



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v7i4>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Transformasi Layanan Ketenagakerjaan Digital melalui Perspektif *New Public Service*: Studi pada Goker Wangi Kabupaten Banyuwangi

Anansadino Farhan Lazuardi^{1*}, Bintoro Wardiyanto², Erna Setijaningrum³, Falih Suaedi⁴

¹Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, anansadino.farhan.lazuardi-2025@fisip.unair.ac.id

²Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, bintoro.wardiyanto@fisip.unair.ac.id

³Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, erna.setijaningrum@fisip.unair.ac.id

⁴Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia, falih.suaedi@fisip.unair.ac.id

*Corresponding Author: anansadino.farhan.lazuardi-2025@fisip.unair.ac.id

Abstract: Development of information and communication technology, the transformation of public administration toward the digital era has become an inevitability in the conduct of government. In the labor sector, digital transformation is realized through various information technology-based service innovations that aim not only to improve administrative efficiency but also to enhance the quality of services oriented toward the public's interests. In line with the New Public Service (NPS) paradigm, the transformation of labor information services places citizens at the center of service delivery by providing inclusive, participatory, and responsive access to information. As part of this transformation, the Banyuwangi Regency Government launched the Goker Wangi (Banyuwangi Job Seekers Group) initiative—a digital platform that facilitates public access to job vacancy information and connects job seekers with the business sector more quickly, easily, and transparently. This study aims to analyze the implementation and relevance of Goker Wangi through the lens of the New Public Service paradigm. The conclusion of this study is that the application of New Public Service values has not yet been fully optimized. Several aspects, such as public participation.

Keywords: *New Public Service (NPS), Digital Transformation, Employment Services*

Abstrak: Meningkatnya perkembangan digitalisasi pada bidang administrasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan mendorong pemerintah menghadirkan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada sektor ketenagakerjaan, transformasi tersebut diwujudkan melalui inovasi layanan berbasis teknologi informasi yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Sejalan dengan paradigma *New Public Service* (NPS), Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mengembangkan Goker Wangi (Golongan Pencari Kerja Banyuwangi) sebagai platform digital yang memfasilitasi akses informasi lowongan kerja dan mempertemukan pencari kerja dengan dunia usaha. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Goker Wangi dalam perspektif *New Public Service*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Goker Wangi mampu meningkatkan akses masyarakat

terhadap informasi ketenagakerjaan, memperkuat kolaborasi dengan dunia usaha, serta mendorong pelayanan yang lebih responsif. Namun, implementasi nilai-nilai *New Public Service* belum sepenuhnya optimal, terutama pada aspek partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan, akuntabilitas yang berorientasi pada *outcome*, dan mekanisme penilaian kinerja berbasis pengalaman pengguna. Keberhasilan transformasi layanan ketenagakerjaan digital bergantung pada kemampuan pemerintah mengintegrasikan prinsip-prinsip *New Public Service* untuk menciptakan *public value* yang berkelanjutan.

Kata Kunci: *New Public Service* (NPS), Transformasi Digital, Pelayanan Ketenagakerjaan

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah melakukan perubahan terhadap agenda utama pembaruan manajemen publik di berbagai negara. Penggunaan manfaat teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya mereformasi tata kelola birokrasi, melainkan juga memengaruhi cara pemerintah merancang kebijakan, menyediakan layanan, serta membangun hubungan yang lebih partisipatif dengan masyarakat. Perubahan tersebut mencerminkan pergeseran menuju *digital government*, yaitu model pemerintahan yang menempatkan teknologi, data, dan kolaborasi sebagai instrumen utama dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada warga (OECD, 2020; United Nations, 2022; Lips, 2019). Konsekuensinya, organisasi publik dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kapasitas kelembagaan agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks (Pollitt & Bouckaert, 2017; Dunleavy et al., 2006).

Pada bidang ketenagakerjaan terkait layanan informasi pasar kerja telah menjadi fokus utama dalam berbagai studi ilmu sosial dan politik. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya akses informasi pasar kerja, belum optimalnya mekanisme pencocokan antara pencari kerja dan pemberi kerja, serta belum meratanya pemanfaatan layanan ketenagakerjaan berbasis digital. Digitalisasi memungkinkan terciptanya Sistem Informasi Pasar Kerja (SIPK) yang adaptif dan inklusif guna menjembatani kebutuhan perusahaan dengan tenaga kerja secara akurat. Keberadaan SIPK menjadi semakin penting mengingat meningkatnya jumlah angkatan kerja yang harus diimbangi dengan ketersediaan informasi pasar kerja yang akurat dan mudah diakses. Apabila pemerintah tidak mampu mengoptimalkan pemanfaatan angkatan kerja melalui penyediaan informasi yang memadai, maka peningkatan jumlah pengangguran berpotensi menjadi hambatan bagi pertumbuhan ekonomi sekaligus memunculkan berbagai persoalan sosial yang bersifat multidimensional (Aeni et al., 2025).

