

## **DIGITALISASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI NEW BIMMA DALAM MENUMBUHKAN MINAT CALON PENCARI KERJA DI DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA BANDUNG**

**Widiya Sri Oktaviani<sup>1</sup>, Tiris Sudrartono<sup>2</sup>**

Politeknik Piksi Ganesha

wdiyaaasr@gmail.com<sup>1</sup>, tiris.sudrartono@gmail.com<sup>2</sup>

### ***Abstract***

*This study aims to understand how the digitization and service quality of the New Bimma application can foster the interest of prospective job seekers. This research was conducted using descriptive qualitative methods with data collection techniques through interviews, direct observation, and literature studies. The data analysis process used includes data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. The results showed that the New Bimma application provides various employment-related services in Bandung City and provides benefits for its users. Although not fully known by the public, the quality of this application service is considered good based on indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The app managed to attract 32,469 active users, thanks to an effective promotion strategy on social media. However, the Bandung Manpower Office is advised to still need to increase the frequency of promotions, develop creative content, collaborate with influencers, and conduct periodic evaluations of application performance, user response, and market trends to increase relevant innovations.*

**Keywords:** *Digitalization, Service Quality, Interest*

### **PENDAHULUAN**

Tenaga kerja memegang peranan penting dalam menggerakkan perekonomian Indonesia. Mereka tidak hanya menjadi penghasil barang dan jasa, tetapi juga merupakan konsumen yang turut mendukung aktivitas ekonomi secara menyeluruh. Dengan jumlah penduduk lebih dari 270 juta jiwa dan sumber daya manusia yang beragam, Indonesia memiliki potensi besar dalam pemanfaatan tenaga kerja untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Salah satu wilayah di Indonesia yang menunjukkan aktivitas ekonomi yang signifikan adalah Kota Bandung. Sebagai salah satu pusat ekonomi di Jawa Barat, Kota Bandung berperan penting dalam menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Angkatan kerja menjadi landasan utama untuk mengukur potensi dan tantangan dalam mencari lapangan kerja. Menurut Isarong dalam (Melywuni & Hertati, 2023) Angkatan kerja diartikan sebagai penduduk yang telah mencapai usia

kerja (15-65 tahun) baik yang sedang mencari pekerjaan maupun tidak, belum bekerja atau sedang bekerja. Sedangkan, bukan angkatan kerja

merupakan penduduk yang melakukan kegiatan seperti sekolah, kegiatan rumah tangga, dan lainnya.

Tabel 1. Tingkat Pencari Kerja Di Kota Bandung Pada Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Angkatan Kerja (Jiwa)	Penduduk Bekerja (Jiwa)	Jumlah Pencari Kerja (Jiwa)
2021	1.339.128	1.185.623	153.505
2022	1.435.635	1.298.537	137.098
2023	1.318.915	1.202.485	116.430

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2023)

Data dalam tabel 1, menunjukkan informasi mengenai jumlah angkatan kerja, penduduk bekerja, dan jumlah pencari kerja di Kota Bandung selama tiga periode, mulai tahun 2021 hingga 2023. Pada tahun 2021 terdapat 1.339.128 jiwa penduduk usia kerja, di mana sebanyak 1.185.623 jiwa atau sekitar 88,48% dari total penduduk usia kerja sudah bekerja. Namun, terdapat 153.505 jiwa penduduk yang masih merupakan pencari kerja. Pada 2022 penduduk usia kerja naik menjadi 1.435.635 jiwa, dengan 1.298.537 jiwa yang bekerja dan 137.098 jiwa pencari kerja. Tren yang sama terjadi pada tahun 2023 di mana jumlah penduduk usia kerja mengalami penurunan menjadi 1.318.915 jiwa, namun jumlah penduduk yang bekerja juga turun menjadi 1.202.485

jiwa, sehingga jumlah pencari kerja menjadi 116.430 jiwa.

