

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan digitalisasi yang semakin kompleks, pemerintah dan organisasi publik dihadapkan pada tantangan yang dinamis, termasuk adanya kebutuhan untuk merespons perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi secara cepat dan efektif. Dalam konteks ini, manajemen inovasi kebijakan menjadi krusial sebagai pendekatan strategis untuk menciptakan kebijakan publik yang lebih adaptif, inklusif, dan berorientasi pada hasil.

Inovasi kebijakan melibatkan proses menciptakan, menguji, dan mengimplementasikan solusi baru untuk masalah-masalah publik yang belum terselesaikan. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan pengembangan kebijakan baru, tetapi juga dengan transformasi cara kerja organisasi pemerintah agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, inovasi kebijakan dapat mencakup pemanfaatan teknologi digital, kolaborasi lintas sektor, dan partisipasi publik yang lebih luas.

Namun, implementasi inovasi kebijakan sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan sumber daya. Oleh karena itu, diperlukan manajemen inovasi kebijakan yang efektif untuk memastikan bahwa proses inovasi berjalan secara terstruktur, berkelanjutan, dan dapat memberikan dampak yang nyata.

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk Kota Tangerang, yang diperlukan untuk pemerintah Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan yang baik, efektif, efisien, dan cepat kepada semua masyarakat. Pemerintah Kota Tangerang memanfaatkan konsep tersebut dengan melalui penggunaan aplikasi untuk mengurangi tingkat pengangguran terbuka sebesar 6,76 % di kota Tangerang.

Kabupaten/Kota	Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten (persen)	
	2023	
Kab Pandeglang		9,05
Kab Lebak		7,57
Kab Tangerang		6,94
Kab Serang		9,94
Kota Tangerang		6,76
Kota Cilegon		7,25
Kota Serang		7,45
Kota Tangerang Selatan		5,81
Provinsi Banten		7,52

Gambar 1.1 Tingkat Pengangguran Terbuka di Kota Tangerang

(Sumber: BPS, Tingkat Pengangguran Terbuka di Kab/Kota Provinsi Banten, 2023)

Pemuda umumnya didefinisikan sebagai individu yang berada pada rentang usia 15 hingga 30 tahun, sesuai dengan banyak kebijakan nasional dan internasional, termasuk definisi yang digunakan oleh PBB. Pada fase ini, pemuda berada dalam masa transisi dari pendidikan menuju dunia kerja, yang sering kali diiringi oleh tantangan seperti kesulitan mendapatkan pekerjaan akibat kurangnya pengalaman, keterampilan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pasar kerja, atau terbatasnya lapangan kerja.

Pengangguran biasanya mulai tercatat secara formal sejak usia 15 tahun, yaitu ketika individu dianggap memasuki usia kerja dan dapat secara aktif mencari pekerjaan. Namun, pengangguran muda sering kali menjadi perhatian khusus karena tingginya tingkat pengangguran pada kelompok usia 15–24 tahun dibandingkan kelompok usia lain.

Fenomena pengangguran muda menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara keterampilan yang dimiliki pemuda dan kebutuhan pasar tenaga kerja, serta mencerminkan ketidakstabilan ekonomi yang berdampak pada produktivitas dan kesejahteraan jangka panjang. Mengatasi pengangguran muda memerlukan kebijakan strategis, seperti pelatihan keterampilan, program magang, dan penciptaan lapangan kerja yang inklusif untuk memberdayakan potensi pemuda.

Kota Tangerang adalah salah satu kota terbesar dan terpenting di Provinsi Banten. Dikatakan terbesar karena kota Tangerang merupakan kota dengan kepadatan penduduknya tinggi. Jumlah penduduk kota Tangerang sebanyak 1.950.450 dengan kepadatan 12.041 jiwa/km (Badan Pusat Statistik Kota Tangerang, 2023). Kota Tangerang merupakan daerah otonom yang mempunyai hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk bisa mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemerintah dapat menetapkan kawasan khusus di daerah otonom untuk menyelenggarakan fungsi-fungsi pemerintahan tertentu yang bersifat khusus dan kepentingan nasional/berskala nasional. Pemerintah Kota/Daerah sendiri memiliki kewajiban untuk bisa memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat, sehingga dalam melaksanakan kewajiban tersebut pemerintah

bisa berusaha untuk memperbaiki pelayanannya dengan menggunakan teknologi dan komunikasi yang bisa mengolah data dengan cepat, efektif, dan efisien untuk menghasilkan informasi yang tepat dan akurat.

