

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Peranan Sistem Informasi (SI) saat ini sebagai penunjang kegiatan dalam sebuah instansi semakin penting. Hal ini ditandai dengan banyaknya instansi atau organisasi yang mengembangkan SI dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas kerja. Dengan adanya SI kebutuhan yang cepat, tepat dan akurat dapat disediakan dengan baik sehingga dapat menunjang proses pengambilan keputusan yang tepat oleh pimpinan (M. K. Sharma dan R. Bhagwat, "Performance Measurement In The Implementation Of Information System In Small And Medium-Sized Enterprises: A Framework And Empirical Analysis," *Measuring Business Excellence*, pp. 8-21, 2006).

tidak semua penerapan SI itu semuanya berhasil dengan baik meningkatkan kualitas layanan dan proses kerja dari suatu instansi. Karena ada banyak penerapan SI yang tidak berhasil dalam menunjang kegiatan suatu instansi atau organisasi. Oleh sebab itu perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur seberapa baik penerapan SI dalam suatu instansi atau organisasi. Dalam mengukur keberhasilan penerapan SI beberapa metode atau kerangka kerja telah dikembangkan seperti Total Quality Management (B. Sayeda, C. Rajendran and P. S. Lokachari, "An Empirical Study Of Total Quality Management In Engineering Educational Institutions Of India," *International Journal Benchmarking*, pp. 728-767, 2010.), COBIT (T Governance Institute, COBIT 5th Edition Framework, Information Systems Audit and Control Association, 2007), CALDEA (R. A. Rawlins, Total quality management, 2008), dan

EVAMECAL (M. N. Masrek, N. A. Karim and R. Hussein, "Investigating Corporate Intranet Effectiveness: A Conceptual Framework," *Information and Management and Computer Security*, pp. 168-183, 2007.). Pengukuran SI ini penting untuk dilakukan, agar SI yang digunakan dapat secara efektif memberikan informasi yang berguna dan berkualitas untuk pengguna, sehingga pengguna mendapatkan kepuasan yang akan meningkatkan kinerja organisasi tersebut.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang 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 Undang-Undang.

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 government*. World Bank dalam Indrajit (2002) menjelaskan bahwa *e-overment refers to the use by goverment 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.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo adalah lembaga pemerintahan yang mempunyai fungsi 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. Dan salah satu pemerintah daerah yang telah mengembangkan program *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Bungo khususnya di Pusat Pelayanan Sistem Informasi DISNAKETRANS bidang Lowongan kerja. Latar belakang pembangunan dan pengembangan *e-government* di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, khususnya di Pusat layanan Sistem Informasi DISNAKETRANS bidang Lowongan kerja 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. Situs web Pusat Layanan Sistem Informasi DISNAKETRANS bidang Lowongan kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bungo 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. Mengingat peran yang cukup strategis dari kepuasan pelayanan terhadap lowongan kerja online, penulis antusias untuk mengadakan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang diduga mempengaruhi kepuasan pelayanan, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“ANALISA EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DISNAKETRANS BIDANG LOWONGAN KERJA ONLINE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN BUNGO MENGGUNAKAN METODE COBIT 5”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis sebagai peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang sistem informasi lowongan kerja online tersebut bisa berjalan efisien dan efektif?
2. Bagaimana kualitas Pusat layanan Sistem Informasi DISNAKETRANS bidang Lowongan kerja online menggunakan metode *Cobit 5* di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Bungo ?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang. Secara khusus dijelaskan dari sistem yang akan diteliti sebagai berikut:

- a. Dilakukan penelitian secara kualitatif untuk menguji kualitas sistem informasi DISNAKETRANS dibidang lowongan kerja online melalui pertanyaan formulir assessment dari layanan kualitas website
- b. Mengevaluasi website menggunakan metode Framework Cobit 5

### 1.4 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditemukan hipotesa sebagai jawaban dari permasalahan yang ada yaitu :

1. Dengan dilakukannya peningkatan kualitas pada Pusat layanan Sistem Informasi DISNAKETRANS bidang Lowongan kerja online menggunakan metode *Cobit 5* ini di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Bungo maka masyarakat tidak lagi 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 yang lebih baik.
2. Dengan menggunakan framework Cobit 5 akan sangat membantu pihak DISNAKETRANS dalam menganalisa kualitas sistem informasi bidang lowongan kerja online