Perubahan jumlah pencari kerja juga memengaruhi tingkat pengangguran di Kota Bandung. Pengangguran dapat didefinisikan sebagai suatu situasi di mana seseorang tidak dapat memperoleh pekerjaan dalam golongan angkatan kerja, meskipun ia menginginkannya (Tanjung, dkk., 2021). Pengangguran dapat timbul karena pekerjaan tersebut memerlukan keterampilan khusus yang tidak dimiliki oleh pencari kerja (Hayati, 2021). Sedangkan menurut Wahyuni pada (Mahroji & Nurkhasanah, 2019) mengatakan salah satu faktor penyebab tingginya angka pengangguran adalah pertumbuhan jumlah penduduk.

Tabel 2. Tingkat Pengangguran Di Kota Bandung Pada Tahun 2021-2023

Wilayah	Tingkat Pengangguran Terbuka (Persen) dari Jumlah Angkatan kerja Kota Bandung		
	2021	2022	2023
Kota Bandung	11.46 %	9.55 %	8.83 %

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2023)

Data yang terdapat pada tabel 2, terlihat adanya penurunan tingkat pengangguran di Kota Bandung dari tahun 2021 hingga 2023. Pada tahun 2021, tingkat pengangguran terbuka mencapai 11.46%, yang menunjukkan adanya sejumlah orang yang secara aktif mencari pekerjaan namun belum berhasil mendapatkannya. Namun, pada tahun 2022, terjadi penurunan yang cukup signifikan menjadi 9.55%. Penurunan tersebut terus berlanjut hingga tahun 2023, dengan tingkat pengangguran terbuka mencapai 8.83%. Hal ini menandakan upaya berkelanjutan dalam memperbaiki kondisi ketenagakerjaan di Kota Bandung, meskipun masih ada tantangan yang perlu diatasi, penurunan secara konsisten ini memberikan gambaran positif tentang kemajuan dalam mengurangi tingkat pengangguran dan meningkatkan kesempatan kerja bagi penduduk di Kota Bandung selama tiga tahun tersebut.

Meskipun tingkat pengangguran di Kota Bandung menurun secara signifikan dari tahun 2021 hingga 2023, hal ini masih belum mencapai titik terendah atau tingkat minimum yang diinginkan. Menurut Sukirno dalam (Anggraini & Tukiman, 2022) Faktor-faktor penyebab terjadinya pengangguran adalah adanya keinginan untuk

mencari pekerjaan baru dan lebih baik, pengusaha menggunakan fasilitas produksi modern untuk mengurangi beban kerja, juga ketidaksesuaian kualifikasi tenaga kerja dengan kualifikasi yang dibutuhkan industri. Sedangkan menurut (Maisaroh, dkk., 2019) bahwa tingginya angka pengangguran di Indonesia mungkin disebabkan oleh kurangnya informasi mengenai lowongan kerja. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk menciptakan lebih banyak peluang kerja dan meningkatkan akses informasi lowongan pekerjaan.

Dalam upaya mengatasi tantangan pengangguran di Kota Bandung, peran lembaga pemerintahan seperti Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) memegang peranan penting. Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung memiliki tanggung jawab untuk mengelola berbagai aspek ketenagakerjaan dan memastikan terciptanya pasar kerja yang sehat. Salah satu langkah konkrit yang telah diambil adalah dengan meluncurkan aplikasi New Bimma. Aplikasi ini merupakan inisiatif untuk menyediakan berbagai layanan Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung kepada masyarakat, di antaranya adalah penyediaan informasi mengenai lowongan pekerjaan.

Tabel 3. Perbandingan Data Pelamar Pekerjaan Di Aplikasi New Bimma dengan Data Pencari Kerja Di Kota Bandung Pada Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Pelamar di Aplikasi New Bimma (Jiwa)	Jumlah Pencari Kerja (Jiwa)
2021	1.285	153.505
2022	1.326	137.098
2023	17.737	116.430

Sumber : Aplikasi New Bimma dan Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2023)

