KUALITAS PELAYANAN E-GOVERNANCE KIOS SIAPKERJA DI BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS SERANG

Wulan Martalia¹, Gatot Hartoko², Eli Apud Saepudin³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Politik, Universitas Bina Bangsa

Email ; wulanmartalia03@gmail.com

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi mendorong transformasi digital terutama dalam pelayanan publik, termasuk sektor ketenagakerjaan. Kementerian Ketenagakerjaan RI merancang SIAPkerja sebagai ekosistem digital mengintegrasikan layanan ketenagakerjaan pada Unit Pelaksana Teknis Balai Besar Pelatihan Vokasi Produktivitas Serang. Namun dalam mengimplementasikan layanan digital masih menghadapi kendala, terutama pada aspek literasi digital masyarakat. Kios SIAPkerja berperan sebagai fasilitas pelayanan untuk mendamping akses digital. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan Kios SIAPkerja serta mengidentifikasi faktor pendukung maupun penghambat layanan digital melalui aplikasi SIAPkerja.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif mengacu pada model *Service Quality* dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1990. Model ini mencakup lima dimensi penilaian kualitas layanan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap manajemen, petugas layanan, calon peserta, dan alumni pelatihan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan Kios SIAPkerja dalam aspek fasilitas fisik dan pendampingan dari petugas. Faktor pendukung mencakup responsivitas, kelengkapan sarana, dan penyebaran informasi media sosial. Sedangkan faktor penghambatnya meliputi rendahnya tingkat literasi digital pengguna serta minimnya media panduan yang dapat diakses mandiri. Oleh karenanya, diperlukan edukasi digital yang berkelanjutan dan penguatan peran Kios sebagai pusat literasi digital agar masyarakat dapat mengakses layanan E-Governance secara mandiri dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Digitalisasi, E-governance, Literasi Digital, Pelayanan Publik, SIAPkerja.

ABSTRACT

Advances in information technology encourage digital transformation, especially in public services, including the employment sector. The Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia designed SIAPkerja as a digital ecosystem to integrate employment services at the Technical Implementation Unit of the Serang Productivity Vocational Training Center. However, in implementing digital services, there are still obstacles, especially in the aspect of people's digital literacy. The SIAPkerja kiosk acts as a service facility to accompany digital access. This study aims to evaluate the quality of the SIAPkerja Kiosk service and identify supporting and inhibiting factors for digital services through the SIAPkerja application.

This study uses a qualitative descriptive approach referring to the *Service Quality model* developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1990. This model includes five dimensions of service quality assessment, namely *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. Data collection techniques through in-depth interviews with management, service officers, prospective participants, and training alumni.

The findings of the study show that in general, the quality of service of the SIAPkerja Kiosk is in the aspect of physical facilities and assistance from officers. Supporting factors include responsiveness, completeness of facilities, and dissemination of social media information. Meanwhile, the inhibiting factors include the low level of digital literacy of users and the lack of guide media that can be accessed independently. Therefore, sustainable digital education and strengthening the role of Kios as a digital

literacy center are needed so that people can access E-Governance services independently and sustainably.

Keywords: Digitalization, E-governance, Digital Literacy, Public Services, Ready to Work

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa ke dalam era digitalisasi, dimana menurut Isma Yuli Santri et al., (2025) Teori good governance menekankan pentingnya nilai-nilai transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Suryana,(2018) Pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus diberikan pemerintah dan aparatnya kepada masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhan dasar publik yang di jalankan sesuai dengan harapan masyarakat. Dan menurut Khairunnisak, (2020) bahwa pemerintah berkewajiban dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada Masyarakat atau warga negaranya. Pelayanan yang sebaik-baiknya merupakan pelayanan yang dijalankan atau di berikan secara berkualitas mencakup pelayanan cepat tanggap, handal, efektif, efisien, transparansi, akuntabilitas dan lain sebagainya, sesuai dengan harapan masyarakat dan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Yunita, (2024) Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Heeck pada kutipan Rifdan et al., (2024) Inisiatif e-governance menjadi salah satu strategi utama untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Menurut Hardiyansyah dalam Mursyidah & Choiriyah, (2020) Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas ataupun tidak didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Parasuraman mendefinisikan “penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan”. Penilaian kualitas pelayanan merupakan tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar utama untuk dapat mewujudkan masyarakat sejahtera dan berdaya saing. Pendekatan berbasis teknologi informasi serta keterlibatan aktif masyarakat dapat menjadi solusi efektif untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih ramah, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan zaman.(Saepudin & Hartoko, 2024).

