

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi pembahasan mengenai variabel-variabel penelitian yang dianalisis melalui kajian konsep secara komprehensif, serta kajian hasil penelitian terdahulu yang dijadikan landasan dan penguat bagi penelitian ini. Sejumlah penelitian terdahulu yang membahas faktor maupun dimensi dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini akan dipaparkan secara lebih rinci, antara lain sebagai berikut:

2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu dalam penelitian ini merupakan penelitian-penelitian terdahulu diterjemahkan dalam bentuk visual berupa tabel guna mempermudah pembaca dalam memahami isi dan perbandingannya. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hasil penelitian yang berkaitan antara lain:

1. Yuliance Dedaida yang berjudul “Efektivitas Penerbitan Kartu Keluarga Secara *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan Provinsi Papua Barat” (2022). Yang membicarakan pelayanan penerbitan kartu keluarga *online* yang belum berjalan efektif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan dengan penulis adalah lokus dan objek penelitian dan metode yang digunakan berbeda.

2. Zaki Fauzan Hutasuht yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Tenaga Kerja Melalui Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan” (2025). Yang membicarakan pelayanan tenaga kerja melalui sistem informasi terpadu ketenagakerjaan (SIDUTA) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sudah cukup efektif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan dengan penulis adalah metode dan teori yang digunakan.
3. Silvia Nuraeni, Shakil Safdar, Dita Aprilia dan Fakthuri yang berjudul “Pengaruh E-Government Tangsel Siaga Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan di Tangsel” (2025). Yang membicarakan *e-Government* dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis datanya menggunakan regresi linier sederhana. Perbedaan dengan penulis adalah teori yang digunakan berbeda.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, penulis menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian ini, namun masih ada perbedaannya yaitu terletak pada lokus dan fokus penelitian serta metode yang digunakan. Berikut merupakan tabel ringkasan kajian penelitian terdahulu yang telah disusun dan diolah oleh peneliti:

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Terdahulu

Nama (Name)	Yuliance Dedaida	Zaki Fauzan Hutasuht	Silvia Nuraeni, Shakil Safdar, Dita Aprilia, dan Fakthuri
Jenis Luaran Laporan Penelitian	Skripsi Fakultas Politik Pemerintahan Institut Dalam Negeri	Skripsi Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri	Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora

Tahun	2022	2025	2025
Universitas (University)	Institut Pemerintahan Dalam Negeri	Institut Pemerintahan Dalam Negeri	Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
Judul (Title)	Efektivitas Penerbitan Kartu Keluarga Secara <i>Online</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan Provinsi Papua Barat	Efektivitas Pelayanan Tenaga Kerja Melalui Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan	Pengaruh <i>E-Government</i> Tangsel Siaga Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan di Tangsel
Latar Belakang Historis (Historical Background)	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara <i>online</i> . Demi menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara <i>online</i> pemerintah harus banyak memberikan dukungan dalam hal anggaran serta sarana dan prasarana. Sedangkan dari pihak Dinas Dukcapil Sorong Selatan sendiri harus memberikan pelayanan yang baik, mereka melakukan sosialisasi kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kebijakan pelayanan <i>online</i> atau daring yaitu untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Namun, masih ditemukannya beberapa kendala yang dihadapi oleh masyarakat maupun pihak Dinas Dukcapil dalam pelayanan Kartu Keluarga secara <i>online</i> .	Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah menyediakan platform Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA) yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan ketenagakerjaan. SIDUTA bertujuan untuk menjadi saluran utama bagi pencari kerja untuk mendapatkan informasi terkait lowongan pekerjaan, pelatihan, magang, hingga pengaduan terkait ketenagakerjaan. Dalam konteks ini, Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA) yang diterapkan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dapat dianggap sebagai upaya untuk mewujudkan sistem pelayanan yang lebih efisien dan terintegrasi.	Konsep <i>E-Government</i> dalam Instruksi Presiden (Inpres) RI No. 6 Tahun 2001 dan Inpres RI No. 3 Tahun 2003 serta diperkuat melalui Inpres RI No. 12 Tahun 2016 yang menekankan pentingnya penyempurnaan standar pelayanan serta penerapan sistem pelayanan yang lebih inovatif. Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah berupaya meningkatkan efektivitas layanan ini dengan menghadirkan berbagai kanal pengaduan, seperti aplikasi berbasis web, layana pesan singkat, serta media sosial resmi pemerintah daerah. Penerapan <i>e-Government</i> di Kota Tangerang Selatan telah menghadirkan berbagai perubahan dalam sistem pelayanan pengaduan masyarakat. Hadirnya platform digital seperti SP4N-LAPOR, masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik.

Konteks Kekinian Terkait dengan Topik (Current Context)	Pelaksanaan penerbitan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan Provinsi Papua Barat secara <i>online</i> atau daring	Pelaksanaan pelayanan tenaga kerja di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan melalui Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA)	Pengaruh <i>E-Government</i> Tangsel Siaga terhadap Efektivitas Pelayanan Pengaduan di Tangsel
Teori-teori yang Telah dan Sedang Dipergunakan	Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2008:179) efektivitas yaitu terlaksananya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan tetap berpedoman pada visi organisasi tersebut baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi dari organisasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas oleh Sondang P. Siagian (1987:60) yang terdiri dari 3 (tiga) dimensi, yaitu waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan.	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Duncan (1985) yang mengukur efektivitas suatu sistem melalui tiga aspek utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi sistem, dan adaptasi terhadap perubahan.	Teori <i>e-Government</i> menurut Indrajit (2004) pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi pemerintahan, yang dikenal dengan konsep <i>electronic government</i> atau <i>e-government</i> , bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Adapun untuk variabel Efektivitas digunakan teori menurut Dwiyanto (2006) yang menekankan bahwa mewujudkan <i>good governance</i> melalui pelayanan publik memerlukan transformasi yang komprehensif, termasuk pemanfaatan teknologi digital.
Mendudukan terminology-terminologi yang relevan yang dipergunakan dalam berbagai penelitian sejenis (Terminology) Metode Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan teknik analisis data diperoleh melalui reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deksriptif. Peneliti berperan sebagai instrument utama yang mengumpulkan dan menganalisis data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Pemilihan infromasn dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dan snowball sampling. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data dan	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuisisioner kepada populasi pengguna aplikasi Tangsel Siaga. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan regresi linier sederhana