Data pada Tabel 3 menggambarkan perbandingan data pelamar pekerjaan di aplikasi New Bimma dengan data pencari kerja di Kota Bandung selama periode 2021-2023. Pada tahun 2021 ketika aplikasi New Bimma diresmikan jumlah pelamar yang menggunakan aplikasi tersebut mencapai 1.285 jiwa, sedangkan jumlah pencari kerja di Kota Bandung sebanyak 153.505 jiwa. Pada tahun 2022 terdapat peningkatan sedikit pada jumlah pelamar di aplikasi New Bimma menjadi 1.326 jiwa, sementara jumlah pencari kerja di Kota Bandung menurun menjadi 137.098 jiwa. Namun, perubahan signifikan terjadi pada tahun 2023, di mana jumlah pelamar di aplikasi New Bimma melonjak drastis menjadi 17.737 jiwa, yang dipengaruhi oleh adanya pelaksanaan job fair. Meskipun jumlah pelamar pekerjaan di aplikasi New Bimma mengalami peningkatan yang signifikan, tetapi jumlah ini masih jauh lebih rendah daripada jumlah pencari kerja yang ada di Kota Bandung. Hal ini di duga karena belum maksimalnya penyebaran informasi lowongan pekerjaan melalui aplikasi new bimma ini. Untuk itu penulis melakukan

penelitian dengan judul “Digitalisasi Kualitas Layanan Aplikasi New Bimma Dalam Menumbuhkan Minat Calon Pencari Kerja Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung” dengan tujuan untuk menganalisis dampak digitalisasi dan kualitas layanan pada aplikasi New Bimma serta mencari strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan minat pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

### **Digitalisasi**

Digitalisasi merupakan sebuah proses mengubah file teks menjadi file multimedia baru yang dapat dibaca komputer (Nugroho & Rahman, 2022). Begitu juga, menurut Rahmi & Aditya dalam (Rahayua, dkk., 2021) mengatakan bahwa digitalisasi adalah bagian dari pelestarian dengan menggunakan teknologi digital seperti file perangkat lunak, fotografi digital, dan mikrofon untuk mengawetkan dokumen lama dan membuat salinan dokumen yang dapat disimpan dalam waktu lama. Digitalisasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Keuntungan digitalisasi adalah pertukaran informasi digital dapat dilakukan dengan cepat dan

akurat tanpa dibatasi, hal ini mendorong inovasi di kalangan individu, kelompok dan organisasi untuk memakai teknologi informasi dan komunikasi untuk menjalankan berbagai aktivitas, termasuk tugas birokrasi dengan memperkenalkan perubahan layanan dari model tradisional menuju model digital untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Fahmi, Mazdalifah, & Pohan, 2022).

### **Kualitas Layanan**

Menurut Tjiptono pada (Sudrartono, 2019) Kualitas adalah keadaan dinamis di mana produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan memenuhi dan memiliki harapan. Menurut Kotler dalam (Veranita & Hatimatunnisani, 2021) kualitas pelayanan berarti memuaskan kebutuhan pelanggan dan memenuhi keinginan pelanggan secara tepat sesuai dengan ciri khas produk atau jasa tertentu, sehingga harapan pelanggan terpenuhi. Dalam hal ini, perhatian terhadap kualitas pelayanan menjadi penting bagi seluruh pemberi layanan publik. Dalam melaksanakan tugasnya, seluruh lembaga pelayanan publik harus menjaga kualitas pelayanan, misalnya dengan mengembangkan prosedur pemberian pelayanan yang sederhana sehingga dapat dipahami dan efisien bagi masyarakat (Putra, dkk., 2022). Menurut (Tjiptono, 2019) lima indikator utama dalam kualitas layanan, yaitu: (1) Keandalan (*reliability*), (2) Daya tanggap (*responsiveness*), (3) Jaminan

(*assurance*), (4) Empati (*empathy*), (5) bukti fisik (*tangibles*).

### **Minat**

Menurut Bharata pada (Aqmal, dkk., 2020) minat merupakan kecenderungan seseorang untuk tertarik atau menyukai suatu objek. Konsep ini diperkuat lagi oleh pemahaman mengenai individu yang memiliki minat terhadap suatu objek, sebagaimana dijelaskan oleh (Maleha & Fadilla, 2019) bahwa orang yang tertarik pada sesuatu memandangnya sebagai kebutuhan hidup, mereka akan terus berjuang untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan tanpa ada orang lain yang memaksanya. Subjek akan menilai manfaat dan kebutuhan yang dapat diambil dari objek tersebut, memikirkan bagaimana mewujudkan keinginannya dan membuat keputusan lalu melakukan tindakan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Hilal dan Alabri pada (Indirwan, dkk., 2022) metode penelitian kualitatif adalah metode mendeskripsikan peristiwa atau fenomena berdasarkan pengamatan dan pembahasan informan, dengan tujuan untuk mengeksplorasi realitas yang berbeda dari suatu peristiwa yang dapat digunakan untuk memperoleh pemahaman komprehensif tentang peristiwa dalam konteks tertentu. Adapun, tujuan penelitian deskriptif adalah mendeskripsikan dan

mengungkapkan secara sistematis, faktual dan akurat sifat-sifat juga fakta-fakta yang berkaitan dengan suatu fenomena (Pattia & Radjagukguk, 2020).