Kata efektif diartikan sebagai sesuatu yang bisa membuahkan hasil, efisien atau efektif. Efektivitas adalah sebagai tingkat pencapaian tujuan fungsional dan operasional. Pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan kepentingan yang telah ditetapkan. Menurut Sondang Siagian, seperti yang dikutip oleh Faradiba, dkk (2021:1) efektivitas merupakan sumber daya, sarana dan prasarana sampai batas tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan beberapa barang atau jasa yang diberikannya. Kinerja menunjukkan keberhasilan berdasarkan tercapai atau tidaknya tujuan. Jika hasil kegiatan mendekati tujuan, berarti efisiensi yang lebih besar. Ketika seseorang berbicara mengenai efektivitas sebagai manajemen kerja, berarti fokusnya pada pencapaian tujuan yang ditentukan oleh penggunaan tepat waktu dari sumber daya tertentu yang tersedia.

Dalam memenuhi kebutuhan tersebut pemerintah bisa mengembangkan pelayanan berbasis elektronik seperti *E-Government* yang sudah diterbitkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *E-Government*. *E-Government* atau yang bisa dikatakan *Electronic Government* adalah sesuatu proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) sebagai instrumen baru untuk memberikan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, *E-Government* bisa menjadi solusi Pemerintahan Kota untuk memberikan informasi dan pelayanan

publik. Menurut Suandi dalam kutipan Gesyarini (2023:2) Pemerintah daerah dan pemerintah pusat memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas lah yang sangat penting untuk penilaian terhadap suatu kota dapat dilihat sejauh mana kota tersebut bisa menyediakan pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik *E-Government* bisa menjadi strategi unggulan untuk mentransformasikan aktivitas kegiatan pemerintah. Di masa digital ini, teknologi dan komunikasi menjadikan *E-Government* saat ini sangat diperlukan oleh kebanyakan lembaga pemerintah dalam rangka peningkatan mutu layanan terhadap masyarakat. Trend teknologi menjadi suatu penyelenggaraan sistem elektronik di pemerintahan yang merupakan suatu keharusan. Penyelenggara sistem elektronik dapat dilakukan untuk pelayanan publik. Bahkan, tidak jarang yang mendefinisikan sebagai *Smart City* dalam pemerintahan atau yang bisa dikatakan pemerintah kota pintar. Sebuah kota yang bisa dikatakan sebagai kota yang pintar (*Smart City*) adalah kota yang menjadi sebuah kota berjuang untuk bisa membuat dirinya lebih pintar dengan efisien, berkelanjutan, adil dan layak huni.

Smart City didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas hidup. Peningkatan teknologi ini sebagai aliran informasi yang selalu ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Termasuk pemberantasan kemiskinan dan kesenjangan, serta meningkatkan kualitas hidup. Meningkatnya kualitas hidup dapat diartikan di kota,

termasuk ekologi, budaya, politik, kelembagaan, sosial, dan komponen ekonomi tanpa meninggalkan beban pada generasi masa depan. Konsep *Smart City* mengacu pada dua hal, yaitu: (1) kota dengan budaya masyarakat yang positif; dan (2) kota dengan berbasis layanan berteknologi modern. 2 konsep tersebutlah yang menjadi pembangunan *Smart City* di Indonesia (Hamluddin, 2021:13). *Smart City* bisa juga disebutkan sebagai era digital yang mengintegrasikan seluruh pelayanan publik. Komitmen pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi harus bisa memberikan pertumbuhan pada kota yang melaksanakan program *Smart City*.

Kota Tangerang merupakan salah satu kota yang sedang melaksanakan atau menerapkan konsep *Smart City* untuk menyelesaikan permasalahan kota. Kota Tangerang mempunyai master plan untuk melaksanakan program *Smart City* yang mempunyai sasaran tersendiri untuk masyarakatnya, yaitu yang pertama *Smart Governance* untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, akuntabel, dan transparan yang didukung dengan struktur birokrasi yang berintegritas, kompeten, dan profesional melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Kedua yaitu *Smart Branding* untuk meningkatkan pemasaran potensi daya saing daerah dalam lingkup lokal, nasional, maupun internasional sehingga layak akan dikunjungi. Ketiga yaitu *Smart Economy* untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang berdaya saing tinggi maupun layak akan investasi. Keempat yaitu *Smart Living* untuk mewujudkan pembangunan perkotaan yang layak huni, nyaman, efisien serta tersedianya akan pelayanan sarana perkotaan. kelima yaitu *Smart Society* untuk mewujudkan ekosistem sosio-teknis masyarakat yang humanis dan dinamis, baik fisik maupun virtual untuk terciptanya masyarakat yang

produktif, komunikatif, dan interaktif dengan digital literasi yang tinggi. Yang terakhir adalah *Smart Environment* untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan yang bersih, sehat, dan nyaman.