Menurut *International Labour Organization* (ILO), SIPK merupakan informasi mengenai kondisi dan proyeksi pasar kerja yang mencakup kebutuhan keterampilan, peluang kerja, serta pengembangan kapabilitas tenaga kerja yang dibutuhkan di dunia usaha. Berbagai negara mulai mengembangkan SIPK berbasis *e-government* sebagai ekosistem digital yang mengintegrasikan proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, hingga diseminasi informasi pasar kerja secara kelembagaan. Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pengelolaan data ketenagakerjaan, tetapi juga mendukung pemanfaatan *big data* sebagai dasar pengambilan keputusan yang lebih akurat dan responsif terhadap dinamika pasar kerja (Kusuma & Wardoyo, 2023).

Perkembangan transformasi digital telah mendorong pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk menghadirkan berbagai inovasi pelayanan ketenagakerjaan berbasis teknologi informasi. Di tingkat nasional, Kementerian Ketenagakerjaan mengembangkan ekosistem digital SIAPKerja sebagai integrasi berbagai layanan pada ketenagakerjaan contohnya pelatihan, sertifikasi kompetensi, penempatan tenaga kerja, hingga pengaduan hubungan industrial dalam satu platform digital (Setiawan, 2021; Kusuma & Wardoyo, 2023).

Salah satu layanan yang terintegrasi di dalamnya adalah Karirhub, yaitu platform digital yang berfungsi mempertemukan pencari kerja dengan pemberi kerja sekaligus menjadi bagian dari Sistem Informasi Pasar Kerja (SIPK). Kehadiran platform ini diharapkan mampu menyediakan informasi mengenai ketersediaan tenaga kerja, peluang kerja, dan tren industri sehingga dapat dimanfaatkan pemerintah sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan pada ketenagakerjaan yang lebih reaktif dan berbasis data (Bachtiar et al., 2022; Henrekson, 2020; Koutsimpogiorgos et al., 2020; Kusuma & Wardoyo, 2023). Fenomena ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan ketenagakerjaan telah berkembang sebagai strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, mudah diakses, transparan, serta mampu memperkuat keterhubungan antara pencari kerja dan dunia usaha.

Sebagai bentuk implementasi transformasi digital pada sektor ketenagakerjaan, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mengembangkan Goker Wangi (Go Kerja Banyuwangi) sebagai inovasi pelayanan publik yang terintegrasi dengan ekosistem Smart Kampung untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan informasi pasar kerja. Melalui platform ini, pencari kerja dapat memperoleh informasi lowongan kerja, memilih pekerjaan yang sesuai dengan kualifikasi, serta mengajukan lamaran secara daring melalui satu sistem yang terhubung dengan perusahaan penyedia lowongan. Selain menyediakan layanan bagi pencari kerja, Goker Wangi juga menjadi media bagi perusahaan untuk mempublikasikan kebutuhan tenaga kerja, sehingga proses pencocokan (*matching*) antara pelamar kerja dan penyedia kerja dapat berlangsung dengan efektif dan efisien. Pengembangan platform ini diharapkan mampu memperluas akses masyarakat terhadap kesempatan kerja sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan ketenagakerjaan berbasis digital di Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan data pada portal resmi Goker Wangi, hingga saat ini platform tersebut telah memuat 231 lowongan kerja dari berbagai sektor usaha dan melibatkan puluhan perusahaan sebagai mitra penyedia lowongan, sehingga menunjukkan perkembangan pemanfaatan layanan digital dalam penyelenggaraan pelayanan ketenagakerjaan di daerah.

Meskipun Goker Wangi telah dikembangkan sebagai inovasi pelayanan ketenagakerjaan berbasis digital di Kabupaten Banyuwangi, implementasinya masih menyisakan sejumlah pertanyaan yang perlu dikaji lebih lanjut. Berbagai penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada implementasi *e-government*, efektivitas sistem informasi pasar kerja, maupun inovasi pelayanan ketenagakerjaan berbasis digital (Kusuma & Wardoyo, 2023). Namun, penelitian yang secara khusus menganalisis implementasi Goker Wangi melalui perspektif *New Public Service* (NPS) masih sangat terbatas. Padahal, paradigma NPS menekankan bahwa indikator keberhasilan bukan hanya mengenai pemanfaatan teknologi dan efisiensi pelayanan, tetapi juga dari sejauh mana pemerintah mampu melayani warga negara, mendorong partisipasi masyarakat, membangun kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, serta menciptakan nilai publik (Denhardt & Denhardt, 2007). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Goker Wangi melalui perspektif *New Public Service* guna mengkaji bagaimana inovasi tersebut mendukung pelayanan ketenagakerjaan yang berorientasi pada warga negara, memperkuat kolaborasi antara pemerintah, perusahaan, dan masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi.

METODE

Definisi *New Public Service* (NPS)

New Public Service (NPS) merupakan paradigma administrasi publik yang dikembangkan sebagai kritik terhadap dominasi paradigma birokrasi tradisional (*Old Public Administration*) dan pendekatan pasar dalam *New Public Management* (NPM). NPS menempatkan pemerintah bukan sebagai pengendali (*steering*) ataupun penyedia layanan yang berorientasi pelanggan semata, tetapi sebagai pelayan masyarakat (*serving citizens*) yang

berupaya memenuhi kepentingan publik melalui partisipasi demokratis, kolaborasi, dan pemberdayaan warga negara (Denhardt & Denhardt, 2003). Dalam paradigma ini, warga negara dipandang sebagai *citizens* yang memiliki hak, kewajiban, dan kesempatan untuk terlibat dalam proses pemerintahan, bukan sekadar sebagai konsumen layanan publik.