Menurut Adnan & Fachri (2022) Digitalisasi atau teknologi informasi memberikan layanan yang berkualitas dan dapat memperluas jangkauan informasi, mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan, meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi, dan dapat mengurangi biaya operasional pemerintah dan masyarakat sehingga dapat berdampak baik kepada kedua pihak. Salah satu sektor Publik yang telah mengadopsi teknologi informasi yaitu Kementerian Ketenagakerjaan RI dengan merancang SIAPkerja sebagai ekosistem digital mengintegrasikan layanan ketenagakerjaan pada Unit Pelaksana Teknis Balai Besar Pelatihan Vokasi Produktivitas Serang, adopsi teknologi informasi ini tertuang dalam Keputusan Menteri Ketenagakerjaan No. 38 tahun 2022 mengenai 9 lompatan Kementrian Ketenagakerjaan. Pelayanan ketenagakerjaan pada Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Serang sebelumnya hanya melakukan pelayanan konvensional atau tatap muka melalui Kios SIAPkerja kini pelayanan tersebut dapat di akses melalui aplikasi atau platform SIAPkerja. (BBPVP Serang, 2024)

Berdasarkan hasil temuan meskipun platform SIAPkerja sudah di sediakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, masih terdapat masyarakat yang kurang pemahaman dalam mengakses layanan digital, terbatasnya sosialisasi mengenai platform siapkerja. Salah satu yang dapat menyebabkan adanya masyarakat yang masih datang ke kios SIAPkerja karena masyarakat yang datang bukan sekedar tidak memahami saja bahkan sampai tidak mengetahui keberadaan platform siap kerja dan juga adanya keterbatasan penjelasan dari penyelenggara pelayanan mengenai platform siapkerja, pegawai hanya sebatas menjelaskan kegunaan platform siapkerja sebagai alat pendaftaran pelatihan saja tidak dengan kegunaan fitur-fitur pelayanan ketenagakerjaan lainnya terkhusus pada fitur keberlanjutan salah satunya seperti *fitur Karirhub*. Masyarakat yang masih bergantung dan mengandalkan sistem manual dengan datang ke Kios SIAPkerja untuk mengakses layanan tatap muka di era digitalisasi seperti ini. Dengan masih adanya masyarakat yang mengandalkan sistem manual dapat memberikan tantangan baru bagi Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Serang, karena itu maka instansi perlu adanya upaya untuk mengetahui apa langkah yang harus di ambil oleh instansi untuk meningkatkan penggunaan digital dalam pelayanan ketenagakerjaan, sehingga dapat mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan digital.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan oleh penyelenggara pelayanan di kios siap kerja dlam mendorong masyarakat untuk beralih ke layanan digital. dan untuk mengetahui apa saja faktor pendukung transisi digital dan fator penghambat masyarakat dalam mengakses layanan digital. Dan diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan ilmiah dan kontribusi pemikiran informasi, serta menjadi sumber referensi dalam bidang pelayanan publik, terutama berkaitan pada pemanfaatan digital dalam proses pelayanan ketenagakerjaan di Kios SIAPkerja Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Serang. Dan diharapkan dapat memberikan manfaat kepada penyelenggara layanan di Kios SIAPkerja dalam mendorong penggunaan digital pada m asyarakat dalam mengakses pelayanan digital dan sebagai upaya mewujudkan e governance pada instansi Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas Serang.

PENDAHULUAN

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini pengumpulan data digunakan dengan melakukan wawancara mendalam dengan 17 informan terdiri dari manajemen kios SIAPkerja, Petugas pelayanan Kios SIAPkerja, 5 calon peserta pelatihan dan 10 Alumni peserta pelatihan. Tak kalah penting Observasi merupakan metode penting untuk menangkap perilaku sosial. Sugiyono, (2024) Observasi di lakukan di BBPVP Serang tepat nya di unit pelayanan kios SIAPkerja dengan mengamati proses pelayanan dan interaksi antara petugas dan masyarakat. Peneliti mencatat kondisi fisik fasilitas, sikap petugas, dan respons masyarakat saat mengakses layanan. Dan untuk menguatkan temuan dan memperkaya hasil penelitian maka perlu melakukan analisis dokumen pendukung berupa catatan seperti laporan internal, rekap data pengguna, dan foto kegiatan.(Sugiyono, 2024)

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, lakukan pendekatan interaktif sebagaimana dijelaskan oleh Miles dan Huberman pada (Sugiyono, 2024) melibatkan Pengumpulan Data dengan menggunakan triangulasi yaitu wawancara observasi dan dokumentasi. Reduksi data dengan menyortir informasi yang di dapat dan menyusun kembali

data dalam kerangka konseptual yang terstruktur, Penyajian data secara sistematis, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan berdasarkan 5 Dimensi SERVQUAL

Kualitas pelayanan publik merupakan Pelayanan yang di diselenggarakan sebaik-baiknya sesuai dengan harapan dan di terima oleh pengguna layanan. Menurut Syamsuar, (2023) Kualitas pelayanan atau service quality juga dapat di artikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah tangibility, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy.(Burhanuddin, 2022)

Temuan ini di sajikan secara sistematis berdasarkan indikator dimensi kualitas pelayanan Kios SIAPkerja pada Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Serang Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dalam Hardiyansyah, (2018) Untuk menyatakan bahwa kualitas pelayanan di tentukan oleh dua hal yaitu *Expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *preceived service* (pelayanan yang dirasakan) yang di tentukan oleh dimensi kualitas pelayanan publik yaitu seperti *Tangible* (bukti fisik), *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan atau kepastian), *Empathy* (perhatian). Adapun hasil pembahasan berdasarkan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible* (bukti fisik), menurut Chandra et al., (2020) yaitu bentuk fisik atau wujudnyata pelayanan yang diberikan seperti fasilitas, peralatan teknologi, serta penampilan pegawai yang mencerminkan profesionalisme dan kinerja perusahaan yang dapat dirasakan oleh pengguna layanan. Adapun menurut Rahmadana et al.,(2021) *Tangible* yaitu Kemampuan suatu organisasi untuk membuktikan keberadaannya kepada pihak lain. Bukti nyata atas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan dapat dilihat dari kemampuan dan tampilan infrastruktur dan fasilitas fisik bisnis, serta lingkungan sekitarnya. Ini mencakup fasilitas (gedung, dll.), teknologi (peralatan dan perlengkapan), dan penampilan staf.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pernyataan yang di sampaikan oleh beberapa narasumber di atas menggambarkan kualitas yang sudah baik dari segi fasilitas,

kebersihan, dan tampilan kios SIAPkerja namun akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam aspek fasilitas banner mengenai yang menggambarkan atau menjelaskan Aplikasi SIAPkerja. Dengan demikian pelayanan kios SIAPkerja dalam aspek dimensi *Tangibles* atau bukti fisik sudah memenuhi standar pelayanan namun jika di perbaiki kekurangan kekurangan tersebut yang sebelumnya sudah dijelaskn maka kios SIAPkerja memiliki pelayanan yang berkualitas.

2. *Realibility* atau keandalan merupakan kemampuan organisasi atau petugas layanan dalam melakukan pelayanan secara konsisten, akurat, konsisten dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam (Ursula, 2024) aspek *Realibility* dapat menggambarkan profesionalisme, keterampilan hingga pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan baik, untuk membangun rasa kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya menunjukkan pelayanan dari kios SIAPkerja sudah cukup baik dalam aspek keandalan dari segi keakuratan, kejelasan, konsistensi petugas dalam memberikan informasi atau pelayanan, hal ini dapat memperkuat kepercayaan dari pengguna layanan yang dapat berpengaruh terhadap dorongan masyarakat untuk menggunakan aplikasi SIAPkerja secara mandiri. Oleh karenanya untuk mendukung kemandirian pengguna layanan secara keseluruhan maka perlu dievaluasi ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan untuk keberlanjutan sesuai dengan transisi digital pengguna layanan ketenagakerjaan secara utuh.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan), menurut Chandra et al., (2020) ketanggapan merupakan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. memerlukan penjelasan yang matang dan saksama, pembinaan, pengarahan, dan keyakinan untuk menanggapi semua metode dan prosedur kerja yang berlaku dalam suatu organisasi agar pelayanannya mendapat tanggapan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh kios sudah baik dari segi kesigapan, kecepatan dan ke cermatan petugas merespon kendala atau keluhan dari pengguna layanan dan dalam memberikan informasi pelatihan ataupun pendaftaran. Hal ini menyatakan bahwasannya pelayanan yang di berikan

dalam aspek *Responsiveness* dapat dikatakan berkualitas baik.

4. *Assurance* yaitu jaminan atau kepastian merupakan Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Menurut Toti et al., (2022) *Assurance* merupakan Sikap petugas yang dapat dipercaya dan memilikinya pengetahuan luas dan kemampuan mengatasi permasalahan pelanggan dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam (Chandra et al., 2020) dimensi *Assurance* digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan indikator yang di ukur dalam dimensi *Assurance* ini yaitu berkaitan dengan dalam hal jaminan ketepatan waktu, biaya, dan legalitas pelayanan yang diberikan petugas pelaksana layanan dalam merespon kebutuhan pengguna layanan atau masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan yang diberikan petugas pelayanan kios siapkerja dari aspek jaminan atau profesional petugas pelayanan maka dapat disimpulkan petugas mampu membangun hubungan atau pendekatan yang baik, pelayanan yang ramah, memberikan informasi yang jelas dengan pengguna layanan terkhusus pada pengguna layanan yang baru pertama kali mengakses layanan hal ini yang dapat meningkatkan kepercayaan pengguna layanan untuk kedepannya dapat mengakses layanan secara mandiri dengan aplikasi SIAPkerja. Akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam hal penyampaian penjelasan informasi pelatihan yang di sampaikan petugas pelayanan yang cenderung hanya menjelaskan fitur fitur dasar saja seperti fitur skill hub untuk pendaftaran pelatihan saja tanpa memberikan penjelasan terkait fitur yang dapat digunakan pasca pelatihan seperti Karirhub yang tidak kalah pentingnya. Oleh Karena itu Pelayanan yang diberikan belum seluruhnya berkualitas baik karena masih terdapat kekurangan seperti hal tersebut.

5. *Empathy* yaitu perhatian merupakan kemampuan petugas untuk memberikan perhatian terhadap kebutuhan atau keinginan serta situasi dari pengguna layanan. menurut Chandra et al., (2020) *Empathy* yaitu kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memahami dan merasakan permasalahan yang dialami atau di hadapi oranglain dan terlibat dalam membantu menyelesaikannya terkhusus dalam kontek pelayanan yang diselenggarakannya.

Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya perhatian yang diberikan petugas pelayanan dari kios SIAPkerja sudah sangat baik dari segi kepekaan petugas terhadap kondisi pengguna layanan, petugas yang ramah dan serta petugas mendampingi pengguna layanan dalam proses pendaftaran pelatihan hingga bisa menggunakan aplikasi SIAPkerja, hal inilah salah satu aspek yang dapat mempengaruhi dorongan masyarakat untuk menggunakan aplikasi SIAPkerja secara mandiri kedepannya karena dengan *Empathy* yang baik dari petugas layanan dapat mempengaruhi rasa kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Digital

Pemahaman terhadap faktor pendukung apa saja yang dapat dilakukan untuk mendukung optimalisasi penggunaan teknologi dan faktor penghambat apa saja yang dapat mempengaruhi terlaksananya pelayanan secara digitalisasi faktor faktor tersebut yang paling penting untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi elektronik governance.