Smart City Kota Tangerang yang dijalankan oleh pemerintah kota untuk merealisasikan dengan menjalankan sebuah konsep Tangerang LIVE yang merupakan kepanjangan dari *Liveable* (Kota Layak Huni), *Investable* (Kota Layak Investasi), *Visitable* (Kota Layak Dikunjungi), dan *E-City* (Kota Digital). Melalui Tangerang LIVE ini tentunya pemerintah Kota Tangerang mengembangkan program-program ke dalam 6 Indikator pada master plan *Smart City* di Kota Tangerang. Penggunaan aplikasi ini tidak dipungut biaya, hanya saja masyarakat kota Tangerang perlu untuk mengunduh di aplikasi smartphone atau Hp yang berbasis android.

Tangerang LIVE ini dikelola oleh Pemerintah Kota melalui Dinas Komunikasi dan Informatika sejak 28 februari tahun 2016 tetapi diluncurkan pada 16 Agustus 2016. Berdasarkan Data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang pada tahun 2022 lalu jumlah pengunduh aplikasi Tangerang LIVE berjumlah 500.000 lebih orang. Tangerang LIVE ini berada pada kantor walikota Tangerang. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang juga yang berperan sebagai pelaksanaan pelayanan yang berkaitan dengan teknologi dan informasi. Peran Diskominfo Kota Tangerang pada program aplikasi Tangerang LIVE adalah Publikasi, *Event*, *Lobby*, *News*, *Community Involvement*, dan *Identity Media*, itu yang diharapkan masyarakat kota mengerti akan penggunaan teknologi (Annisa, Linda. (2020). Di dalam aplikasi Tangerang LIVE terdapat pelayanan “Tangerang

Cakap Kerja” yang dimana hal itu bermaksud untuk membantu masyarakat agar mudah mendapatkan peluang pekerjaan, pelatihan kerja maupun informasi terkait lowongan pekerjaan itu sendiri.

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan merendahkan angkat pengangguran, pemerintah Kota Tangerang yang bekerjasama dengan melalui Dinas Ketenagakerjaan meluncurkan program aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” pada tanggal 23 Februari 2022 yang menyediakan informasi tentang peningkatan kompetensi, wawasan dan kapabilitas yang dibutuhkan masyarakat kota Tangerang untuk para pemberi pekerjaan. Dalam aplikasi tersebut akan dijelaskan untuk membuat lamaran pekerjaan, wawancara, hingga pelatihan kerja agar meningkatkan sumber daya manusia yang sesuai diharapkan oleh pemberi kerja.

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Nama, Judul (Tahun)	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
Penelitian Kesatu		
Restu Ramadhan, Ria Arifianti, Riswanda, “Implementasi E-Government Di Kota Tangerang Menjadi <i>Smart City</i> (Studi Kasus Aplikasi Tangerang LIVE)” (2019)	Pelaksanaan E-Government di Kota Tangerang menuju <i>Smart City</i>	Berdasarkan hasil mengenai observasi implementasi E-Government di Kota Tangerang menuju <i>Smart City</i> ini belum berjalan optimal karena masih terdapat kekurangan, seperti: <ul style="list-style-type: none"> a) Belum adanya landasan hukum yang jelas dalam mengatur pelaksanaan aplikasi

		<p>Tangerang LIVE.</p> <p>b) Terdapat kendala pada pelaksanaan dan proses tindak lanjut yang masih kurang cepat dalam merespon masyarakat oleh Dinas terkait.</p> <p>c) Tangerang LIVE belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)</p> <p>d) Kurangnya sosialisasi yang menyebabkan masih banyak yang belum mengetahui terkait aplikasi Tangerang LIVE.</p>
Penelitian Kedua		
Rosyidah, I. N. "Efektivitas Komunikasi Humas Pemkot Tangerang Dalam Implementasi Aplikasi "Tangerang LIVE" (2017)	Untuk mengetahui Efektifitas Komunikasi Humas Pemkot Tangerang dalam implementasi aplikasi Tangerang LIVE	Hasil dari penelitian publikasi aplikasi Tangerang LIVE yang dilakukan Pemerintah Kota Tangerang tersebut memang masih jauh dengan apa yang diharapkan, dengan jumlah masyarakat kota Tangerang yang mencapai hampir dua juta dengan pengguna aktif internet (dibawah usia 50 tahun) kurang lebih 1,2 juta penduduk, baru 10 ribu yang hanya mengunduh aplikasi Tangerang LIVE ini.
Penelitian Ketiga		