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Data primer penelitian diperoleh melalui pengukuran yang dilakukan langsung pada sumbernya, dengan cara angket, observasi, wawancara dan lain sebagainya, untuk data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari individu atau organisasi lain dalam bentuk laporan, profil, buku pedoman, atau Pustaka (Hardani dkk., 2020). Dalam memperoleh data yang diperlukan peneliti menerapkan beberapa teknik pengambilan data yaitu, wawancara mendalam dengan pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung, observasi langsung untuk memahami secara langsung bagaimana aplikasi New Bimma digunakan oleh masyarakat dan instansi terkait. Juga studi literatur untuk mengumpulkan informasi dari berbagai referensi terkait digitalisasi layanan aplikasi serupa. Untuk teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Hasil pengamatan penulis terhadap aplikasi New Bimma menunjukkan bahwa aplikasi ini berperan sebagai platform digital yang menawarkan beragam layanan

terkait ketenagakerjaan di Kota Bandung. Mulai dari informasi lowongan kerja, pembuatan kartu kuning (AK-1), program pemagangan kerja, layanan mediasi antara pencari kerja dan perusahaan, pelatihan kerja, pendaftaran uji kompetensi, dan berbagai layanan lainnya. Aplikasi New Bimma menawarkan layanan-layanan yang dapat mempercepat proses pendaftaran dan penempatan kerja, memungkinkan pencari kerja untuk lebih mudah menemukan informasi mengenai pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan dan minat mereka, serta meningkatkan keterampilan melalui pelatihan yang relevan. Sementara itu, bagi perusahaan aplikasi ini memberikan manfaat dalam hal menyaring calon karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, memperluas jangkauan perekrutan, dan meningkatkan efisiensi dalam proses pendaftaran dan penempatan karyawan.

Sebagai platform yang berfokus pada dunia kerja, penggunaan aplikasi New Bimma sangat disarankan bagi masyarakat untuk memperoleh manfaat maksimal dari layanan yang ditawarkan. Dengan adanya aplikasi ini, hubungan antara pencari kerja dengan perusahaan atau kebutuhan tenaga kerja dari berbagai sektor dapat difasilitasi dengan lebih efektif. Penggunaan aplikasi ini juga memberikan keuntungan bagi pemerintah dengan menyediakan data yang relevan untuk memantau kondisi pasar kerja dan merencanakan program-program ketenagakerjaan

yang lebih efisien. Dengan demikian, aplikasi New Bimma bukan hanya menjadi solusi bagi pencari kerja dan perusahaan, tetapi juga membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di sektor ketenagakerjaan di Kota Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa layanan yang tersedia di aplikasi New Bimma didasarkan pada berbagai kebutuhan dan tujuan yang jelas.

- a) Pembuatan AK-1: Layanan ini ditawarkan untuk melakukan pendaftaran secara resmi terhadap tenaga kerja yang akan ditempatkan atau sudah ditempatkan oleh suatu perusahaan pada proyek atau pekerjaan tertentu. Ini membantu dalam pengelolaan administrasi tenaga kerja secara formal.
- b) Laporan Penempatan Tenaga Kerja: Layanan ini bertujuan untuk mengetahui persentase penyerapan atau penempatan tenaga kerja terhadap pencari kerja.
- c) Bursa Kerja: Layanan ini disediakan untuk menyediakan platform atau tempat bagi pencari kerja dan perusahaan untuk bertemu, berinteraksi, dan menjalin hubungan kerja. Ini membantu memperluas jaringan kerja dan memfasilitasi proses perekrutan.
- d) Izin Lembaga Pelatihan Kerja: Layanan ini dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan terkait pembuatan perizinan lembaga pelatihan kerja.
- e) Pelaporan Lembaga Pelatihan Kerja: Layanan ini memungkinkan lembaga pelatihan kerja untuk menyampaikan laporan secara teratur setiap 6 bulan sekali.
- f) Pelatihan Berbasis Kompetensi: Layanan ini ditujukan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi tenaga kerja dalam berbagai bidang agar dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan dan perkembangan industri yang terus berubah.
- g) Perubahan Izin LPK: Layanan ini digunakan untuk melakukan penambahan program pelatihan baru dan melakukan perubahan pada struktur atau kegiatan lembaga pelatihan kerja yang sudah ada.
- h) Izin Pemagangan Mandiri: Layanan ini memberikan kemudahan bagi perusahaan yang ingin menyelenggarakan program pemagangan di tempat kerja mereka.