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian mengenai aspek pendorong penggunaan pelayanan digital melalui aplikasi SIAPkerja bahwasannya berpengaruh pada pelayanan yang di berikan secara langsung melalui kios SIAPkerja dengan pelayanan yang berkualitas yaitu mencakup ketersediaan fasilitas yang baik dan lengkap, respon petugas, kecepatan, kesiagaan keramahan, profesionalisme, dan lainnya yang diberikan petugas dalam proses pelayanan sehingga dapat meningkatkan rasa kepercayaan keamanan pengguna layanan terhadap penggunaan teknologi dalam proses pelayanan secara mandiri untuk kedepannya.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dari penggunaan digitalisasi pelayanan melalui aplikasi SIAPkerja itu karena adanya masyarakat yang masih kesulitan dalam literasi digital, adanya kesulitan teknis saat penggunaan sistem, pengguna layanan hanya memahami penggunaan aplikasi pada fitur dasar saja tidak dengan fitur pasca pelatihan, kurangnya panduan penggunaan aplikasi contohnya padad banner fisik, postingan media sosial, masih bergantungnya pda pendampingan petugas dan lain sebagainya.

Hasil analisis dari penelitian ini berdasarkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan

publik dalam proses mendorong transisi masyarakat dalam digitalisasi pelayanan melalui penggunaan aplikasi SIAPkerja. Dapat menghasilkan gambaran kualitas pelayanan dari kios SIAPkerja yang dinilai berdasarkan dimensi *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Realibility* dapat menguraikan pelayanan yang di berikan kios SIAPkerja, berdasarkan keterangan yang di berikan petugas pelaksana layanan dan pegawai manajemen kios SIAPkerja serta pengalaman dan pandangan dari pengguna layanan.

Pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kios SIAPkerja memiliki kualitas yang baik dalam aspek dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap dan *Empathy* perhatian atau kepedulian, dari kedua aspek ini dapat membangun kepercayaan dan rasa nyaman pengguna layanan dalam mengakses layanan digital melalui aplikasi SIAPkerja kedepannya. Namun akan tetapi dalam hal aspek dimensi lainnya masih terdapat kekurangan atau ruang evaluasi untuk peningkatan dalam aspek *Tangibles* atau buktinya dimana ruang perbaikannya terdapat pada penyampaian informasi penggunaan aplikasi baik secara fisiknya maupun secara digitalnya melalui postingan media sosial resmi BBPVP dan tak hanya *Tangibles* terdapat juga ruang perbaikan dalam aspek dimensi *Realibility* atau kehandalan dan *Assurance* atau jaminan yang di berikan oleh petugas pelayanan dalam peningkatan pemahaman petugas terhadap fitur layanan keberlanjutan. Untuk mendukung upaya transisi digital pelayanan melalui aplikasi SIAPkerja secara efektif dan optimal perlu di lakukan perbaikan atau peningkatan dalam hal hal kekurangan tersebut.

Hasil analisis penelitian kedua mengenai faktor pendukung dan penghambat transisi Masyarakat ke layanan digital melalui aplikasi SIAPkerja, menunjukkan bahwasannya faktor pendukung seperti kelengkapan fasilitas dalam menunjang proses pelayanan, profesionalisme petugas dalam melayani pengguna layanan baik dari keramahan, kesiapan, kesiagaan, kepedulian, kepekaan dan lain sebagainya. Tak kalah penting kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani petugas juga sangat berpengaruh besar terhadap proses transisi masyarakat digitalisasi pelayanan melalui aplikasi SIAPkerja.

Dengan demikian temuan ini menunjukkan bahwa Hasil ini menunjukkan bahwa

selain kualitas layanan, terdapat sejumlah variabel pendukung lain yang diperlukan agar transformasi digital layanan publik dapat berhasil. Lima dimensi kualitas pelayanan merupakan alat yang berguna untuk mengukur bagaimana masyarakat memandang kualitas layanan, tetapi harus digunakan bersamaan dengan perspektif lain, seperti edukasi literasi digital, kesiapan infrastruktur digital, dan erta komitmen kelembagaan terhadap inklusi digital. Dalam konteks pelayanan ketenagakerjaan seperti SIAPkerja di Balai Besar Pelatihan dan Produktivitas Serang. Untuk memahami dinamika transisi digital secara holistik dalam pelayanan publik ketenagakerjaan seperti SIAPkerja di Balai Besar Pelatihan dan Produktivitas Serang. Ini mengindikasikan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan publik menjelaskan bagaimana layanan Kios dirasakan, sementara faktor pendukung dan penghambat menjelaskan mengapa masyarakat bertransisi atau tidak.