Hidayat, W. , “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang LIVE DI Kota Tangerang” (2021)	Untuk menganalisis pelaksanaan dan faktor pendukung serta penghambat pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang LIVE	Inovasi Pelayanan Publik yang berbasis Aplikasi Tangerang LIVE sudah berjalan dengan cukup baik dan berkualitas karena mampu menjawab kebutuhan masyarakat.
---	--	---

Penelitian terdahulu ini dibuat untuk menjadi acuan dan keterkaitan dengan teori-teori penelitian terdahulu. Dari tiga penelitian terdahulu dengan penelitian ini, terdapat persamaan yaitu:

1. Peneliti membahas terkait teknologi digital yang mengharapkan terwujudnya efektif dan efisien.
2. Peneliti membahas penerapan E-Government dalam melaksanakan *Smart City*.
3. Peneliti menerapkan konsep pelayanan publik berbasis internet atau di era digital.

Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu yang pertama yaitu:

1. Penelitian kesatu membahas Tangerang LIVE sedangkan penelitian ini membahas “Tangerang Cakap Kerja”
2. Penelitian kesatu membahas implementasi *E-Government* sedangkan penelitian ini membahas efektivitas pelayanan publik program
3. Penelitian kedua membahas efektivitas komunikasi sedangkan penelitian ini membahas efektivitas aplikasi.

4. Penelitian kedua mengambil subjeknya adalah Humas Pemerintah Kota Tangerang sedangkan penelitian ini adalah Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang.
5. Penelitian ketiga memfokuskan konsep Observasi dan Trialabilitas sedangkan penelitian ini fokus pada kehandalan, responsivitas dan aksesibilitas.
6. Penelitian ketiga menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis digital sedangkan penelitian ini mengukur suatu efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

Hasil 3 penelitian terdahulu, penelitian ini adalah, fokusnya terhadap efektivitas program *smart city* pada aplikasi Tangerang LIVE yang didalamnya terdapat “Tangerang Cakap Kerja”. Disini akan difokuskan pada seberapa efektif yang dilakukan Dinas Ketenagakerjaan di Kota Tangerang untuk bisa membantu masyarakat mendapatkan pelatihan kerja.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas kebijakan aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” dalam mengurangi angka tingkat pengangguran terbuka di Kota Tangerang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui inovasi kebijakan program “Tangerang Cakap Kerja” untuk memberikan kesempatan pelatihan kerja serta informasi lowongan pekerjaan.
2. Mengetahui pelaksanaan aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” yang dapat membantu masyarakat kota Tangerang dalam penyediaan pelatihan pekerjaan serta informasi lowongan pekerjaan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Menambah wawasan untuk penulis serta bisa memberikan pengalaman terkait efektivitas program “Tangerang Cakap Kerja”
2. Sebagai suatu evaluasi para Pemerintah Kota Tangerang untuk bisa mempertahankan program yang sudah baik dan memperbaiki program “Tangerang Cakap Kerja” yang masih belum baik
3. Diharapkan pengguna bisa dapat menggunakan aplikasi yang baik sebagai memperoleh informasi serta dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan pada program “Tangerang Cakap Kerja”

1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1. Pengangguran Terbuka

Pengangguran terbuka adalah kondisi ketika seseorang yang termasuk dalam angkatan kerja secara aktif mencari pekerjaan tetapi belum berhasil mendapatkannya. Angkatan kerja mencakup individu berusia 15 tahun ke atas yang memiliki kemampuan dan kemauan untuk bekerja. Fenomena ini sering kali terjadi

karena beberapa faktor, seperti kurangnya lapangan kerja yang tersedia, ketidaksesuaian antara keterampilan tenaga kerja dengan kebutuhan pasar, serta rendahnya permintaan terhadap barang dan jasa dalam perekonomian.