Berbeda dengan NPM yang menekankan efisiensi, kompetisi, dan mekanisme pasar, NPS menempatkan nilai-nilai demokrasi, keadilan, akuntabilitas, serta kepentingan publik sebagai orientasi utama pelayanan. Pemerintah berperan membangun hubungan yang dilandasi kepercayaan, dialog, dan kerja sama dengan masyarakat sehingga kebijakan yang dihasilkan mencerminkan kebutuhan bersama serta memperkuat legitimasi pemerintahan (Denhardt & Denhardt, 2003; Bryson & Crosby, 1992).

Prinsip New Public Service (NPS)

Menurut **Denhardt dan Denhardt (2003)**, dasar pemikiran *New Public Service* dibangun atas tujuh prinsip utama yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketujuh prinsip tersebut menekankan bahwa pemerintah berperan sebagai pelayan masyarakat yang mengedepankan nilai demokrasi, partisipasi, kolaborasi, dan kepentingan publik. Adapun ketujuh prinsip tersebut adalah sebagai berikut.

a) Serve Citizens, Not Customers (Melayani Warga Negara, Bukan Konsumen)

Prinsip ini menegaskan bahwasanya masyarakat seharusnya dipandang sebagai warga negara (*citizens*) yang memiliki hak dan tanggung jawab dalam kehidupan demokratis, bukan sekadar konsumen (*customers*) yang menerima layanan. Sesuai prinsip ini, pemerintah bukan hanya mementingkan kepuasan pengguna layanan, tetapi juga membangun hubungan yang dilandasi kepercayaan, kerja sama, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik diarahkan untuk memenuhi kepentingan bersama melalui komunikasi yang terbuka, pelayanan yang adil, serta penghormatan terhadap hak-hak warga negara (Denhardt & Denhardt, 2003).

b) Seek the Public Interest (Mengutamakan Kepentingan Publik)

Prinsip ini menegaskan bahwasanya kepentingan publik bukan merupakan akumulasi kepentingan individu, melainkan hasil dari proses dialog, deliberasi, dan musyawarah di antara berbagai pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, pemerintah berperan sebagai fasilitator yang mendorong terciptanya kesepakatan bersama mengenai tujuan pembangunan dan pelayanan publik. Dengan demikian, setiap kebijakan yang dihasilkan diharapkan mampu mencerminkan kebutuhan masyarakat secara luas serta menciptakan nilai publik (*public value*) (Denhardt & Denhardt, 2003; Bryson & Crosby, 1992).

c) Value Citizenship over Entrepreneurship (Mengutamakan Nilai Kewarganegaraan dibanding Kewirausahaan)

Prinsip ini menempatkan nilai-nilai kewarganegaraan di atas orientasi bisnis atau kewirausahaan. Pencapaian kerja sebuah organisasi publik tidak hanya diukur berdasarkan efisiensi atau produktivitas, namun juga melalui tingkat keterlibatan masyarakat dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan. Partisipasi masyarakat dipandang mampu meningkatkan kualitas kebijakan, memperkuat transparansi, meningkatkan kepercayaan publik, serta menghasilkan solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2003).

d) Think Strategically, Act Democratically (Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis)

Prinsip ini menggarisbawahi pentingnya pemerintah memiliki visi dan strategi yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, pelaksanaan strategi tersebut harus dilakukan melalui mekanisme yang demokratis dengan melibatkan masyarakat, organisasi masyarakat sipil, sektor swasta, maupun pemangku kepentingan lainnya. Pendekatan kolaboratif ini diharapkan mampu menghasilkan implementasi kebijakan yang lebih efektif, akuntabel, dan berkelanjutan (Denhardt & Denhardt, 2003).

e) Recognize that Accountability is Not Simple (Mengakui bahwa Akuntabilitas Tidak Sederhana)

Dalam perspektif NPS, akuntabilitas bukan hanya ditujukan kepada atasan birokrasi, tetapi juga kepada masyarakat, hukum, norma politik, nilai sosial, dan standar profesional. Administrator publik dituntut mampu mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang diambil secara administratif, hukum, etis, maupun demokratis. Oleh karena itu, akuntabilitas dipahami sebagai konsep yang bersifat multidimensional dan memerlukan keseimbangan antara berbagai kepentingan publik (Denhardt & Denhardt, 2003).

f) Serve Rather than Steer (Melayani daripada Mengarahkan)

Prinsip ini menekankan bahwa peran utama pemerintah adalah melayani dan memfasilitasi masyarakat, bukan mengendalikan atau mendominasi proses pengambilan keputusan. Aparatur pemerintah diharapkan mampu membangun komunikasi, memberdayakan masyarakat, serta menciptakan ruang kolaborasi dalam penyelesaian berbagai persoalan publik. Dengan demikian, pemerintah bertindak sebagai mitra masyarakat dalam mencapai tujuan bersama (Denhardt & Denhardt, 2003).

g) Value People, Not Just Productivity (Menghargai Karyawan, Tidak Hanya Produktivitas)

Prinsip terakhir menekankan bahwasanya keberhasilan organisasi publik tidak hanya diukur melalui pencapaian target, efisiensi, atau produktivitas organisasi, tetapi juga melalui penghargaan terhadap manusia sebagai aset utama organisasi. Pemerintah perlu membangun budaya kerja yang menjunjung tinggi nilai kemanusiaan, kepemimpinan partisipatif, kerja sama tim, serta penghormatan terhadap martabat setiap individu. Pendekatan ini diyakini mampu menciptakan organisasi publik yang bersifat responsif, inklusif, dan berlandaskan pada kepentingan masyarakat dalam jangka panjang (Denhardt & Denhardt, 2003).

Kerangka Kerja *New Public Service* (NPS)

Kerangka kerja *New Public Service* dibangun berdasarkan nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan (*citizenship*), kepentingan publik, dan tata kelola kolaboratif (*collaborative governance*). Dalam perspektif ini, pemerintah bukan subjek tunggal yang menentukan kebijakan, justru pemerintah bekerja bersama masyarakat, sektor swasta, organisasi non-pemerintah, dan berbagai pemangku kepentingan lainnya dalam merumuskan maupun mengimplementasikan kebijakan publik (Denhardt & Denhardt, 2003).

NPS memandang kepentingan publik sebagai hasil proses dialog, deliberasi, dan konsensus antarpemangku kepentingan, bukan sekadar agregasi kepentingan individu. Oleh karena itu, administrator publik berperan sebagai fasilitator yang membangun komunikasi, memperkuat partisipasi masyarakat, serta menciptakan kolaborasi untuk menghasilkan kebijakan yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kepentingan bersama (Bryson & Crosby, 1992; Luke, 1998; Stone, 1988).

Karakteristik *New Public Service* (NPS)

Karakteristik utama *New Public Service* ditunjukkan melalui tujuan utama pelayanan pada warga negara, penguatan partisipasi masyarakat, kepemimpinan kolaboratif, serta akuntabilitas yang bersifat multidimensional. Pemerintah dipandang sebagai institusi yang bertanggung jawab memfasilitasi penyelesaian masalah publik bersama masyarakat, bukan hanya sebagai organisasi penyedia layanan (Denhardt & Denhardt, 2003).

Selain itu, NPS menekankan pentingnya penghormatan terhadap nilai-nilai demokrasi, transparansi, keadilan, kesetaraan, dan pemberdayaan publik dalam menjalankan pelayanan publik. Pencapaian organisasi publik bukan hanya dilihat berdasarkan tolak ukur efisiensi organisasi, tetapi juga dari kemampuan membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan

kualitas partisipasi warga, serta menciptakan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan publik (Denhardt & Denhardt, 2003; Box, 1998).

Implementasi *New Public Service* (NPS) di Berbagai Negara

Pelaksanaan *New Public Service* telah berkembang di berbagai negara sebagai pendekatan yang memperkuat tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan kolaboratif. Di Amerika Serikat, penerapan NPS terlihat melalui peningkatan praktik *citizen engagement*, *public deliberation*, dan *collaborative governance* dalam penyusunan kebijakan publik (Denhardt & Denhardt, 2003). Di Inggris dan Kanada, prinsip-prinsip NPS diterapkan melalui penguatan konsultasi publik, transparansi pemerintahan, serta kemitraan antara pemerintah dengan masyarakat sipil dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Osborne, 2006).

Di Indonesia, prinsip *New Public Service* mulai diimplementasikan melalui pengembangan berbagai inovasi pelayanan publik berbasis digital, seperti sistem pengaduan masyarakat, layanan administrasi elektronik, dan platform partisipasi publik yang bertujuan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Implementasi tersebut menunjukkan pergeseran paradigma pelayanan publik dari pendekatan yang berorientasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih demokratis, responsif, transparan, dan kolaboratif sesuai dengan nilai-nilai NPS (Dwiyanto, 2018; Denhardt & Denhardt, 2003).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Relevansi Implementasi Goker Wangi Banyuwangi dengan Definisi *New Public Service*

Konsep *New Public Service* (NPS) yang digagas oleh Denhardt dan Denhardt (2015) memandang pemerintah sebagai institusi yang memiliki tanggung jawab utama untuk melayani warga negara (*serving citizens*), bukan semata-mata berorientasi pada efisiensi birokrasi maupun kepuasan pelanggan sebagaimana pendekatan manajerial. Dalam paradigma ini, artinya masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, serta kesempatan partisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan umum tidak ditentukan secara mutlak oleh aspek ketanggapan atau kesigapan layanan, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam menciptakan *public value*, mendorong keterlibatan masyarakat, serta membangun kolaborasi yang efektif dengan berbagai pemangku kepentingan (Denhardt & Denhardt, 2015).

Penerapan Goker Wangi (Go Kerja Banyuwangi) mencerminkan upaya transformasi layanan ketenagakerjaan di Kabupaten Banyuwangi menuju sistem pelayanan publik yang terdigitalisasi. Sebelum platform ini tersedia, informasi mengenai lowongan pekerjaan umumnya diperoleh melalui berbagai media yang tersebar, seperti papan pengumuman di berbagai tempat, media sosial perusahaan, maupun proses rekrutmen secara langsung. Kondisi tersebut menyebabkan akses masyarakat terhadap informasi pasar kerja menjadi kurang merata serta berpotensi menimbulkan kesenjangan informasi antara pelamar kerja dan perusahaan menyediakan tenaga kerja. Sebagai respons atas permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mengembangkan Goker Wangi sebagai platform digital yang mengintegrasikan informasi lowongan kerja dalam satu sistem terpadu.

Melalui platform ini, masyarakat diharapkan dapat memperoleh akses informasi ketenagakerjaan secara lebih mudah, cepat, luas, dan efisien sehingga peluang memperoleh pekerjaan menjadi semakin terbuka. Selain itu, hubungan antara pemerintah dan masyarakat mengalami pergeseran dari yang sebelumnya bersifat administratif menjadi lebih fasilitatif. Pemerintah tidak hanya terlibat dalam peran administratif sebagai penyedia layanan, tetapi juga berperan sebagai perantara yang mempertemukan kebutuhan pencari kerja dengan perusahaan penyedia lapangan pekerjaan.

Penerapan Goker Wangi ini menunjukkan perubahan peran Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dari sekadar penyelenggara administrasi menjadi fasilitator yang menghubungkan

pencari kerja dengan dunia usaha. Pada tahun 2025, platform ini memuat lebih dari 231 lowongan pekerjaan dan digunakan sebagai media pendaftaran dalam Banyuwangi Career Expo 2025 yang melibatkan 64 perusahaan dengan lebih dari 2.000 lowongan kerja (Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, 2025). Hal tersebut menunjukkan bahwa Goker Wangi telah menjadi sarana integrasi antara pemerintah, perusahaan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan ketenagakerjaan.

Temuan ini selaras dengan paradigma *New Public Service* (NPS) dimana pemerintah berkewajiban untuk melayani warga negara (*serving citizens*) sekaligus fasilitator kolaborasi, bukan hanya sebagai pengendali (*steering*) (Denhardt & Denhardt, 2015). Kehadiran Goker Wangi bukan hanya mempermudah aksesibilitas masyarakat terhadap informasi lowongan kerja, namun juga mencerminkan perubahan pelayanan publik menjadi inklusif dan berorientasi pada kebutuhan warga. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan temuan Kusuma dan Wardoyo (2023) serta Bachtiar et al. (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan ketenagakerjaan dapat memperluas akses informasi pasar kerja dan meningkatkan efektivitas pencocokan tenaga kerja apabila didukung oleh kolaborasi antara pemerintah dan sektor swasta.

Relevansi Implementasi Goker Wangi dengan Karakteristik New Public Service

Relevansi implementasi Goker Wangi dengan karakteristik New Public Service (NPS) dapat dilihat melalui sejauh mana transformasi layanan ketenagakerjaan digital di Kabupaten Banyuwangi telah mengadopsi nilai-nilai pelayanan masyarakat yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2015). Analisis berdasarkan tujuh karakteristik utama NPS digunakan untuk menilai apakah implementasi Goker Wangi tidak terbatas hanya pada pemanfaatan teknologi dan optimalisasi layanan, namun diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan yang berpusat pada warga negara, mendorong partisipasi masyarakat, memperkuat kolaborasi antarpemangku kepentingan, serta menciptakan *public value*. Dengan demikian, pembahasan ini memberikan gambaran mengenai tingkat kesesuaian implementasi Goker Wangi dengan prinsip-prinsip *New Public Service* sebagai landasan pelayanan publik yang demokratis dan responsif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi layanan ketenagakerjaan digital melalui Goker Wangi telah mengimplementasikan sebagian besar karakteristik *New Public Service* (NPS). Pada prinsip *Serve Citizens, Not Customers*, platform ini menyediakan akses informasi lowongan kerja secara gratis dan terbuka bagi seluruh masyarakat, sehingga mencerminkan peran pemerintah sebagai pelayan warga negara. Sementara itu, prinsip *Seek the Public Interest* diwujudkan melalui integrasi informasi lowongan kerja dalam satu platform yang mampu mengurangi kesenjangan informasi antara pencari kerja dan perusahaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kusuma dan Wardoyo (2023) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan ketenagakerjaan meningkatkan akses informasi dan efektivitas pencocokan tenaga kerja.

Prinsip mengupayakan kepentingan publik juga terlihat dari peran pemerintah sebagai perantara yang menghubungkan pelamar kerja dengan penyedia kerja tanpa mendominasi proses rekrutmen. Kondisi ini menunjukkan adanya kerja sama antara pemerintah, badan swasta, dan publik secara luas sebagaimana ditekankan pada paradigma NPS (Denhardt & Denhardt, 2015). Pada akhirnya implementasi Goker Wangi masih memerlukan penguatan pada aspek *Value Citizenship over Entrepreneurship* dan *Recognize that Accountability is Not Simple*. Hingga saat ini belum tersedia mekanisme partisipasi pengguna yang memadai, seperti survei kepuasan atau sistem umpan balik, serta publikasi indikator kinerja yang komprehensif mengenai tingkat penempatan kerja dan kepuasan pengguna. Akibatnya, evaluasi layanan masih berorientasi pada *output* dibandingkan *outcome*. Oleh karena itu, penguatan partisipasi masyarakat, evaluasi berbasis pengguna, dan publikasi indikator kinerja diperlukan agar

transformasi layanan ketenagakerjaan digital melalui Goker Wangi dapat merepresentasikan nilai-nilai *New Public Service* secara lebih optimal.

Transformasi Layanan Ketenagakerjaan Digital melalui Perspektif New Public Service

Transformasi digital di sektor publik tidak hanya mencerminkan pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan administrasi, namun juga menunjukkan perubahan sistem nilai pelayanan yang berorientasi pada masyarakat (*citizen-centered service*). Menurut OECD (2020), transformasi digital pemerintahan diarahkan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih terbuka, terintegrasi, responsif, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Transformasi tersebut menciptakan paradigma baru dalam dunia ketenagakerjaan. Transformasi digital mengalami perkembangan yang semakin pesat seiring dengan adopsi teknologi *artificial intelligence* (AI), teknologi konektivitas antarperangkat berbasis internet, analisis data berskala besar, dan teknologi otomasi telah mengubah pola serta struktur pekerjaan tradisional, sehingga menuntut penyesuaian dalam pasar kerja dan penyelenggaraan layanan ketenagakerjaan (Mahendra et al., 2026).

Dalam kerangka tersebut, Goker Wangi menjadi salah satu inovasi layanan ketenagakerjaan digital yang dikembangkan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kepada pencari kerja. Penerapan Goker Wangi mengubah mekanisme pelayanan ketenagakerjaan dari sistem konvensional menjadi platform digital yang terintegrasi. Sebelum platform ini hadir, masyarakat memperoleh informasi lowongan kerja melalui berbagai media yang terpisah, seperti media sosial perusahaan, papan pengumuman, maupun proses rekrutmen secara langsung. Kondisi tersebut menyebabkan informasi sulit diakses secara menyeluruh, meningkatkan biaya pencarian informasi (*search cost*), serta memperlambat proses pencocokan antara pencari kerja dan perusahaan. Melalui Goker Wangi, informasi lowongan kerja dihimpun dalam satu portal digital sehingga masyarakat berpeluang menjangkau informasi secara fleksibel dan transparan.

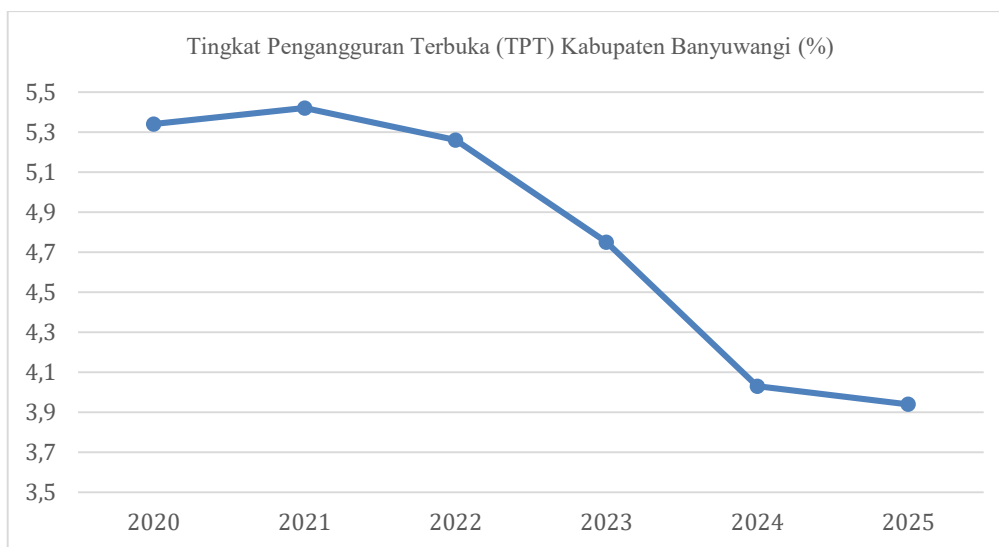
Hasil penelitian menunjukkan bahwa Goker Wangi tidak hanya mentransformasikan layanan ketenagakerjaan melalui digitalisasi, tetapi juga mengubah peran pemerintah menjadi fasilitator yang menghubungkan perusahaan dan pelamar kerja. Perubahan ini merefleksikan prinsip *New Public Service* (NPS) yang memandang otoritas publik sebagai penyelenggara layanan umum sekaligus pencipta *public value* melalui kolaborasi dan kemudahan akses layanan (Denhardt & Denhardt, 2015). Temuan ini sejalan dengan Kusuma dan Wardoyo (2023) serta Bachtiar et al. (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan ketenagakerjaan mampu meningkatkan akses informasi dan efektivitas pencocokan tenaga kerja.

Meskipun demikian, transformasi tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh penguatan tata kelola pelayanan. Evaluasi Goker Wangi masih berfokus pada indikator *output*, seperti jumlah lowongan kerja dan perusahaan mitra, sedangkan indikator *outcome*, seperti tingkat keberhasilan penempatan kerja dan kepuasan pengguna, belum dipublikasikan secara komprehensif. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pada aspek partisipasi masyarakat, transparansi kinerja, dan mekanisme umpan balik agar implementasi Goker Wangi semakin mencerminkan nilai-nilai *New Public Service*.

Analisis Pengaruh Implementasi Goker Wangi Merujuk pada Teori New Public Service

Analisis dampak penggunaan Goker Wangi mengacu pada paradigma *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2015). Dalam perspektif ini, indikator keberhasilan suatu inovasi layanan umum bukan hanya dilihat dari segi pemanfaatan teknologi atau efisiensi proses administrasi. Kemampuannya menciptakan *public value*, memperluas akses masyarakat terhadap layanan, serta memperkuat kerja sama antara pihak pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta menjadi tolak ukur yang penting dalam menilai

keberhasilan inovasi layanan umum. Oleh karena itu, dampak implementasi Goker Wangi dianalisis melalui dua aspek utama, yaitu dampaknya terhadap kondisi ketenagakerjaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai wujud penerapan nilai-nilai New Public Service.



Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur (2025)

Gambar 1. Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Kabupaten Banyuwangi Tahun 2020–2025

Analisis dampak penggunaan Goker Wangi berdasarkan perspektif *New Public Service* (NPS) menunjukkan bahwa platform ini memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketenagakerjaan, meskipun bukan menjadi satu-satunya faktor yang memengaruhi kondisi pasar kerja di Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan tabel diatas, Data dari Badan Pusat Statistik mengidentifikasi bahwa angka pengangguran menurun dari 4,46% pada tahun 2022 menjadi 3,94% pada tahun 2025. Namun, penurunan tersebut merupakan hasil dari berbagai faktor, seperti pertumbuhan ekonomi, investasi, pelatihan kerja, dan kebijakan ketenagakerjaan, sehingga Goker Wangi lebih tepat diposisikan sebagai instrumen pendukung yang memperluas akses masyarakat terhadap informasi pasar kerja. Dampak implementasi Goker Wangi juga terlihat melalui integrasinya dalam Banyuwangi Career Expo 2025 yang melibatkan 64 perusahaan serta tersedianya 2.000 lowongan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa platform tersebut telah berkembang menjadi ekosistem layanan digital yang menghubungkan pemerintah, perusahaan, dan pencari kerja. Dalam perspektif NPS, kondisi ini mencerminkan prinsip *Serve Rather than Steer*, yaitu pemerintah berperan sebagai fasilitator yang membangun kolaborasi dan menciptakan *public value*, bukan mengendalikan proses rekrutmen. Temuan ini sejalan dengan Kusuma dan Wardoyo (2023) serta Bachtiar et al. (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan ketenagakerjaan mampu meningkatkan akses informasi dan efektivitas pencocokan tenaga kerja.

Meskipun demikian, implementasi Goker Wangi masih memerlukan penguatan pada aspek akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Evaluasi layanan masih didominasi oleh indikator *output*, seperti jumlah lowongan kerja dan perusahaan mitra, sedangkan indikator *outcome*, seperti tingkat keberhasilan penempatan kerja dan kepuasan pengguna, belum dipublikasikan secara komprehensif. Oleh karena itu, untuk semakin mencerminkan nilai-nilai New Public Service, pengembangan Goker Wangi perlu didukung oleh publikasi indikator kinerja, mekanisme umpan balik pengguna, dan evaluasi layanan yang berorientasi pada penciptaan *public value*.

KESIMPULAN

Transformasi layanan ketenagakerjaan digital melalui Goker Wangi di Kabupaten Banyuwangi tidak hanya berfokus pada pemanfaatan teknologi sebagai sarana digitalisasi layanan, tetapi juga mencerminkan perubahan paradigma pelayanan publik yang berorientasi pada warga negara sebagaimana yang telah ditekankan dalam *New Public Service* (NPS). Implementasi Goker Wangi telah memperluas akses masyarakat terhadap informasi pasar kerja, memperkuat kolaborasi antara pemerintah, dunia usaha, dan pencari kerja, serta menegaskan peran pemerintah sebagai fasilitator dalam penyelenggaraan layanan ketenagakerjaan.

Penerapan nilai-nilai *New Public Service* belum sepenuhnya optimal. Beberapa aspek, seperti partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan, akuntabilitas yang berorientasi pada *outcome* dan mekanisme penilaian kinerja berbasis pengalaman pengguna masih memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, indikator keberhasilan transformasi layanan ketenagakerjaan digital bukan hanya dinilai dari tersedianya platform digital, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah mengintegrasikan prinsip-prinsip *New Public Service* ke dalam tata kelola pelayanan guna menciptakan *public value* yang berkelanjutan.

Rekomendasi untuk Pemerintahan Kabupaten Banyuwangi terkait Goker Wangi

- a. Membangun sistem evaluasi layanan berbasis *outcome*
Pemerintah Kabupaten Banyuwangi perlu melengkapi indikator kinerja Goker Wangi tidak hanya pada jumlah lowongan kerja dan perusahaan mitra (*output*), tetapi juga pada tingkat keberhasilan penempatan kerja, efektivitas proses *matching*, jumlah pengguna aktif, dan kepuasan pengguna (*outcome*).
- b. Memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengembangan layanan
Goker Wangi perlu menyediakan mekanisme umpan balik (*feedback*), survei kepuasan, serta kanal aspirasi pengguna sebagai dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan. Pendekatan ini sesuai dengan prinsip *Serve Citizens, Not Customers* yang menempatkan publik sebagai mitra dalam penyelenggaraan layanan umum (Denhardt & Denhardt, 2015).
- c. Memperluas kolaborasi dengan dunia usaha dan lembaga pendidikan
Pemerintah perlu meningkatkan kemitraan dengan perusahaan, perguruan tinggi, SMK, BLK, dan lembaga pelatihan kerja agar informasi kebutuhan kompetensi tenaga kerja dapat terintegrasi dengan program peningkatan keterampilan seperti *upskilling* dan *reskilling*.
- d. Mengintegrasikan Goker Wangi dengan Sistem Informasi Pasar Kerja nasional
Integrasi dengan platform SIAPKerja dan sistem informasi ketenagakerjaan nasional akan memperluas akses informasi, meningkatkan kualitas data pasar kerja, serta mendukung penyusunan kebijakan ketenagakerjaan yang lebih berbasis data.
- e. Mengembangkan tata kelola digital yang berpusat pada warga (*citizen-centered service*)
Pengembangan Goker Wangi perlu diarahkan pada peningkatan transparansi, interoperabilitas data, keamanan informasi, serta kemudahan akses bagi seluruh kelompok masyarakat. Dengan demikian, transformasi layanan ketenagakerjaan digital tidak hanya berorientasi pada digitalisasi proses, tetapi juga mampu memperkuat kualitas pelayanan publik yang inklusif, kolaboratif, dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Aeni, I. N., Aditya, I., & Febriantini, K. (2025). Strategi Dinas Ketenagakerjaan dalam mengelola layanan informasi pasar kerja di Kabupaten Bekasi. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(4), 1245–1273.

- Bachtiar, P. P., Aliski, A. S., Shakka, A., & Bima, L. (2022). *Developing inclusive labor market information to optimize the implementation of the unemployment benefit*. SMERU Research Institute.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur (2025); Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi.
- Bovaird, T. (2007). *Public Administration Review*.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). *Public Administration Review*.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service : Serving, Not Steering* (4th ed.). New York: Routledge.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New Public Management Is Dead—Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494.
- Henrekson, M. (2020). How labor market institutions affect job creation and productivity growth—Updated. *IZA World of Labor*. <https://doi.org/10.15185/izawol.57.v2>
- International Labour Organization. (2023). *Labour Market Information Systems*.
- Koutsimpogiorgos, N., Van Slageren, J., Herrmann, A. M., & Frenken, K. (2020). Conceptualizing the gig economy and its regulatory problems. *Policy & Internet*, 12(4), 525–545. <https://doi.org/10.1002/poi3.237>
- Kusuma, M. E. A., & Wardoyo, B. (2023). Implementasi *e-government* pada platform Karirhub. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 131–139. <https://doi.org/10.31258/jkp.v14i2.8188>
- Lips, M. (2019). *Digital Government: Managing Public Sector Reform in the Digital Era*. Routledge.
- Lowongan Kerja. <https://banyuwangikab.go.id/berita/banyuwangi-career-expo-2025-tawarkan-2000-lebih-lowongan-kerja>
- Mahendra¹, R. T., Nugroho, M. I. A., Simaremare, G. I. M., Zaetama⁴, M. K., & Rahmasari, H. (2026). Implementasi Kebijakan Ketenagakerjaan Berbasis Digital dan Hijau: Studi Kasus Peran Kemenaker dalam Menyiapkan Tenaga Kerja Masa Depan. *Jurnal Pendidikan Masyarakat Harapan*, 5(03).
- OECD. (2020). Digital Government Index: 2019 Results
- Osborne, S. P. (2006). *Public Management Review*.
- Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. (2025). Banyuwangi Career Expo 2025 Tawarkan Lebih dari 2.000 Lowongan Kerja. <https://banyuwangikab.go.id/berita/banyuwangi-career-expo-2025-tawarkan-2000-lebih-lowongan-kerja>
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis—Into the Age of Austerity* (4th ed.). Oxford University Press.
- Portal Goker Wangi Kabupaten Banyuwangi <https://goker.banyuwangikab.go.id>
- Setiawan, A. B., & Santoso, P. I. (2021). Analisis search engine optimization (SEO) pada layanan sistem informasi ketenagakerjaan. *Jurnal Ketenagakerjaan*, 16(2), 135–149. <https://doi.org/10.47198/naker.v16i2.104>
- United Nations. (2022). *United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs (UN DESA).