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian adalah;

1. untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas layanan Sistem Informasi DISNAKETRANS bidang Lowongan kerja online menggunakan metode *Cobit 5* di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Bungo
2. Mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam menganalisa kualitas sistem informasi bidang lowongan kerja online.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang penulis harapkan pada penelitian ini diantaranya :

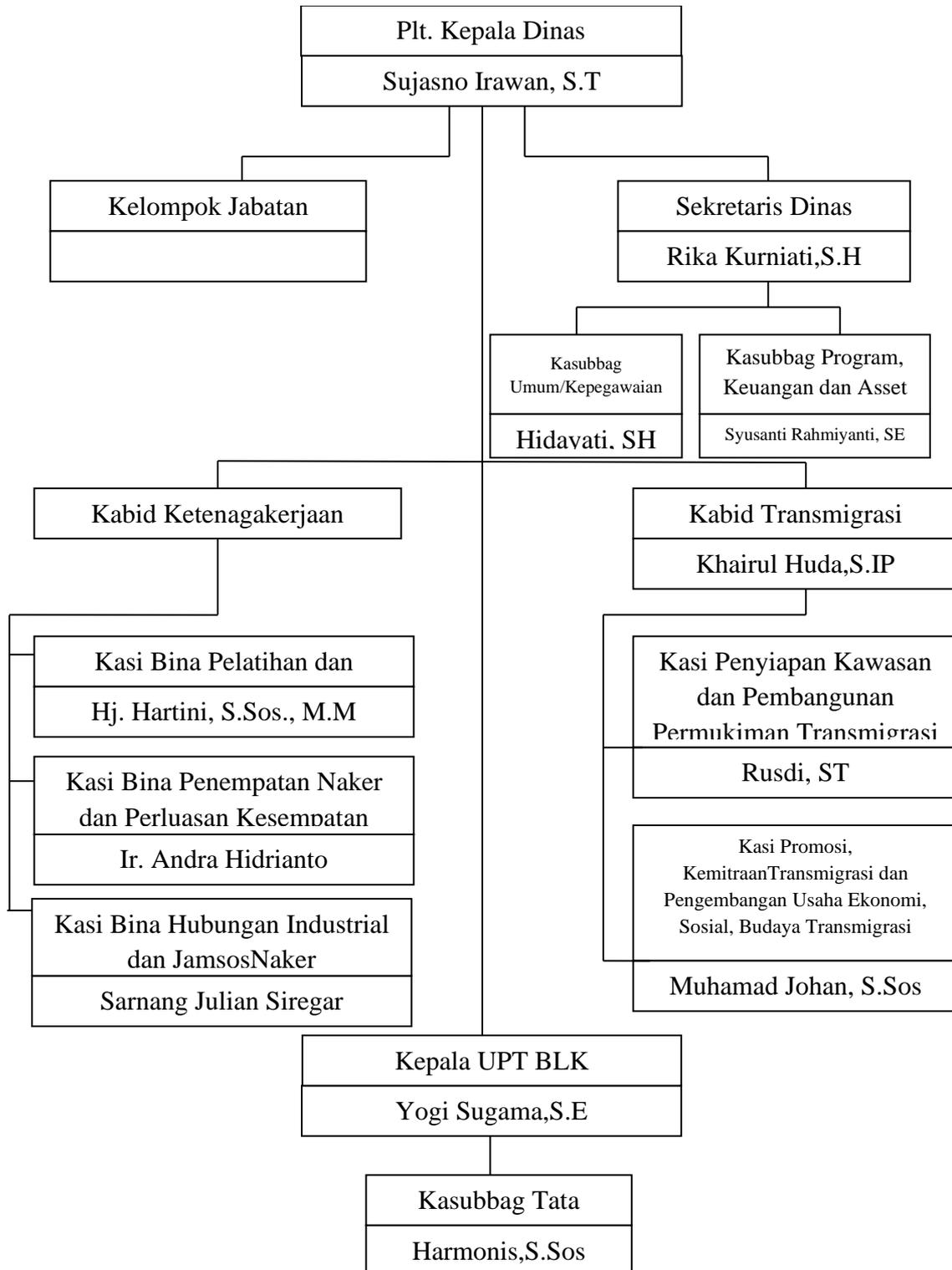
- a. Bagi mahasiswa :
  1. Menambah pengalaman dan wawasan dalam membangun sistem informasi.
  2. Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan wawasan dibidang ilmu komputer khususnya di peminatan Manajemen Teknologi Informasi.
  3. Sebagai acuan bagi peneliti dalam mengembangkan sistem yang lebih baik lagi.
- b. Bagi Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Bungo :