KESIMPULAN

Kios SIAPkerja telah berperan sebagai penyedia pelayanan publik yang baik dalam aspek dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap dan *Empathy* perhatian atau kepedulian menunjukkan bahwa petugas bersikap tanggap, komunikatif, dan mampu menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan, Dimensi *Tangibles* mengindikasikan bahwa fasilitas fisik, Dimensi *reliability* dan *Assurance* mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan informasi akurat dan sesuai pedoman, namun masih diperlukan peningkatan kompetensi khususnya pada fitur lanjutan aplikasi seperti Karirhub.

Faktor pendukung yang ditemukan sikap aktif dan komunikatif petugas, ketersediaan sarana fisik yang memadai, pelatihan internal bagi petugas, serta pemanfaatan media sosial resmi BBPVP Serang sebagai sarana penyebaran informasi. Sebaliknya, kendala yang menghambat transisi digital antara lain rendahnya pemahaman teknologi oleh masyarakat, ketergantungan terhadap pendampingan langsung, serta belum tersedia media panduan digital seperti video tutorial dan infografis yang dapat diakses cukup melalui media sosial resmi BBPVP.

Keberhasilan implementasi SIAPkerja dalam jangka panjang sangat ditentukan oleh dua aspek utama yaitu peningkatan kapasitas petugas layanan dan penguatan literasi digital di

masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan kualitas penyampaian informasi khususnya pada fitur-fitur lanjutan aplikasi serta pengembangan media pembelajaran digital yang mudah dipahami dan diakses. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa layanan e-Government benar-benar inklusif, memberdayakan masyarakat, dan mendukung kemandirian dalam memanfaatkan teknologi layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, & Fachri. (2022). *JIEE : Digitalisasi Administrasi Publik Sebagai Salah Satu Perwujudan*. 2(2), 27–32.
- Burhanuddin, H. &. (2022). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK. In I. Malik (Ed.), *Widina Bhakti Persada Bandung*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Turi (ed.); Revisi). Gava Media.
- Isma Yuli Santri, Depita, K., Muslem Muslem, Sarrah Kurnia Fadhillah, Jamiati KN, Fitria Akmal, & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *Journal of Administrative and Social Science*, 6(2), 66–77. <https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1891>
- Khairunnisak, N. (2020). *Etika Pemerintahan dalam Pelayanan Publik*. Indosiana. <https://www.indonesiana.id/read/138876/etika-pemerintahan-dalam-pelayanan-publik>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (Isnaini rodiyah (ed.); Cetakan Pe). UMSIDA Press.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T. N. S., Refelino, John, M. A. P., & Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen S, S. B. (2021). *Pelayanan Publik* (Issue October 2020).
- Rifdan, Haerul, Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). Analisis penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan tallo kota makassar. *Jurnal Governance and Politik (JPG)*, 4, 49–61.
- Saepudin, E. A., & Hartoko, G. (2024). Tantangan dan solusi pelayanan publik di kota serang menuju kota yang ramah pelayanan. *Journal Public Policy Services and Governance*, 01(01), 86–93.
- Serang, B. (2024). *LAPORAN KINERJA BBPVP SERANG 2023..pdf*.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk penelitian yang bersifat : eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif* (sofia yustiani suryandari (ed.); ke-3). Alfabeta.
- Suryana. (2018). Pelayanan publik : kewajiban dan kendalanya. *Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 1, 1–13.
- Syamsuar, D. (2023). *Integrasi tam dan servqual untuk melihat penerimaan teknologi siakad pada sekolah tinggi teknologi pagar alam*. November. <https://doi.org/10.32767/jti.v14i2.1848>
- Toti, M. D. V., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Purbalingga dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja. *Jurnal Ilmiah Wahana ...*, 8(2). <https://doi.org/10.5281/zenodo.6131599>
- Ursula, F. B. (2024). *Studi Mengenai Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro*.
- Yunita, N. M. (2024). *PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN*.