- i) Pengesahan Perjanjian Magang: Layanan ini bertujuan untuk memfasilitasi perusahaan dalam proses pengesahan perjanjian pemagangan yang dilaksanakan.
- j) Uji Kompetensi: Layanan ini memfasilitasi pendaftaran peserta sertifikasi uji kompetensi dengan berbagai skema forum buka kejuruan dan menjamin bahwa peserta memiliki keterampilan dan pengetahuan sesuai standar kompetensi yang diperlukan dalam dunia kerja.
- k) Pendaftaran Program Pemagangan Disnaker Kota Bandung: Layanan ini memfasilitasi pencari tenaga kerja dalam meningkatkan sumber daya manusia melalui kegiatan pemagangan.
- l) Laporan Kompetensi SDM Perusahaan: Layanan ini memberikan laporan tentang kemampuan atau keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh perusahaan setelah melaksanakan sertifikasi mandiri.
- m) Pelaporan Alumni Pemagangan Mandiri di Perusahaan: Layanan ini bertujuan untuk memantau perkembangan dan keterlibatan alumni peserta magang di perusahaan yang telah bekerja setelah mengikuti program pemagangan.
- n) Pelaporan Alumni Peserta Magang Program Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung: Layanan ini digunakan untuk memonitoring alumni peserta magang di dinas ketenagakerjaan yang sudah bekerja setelah mengikuti program pemagangan.
- o) Pencatatan Perselisihan: Layanan ini bertujuan untuk membuat catatan yang lengkap dan akurat terkait dengan pengaduan masalah atau konflik yang terjadi antara pekerja dengan pengusaha atau pemerintah dalam konteks ketenagakerjaan.
- p) Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Baru / Pembaharuan: Layanan ini mencatat secara resmi kesepakatan antara pengusaha dan pekerja terkait dengan berbagai aspek hubungan kerja. PKB yang telah didaftarkan secara sah akan mendapatkan Surat Keputusan (SK).
- q) Pencatatan PKWT: Layanan ini bertujuan untuk melindungi hak-hak pekerja yang bekerja dalam kerangka kontrak waktu tertentu dan mengetahui jumlah tenaga kerja kontrak yang ada, sehingga dapat dilakukan pemantauan dan

- evaluasi kondisi ketenagakerjaan secara menyeluruh.
- r) Pendaftaran Peraturan Perusahaan (PP): Layanan ini memastikan bahwa perusahaan mematuhi semua peraturan, kebijakan, dan ketentuan hukum terkait ketenagakerjaan yang berlaku, serta memantau dan mengevaluasi praktik ketenagakerjaan di berbagai perusahaan untuk meningkatkan kualitas kondisi kerja secara keseluruhan.
- s) Pencatatan Serikat Pekerja (SP/SB): Layanan ini melindungi hak-hak dan kepentingan serikat pekerja dalam berorganisasi dan beraktivitas untuk kepentingan kolektif anggotanya, serta memfasilitasi penyelesaian perselisihan atau konflik secara lebih terorganisir dan formal.
- t) Mediasi: Layanan ini memfasilitasi penyelesaian konflik antara pekerja dan pengusaha atau pihak-pihak yang terlibat dalam masalah ketenagakerjaan, mendukung dialog dan kesepakatan yang adil dan saling menguntungkan.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan penulis diketahui bahwa selama ini masyarakat Kota Bandung