Membantu Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Bungo dalam peningkatan kualitas pusat layanan Sistem Informasi DISNAKETRANS bidang Lowongan kerja online
- c. Bagi masyarakat

Masyarakat tidak lagi 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 yang lebih baik.

## 1.7 Struktur Organisasi DISNAKTERANS Kab. Bungo

*Gambar 1 Struktur Organisasi DISNAKETRANS Kab. Bungo*



## **1.8 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi**

### **1. Kepala Dinas**

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh kegiatan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam menyelenggarakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah dalam urusan ketenagakerjaan dan transmigrasi.

Untuk melaksanakan tugas pokok diatas, Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi mempunyai fungsi:

- a. Perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan bidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian
- b. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
- c. Pengelolaan barang/aset milik Negara/daerah yang menjadi tanggung jawab Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi;
- d. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi;
- e. Penyelenggaraan dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Ketenagakerjaan dan Transmigrasi

- f. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait di bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi;
- g. Pelaksanaan pembinaan, pengawasan, pengendalian, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas ketenagakerjaan dan transmigrasi;
- h. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi; dan
- i. Pelaksanaan dukungan yang bersifat substantif seluruh unsur organisasi di lingkungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi;

## **2. Sekretariat**

Sekretariat di pimpin oleh seorang Sekretaris yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan koordinasi dan pembinaan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit organisasi dan administrasi untuk menunjang kelancaran tugas dan fungsi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.

Sekretariat memiliki fungsi:

- a. Penyusunan rencana program dan kegiatan dinas sekretariat bulanan, triwulanan dan tahunan;
- b. Penyelenggaraan pemantauan dan evaluasi administrasi kepegawaian
- c. Pelaksanaan pembinaan organisasi, tata laksana dan penyelenggaraan administrasi kepegawaian di lingkup dinas

- d. Pengelolaan surat menyurat, dokumentasi dan kegiatan rapat serta perlengkapan dan kerumahtanggaan dinas
- e. Penyusunan perencanaan dan pengendalian program dan kegiatan dinas
- f. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas dan kegiatan unit organisasi yang berada di lingkungan dinas
- g. Penyusunan, menganalisa dan mengevaluasi konsep-konsep petunjuk teknis di bidang kesekretariatan program dan kegiatan dinas
- h. Penyebarluasan peraturan perundang-undangan ketentuan aturan, organisasi, dan tatalaksana program dan kegiatan dinas
- i. Pengkoordinasian perencanaan anggaran dan pengelolaan administrasi keuangan dan pembendaharaan
- j. Pengkoordinasian perencanaan anggaran dan pengelolaan administrasi keuangan dan pembendaharaan
- k. Pelaksanaan, penyusunan anggaran belanja langsung dan anggaran belanja tidak langsung serta, analisis dan mengelola pembukuan di lingkungan dinas
- l. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan dan pembendaharaan
- m. Pengelolaan perlengkapan dan perbekalan serta pengendalian pelaksanaan rencana kebutuhan perlengkapan dan perbekalan dinas

- n. Pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan
- o. Pemberian saran dan pertimbangan, serta penyampaian laporan dan hasil telaahan kepada atasan sesuai bidang tugas dan fungsinya, dan
- p. Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3. Bidang Ketenagakerjaan**

Bidang ketenagakerjaan di pimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui sekretaris, mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi perumusan, kebijakan pembinaan hubungan industrial dan jaminan sosial tenaga kerja.