		penarikan kesimpulan/verifikasi	
Penjelasan bukti-bukti terkait pentingnya topik riset ini (Significant) Hasil Penelitian	Penerbitan Kartu Keluarga secara <i>online</i> di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan belum berjalan efektif. Hal ini sesuai dengan kriteria teori efektivitas belum terpenuhi. Ketidakpastian waktu yang terjadi karena tergantung jaringan internet yang kadang sewaktu-waktu jelek, masih ditemukannya kesalahan pengetikan oleh operator dalam penginputan data maupun kesalahan pemohon itu sendiri. Sehingga ketelitian (kecermatan seorang petugas dalam memberikan pelayanan belum efektif	Efektivitas pelayanan tenaga kerja pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan menunjukkan hasil yang signifikan, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitasnya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>e-Government</i> melalui aplikasi Tangsel Siaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan hasil analisis tersebut diketahui bahwa penerapan sistem Tangsel Siaga mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui peningkatan kecepatan respon pelayanan, kemudahan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, serta transparansi dalam proses tindak lanjut laporan.
Penjelasan keunggulan penelitian yang dilakukan (Research Gap)	Berfokus pada penerbitan kartu keluarga yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan Provinsi Papua Barat secara <i>online</i>	Berfokus pada pelayanan tenaga kerja yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan melalui Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA)	Berfokus pada pengaruh <i>e-Government</i> terhadap efektivitas pelayanan pengaduan di Tangsel

Sumber: Diolah Oleh Peneliti Tahun 2026

Berdasarkan penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan objek dan fokus yang dikaji oleh peneliti, maka judul penelitian yang diajukan oleh peneliti yaitu “Pengaruh *E-Government* Melalui Aplikasi New BIMMA Terhadap Efektivitas Pelayanan Bursa Kerja *Online* di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung” yang layak untuk dikaji dan diteliti. Setelah memahami hasil penelitian

terdahulu maka dapat diketahui tingkat keaslian dan kebasahan yang akan dilakukan oleh peneliti.

Sehingga dengan demikian penelitian terdahulu menambah khazanah keilmuan yang dapat mendukung peneliti untuk menghasilkan penelitian yang berkualitas dan orisinal. Serta adanya penelitian terdahulu dapat dijadikan panduan di dalam melakukan penelitian.

2.1.2 Kajian Administrasi, Organisasi, dan Manajemen

2.1.2.1 Konsep Administrasi

Administrasi berasal dari bahasa Latin: *Ad*= intensif dan *ministrare*= melayani, membantu, memenuhi. Administrasi merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.

Administrasi dalam bahasa Indonesia ada 2 (dua): Administrasi berasal dari bahasa Belanda, "*Administratie*" yang merupakan pengertian administrasi dalam arti sempit, yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor.

Administrasi secara sempit menurut para ahli yang dikutip oleh **Rahman** dalam buku **Ilmu Administrasi (2017:7)** sebagai berikut:

J. Wajong (1962) mengemukakan bahwa: "Kegiatan administrasi meliputi pekerjaan tatausaha yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk menjadi bahan keterangan bagi pimpinan".

Berdasarkan definisi di atas, bahwa kegiatan administrasi pada dasarnya mencakup pekerjaan administratif yang bertujuan untuk mendokumentasikan

seluruh kegiatan di dalam suatu organisasi, serta menyediakan informasi dan wawasan guna mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan.

Rekshohadiprawiro (1984) mendefinisikan bahwa:

“Administrasi berarti tatausaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya”.

Berdasarkan definisi diatas bahwa administrasi dapat di definisikan sebagai pengelolaan urusan yang mencakup pengorganisasian secara teratur dan ssistematis serta pendokumentasian tertulis atas berbagai fakta, dengan tujuan memperoleh gambaran menyeluruh dan memahami hubungan di antara fakta-fakta

Berdasarkan definisi administrasi para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa administrasi secara sempit merupakan kegiatan tata usaha yang terjadi pada suatu organisasi yang bertujuan menyediakan keterangan berisi fakta yang dpat digunakan oleh pimpinan organisasi.

Administrasi secara luas, berasal dari bahasa Inggris "*Administration*". Adapun pendapat menurut para ahli yang mengemukakan pengertian administrasi secara luas, yang dikutip oleh **Rahman** dalam buku **Ilmu Administrasi (2017:8)** sebagai berikut:

The Liang Gie (1980) mendefinisikan: “Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu”.

Berdasarkan uraian di atas administrasi mengacu pada kegiatan-kegiatan terkoordinasi yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut **S.P. Siagian (1980)** mendefinisikan

“Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya”.

Berdasarkan uraian di atas bahwa administrasi mengacu pada proses yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam upaya kerja sama yang bertujuan untuk mencapai suatu sasaran yang telah ditetapkan.

Berdasarkan definisi-definisi administrasi di atas, adapun ciri-ciri administrasi yang terdiri dari beberapa golongan, seperti dalam **Handyaningrat (2002: 3)** yang dikutip oleh **Sawir** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu Administrasi Publik dan Analisis Kebijakan Publik (2021:10)**, bahwa ciri-ciri administrasi dapat digolongkan sebagai berikut:

- 1) Adanya kelompok manusia
- 2) Adanya kerja sama dari kelompok tersebut
- 3) Adanya kegiatan/proses/usaha
- 4) Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan
- 5) Adanya tujuan

Berdasarkan pernyataan tersebut, administrasi bisa disimpulkan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu. Karena dalam suatu organisasi atau kelompok pasti mempunyai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya, maka dari itu sekumpulan orang yang ada dalam organisasi tersebut harus memberikan yang terbaik untuk organisasi tersebut.

2.1.2.2 Konsep Organisasi

Organisasi berasal dari kata *Organon* dalam bahasa Yunani yang berarti alat. Berbagai konsep organisasi yang dikemukakan oleh pakar setidaknya

mengandung dua unsur adanya dua orang atau lebih yang melakukan kerjasama, adanya sistem kerjasama dan adanya tujuan bersama yang hendak dicapai.

Definisi organisasi menurut **Siagian (1997: 138)** yang dikutip oleh **Sulaksono** dalam buku yang berjudul **Budaya Organisasi dan Kinerja (2019:1)** mendefinisikan

“Organisasi adalah setiap bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan yang selalu terdapat hubungan antar seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau orang lain yang disebut bawahan”.

Berdasarkan uraian diatas, organisasi sekumpulan orang bekerja sama yang terdiri dari dua orang atau lebih dengan struktur hierarkis untuk mencapai tujuan bersama.

Pendapat organisasi menurut beberapa ahli yang dikutip dari **Ambarwati** dalam bukunya yang berjudul **Perilaku dan Teori Organisasi, (2018:1)** sebagai berikut:

Stephen P. Robbins menyatakan bahwa:

“Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan”.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa organisasi merupakan kelompok sosial yang bekerja sama dan memiliki batasan yang jelas serta beroperasi secara berkelanjutan untuk mencapai tujuan bersama.