belum sepenuhnya mengenal aplikasi ini. Hal ini mengakibatkan kurang optimalnya distribusi informasi mengenai kualifikasi yang dibutuhkan oleh perusahaan dengan kesediaan tenaga kerja yang tersedia di masyarakat. Untuk itu perlu dilakukan upaya digitalisasi yang lebih intensif terkait aplikasi ini. definisi dari digitalisasi adalah proses perubahan distribusi informasi yang awalnya terjadi pada sistem konvensional menjadi berbasis teknologi (digital) (Adibah & Kusumasari, 2023) Upaya digitalisasi yang dilakukan pemerintah masih belum maksimal, sehingga jumlah pencari kerja yang menggunakan aplikasi New Bimma tidak sepenuhnya mencerminkan calon tenaga kerja yang sebenarnya ada di Kota Bandung.

Berdasarkan 5 indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono, maka dapat di sampaikan hal sebagai berikut :

Keandalan (*reliability*)

Indikator keandalan dalam sebuah aplikasi mencakup beberapa faktor yang menunjukkan kemampuan aplikasi tersebut untuk memberikan layanan yang konsisten dan akurat. Ditemukan bahwa keandalan aplikasi New Bimma sudah dilakukan dengan baik dilihat dari aplikasi yang dapat diakses 24 jam sehari, hal ini memberikan fleksibilitas kepada pengguna untuk mengakses layanan tanpa batasan waktu. serta memungkinkan pengguna untuk menikmati kemudahan akses di mana pun berada

tanpa harus menunggu lama. Fitur-fitur yang disajikan oleh aplikasi ini juga dibuat dengan pendekatan "user friendly", yang artinya dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat memberikan pengalaman yang efisien, mudah dipahami, dan digunakan dengan lancar.

#### Daya tanggap (*responsiveness*)

Indikator daya tanggap pada sebuah aplikasi meliputi berbagai aspek yang menggambarkan seberapa responsif dan efisien aplikasi tersebut dalam merespons interaksi pengguna. Dalam hal ini, aplikasi New Bimma menonjol dengan kemampuannya memuat fitur dengan cepat dan navigasi yang terstruktur dengan baik. Hal ini memastikan transisi antar halaman atau fitur berjalan lancar tanpa hambatan, meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Selain itu, jika pengguna memiliki keluhan atau masalah, keluhan tersebut akan ditanggapi atau ditindaklanjuti dengan cepat oleh pegawai yang bertanggung jawab. Hal ini, menggambarkan bahwa responsif aplikasi New Bimma dan pegawai dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sudah berjalan dengan baik.

#### Jaminan (*assurance*)

Indikator jaminan dalam sebuah aplikasi adalah elemen-elemen yang menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dapat dipercaya, aman, dan memberikan kepastian. Berdasarkan

hasil wawancara aplikasi New Bimma memberikan keamanan data untuk melindungi privasi informasi pribadi pengguna. Hal ini diwujudkan melalui penggunaan protokol keamanan guna mencegah akses yang tidak sah atau penyalahgunaan data. Selain itu, setiap informasi yang tersedia di New Bimma telah melalui proses pengecekan yang cermat dan teliti, termasuk validitas lowongan kerja, reputasi perusahaan, dan detail kontrak kerja.

#### Empati (*empathy*)

Indikator empati pada sebuah aplikasi meliputi beberapa aspek yang mencerminkan kemampuan untuk memperlakukan pengguna dengan perhatian, memahami kebutuhan mereka, dan membangun hubungan yang baik. Dalam hal ini, aplikasi New Bimma menonjol dengan tersedianya sarana pengaduan dan kontak yang mudah dihubungi, seperti nomor telepon, email, dan media sosial. Ketersediaan sarana komunikasi ini tidak hanya memudahkan pengguna untuk bertanya mengenai informasi layanan, tetapi juga mengajukan keluhan serta meminta solusi terhadap masalah yang dihadapi dengan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa empati terhadap pelanggan sudah dilaksanakan dengan sangat baik.

#### Bukti fisik (*tangibles*)

Indikator bukti fisik dalam sebuah aplikasi merujuk pada elemen-elemen yang secara visual

atau nyata dapat diamati atau dirasakan oleh pengguna untuk menilai kualitas dari aplikasi tersebut. Aplikasi New Bimma memiliki tampilan desain simple dan penggunaan warna yang sesuai, layout aplikasi New Bimma juga mudah untuk dipahami, serta tombol-tombol yang responsif, sehingga memudahkan pengguna untuk menggunakan aplikasi dengan lancar. Tidak hanya itu, terdapat bukti fisik lainnya berupa media komunikasi yang digunakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung dalam mendukung penyampaian informasi mengenai aplikasi New Bimma. Berupa beberapa platform media sosial seperti Instagram, TikTok, Facebook dan Twitter. Selain itu, media tradisional seperti siaran radio dan spanduk juga digunakan untuk memperluas jangkauan informasi mengenai aplikasi ini.

Dari uraian di atas terlihat bahwa kualitas layanan aplikasi New Bimma sudah baik karena memenuhi kriteria keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan minat pengguna dalam menggunakan kembali layanan tersebut. Sebagaimana dijelaskan oleh (Adriani & Warmika, 2019) bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin besar pula keinginan untuk menggunakannya kembali.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa terdapat sebanyak

32,469 pengguna aktif yang menggunakan aplikasi New Bimma. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi New Bimma telah berhasil menarik perhatian dan minat pengguna untuk secara aktif menggunakan layanannya terutama layanan lowongan pekerjaan. Keberhasilan ini tidak terlepas dari strategi promosi yang efektif, terutama melalui media sosial. Penyebaran informasi yang tepat dan efisien di platform media sosial telah memberikan dampak positif yang besar dalam meningkatkan kesadaran dan pemanfaatan aplikasi New Bimma oleh masyarakat. Dengan memanfaatkan media sosial sebagai sarana utama promosi, aplikasi New Bimma dapat menjangkau pengguna yang lebih luas dan beragam.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Aplikasi New Bimma masih belum sepenuhnya dikenal oleh masyarakat Kota Bandung. Dengan adanya upaya digitalisasi kualitas pelayanan, Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung dapat memberikan informasi tentang aplikasi ini dengan memaksimalkan penggunaan platform media sosial seperti Instagram, TikTok, Facebook dan Twitter. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keberadaan aplikasi New Bimma dan manfaatnya dalam mencari informasi lowongan pekerjaan.

2. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang sudah diterapkan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung pada aplikasi New Bimma. Dalam segi keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan aplikasi yang dapat diakses 24 jam, fitur *user-friendly*, dan kecepatan dalam memuat fitur. Daya tanggap (*responsiveness*) tercermin dari responsifnya aplikasi dalam menanggapi interaksi pengguna dan menyelesaikan masalah dengan cepat. Jaminan (*assurance*) terwujud melalui keamanan data dan validitas informasi yang tersedia di aplikasi. Empati (*empathy*) ditunjukkan dengan tersedianya sarana pengaduan dan kontak yang mudah dihubungi. Bukti fisik (*tangibles*) terlihat dari desain antarmuka pengguna yang baik, layout yang mudah dipahami, dan media komunikasi yang mendukung.
  3. Pelaksanaan penggunaan aplikasi New Bimma telah dilakukan dengan maksimal, dibuktikan dengan adanya 32,469 pengguna aktif. Hal ini menunjukkan bahwa strategi promosi yang efektif, terutama melalui media sosial, telah memberikan dampak positif yang besar dalam meningkatkan kesadaran dan pemanfaatan aplikasi New Bimma oleh masyarakat.
1. Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung dianjurkan untuk meningkatkan frekuensi promosi dengan mengembangkan konten yang kreatif, edukatif, dan menginspirasi untuk menarik perhatian dan membangun kesadaran masyarakat. Selain itu, disarankan untuk mempertimbangkan kolaborasi dengan influencer atau komunitas online yang berkaitan dengan dunia kerja. Langkah ini dapat membantu meningkatkan eksposur aplikasi New Bimma dan membangun kepercayaan dari target audiens.
  2. Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung dianjurkan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja aplikasi, respons pengguna, dan tren pasar secara berkala. Dengan hasil evaluasi ini, dapat diidentifikasi dengan lebih tepat area-area yang memerlukan perbaikan. Selain itu, evaluasi juga dapat menjadi dasar untuk meningkatkan inovasi-inovasi yang relevan guna meningkatkan pengalaman pengguna dan menjaga agar aplikasi tetap kompetitif di pasar.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adibah, D. A., & Kusumasari, I. R. (2023). Penguatan Digitalisasi Pada UMKM Desa Kedungdalem Kabupaten Probolinggo Melalui Pendaftaran Lokasi Usaha Di Google Maps. *KREATIF: Jurnal Pengabdian Masyarakat*