Bidang ketenagakerjaan memiliki Fungsi:

- a. Perumusan kebijakan di bidang persyaratan kerja, pengupahan, jaminan sosial tenaga kerja, kelembagaan dan kerjasama hubungan industrial;
- b. Penyelesaian perselisihan hubungan industrial, standarisasi pelatihan kerja, kelembagaan pelatihan, dan instruktur;
- c. Peningkatan daya saing tenaga kerja produktifitas dan perluasan kesempatan kerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Peningkatan mutu pengelolaan lembaga pelatihan tenaga pelatih, pemagangan dan produktifitas;

- e. Pelaksanaan kebijakan di bidang persyaratan kerja, pengupahan, jaminan sosial tenaga kerja, kelembagaan dan kerjasama hubungan industrial;
- f. Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang persyaratan kerja, pengupahan, jaminan sosial tenaga kerja, kelembagaan dan kerjasama hubungan industrial;
- g. Perselisihan hubungan industrial, standarisasi kompetensi dan pelatihan kerja, kelembagaan pelatihan, instruktur dan tenaga pelatihan, pemagangan dan produktifitas
- h. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang persyaratan kerja, pengupahan, jaminan sosial tenaga kerja, kelembagaan dan kerjasama hubungan industrial;
- i. Penyelesaian perselisihan hubungan industrial, standarisasi kompetensi dan pelatihan kerja, kelembagaan pelatihan, instruktur, pemagangan;
- j. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang persyaratan kerja, pengupahan, jaminan sosial tenaga kerja, kelembagaan dan kerjasama hubungan industrial;
- k. Pelaksanaan administrasi jaminan sosial tenaga kerja, pembinaan, pelatihan, penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja;
- l. Pelaksanaan koordinasi penempatan tenaga kerja dan pembinaan kepada kelembagaan dan kerjasama hubungan industrial;

- m. Penyelenggaraan pembinaan terhadap administrasi jaminan sosial tenaga kerja, pembinaan, pelatihan, penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja;
- n. Penyelenggaraan bimbingan teknis dan supervisi di bidang persyaratan kerja, pengupahan, jaminan sosial tenaga kerja, kelembagaan dan kerjasama hubungan industrial;
- o. Penyelesaian perselisihan buruh dan membina hubungan kerja industrial, pelatihan kerja, kelembagaan pelatihan, instruktur dan pemagangan;
- p. Pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan;
- q. Pemberian saran, pertimbangan dan penyampaian laporan hasil telaahan dan analisa kepada atasan sesuai dengan tugas dan fungsi; dan
- r. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **4. Bidang Transmigrasi**

Bidang transmigrasi di pimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui sekretaris, mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan dan petunjuk teknis, pembinaan,

dan koordinasi menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di Bidang Transmigrasi.

Bidang transmigrasi Fungsi:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang pembinaan potensi kawasan transmigrasi;
- b. Penataan persebaran penduduk, promosi dan kerjasama kelembagaan, pembangunan dan pengembangan kawasan;
- c. Pengembangan usaha dan pengembangan social budaya;
- d. Penyiapan pelaksanaan kebijakan pembinaan potensi kawasan transmigrasi dan penyediaan, pembangunan permukiman transmigrasi serta penataan persebaran penduduk;
- e. Pembangunan/ pengembangan kawasan pengembangan usaha dan sosial budaya;
- f. Penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang pembinaan potensi kawasan transmigrasi;
- g. Pengembangan kawasan, pengembangan usaha dan pengembangan sosial budaya;
- h. Penyelenggaran promosi dan kerjasama kelembagaan, pembangunan/ pengembangan kawasan, pengembangan usaha dan pengembangan sosial budaya;

- i. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pembinaan potensi kawasan transmigrasi;
- j. Pelaksanaan administrasi penyiapan kawasan-kawasan dan pembangunan pemukiman transmigrasi, promosi dan kerjasama kelembagaan, pembangunan kawasan, pengembangan sosial budaya;
- k. Pembinaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas bawahan;
- l. Pemberian saran dan pertimbangan serta penyampaian laporan, hasil telaahan serta analisa kepada atasan sesuai tugas dan fungsi; dan
- m. Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya