

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan Sistem Informasi Ketenagakerjaan (SIKER) sebagai bentuk *e-service* dalam pelayanan ketenagakerjaan di Kota Semarang, serta mengkaji tingkat aksesibilitas layanan tersebut bagi seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama.

Pertama, dari aspek implementasi, penerapan SIKER oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang telah menunjukkan kemajuan dalam transformasi digital pelayanan publik. Layanan ini mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, khususnya dalam mempermudah akses informasi lowongan kerja, pendaftaran kartu pencari kerja (AK1), serta layanan pelatihan dan konsultasi ketenagakerjaan. Digitalisasi layanan juga berhasil menyederhanakan proses administratif, mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka, serta meningkatkan transparansi melalui fitur pemantauan layanan secara *real-time*. Selain itu, integrasi dengan sistem nasional dan regional menunjukkan adanya upaya pengembangan ekosistem digital yang lebih luas.

Namun demikian, implementasi SIKER masih belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala masih ditemukan, terutama pada aspek keandalan sistem dan integrasi data. Gangguan teknis seperti *error* atau *server down* serta ketidaksinkronan data antar sistem menunjukkan bahwa kualitas teknis layanan masih perlu ditingkatkan. Selain itu, desain antarmuka yang belum sepenuhnya

user-friendly serta keterbatasan interoperabilitas sistem menjadi faktor yang menghambat optimalisasi layanan digital.

Kedua, dari aspek aksesibilitas, layanan SIKER belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya seperti penyediaan layanan digital, program sosialisasi, dan fasilitas pendukung, masih terdapat kesenjangan akses yang cukup signifikan. Hambatan utama meliputi keterbatasan infrastruktur internet di wilayah pinggiran, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan perangkat teknologi.

Kondisi ini menyebabkan layanan SIKER cenderung lebih mudah diakses oleh masyarakat yang telah memiliki kemampuan dan akses terhadap teknologi, sementara kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, pekerja informal, serta masyarakat di daerah terpencil masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan tersebut. Akibatnya, manfaat dari digitalisasi pelayanan ketenagakerjaan belum dapat dirasakan secara merata dan berpotensi menimbulkan kesenjangan dalam akses informasi dan peluang kerja.

Secara keseluruhan, implementasi SIKER sebagai layanan *e-service* telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan di Kota Semarang. Namun, masih diperlukan upaya penguatan, khususnya dalam aspek keandalan sistem, integrasi data, serta pemerataan akses layanan, agar transformasi digital yang dilakukan benar-benar mampu memberikan manfaat yang inklusif dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang dapat dipertimbangkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam meningkatkan kualitas implementasi layanan SIKER sebagai bagian dari *e-government*.

Pertama, diperlukan peningkatan sosialisasi dan literasi digital secara lebih masif dan terarah. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lansia, pekerja informal, dan masyarakat di wilayah pinggiran, dapat memahami serta memanfaatkan layanan SIKER secara optimal. Sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui media digital, tetapi juga melalui pendekatan langsung berbasis komunitas.

Kedua, penguatan infrastruktur digital menjadi kebutuhan mendasar dalam mendukung pemerataan akses layanan. Pemerintah perlu memperluas jangkauan jaringan internet, khususnya di wilayah yang masih mengalami keterbatasan akses (*blank spot*), serta meningkatkan distribusi fasilitas pendukung seperti *digital corner* dan layanan *mobile service*. Pengembangan aplikasi versi ringan (*lite version*) juga dapat menjadi solusi bagi masyarakat dengan keterbatasan perangkat dan koneksi internet.

Ketiga, peningkatan interoperabilitas sistem perlu dilakukan untuk memperkuat integrasi antara SIKER dengan sistem nasional dan regional, seperti SIAPKerja dan eMakaryo. Hal ini dapat dilakukan melalui penerapan standar data yang seragam serta pengembangan sistem berbasis API (*Application Programming Interface*) agar pertukaran data dapat berjalan secara otomatis dan

akurat, sehingga dapat meminimalisir duplikasi data dan ketidaksesuaian informasi.

Keempat, peningkatan kualitas sistem dan keamanan data perlu terus dilakukan secara berkelanjutan. Pemerintah perlu memastikan stabilitas sistem melalui peningkatan kapasitas server dan pemeliharaan sistem secara berkala. Selain itu, pengembangan fitur tambahan seperti chatbot layanan 24 jam dapat meningkatkan responsivitas layanan serta mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi.

Kelima, diperlukan pendekatan layanan yang lebih inklusif dan adaptif terhadap kondisi masyarakat. Pengembangan alternatif layanan berbasis non- internet, seperti SMS atau USSD, dapat menjadi solusi bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses digital. Selain itu, pelatihan literasi digital yang bersifat praktis dan aplikatif perlu diperluas agar masyarakat tidak hanya mampu mengakses layanan, tetapi juga memahami manfaatnya secara optimal.