara keseluruhan berdasarkan tabel 4.12 pada variabel kegunaan (*ussability*) dapat diketahui memperoleh prosentase skor sebesar 72,76 % atau berada pada kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan dapat dikatakan pelayanan yang diberikan oleh pihak Pusat Layanan Karir Terpadu terkait kemudahan untuk

dioperasikan sudah memenuhi kebutuhan pengguna layanan namun perlu ditingkatkan lagi.

Item pernyataan untuk desain situs tampak sesuai dengan tipikal situs web pemerintah berdasarkan tabel 4.12 pada variabel kegunaan (*ussability*) dapat diketahui memperoleh prosentase 72,76 % atau berada pada baik. Hal ini menunjukkan bahwa desain dari situs sudah sesuai dengan tipikal situs web milik pemerintah, namun dimungkinkan untuk dikembangkan lagi secara berkala agar pengguna layanan tidak merasa kecewa pada saat mengakses *website* tersebut.

Item pertanyaan mengenai kemudahan menggunakan *website* berdasarkan tabel 4.12 pada variabel kegunaan (*ussability*) dapat diketahui memperoleh prosentase 69,58 % atau berada pada kategori baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat sudah mendapatkan kemudahan dalam menggunakan *website* ini namun perlu ditingkatkan agar dapat memuaskan anggota *website* sebagai pengguna layanan.

Pada dasarnya item pertanyaan lainnya pada variabel kegunaan (*ussability*) berdasarkan tabel 4.12 keseluruhan masuk dalam kategori baik namun masih perlu ditingkatkan lagi, khususnya dalam item pertanyaan situs memberikan sebuah pengalaman yang positif kepada anggota *website* sebagai pengguna layanan karena item pertanyaan tersebut memperoleh prosentase yang paling rendah dalam variabel kegunaan yaitu sebesar 64,87%.

Melihat hasil rata-rata nilai prosentase dari indikator kegunaan (*usability*) pada tabel 4.8 yaitu sebesar 70,99 % maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan web Karir Terpadu berdasarkan variabel kegunaan berada pada kategori baik. Dengan kategori tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Pusat Layanan Karir Terpadu mayoritas sudah memuaskan anggota *website* sebagai pengguna layanan.

B. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Berdasarkan tabel 4.9 pada variabel kualitas informasi (*information quality*) dapat diketahui bahwa item pertanyaan mengenai informasi yang disediakan mudah dimengerti memperoleh prosentase paling tinggi dibandingkan ke enam item pertanyaan lainnya yaitu sebesar 74,34 % atau berada pada kriteria baik. Dengan hasil tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari variabel perlu ditingkatkan lagi agar meningkat menjadi kriteria sangat baik dan lebih memuaskan anggota *website* sebagai pengguna layanan.

Item pertanyaan lain yang prosentasenya cukup tinggi dalam variabel kualitas informasi adalah pada item pertanyaan mengenai informasi yang disajikan terpercaya, yaitu sebesar 73,64 % atau berada pada kriteria baik. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi yang disajikan oleh *website* cukup dapat dipercaya oleh pengguna layanan.

Item pertanyaan mengenai informasi yang disajikan *up to date* menduduki posisi yang cukup tinggi setelah item pertanyaan informasi mudah dimengerti dan informasi yang disajikan terpercaya, yaitu sebesar 70,42 % atau berada pada

kriteria baik. Dengan hasil tersebut membuktikan pihak Pusat Layanan Karir Terpadu selalu melakukan perbaharuan terhadap informasi yang disajikan dalam *website* sehingga informasi yang ada selalu *up to date*.

Pada dasarnya item pertanyaan lainnya pada variabel kualitas informasi berdasarkan tabel 4.12 keseluruhan masuk dalam kategori baik namun masih perlu ada upaya peningkatan lagi, khususnya dalam item pertanyaan informasi yang disediakan dalam format yang sesuai karena item pertanyaan tersebut memperoleh prosentase yang paling rendah dalam variabel kualitas informasi yaitu sebesar 64,69 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa informasi yang disajikan harus lebih disesuaikan dengan formatnya sehingga informasi yang ada dapat tersampaikan dengan baik kepada pengguna layanan *website*.

Melihat hasil rata-rata nilai prosentase dari indikator kualitas informasi (*information quality*) pada tabel 4.9 yaitu sebesar 70,17 % maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan web Karir Terpadu berdasarkan variabel kualitas informasi berada pada kategori baik. Dengan kategori tersebut menunjukkan bahwa informasi yang disajikan oleh pihak Pusat Layanan Karir Terpadu dalam *website* mayoritas sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan *website* namun perlu ditingkatkan lagi kualitasnya.

C. Variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Berdasarkan tabel 4.10 pada variabel kualitas interaksi layanan (*information quality*) dapat diketahui bahwa item pertanyaan mengenai situs memiliki reputasi yang baik sebagai situs web resmi pemerintah memperoleh prosentase paling tinggi dibandingkan ke 6 (enam) item pertanyaan lainnya yaitu sebesar

73,13 % atau berada pada kriteria baik. Dengan hasil tersebut disimpulkan bahwa kualitas layanan atas variabel situs memiliki reputasi yang baik sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi karena reputasi ini berpengaruh pada kepercayaan pengguna terhadap *website* dan apabila pengguna tidak percaya karena reputasi situs tersebut tidak baik tentu *website* tidak akan digunakan lagi oleh pengguna layanan tersebut.

Item pertanyaan mengenai menciptakan nuansa yang mendukung iklim komunitas pengguna layanan *website* mendapatkan posisi kedua tertinggi setelahnya, yaitu sebesar 65,57 % atau berada pada kriteria baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perlu ada peningkatan secara signifikan lagi dalam hal ini karena kualitas layanan dalam item pertanyaan mengenai ini prosentasenya rendah.

Item pertanyaannya lainnya yang masuk dalam kategori baik adalah mengenai layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan dan mampu memberikan kepuasan pada anggota *website* sebagai pengguna layanan, yaitu sebesar 64,86 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan sudah cukup sesuai dengan yang dijanjikan dan cukup mampu memberikan kepuasan pada anggota *website* sebagai pengguna layanan.

Mayoritas dari item pertanyaan lainnya pada variabel kualitas interaksi layanan berdasarkan tabel 4.12 adalah masuk dalam kriteria baik. Namun ada item beberapa item pertanyaan yang belum dapat masuk dalam kriteria baik, khususnya pada item pertanyaan mengenai informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama oleh *website*, misalnya data tentang konseling karir yang dilakukan pengguna; data tentang

informasi lowongan kerja yang disampaikan oleh perusahaan; dan data tentang lamaran kerja yang dititipkan oleh pencari kerja untuk dikirimkan ke perusahaan yang dituju, yaitu sebesar 58,67 %. Prosentase ini sungguh sangat rendah sekali, bahkan prosentase ini adalah jumlah prosentase yang paling rendah jika dibandingkan dengan keseluruhan item pertanyaan yang ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perlu ada peningkatan lagi yang signifikan terhadap item pertanyaan ini agar pengguna layanan dapat merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Pusat Layanan Karir Terpadu (PLKT).

Melihat hasil rata-rata nilai prosentase dari kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) pada tabel 4.10 yaitu sebesar 63,51 % maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan web Karir Terpadu berdasarkan variabel kualitas interaksi layanan berada pada kategori baik. Dengan kategori tersebut menunjukkan bahwa informasi yang disajikan oleh pihak Pusat Layanan Karir Terpadu dalam *website* mayoritas sudah cukup puas terhadap interaksi layanan yang diberikan oleh *website* namun masih perlu adanya peningkatan pada kualitas pelayanannya.

V. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Sesuai dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini dan data yang telah dikumpulkan, disertai analisis data yang dilakukan, akhirnya dapat disimpulkan bahwa dari penelitian yang berjudul “Kualitas Layanan Web Karir Terpadu Melalui Webqual 4.0 di Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur” yaitu layanan yang diberikan oleh *website* milik Pusat Layanan Karir Terpadu (PLKT) dipresepsikan memiliki kualitas pelayanan yang tinggi atau dengan kata lain

kualitas layanan yang diberikan oleh *website* www.infokerja-jatim.com merupakan layanan yang berkualitas baik.

Kesimpulan ini didasarkan pada data yang ada tentang kategori prosentase rata-rata dari variabel kualitas pelayanan dalam model *Webqual* 4.0, maka dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai prosentase tertinggi adalah variabel kegunaan (70,99 %), yang kedua adalah variabel kualitas informasi (70,17 %), dan yang terakhir adalah variabel kualitas interaksi layanan (63,51 %). Sehingga diperoleh prosentase rata-rata kualitas layanan sebesar 68,22 % yang berada pada kategori baik, yang artinya layanan web Karir Terpadu di Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur telah memiliki kualitas yang baik sebagai situs web resmi milik Pemerintah Daerah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Kualitas Layanan Web Karir Terpadu di Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur, maka peneliti ingin memberikan saran untuk selalu melakukan pengembangan secara berkelanjutan terhadap *website* www.infokerja-jatim.com, walaupun pelayanan yang telah diberikan secara keseluruhan sudah masuk dalam kategori baik, penyedia layanan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanannya agar seluruh pelayanan yang diberikan dapat meningkat menjadi kategori sangat baik. Dan juga masih terdapat beberapa pengguna layanan *website* yang merasa kualitas pelayanan dari *website* www.infokerja-jatim.com tidak baik. Dalam hal ini sebaiknya pihak Pusat Layanan Karir Terpadu, yaitu:

a) Berdasarkan variabel kegunaan (*usability*), untuk lebih meningkatkan dan memperhatikan bagian dari situs yang mampu memberikan sebuah pengalaman positif pada pengguna layanan, misalnya dengan lebih responsif dalam menanggapi kebutuhan dari pengguna layanan dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan, karena pada item pernyataan tersebut mendapatkan nilai prosentase terendah bila dibandingkan dengan indikator yang lain.

b) Berdasarkan variabel kualitas informasi (*information quality*), dengan lebih memperhatikan informasi yang akan disajikan dalam *website*. Diusahakan agar informasi yang disajikan dalam *website* sudah sesuai dengan format layanan yang ada, khususnya pada layanan terbaru "*Job Matching*", karena seringkali pengguna layanan merasa bingung terhadap format informasi yang ada dalam layanan tersebut.

c) Berdasarkan variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), dengan lebih memperhatikan dengan seksama data pribadi yang disampaikan oleh anggota *website* sebagai pengguna layanan. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan tersebut mendapatkan prosentase terendah dibandingkan dengan item pertanyaan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Rujukan Buku

Arief, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publisng.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rieka Cipta.

Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Indrajit, Richadus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

Indrajit, Richadus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Raharjo, Budi .2005. *Memahami Teknologi Informasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Riduwan. 2010. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Saleh, Akh. Muwafik. 2010. *Public Service Communication: Praktik Kominikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*. Malang : UMM Press.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi dan Implementasi Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*: Mandar Maju.

Rujukan dari Peraturan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Rujukan dari Jurnal

Irawan, Candra. 2012. *Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)*. Jurnal Sistem Informasi (JSI) VOL. 4, NO. 2, Oktober 2012.

Sanjaya, Imam. 2012. *Pengukuran Kulaitas Layanan Website Kementerian KOMINFO Dengan Menggunakan Metode Webqual*