Pengangguran terbuka juga dipengaruhi oleh pertumbuhan populasi yang tidak diimbangi dengan penciptaan kesempatan kerja yang memadai, terutama di daerah perkotaan, di mana urbanisasi berlangsung dengan cepat. Kondisi ini umumnya lebih banyak dialami oleh kelompok usia muda, yaitu individu berusia 15 hingga 24 tahun, yang baru memasuki pasar kerja tanpa pengalaman atau keterampilan yang relevan.

Dampaknya tidak hanya menurunkan pendapatan rumah tangga, tetapi juga meningkatkan risiko konflik sosial dan beban ekonomi negara akibat tingginya kebutuhan bantuan sosial. Untuk mengurangi pengangguran terbuka, diperlukan langkah-langkah seperti meningkatkan pelatihan keterampilan kerja, memperluas pendidikan vokasi, menciptakan iklim usaha yang kondusif, serta mendorong investasi di sektor-sektor produktif guna memperluas lapangan kerja.

Menurut Teori Keynesian (1936), pengangguran terbuka terjadi ketika tingkat permintaan agregat dalam perekonomian tidak cukup untuk menyerap seluruh tenaga kerja yang tersedia. Teori ini menjelaskan bahwa pengangguran bukan hanya disebabkan oleh faktor individu, seperti kurangnya keterampilan atau kemauan bekerja, tetapi juga oleh kurangnya daya beli masyarakat yang berdampak pada aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Ketika konsumsi rumah tangga rendah, investasi perusahaan menurun, dan pengeluaran pemerintah tidak memadai, maka

tingkat permintaan terhadap barang dan jasa menjadi terbatas. Dalam kondisi ini, perusahaan cenderung mengurangi produksi, yang secara langsung mengurangi kebutuhan tenaga kerja.

Lebih jauh, Keynes berpendapat bahwa pengangguran terbuka dapat terjadi meskipun pekerja bersedia menerima tingkat upah yang berlaku, karena masalah utama bukanlah pada upah atau ketersediaan tenaga kerja, melainkan pada kurangnya insentif bagi perusahaan untuk mempekerjakan lebih banyak pekerja. Hal ini sering kali terjadi selama masa resesi atau perlambatan ekonomi, di mana kepercayaan konsumen dan pelaku usaha melemah, sehingga menimbulkan lingkaran setan yang sulit diatasi tanpa intervensi pemerintah.

Oleh karena itu, Keynes menganjurkan kebijakan fiskal ekspansif, seperti meningkatkan pengeluaran pemerintah atau menurunkan pajak, untuk merangsang permintaan agregat dan mendorong aktivitas ekonomi. Dengan cara ini, perusahaan akan meningkatkan produksi, yang pada akhirnya dapat menciptakan lebih banyak lapangan kerja dan mengurangi tingkat pengangguran terbuka.

1.5.2. Efektivitas Kebijakan Publik

Efektivitas kebijakan mempunyai prinsip yaitu merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat bisa mencapai suatu tujuannya. Merujuk pada efektivitas dan kebijakan, ketika digabungkan mengenai efektivitas kebijakan. Menurut Richard Matland dalam Kadji yang dikutip oleh Mokosolang (2020:4), ada beberapa yang perlu dipenuhi dalam hal mengukur dan menilai suatu efektivitas kebijakan, yaitu:

a. **Ketetapan Kebijakan**

yang dinilai dari sejauh mana kebijakan yang memecahkan masalah, dan apakah kebijakan tersebut sudah ditentukan sesuai dengan masalah yang ingin dicapai.

b. **Ketetapan Pelaksanaan**

Implementor kebijakan tidaklah hanya pemerintah, tetapi kerja sama antara pemerintah, masyarakat, dan implementasi kebijakan yang diswastakan.

c. **Ketetapan Target**

Ketetapan target yang berhubungan dengan 2 hal yaitu, yang pertama, masyarakat sebagai target yang direncanakan, dan yang kedua apakah target siap untuk diintervensi atau tidak, karena kesiapan bukan juga secara alami, namun apakah kondisi target dalam kondisi mendukung atau menolak.

d. Ketetapan Lingkungan

Ada dua lingkungan yang menentukan yaitu, lingkungan kebijakan interaksi antara lembaga pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan, dan lingkungan eksternal berisi persepsi publik akan di implementasi dari sebuah kebijakan.

Tentunya pemerintah juga membuat suatu kebijakan memikirkan apakah suatu kebijakan tersebut akan memberi dampak yang baik atau buruk bagi masyarakatnya, dan juga dari kebijakan ini harusnya memberikan yang bisa dimanfaatkan bagi kelompok sasaran untuk hasil jangka panjang dari hasil kebijakan tersebut. Ditambah pula kebijakan ini harus bisa efektif dalam pelaksanaannya untuk mencapai suatu tujuannya.