Malayu S.P Hasibuan mengatakan

“Organisasi ialah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja”.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa organisasi dapat dikatakan sebuah alat dan kerangka kerja yang merupakan sistem formal yang terdiri dari sekelompok orang yang bekerja sama, memiliki struktur dan saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama.

Maka dari itu, berdasarkan uraian dari beberapa definisi organisasi menurut para ahli diatas, organisasi dapat disimpulkan sebagai suatu entitas sosial yang terstruktur secara formal dan terkoordinasi yang terdiri dari sekelompok individu yang bekerja sama secara berkelanjutan dalam suatu kerangka kerja atau sistem untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi juga berfungsi sebagai alat atau mekanisme yang secara sistematis mengatur hubungan kerja di antara para anggotanya guna mendukung pencapaian tujuan-tujuan tersebut.

Mariane dalam buku **Azas azas Manajemen (2018:98)** mengemukakan bahwa: "Organisasi diartikan menggambarkan pola-pola, skema, bagian yang menunjukkan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada dan lain sebagainya".

Maka, secara garis besar pengertian dan definisi organisasi dapat diartikan sebagai suatu kelompok terdiri atas 2 atau lebih orang yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu secara bersama.

2.1.2.3 Konsep Manajemen

Secara etimologis manajemen atau management berasal dari kata "*manage*". Kata "*manage*" berasal dari kata "*manus*", yang berarti "*to control by hand*" atau "*gain result*". Mengenai "*gain result*" manajemen mencakup, pertama

“the achievement of result”, dan kedua *“personal responsibility by the manager for results being achieved”*.

Para ahli mengemukakan pendapat mengenai definisi manajemen yang dikutip dari **Saepudin et al.** dalam buku **Asas-asas Manajemen (2023:2)** sebagai berikut:

Henri Fayol, mendefinisikan bahwa: “Manajemen adalah kemampuan untuk menerapkan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman dalam mengelola sumber daya organisasi”.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa manajemen dapat dikatakan sebagai kemampuan dalam memanfaatkan potensi seperti pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk mengelola dan mengoptimalkan sumber daya suatu organisasi.

Mary Parker Follet mendefinisikan bahwa:

“Manajemen adalah proses yang melibatkan koordinasi antara orang-orang dalam organisasi dengan tujuan mencapai tujuan yang sama, manajemen juga penting sebagai alat untuk mencapai kepuasan dan perkembangan bagi semua anggota organisasi”.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa manajemen adalah proses yang menghubungkan orang-orang di dalam suatu organisasi agar dapat bekerja sama demi mencapai tujuan bersama. Selain itu, manajemen juga sangat penting karena dapat memberikan kepuasan dan kemajuan bagi setiap anggota organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa, manajemen adalah proses dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan melakukan koordinasi dan memanfaatkan potensi-potensi yang di miliki oleh sumber daya manusia dalam organisasi. Melalui

Pendapat lain dikemukakan oleh **Mariane** dalam buku **Azas-azas Manajemen (2018:2)** mengemukakan:

"Manajemen adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan dengan menggunakan sumber-sumber yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan".

Berdasarkan uraian diatas, bahwa manajemen merupakan proses yang dilakukan oleh seorang manajer atau pemimpin untuk memanfaatkan berbagai sumber daya yang diperlukan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pendapat **Hasibuan** yang oleh dikutip **Mariane** dalam buku **Azas-azas Manajemen (2018:3)**, mengemukakan: "Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu".

Dari uraian di atas, manajemen merupakan kegiatan yang mengatur dan memanfaatkan sumber-sumber daya yang ada dalam suatu organisasi dengan baik guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan definisi manajemen menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan oleh seorang pemimpin atau manajer untuk memanfaatkan dan mengatur berbagai sumber daya baik sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, manajemen juga dipahami sebagai perpaduan antara ilmu pengetahuan dan seni dalam pengelolaan sumber daya tersebut.

Pencapaian tujuan adalah ujung dari suatu proses manajemen. Karena pada dasarnya adanya manajemen memang diperuntukkan bagaimana mencapai suatu

tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan-tujuan yang telah ditetapkan akan dapat tercapai apabila manajemen (pengelolaan) sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan tersebut dijalankan secara baik. Apabila fungsi-fungsi manajemen dijalankan dengan baik, maka upaya pencapaian tujuan dilakukan dengan baik.

Fungsi-fungsi manajemen dikemukakan oleh **George R. Terry (2012)** yang dikutip oleh **Judianto et al.** dalam buku yang berjudul **Asas-Asas Manajemen (2024:63)** mengemukakan pandangannya mengenai fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pengaktualisasian), *controlling* (pengawasan).

Berdasarkan pandangan di atas, pada dasarnya manajemen terdiri dari empat fungsi manajemen. Keempat fungsi tersebut merupakan proses yang saling berkaitan satu sama lain menjadi satu kesatuan agar kegiatan manajemen dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Kosasih dalam bukunya yang berjudul **Pengantar Manajemen (2022:33)** mengemukakan mengenai unsur-unsur manajemen yang terdiri dari: *man*, *money*, *method*, *machines*, *materials* dan *market*. Selanjutnya, **Kosasih (2022)** juga menjelaskan karena manajemen diartikan "mengatur" maka timbul pertanyaan tentang: apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya.

Sehingga dapat disimpulkan dari pernyataan diatas, manajemen merupakan proses pengaturan yang berkaitan dengan objek yang diatur yang melibatkan manusia, uang, metode, mesin, bahan, dan pasar guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.2.4 Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik adalah bidang studi yang berfokus pada pelaksanaan kebijakan pemerintah dan manajemen organisasi publik dengan tujuan memastikan layanan publik diberikan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pengertian publik menurut **Syafi'ie dkk dalam Pasolong (2011:16)** yang dikutip oleh **Sawir** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu Administrasi Publik dan Analisis Kebijakan Publik (2021:13)** mengemukakan bahwa: “Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Berdasarkan uraian diatas, maka publik dapat dikatakan sebagai masyarakat ataupun sekelompok orang yang memiliki pemikiran, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang sama yaitu yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma-norma yang mereka anut.

Pengertian Administrasi Publik menurut **Chandler dan Plano** dalam **Keban (2008: 4)** yang dikutip oleh **Sawir** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu Administrasi Publik dan Analisis Kebijakan Publik (2021:13)** mendefinisikan bahwa:

“Administrasi Publik adalah proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.

Keban (2008) juga menyatakan bahwa istilah administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau

mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya serta pejabat publik dalam merumuskan, melaksanakan, dan mengelola kebijakan publik. Selain itu, administrasi publik juga mencerminkan peran pemerintah sebagai aktor utama atau pengatur yang aktif dan proaktif dalam menetapkan serta melaksanakan kebijakan yang dianggap penting bagi masyarakat.

Henry (2013) yang dikutip oleh **Sarjito** dalam bukunya yang berjudul **Dasar-dasar Administrasi Publik (2024:10)** mengatakan bahwa

“Administrasi publik berperan dalam mengelola sumber daya manusia, anggaran, serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi publik memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa pelayanan publik dapat diberikan secara adil, transparan dan akuntabel”.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa administrasi publik merupakan pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang menunjukkan tanggung jawabnya dalam memastikan penyelenggaraan pelayanan publik diselenggarakan secara adil, transparan dan akuntabel.

Administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektivitas, dan lebih menguntungkan bagi pemerintah manakala dapat mennejahterahkan masyarakat.

Sehingga dari pengertian-pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia dan pelaksanaan kebijakan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, adil, transparan dan akuntabel, sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.1.3 Kajian Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen dibutuhkan oleh manajer dalam menjalankan tugasnya, agar dapat membawa keberhasilan bagi organisasi dalam mencapai tujuannya.

Menurut **Stoner (1991)** yang dikutip oleh **Taty & Yulianto** pada buku **Sistem Informasi Manajemen (2016:11)** mengatakan:

“Sistem informasi manajemen sebagai suatu metode formal untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu bagi manajemen, yang diperlukan untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan memungkinkan fungsi-fungsi perencanaan, pengendalian dan operasional organisasi yang bersangkutan dapat dilakukan secara efektif”.

Dari pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah ketersediaan informasi secara *real-time* yang dimanfaatkan agar proses pengambilan keputusan dan operasional organisasi lainnya dapat dilakukan secara efektif.

Gordon B. Davis (1984:6) yang dikutip oleh **Gaol** pada buku **Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi (2008:15)** mengemukakan:

“Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sebuah kesatuan, sistem mesin pengguna yang terintegrasi dalam memberikan informasi untuk mendukung operasi, manajemen, dan fungsi pembuatan keputusan dalam suatu organisasi. Sistem yang dimaksud adalah

sistem yang menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur manual, model yang digunakan untuk menganalisis, merencanakan, mengendalikan, dan membuat keputusan serta sebuah basis data”.

Dari pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem yang dapat memberikan informasi secara terintegrasi untuk mendukung organisasi secara operasional, didukung oleh perangkat keras dan perangkat lunak untuk membantu proses pembuatan keputusan berbasis data.

Berdasarkan definisi Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) dapat didefinisikan sebagai sistem yang terintegrasi yang menggabungkan unsur manusia dan teknologi, yang menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk mendukung proses pengambilan keputusan, serta efektif untuk mendukung fungsi perencanaan, pengendalian dan operasional suatu organisasi.

2.1.3.1 Fungsi dan Tujuan SIM

Menurut **W. Rahman & Saudin** dalam bukunya yang berjudul **Sistem Informasi Manajemen (2022: 61)** mengemukakan bahwa ada banyak manfaat dan fungsi sistem informasi manajemen, diantaranya:

1. Meningkatkan produktivitas serta penghematan dalam hal biaya di dalam organisasi
2. Meningkatkan kualitas dari SDM dikarenakan unit sistem kerja akan lebih terkoordinasi serta sistematis
3. Mempermudah pihak manajemen dalam melakukan pengawasan, perencanaan, pengarahan serta pendelegasian kinerja pada semua departemen yang mempunyai koordinasi dan hubungan
4. Meningkatkan efisiensi serta efektivitas data yang lebih realtime dan akurat.

Sedangkan tujuan sistem informasi manajemen menurut **Hariyanto** dalam jurnalnya **Sistem Informasi Manajemen (2016)**, diantaranya:

1. Menyediakan suatu informasi untuk pengambilan suatu keputusan
2. Menyediakan suatu informasi yang dipergunakan di dalam suatu perencanaan, pengendalian, pengevaluasian dan juga perbaikan berkelanjutan
3. Menyediakan suatu informasi yang dipergunakan di dalam suatu perhitungan harga pokok produk, jasa dan tujuan lainnya yang diinginkan oleh manajemen

2.1.3.2 Karakteristik Sistem Informasi Manajemen

Karakteristik SIM menurut **Sutabri** dalam buku **Sistem Informasi Manajemen (2016)** mengemukakan karakteristik dalam organisasi terdiri dari:

1. SIM membantu manajer secara terstruktur pada tingkat operasional dan tingkat control. SIM didesain untuk memberikan laporan-laporan oprasional agar dapat memebrikan informasi untuk mengontrol operasi tersebut dengan baik.
2. SIM bergantung pada keadaan data organisasi secara keseluruhan
3. SIM biasanya tidak memiliki kemampuan untuk menganalisis masalah. Kemampuan untuk menganalisis masalah terletak pada *Decision Support System*
4. SIM berorientasi pada data-data yang sudah terjadi, bukan data-data yang akan terjadi *forecasting*
5. SIM berorientasi pada data-data dari luar organisasi, informasi yang dibutuhkan adalah informasi yang sudah diketahui formatnya secara relatif stabil
6. SIM biasanya tidak fleksibel karena bentuk laporan-laporan yang dihasilkan banyak sudah dipersiapkan sebelumnya
7. SIM membutuhkan perencanaan yang sangat matang dan panjang.

2.1.4 Kajian Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik adalah manajemen terhadap pelayanan publik. Secara umum, manajemen pelayanan publik adalah pengelolaan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat agar sesuai dengan harapan masyarakat dan mewujudkan pelayanan lebih berkualitas.

Ratminto dan Winarsih (2005) yang dikutip oleh **Revida et al.**, pada buku **Manajemen Pelayanan Publik (2021:6)** menyatakan:

“Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan”.

Dari pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik berfokus pada proses untuk mencapai pelayanan yang jelas, membangun interaksi yang baik dengan konsumen, serta memastikan adanya pengendalian kualitas pelayanan.

Moenir (2006) yang dikutip oleh **Revida et al.**, pada buku **Manajemen Pelayanan Publik (2021:6)** mendefinisikan:

“Manajemen pelayanan publik sebagai manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani”.

Dari pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik adalah proses pengelolaan pelayanan dengan cara-cara yang tepat untuk memenuhi kepentingan umum maupun individu, sehingga tercapainya kepuasan pelayanan dari masyarakat.

Berdasarkan definisi manajemen pelayanan publik menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan proses penerapan ilmu pengetahuan dan keterampilan dalam merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengelola kegiatan pelayanan secara efektif guna memenuhi kebutuhan masyarakat maupun individu. Proses ini bertujuan

untuk menyediakan layanan yang jelas dan berkualitas tinggi, membangun interaksi yang positif dengan masyarakat, serta memastikan kepuasan pihak yang dilayani.

2.1.4.1 Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip yang harus dijalankan agar manajemen pelayanan publik dapat berkualitas menurut **Revida et al.** pada buku **Manajemen Pelayanan Publik (2021:8)** yaitu:

1. Mengidentifikasi kebutuhan masyarakat yang menjadi prinsip utama dalam manajemen pelayanan publik
2. Menyelenggarakan pelayanan yang terpadu satu pintu (*one stop service*) yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dengan melibatkan berbagai kewenangan
3. Penggunaan teknologi informasi yang mendukung pelayanan masyarakat yang dimulai dari pengolahan data dan informasi, pengiriman dan penyimpanan data dan informasi akan mempercepat pelayanan kepada masyarakat
4. Transparansi, memastikan keterbukaan terhadap data dan informasi kepada semua pihak
5. Akuntabilitas, pertanggungjawaban terhadap kinerja pelayan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah diberikan oleh seseorang atau unit organisasi
6. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan publik untuk seluruh masyarakat tanpa pandang bulu, suku, agama, ras dan antar golongan
7. Efisiensi, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa.
8. Efektivitas, tercapainya tujuan dengan cepat dan tepat dengan input (masukan) tertentu.

2.1.5 Kajian E-Government

2.1.5.1 E-Government

Konsep dalam penyelenggaraan *e-Government* berawal dari konsep dan teori fundamental. Yang berfungsi sebagai dasar untuk alat referensi yang luas mengenai *Electronic Government*. *Electronic Government* atau sering disebut dengan istilah *e-Government* merupakan salah satu elemen terpenting dalam

agenda reformasi publik saat ini. Reformasi publik saat ini adalah paradigma yang sangat global. Konsep *e-Government* ini mencerminkan kebutuhan organisasi pada sektor publik untuk meneukan cari dalam menghadapi tantangan di era modernisasi, globalisasi, dan pengembangan masyarakat.

Adapun beberapa definisi *e-Government* yang dikemukakan oleh para ahli, dikutip oleh **Alia et al.** dalam bukunya yang berjudul *Electronic Government* (2023: 5 – 6) sebagai berikut:

Becker (2005) mengatakan bahwa:

“E-Government mengacu pada struktur dan prose politik dan administrasi dimana teknologi, informasi dan komunikasi digunakan. Dengan penerapan e-Government ini dapat membantu mengatasi masalah baru dan meningkatkan kapasitas organisasi, kinerja dan inovasi”.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa *e-Government* dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam struktur dan proses kebijakan serta administrasi pemerintahan, dengan tujuan untuk mengatasi berbagai tantangan baru sekaligus meningkatkan kapasitas organisasi, kinerja dan inovasi.

World Bank (2012) mendefinisikan bahwa:

“e-Government is the use or utilization of information technology by government agencies to improve services to the public, business people, and at the same time facilitate cooperation with other government agencies” (*e-Government* adalah penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pelaku usaha, dan pada saat yang sama memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya).

Berdasarkan uraian di atas, bahwa *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan

yang diberikan kepada masyarakat dan dunia usaha, sekaligus memfasilitasi kerja sama antar instansi pemerintah lainnya.

Robin Gaud (2006) mendefinisikan:

“e-Government might be defined as ICT and spesifically, internet and we enabled public service activity. And the explisit coordination and oversight by central government of this, and public sector ICT strategy and policy development”. (*e-Government* dapat didefinisikan sebagai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), khususnya internet, dalam kegiatan pelayanan publik. Hal ini juga mencakup koordinasi dan pengawasan yang eksplisit oleh pemerintah pusat terhadap hal tersebut, serta pengembangan strategi dan kebijakan TIK di sektor publik).

Dari pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *e-Government* adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyediaan layanan publik, yang disertai dengan koordinasi dan pengawasan langsung oleh pemerintah pusat, serta pengembangan strategi dan kebijakan TIK di sektor publik.

Berdasarkan definisi manajemen menurut para ahli diatas, maka *e-Government* dapat disimpulkan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi dan kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dan dunia usaha, seklaigus memperkuat kerjasama antar lembaga pemerintah. Penerapan *e-Government* juga bertujuan untuk mengatasi berbagai tantangan baru serta meningkatkan kapasitas organisasi, kinerja, dan inovasi di sektor publik.

Indrajit (2006) yang dikutip oleh **Kusnadi & Ma'ruf** dalam jurnalnya yang berjudul *Electronic Government (2017)* mendefiniskan bahwa

“E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat memungkinkan bagi pemerintah untuk transformasi hubungan dengan masyarakat, swasta, dan juga pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Penggunaan teknologi informasi

ini dapat berupa internet, *mobile*, komputer, atau lainnya. Sistem ini dibentuk sebagai distribusi layanan yang dibentuk pemerintah dengan bentuk digital”.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa *e-Government* merupakan sebuah pengembangan sistem pemerintahan berbasis layana elektronik dengan memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) guna memberikan kualitas layanan yang efektif dan efisien.

2.1.5.2 Tujuan E-Government

Penerapan *e-Government* tentunya memiliki tujuan yang dapat memberikan layanan infrastruktur teknologi publik. Pendapat **Alia et al.** dalam bukunya yang berjudul *Electronic Government (2023: 8)* sebagai berikut:

1. *Serve*, melayani dengan memberi warga akses yang mereka butuhkan untuk program, layanan, dan informasi
2. *Engage*, terlibat dengan memberdayakan warga untuk berpartisipasi dalam layanan dan kebijakan pemerintah pengembangan untuk mempengaruhi pengambilan keputusan
3. *Regulate*, mengatur dengan memberikan informasi, proses, dan program untuk membantu bisnis merampingkan proses regulasi dan memberikan produk dan layanan yang aman dengan menetapkan dan menerapkan hukum yang mendikte bagaimana kita hidup bersama sebagai masyarakat
4. *Protect*, melindungi dengan memastikan keamanan, privasi, dan perlindungan setiap warga negara.

2.1.5.3 Manfaat E-Government

Indrajit menyebutkan dalam bukunya yang berjudul *Electronic Government (2006: 5)* bahwa dengan diterapkannya *e-government* memiliki berbagai manfaat penting bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara
2. Meningkatkan transparansi, *control*, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *good governance*

3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder* untuk keperluan aktivitas sehari-hari
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada
6. Dan memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.1.5.4 Klasifikasi *E-Government*

Implementasinya *e-government* menggunakan pendekatan strategis dan metodologis untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) kedalam pelayanan publik. **Indrajit** dalam bukunya yang berjudul ***Electronic Government* (2016:30)** mengatakan bahwa ada 4 (empat) model relasi penyampaian *e-Government*, yaitu:

1. *Government to Citizens (G-to-C)*
Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). *G-to-C* merupakan sektor pelayanan yang fokus pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk bertukar informasi satu sama lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien.
2. *Government to Business (G-to-B)*
 Aktivitas sehari-hari dari entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. *G-to-B* mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis.
3. *Government to Government (G-to-G)*
 Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.
4. *Government to Employees (G-to-E)*

Aplikasi *e-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

2.1.5.5 Komponen-komponen Penting dalam Implementasi *E-Government*

Inovasi *e-Government* adalah penggunaan pemikiran orisinal untuk menerapkan perubahan sistemik yang akan meningkatkan efektivitas pemerintah secara keseluruhan. Pemanfaatan inovasi dalam pembuatan kebijakan dan tata kelola akan dapat menjaga kinerja pemerintah selama adopsi sehingga lebih efisien dan memenuhi kebutuhan masyarakat/publik. Maka dari itu, hal ini tidak akan menjadi fokus kritik publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Muflihah & Susanto (2017) dan **Andhika, (2018)** yang dikutip **Alia et al.** dalam bukunya yang berjudul *Electronic Government* (2023:30–31) mengemukakan bahwa “kerangka kelembagaan, pelaku kebijakan, dan kerja sama masyarakat memiliki dampak yang signifikan terhadap seberapa sukses inovasi pemerintah daerah diimplementasikan”.

Booz Allen dan Hamilton dalam studinya bersama *Berstelment Foundation* dalam **Stiftung (2001)** yang dikutip oleh **Indrajit et al.** dalam bukunya yang berjudul *Electronic government in action* (2005:47–48) mengenalkan apa yang disebut sebagai *Balanced E-Government scorecard* sebagai alat ukur performa pemerintahan yang menerapkan *e-Government*. Terdapat 5 dimensi dalam *Balanced E-Government scorecard* yang masing-masing dijabarkan dalam berbagai kriteria secara lebih detail. Kelima dimensi tersebut adalah:

1. Manfaat, berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapat manfaat dari layanan tersebut. Yang termasuk dalam kriteria adalah:
 - 1) Cakupan layanan yang sudah diimplementasikan.

- 2) Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam one stop shop dari satu portal menuju berbagai layanan.
- 3) Kemudahan penggunaan dalam mendapatkan layanan tersebut.
2. Efisiensi, berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan. Yang termasuk dalam kriteria adalah:
 - 1) Ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan baik ketika dikembangkan.
 - 2) Perencanaan sumber daya dan keuangan secara baik.
 - 3) Pemanfaatan platform teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek.
 - 4) Kualitas dan ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai.
3. Partisipasi, berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan. Kriterianya Partisipasi, adalah:
 - 1) Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web.
 - 2) Pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat.
 - 3) Pengaruh dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.
 - 4) Kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang menyangkut masyarakat umum (tersedianya fasilitas chatting, forum, milis).
4. Transparansi, terkait apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan. Kriteria Transparansi, adalah:
 - 1) Banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, *release* hasil rapat cabinet dan lain)
 - 2) Informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat, apakah masyarakat misalnya bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak.
 - 3) *Topicality information*
5. Manajemen perubahan, terkait dengan proses implementasi apakah ada proses *review* yang jelas dan dikelola dengan baik. Kriteria manajemen perubahan, adalah:
 - 1) Strategi pengembangan, misalnya seberapa besar implementasi melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain.
 - 2) Kualitas *control* dan *review*
 - 3) Keterlibatan dan motivasi dari pegawai

2.1.6 Kajian Efektivitas

2.1.6.1 Efektivitas

Secara umum efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

Definisi efektivitas menurut **Sedarmayanti (2001: 59)** yang dikutip oleh **Zulyansyah** dalam jurnalnya yang berjudul **Efektivitas Pelayanan (2019:3)** mendefinisikan bahwa “Efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai”.

Berdasarkan definisi di atas, bahwa efektivitas dapat dikatakan sebagai sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan tercapai.

Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat. Pada dasarnya pengertian efektivitas secara umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil dan sering senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisiensi, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang tercapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil tujuan yang dicapai itu dibandingkan antara input dan outputnya.

Stoner dalam **Tjatjuk Siswandoko (2011:196)** yang dikutip oleh **Zulyansyah** dalam jurnalnya yang berjudul **Efektivitas Pelayanan (2019:3)** juga mendefinisikan bahwa:

“Efektivitas adalah konsep yang luas mencakup berbagai faktor didalam maupun diluar organisasi, yang berhubungan dengan tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan.”

Berdasarkan uraian di atas, bahwa efektivitas adalah konsep luas yang mencakup berbagai faktor internal maupun eksternal organisasi yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan.

Siagian dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Sumber Daya Manusia (2002:20–21)**, mendefinisikan:

“Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya”.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa efektivitas dapat di definisikan sebagai pemanfaatan sumber daya, dana, dan fasilitas sesuai rencana untuk menghasilkan barang atau jasa dengan kualitas tertentu secara tepat waktu.

Berdasarkan definisi efektivitas menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan efektivitas merupakan konsep yang mencerminkan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya melalui pemanfaatan berbagai sumber daya secara optimal, dengan mempertimbangkan faktor-faktor internal maupun eksternal, serta menghasilkan hasil kerja berkualitas tinggi sesuai rencana dan tepat waktu.

2.1.6.2 Efektivitas Pelayanan

Definisi yang dikemukakan oleh **Emerson dalam Soewarno (1996:16)** yang dikutip oleh **Wahyuni et al.** dalam jurnal **Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan (2019:2)** mendefinisikan bahwa “Efektivitas pelayanan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa efektivitas pelayanan publik dapat di definisikan sebagai ukuran yang menunjukkan sejauh mana keberhasilan dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Siagian dalam bukunya yang berjudul **Filsafat Administrasi (2006:151)** berpendapat bahwa

“Efektivitas pelayanan berarti menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan Sesutu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tgas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa efektivitas layanan dapat dikatakan sebagai kemampuan untuk menyelesaikan tugas dalam jangka waktu yang ditentukan, dimana penilaian apakah suatu tugas dilakukan dengan baik atau buruk sangat bergantung pada seberapa cepat tugas tersebut diselesaikan.

Berdasarkan definisi efektifitas pelayanan publik menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektifitas pelayanan publik merupakan sebuah ukuran tentang sejauh mana sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan tercapai, yang juga ditentukan oleh kemampuan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada apakah tugas itu diselesaikan dan tidak terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu. Suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila pegawainya sudah efektif dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya dan output dari pekerjaan yang mereka selesaikan bisa memenuhi tujuan dari organisasi seperti yang telah direncanakan.

Efektivitas dalam pelayanan publik merujuk pada tingkat sejauh mana suatu layanan pemerintah dapat memenuhi tujuan yang dicanangkan dan harapan masyarakat semaksimal mungkin. Efektivitas dapat diartikan juga sebagai kriteria penting untuk menilai mutu layanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah dalam administrasi negara. Hal ini selaras dengan pendapat **(Tambunan & Dompak, 2025)** bahwa “Proses yang cepat, tanggap, mudah diakses dan memiliki pengaruh yang nyata terhadap masyarakat yang dilayaninya merupakan ciri-ciri layanan yang efektif.”

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas ditentukan oleh keberhasilan penyelesaian tugas serta kesesuaian hasil dengan tujuan yang telah direncanakan. Dalam pelayanan publik, efektivitas mencerminkan kemampuan layanan yang cepat, responsive, mudah diakses, dan memberikan dampak nyata bagi masyarakat.

2.1.6.3 Ukuran Efektivitas

Adapun indikator mengenai penilaian efektivitas pelayanan yang dijelaskan oleh **Siagian (2002:151)**, sebagai berikut:

1. Faktor waktu

Faktor waktu berarti ketepatan waktu serta kecepatan waktu dari pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh pemberi pelayanan. Pengukuran tentang penggunaan ukuran tentang tepat atau tidaknya serta cepat atau tidaknya sebuah pelayanan yang akan diberikan berbeda dari setiap orang akan berbeda. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat menjadi ukuran untuk dapat menilai tingkatan dari efektivitas kerja dari sebuah organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan merupakan faktor ketelitian pemberian pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan lebih cenderung memberi penilaian yang buruk kepada pemberi pelayanan, jika terjadi banyak kesalahan di dalam proses pelayanan, meskipun diselesaikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan adalah salah satu ukuran yang lain yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Gaya pemberian pelayanan merupakan cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan yang sedang mereka layani. Pelanggan bisa merasa tidak nyaman dengan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan yang dimiliki oleh pemberi layanan tidak sesuai dengan keinginan penerima pelayanan.

2.1.7 Pelayanan Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna; (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Definisi pelayanan dikemukakan oleh *American Marketing Association* dalam **Donald dalam Hardiyansyah (2011)** yang dikutip oleh **Sellang et al.** dalam buku **Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (2022:22)** bahwa:

“Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Berdasarkan definisi di atas, maka pelayanan mengacu pada suatu kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak selalu terkait dengan produk fisik.

Lewis dan Gilman dalam **Hayat (2017)** yang dikutip oleh **Sellang et al.** dalam buku **Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (2022:22–23)** mengemukakan mengemukakan bahwa

“Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik”.

Berdasarkan definisi di atas, pada intinya, pelayanan publik merupakan wujud dari kepercayaan masyarakat yang harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Bentuk tanggung jawab pelayanan berada pada nilai akuntabilitas atas pemenuhan kewajiban pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat tetap menjadi landasan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Berdasarkan definisi pelayanan publik menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang tidak berwujud yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pelayanan publik merujuk pada kegiatan-kegiatan yang mencerminkan kepercayaan masyarakat dan harus dilaksanakan secara bertanggung jawab, sesuai dengan peraturan yang

berlaku, serta dengan mengutamakan akuntabilitas guna membangun dan memelihara kepercayaan masyarakat sebagai landasan tata kelola yang baik.

Mahmudi (2010) yang dikutip oleh **Sellang et al.** dalam buku **Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (2022:23)** mengemukakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

1. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian
2. Departemen
3. Lembaga pemerintah non departemen
4. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya: secretariat dewan, secretariat negara, dan sebagainya
5. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
6. Badan Hukum Milik Negara (BHMN)
7. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
8. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan

2.2 Kerangka Pemikiran

Pada era dimana perkembangan teknologi berkembang secara pesat, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi pilihan dalam mengikuti perkembangan zaman. Transformasi digital/digitalisasi pun menjadi pilihan pemerintah dalam proses politik, administrasi dan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi agar pelayanan menjadi cepat, mudah, dan tepat sasaran atau yang disebut *e-Government*.

Indrajit (2006) yang dikutip oleh **Kusnadi & Ma'ruf** dalam jurnalnya yang berjudul **Electronic Government (2017)** mendefinisikan bahwa:

“E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat memungkinkan bagi pemerintah untuk transformasi hubungan dengan masyarakat, swasta, dan juga pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Penggunaan teknologi informasi ini dapat berupa internet, mobile, komputer, atau lainnya. Sistem ini

dibentuk sebagai distribusi layanan yang dibentuk pemerintah dengan bentuk digital”.

Booz Allen dan Hamilton dalam studinya bersama *Berstelment Foundation* dalam **Stiftung (2001)** yang dikutip oleh **Indrajit et al.** dalam bukunya yang berjudul *Electronic government in action (2005:47–48)* mengenalkan apa yang disebut sebagai *Balanced E-Government scorecard* sebagai alat ukur performa pemerintahan yang menerapkan *e-Government*. Terdapat 5 dimensi dalam *Balanced E-Government scorecard* yang masing-masing dijabarkan dalam berbagai kriteria secara lebih detail. Kelima dimensi tersebut adalah:

1. Manfaat, berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapat manfaat dari layanan tersebut. Yang termasuk dalam kriteria adalah:
 - 1) Cakupan layanan yang sudah diimplementasikan.
 - 2) Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam *one stop shop* dari satu portal menuju berbagai layanan.
 - 3) Kemudahan penggunaan dalam mendapatkan layanan tersebut.
2. Efisiensi, berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan. Yang termasuk dalam kriteria adalah:
 - 1) Ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan *database* yang bisa berjalan baik ketika dikembangkan.
 - 2) Perencanaan sumber daya dan keuangan secara baik.
 - 3) Pemanfaatan *platform* teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek.
 - 4) Kualitas dan ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai.
3. Partisipasi, berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses. pengambilan keputusan. Kriterianya Partisipasi, adalah:
 - 1) Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui *web*.
 - 2) Pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat.
 - 3) Pengaruh dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.
 - 4) Kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang menyangkut masyarakat umum (tersedianya fasilitas chatting, forum, milis).

4. Transparansi, terkait apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan. Kriteria Transparansi, adalah:
 - 1) Banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, *release* hasil rapat kabinet dan lain)
 - 2) Informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat, apakah masyarakat misalnya bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak.
 - 3) *Topicality information*
5. Manajemen perubahan, terkait dengan proses implementasi apakah ada proses *review* yang jelas dan dikelola dengan baik. Kriteria manajemen perubahan, adalah:
 - 1) Strategi pengembangan, misalnya seberapa besar implementasi melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain.
 - 2) Kualitas *control* dan *review*
 - 3) Keterlibatan dan motivasi dari pegawai

Apabila *e-Government* diterapkan secara baik dalam pelayanan publik, berbagai kemudahan dan efisiensi bisa didapat berbagai kemudahan dan efektivitas serta efisiensi pada birokrasi publik sebagai pelayanan kepentingan publik maupun bagi masyarakat, sehingga akan tercipta sinergi dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaiknya dalam berbagai keperluan masyarakat dalam mengurus administrasinya.

Hal ini selaras dengan yang dikemukakan oleh (Tambunan & Dompok, 2025) bahwa penerapan *e-Government* yang berhasil akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan mempercepat prosedur birokrasi sekaligus meningkatkan efektivitas layanan.

Efektivitas merupakan pengukuran sebuah keberhasilan dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Siagian dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Sumber Daya Manusia (2002:20–21)**, mendefinisikan

“Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya”.

Siagian dalam bukunya yang berjudul **Filsafat Administrasi (2006:151)**

berpendapat bahwa

“Efektivitas pelayanan berarti menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”.

Definisi diatas dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan publik menunjukkan ukuran pencapaian pelaksanaan layanan yang dilihat dari penyelesaian tugas dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian terkait efektivitas pelayann publik, peneliti menggunakan alat ukur yang dikemukakan oleh **Siagian, 2002:151**), sebagai berikut:

1. Faktor waktu

Faktor waktu berarti ketepatan waktu serta kecepatan waktu dari pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh pemberi pelayanan. Pengukuran tentang penggunaan ukuran tentang tepat atau tidaknya serta cepat atau tidaknya sebuah pelayanan yang akan diberikan berbeda dari setiap orang akan berbeda. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor wktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat menjadi ukuran untuk dapat menilai tingkatan dari efektivitas kerja dari sebuah organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan merupakan faktor ketelitian pemberian pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan lebih cenderung memberi penilaian yang buruk kepada pemberi pelayanan, jika terjadi banyak kesalahan di dalam proses pelayanan, meskipun diselesaikan dalam waktu yang singkat.

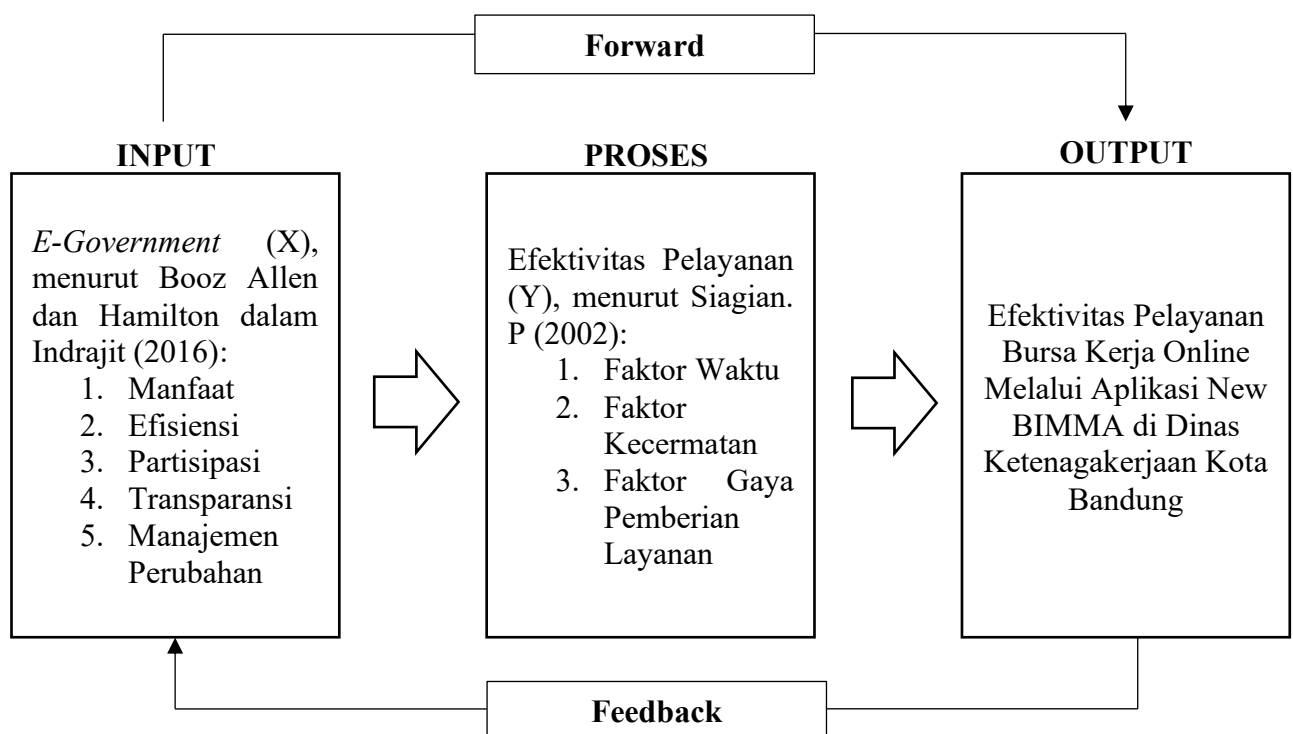
3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan adalah salah satu ukuran yang lain yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Gaya pemberian

pelayanan merupakan cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan yang sedang mereka layani. Pelanggan bisa merasa tidak nyaman dengan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan yang dimiliki oleh pemberi layanan tidak sesuai dengan keinginan penerima pelayanan.

Untuk menjelaskan kerangka pemikiran di atas maka digambarkan paradigma penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah Oleh Peneliti Tahun 2026

2.3 Hipotesis

Berdasarkan identifikasi masalah dan kerangka pemikiran di atas, penulis mengajukan hipotesis penelitian: **“Ada Perbedaan Pengaruh *E-Government***

melalui aplikasi New BIMMA terhadap efektivitas pelayanan bursa kerja *online* di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung”.

Hipotesis penelitian yang harus diterjemahkan kedalam **hipotesis statistik** maka dinotasikan sebagai berikut:

- a. **H₀: $\rho_s=0$** , artinya tidak ada perbedaan pengaruh yang signifikan antara *e-Government* (X) dengan Efektivitas Pelayanan (Y) Bursa Kerja *Online* di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.
- b. **H₁: $\rho_s \neq 0$** , artinya ada perbedaan pengaruh yang signifikan antara *e-Government* (X) dengan Efektivitas Pelayanan (Y) Bursa Kerja *Online* di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.