Saran dari hasil penelitian ini adalah :

- Nusantara*, 3(3), 87–97.  
<https://doi.org/10.55606/kreatif.v3i3.2025>
- Adriani, N. N., & Warmika, I. G. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Dan Niat Menggunakan Kembali. *E-Jurnal Manajemen*, 8(4), 1956–1984.  
<https://doi.org/10.24843/EJMU-NUD.2019.v8.i4.p3>
- Anggraini, S. Z., & Tukiman. (2022). Strategi Dinas Tenaga Kerja dalam Meningkatkan Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kesempatan Kerja di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 2220–2226.  
<https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2764>
- Aqmala, D., Putra, F. I. F. S., & Suseno, R. A. (2020). Faktor-Faktor Yang Membentuk Minat Berwirausaha Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Dian Nuswantoro. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 22(1), 60–70.  
<https://doi.org/10.23917/dayasaing.v22i1.10858>
- Fahmi, R., Mazdalifah, & Pohan, S. (2022). Strategi Komunikasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Digitalisasi Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Peurawi:Media Kajian Komunikasi Islam*, 5(1), 63–100.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., ... Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi, Ed.). Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group .
- Hayati, A. (2021). Implementasi Kebijakan Mengurangi Pengangguran Perkotaan Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Lubuklinggau. *PAsira: Journal of Public Administration Musi Raya*, 4(1), 7–19.
- Indirwan, Harmilawati, Sabaruddin, Hidayat, I., & Bahrin, S. R. (2022). Digitalisasi Penilaian Ujian Akhir Semester (UAS) Melalui Aplikasi Edmodo Di IAIM Sinjai. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan*, 757–766.
- Mahroji, D., & Nurkhasanah, I. (2019). Pengaruh Indeks Pembangunan Manusia Terhadap Tingkat Pengangguran Di Provinsi Banten. *Jurnal Ekonomi-Qu*, 9(1), 51–72.
- Maisaroh, S., Fajarianto, O., & Nasir, M. (2019). Sistem Informasi Lowongan Kerja Kota Tangerang Berbasis Android dan Web Service. *Jurnal SISFOTEK GLOBAL*, 9(1), 112–117.
- Maleha, N. Y., & Fadilla. (2019). Sosialisasi Pemasaran Dan Komunikasi Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung Di BMT. *Jurnal Abdimas Mandiri*,

- 3(2), 109–114.  
<https://doi.org/10.36982/jam.v3i2.825>
- Melywuni, N., & Hertati, D. (2023). Efektivitas Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSIK). *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(3), 383–390.
- Nugroho, A. P., & Rahman, A. (2022). Digitalisasi dan Keberlangsungan UMKM Kuliner Halal Selama Pandemi Covid-19 Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia 2). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 1654–1660.  
<https://doi.org/10.29040/jiei.v8i2.4470>
- Pattia, G., & Radjagukguk, D. L. (2020). Strategi Manajemen Redaksi Radar Depok.Com Dalam Menghadapi Persaingan Di Era Digitalisasi. *Populis: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(1), 130–138.  
<https://doi.org/10.47313/pjsh.v5i1.825>
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 1984–1903.
- Rahayua, I., Setiawan, D. R., & Sofyan, M. (2021). Pengaruh Digitalisasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(6), 651–662.
- Sudrartono, T. (2019). Dampak Strategi Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Koperasi. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(1), 67–80.  
<https://doi.org/10.32670/coopetition.v9i1.53>
- Tanjung, A. F., Windarto, A. P., & Fauzan, M. (2021). Penerapan Metode K-Means Pada Pengelompokan Pengangguran Di Indonesia. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika (JURASIK)*, 6(1), 61–74.  
<https://doi.org/10.30645/jurasik.v6i1.271.g250>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(1), 249–259.