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mempunyai makna dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas ini selalu berhubungan dengan hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Menurut Miftahudin, yang dikutip oleh Sundari, dkk (2023:20) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan suatu penilaian dan pengukuran terhadap bagaimana kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat bisa mencapai tujuan awal dari program tersebut. Keberhasilan suatu program dapat dilihat pada efektivitas pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Efektivitas merupakan konsep yang secara luas bisa mencakup banyak faktor dari luar maupun dalam suatu organisasi. Efektivitas juga suatu hubungan antara output dengan tujuan yang sama dari organisasi, maka adanya pengukuran efektivitas

suatu program untuk bisa dilihat sejauh mana kontribusi output yang didapat dan dipastikan efektivitas program.

Gibson, dkk yang dikutip dari Sundari, dkk (2023:20) mengatakan bahwa efektivitas dapat diukur dari kejelasan tujuan suatu program yang ingin dicapai, kejelasan strategi yang dibuat untuk mencapai tujuan, perumusan kebijakan untuk pelaksanaan suatu program, perencanaan yang matang dan berjangka panjang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana prasarana untuk suatu keberjalanan program serta adanya pengawasan yang dikendalikan. Efektivitas suatu program tentunya akan adanya penilaian atau ukuran dari tindakan para pemerintah daerah sesuai dengan strategi yang dijalankan untuk mencapai tujuan atau bisa disebut pendekatan top down.

Dengan pemanfaatan teknologi yang semakin maju saat ini, perlunya menerapkan suatu metodologi untuk mendasari perancangan jaringan untuk memenuhi kebutuhan. Pemanfaatan ini adalah *Top Down Network Design* yang bertujuan untuk membuat desain jaringan yang sesuai dengan kebutuhan, dilihat dari aspek reliabilitas yang diharapkan memberikan suatu manfaat yang baik.

Menurut Muniarto dikutip dari Sukmatama, dkk (2019:2) adanya aplikasi ini tentunya membantu proses perencanaan atau keberjalanan kebijakan program *smart city* yang dimana akan mempermudah suatu masyarakat yang menggunakannya. *Smart city* juga merupakan perencanaan kota dengan memanfaatkan teknologi aplikasi yang akan membuat hidup semakin lebih mudah, efisien dan efektif.

Perwujudan aplikasi ini juga mengoptimalkan pelayanan dengan penggunaan aplikasi untuk meningkatkan profesionalitas membantu pencapaian tujuan program. Tentunya untuk mewujudkan tujuan atau capaian dengan aplikasi adanya dimensi solusi untuk menjadi kriteria dalam wujudnya aplikasi ini yaitu aksesibilitas, yang dimana mudahnya pemakaian dan kegunaannya bisa berguna untuk masyarakat. Yang merupakan hal penting dari implementasi kebijakan suatu aplikasi yaitu kualitas sistem yang bisa mengikuti zaman agar mempermudah kegunaan.

1.5.3. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam menyajikan suatu proses pengembangan yang membantu masyarakat agar bisa mencapai harapannya. Mobilitas manusia dapat ditingkatkan untuk menjadi manfaat dengan pengadaan serta pelatihan bisa mengembangkan SDM (Sumber Daya Manusia) sehingga memiliki kemampuan secara konseptual maupun teknis. Pengembangan ini juga bukan hanya untuk para pemula melainkan yang sudah senior pun perlu adanya pengembangan agar bisa mengikuti zaman yang semakin maju.

Menurut Sedarmayanti yang dikutip oleh Bariqi (2018:65) proses pengembangan sumber daya manusia ini merupakan salah satu kunci kesuksesan sebuah perusahaan untuk bisa memiliki daya saing dengan perusahaan lain. Pengembangan SDM juga diikuti oleh pengadaan serta pelatihan kepada seseorang untuk bisa mencapai suatu tujuan.

Pelatihan untuk melatih kemampuan yang baik dapat mencapai keberhasilan dalam tujuannya, adanya faktor untuk mencapai tujuan tersebut yaitu produktivitas yang tinggi sehingga dapat menunjang suatu keberhasilan. Menurut Dessler yang dikutip Rudhaliawan, dkk (2013:2) Pelatihan adalah keterampilan dasar yang dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan. Pelatihan ini juga salah satu usaha dalam dunia pekerjaan, karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi dan lain sebagainya jadi pelatihan ini untuk pekerja baru ataupun yang sudah lama.

Pelatihan menurut Strauss dan Syaless yang dikutip Sa'bani (2017:16) yaitu mengubah pola pikir perilaku, karena adanya pelatihan ini maka akhirnya akan ada perubahan yang dialaminya, pelatihan juga adalah proses belajar yang berguna untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan dalam waktu yang relatif singkat, metode pelatihan biasanya mengutamakan praktek daripada teori. Peningkatan keterampilan berupa pelatihan dapat mempercepat seseorang akan mendapatkan peluang pekerjaan yang besar. Pelatihan akan mampu meningkatkan modal manusia yang berupa keterampilan sehingga dapat meningkatkan peluang seseorang untuk mendapat pekerjaan.

Menurut Rees dkk yang dikutip Ibrahim (2021:7) menekankan bahwa sekiranya suatu pekerjaan itu memerlukan kemahiran, karena suatu pekerjaan perlu adanya kemahiran teknikal, sosial yang menjadi kriteria utama untuk peluang pekerjaan. Tentunya suatu instansi atau perusahaan yang akan memberikan peluang pekerjaan bagi yang minat untuk bergabung, adanya suatu proses seleksi yang mengukur dengan kriteria-kriterianya.

Teori pengembangan SDM dan pelatihan untuk mencapainya peluang pekerjaan ini pastinya adanya keinginan dari seseorang untuk mencapai suatu tujuannya yaitu suatu pekerjaan. Dari banyaknya keinginan masyarakat ini harus adanya kualitas sistem dan pelayanan yang baik untuk menampung masyarakat tersebut. Sarana prasarana pelatihan lah yang perlu diberikan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yaitu peluang pekerjaan.

1.6. Operasionalisasi Konsep

1. Efektivitas Aplikasi “Tangerang Cakap Kerja”.

Media berbasis digital yang disediakan oleh Pemerintahan Kota Tangerang dan dapat diakses masyarakat yang membutuhkan pelatihan kerja serta kesempatan kerja.

2. Efektivitas Program “Tangerang Cakap Kerja”.

Ketercapaian tujuan program Pemerintahan Kota Tangerang dalam menyediakan fasilitas pelatihan pekerjaan serta kesempatan kerja untuk masyarakat kota Tangerang.

Dari kedua konsep tersebut, indikator pendukungnya sebagai berikut :

1. Efektivitas Aplikasi

a. Aksesibilitas

(Mudahnya pemakaian dan kegunaan aplikasi)

b. Responsivitas

(Kepuasan masyarakat dan komunikatif pelayanan)

c. Reliabilitas

(Suatu kehandalan yang diberikan dari aplikasi)

d. Kredibilitas

(Aplikasi yang dapat dipercaya oleh masyarakat)

e. Kapabilitas

(Kemampuan aplikasi dalam dalam menanggulangi suatu permasalahan)

2. Efektivitas Program

a. Intensi Pengguna

(Suatu keinginan masyarakat dalam mengikuti program)

b. Kualitas Informasi

(Informasi yang memberikan output untuk masyarakat bisa paham terkait program)

c. Bentuk fisik

(Suatu pelayanan yang memberikan fasilitas untuk masyarakat)

d. Empati

(Mengetahui kebutuhan masyarakat dan bisa dengan cepat memenuhi kebutuhan masyarakat)

e. Jaminan program

(Jaminan pelayanan kepada masyarakat terhadap suatu produk yang dapat menjadi kepercayaan dan keyakinan)

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Tipe Penelitian

Jenis metode atau tipe yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif ini merupakan sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari berbagai orang serta perilaku yang bisa diamati. Penelitian deskriptif juga merupakan suatu metode yang menggambarkan seluruh data dari objek atau subjek penelitian yang kemudian akan dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan secara langsung dan dapat memberikan suatu informasi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan agar dapat diterapkan dari berbagai masalah.

Penerapan dari tipe penelitian kualitatif deskriptif dapat dipertimbangkan yang kemungkinan akan diperoleh data dari hasil wawancara dalam bentuk fakta yang perlu akan dianalisis secara mendalam. Jadi dari penelitian kualitatif deskriptif, peneliti akan menjadi instrumen utama dalam mengumpulkan data yang berhubungan dengan objek atau subjek penelitian.

1.8.2. Situs Penelitian

Situs Penelitian merupakan lokasi atau tempat yang akan menjadi penelitian penulis. Lokasi yang akan diteliti adalah Kota Tangerang dan tempat penelitiannya adalah bertempat di Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang serta Dinas Komunikasi dan Informasi. Alasan mengapa diambil tempat tersebut karena Diskominfo sebagai yang membuat aplikasi “Tangerang LIVE” sedangkan Disnaker adalah sebagai penanggungjawab dari program “Tangerang Cakap Kerja”

1.8.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang akan menjadi informan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini akan melibatkan Pemerintah Kota, Diskominfo, Disnaker serta masyarakat kota Tangerang untuk melihat efektivitas dalam program aplikasi yang berada di dalam “Tangerang LIVE” yang terdapat di dalam aplikasi tersebut adanya program “Tangerang Cakap Kerja” untuk memberikan kesempatan pelatihan kerja serta lowongan kerja bagi masyarakat kota Tangerang.

1.8.4. Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif yang akan disusun secara deskriptif berupa teks. Data yang berupa teks ini didapatkan pada dokumen-dokumen yang akan diteliti, mulai dari Peraturan Wali Kota, Undang - undang maupun penelitian terdahulu lainnya. Dalam penelitian ini juga akan mengambil data dari narasumber atau informan yang akan diwawancara maupun diperoleh saat observasi.

1.8.5. Sumber Data

Sumber dan data yang diperlukan pada penelitian ini, dibagi menjadi dua yaitu:

1. Data primer

Data primer akan menjadi data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya dengan cara melakukan observasi langsung pada lokasi penelitian dan mencari informasi dari informan untuk diwawancarai.

2. Data sekunder

Data Sekunder Yaitu adalah data penunjang atau pendukung dari data primer yang sudah ada. Dalam penelitian ini data sekunder seperti membaca literatur, buku referensi yang akan membantu melengkapi informasi dari data primer.

1.8.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan data yang akan menjadi suatu proses atau tujuan dari penelitian, bisa dikatakan yang menjadi krusial dalam melakukan pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah:

a. Wawancara

Tentunya metode wawancara ini yang akan didapatkan dengan bertanya atau berkomunikasi langsung dengan narasumber. Wawancara adalah hal yang terpenting yang harus dilakukan dalam penelitian kualitatif, dan nantinya akan adanya temu muka berulang antara peneliti dengan narasumber untuk menggali suatu informasi dengan tujuan tertentu. Dalam teknik wawancara ini akan mengundang pihak diskominfo kota Tangerang dan masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi tersebut di kota Tangerang.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode berbentuk data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip serta dokumen-dokumen lainnya. Metode dokumentasi ini untuk melengkapi data dari hasil wawancara. Selanjutnya dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mencermati dan menganalisis dokumen yang akan dibuat oleh subyek sendiri ataupun orang lain untuk penelitian. Dalam penelitian pula akan dibuat dalam bentuk foto dengan narasumber yang sudah ditentukan sebagai barang bukti sudah melakukan wawancara.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis dan interpretasi data adalah proses pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Terdapat tiga alur untuk analisis dan interpretasi data yaitu :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis ketika meneliti. Reduksi data juga akan berlangsung terus-menerus selama teknik peneliti adalah penelitian kualitatif. Reduksi data juga merupakan bagian dari analisis yang akan mengarahkan dan membuang yang tidak perlu serta mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulannya nanti dapat diverifikasi.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu cara utama bagi analisis kualitatif yang sangat valid, penyajian data akan meliputi jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan, semuanya akan menggabungkan untuk memberikan suatu informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu.

c. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan juga merupakan verifikasi selama penelitian yang akan menjadi tinjauan ulang pada catatan ketika meneliti. Kesimpulan akan menjadi suatu temuan dalam seperangkat data yang lain serta makna-makna yang muncul dari data yang lain akan diuji kebenarannya dan akan dipertanggungjawabkan.

1.8.8. Kualitas Data

Kualitas data merupakan hasil temuan suatu penelitian kualitatif yang ditentukan dari keabsahan data yang akan dihasilkan atau kebenaran terhadap data, informasi maupun temuan yang yang dihasilkan. Untuk pengujian kualitas data adanya metode untuk mengujinya yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik untuk menguji kredibilitas suatu data yang dilakukan dengan cara pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti dokumen-dokumen.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik untuk menguji kredibilitas suatu data yang dilakukan dengan melakukan pengecekan pada data yang sudah diperoleh

dari sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh kemudian akan dicek dengan wawancara