

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ketidakseimbangan antara jumlah pekerjaan dan pertumbuhan tenaga kerja menyebabkan persaingan ketat di pasar kerja, terutama bagi lulusan baru. Faktor ketidaksesuaian bidang studi dengan lowongan kerja serta minimnya keterampilan wirausaha turut meningkatkan pengangguran. Pemerintah berperan penting dalam menyediakan fasilitas pencari kerja, termasuk pemanfaatan teknologi informasi (TI) dalam layanan ketenagakerjaan. Di Kota Semarang, pengangguran menjadi masalah sosial-ekonomi yang bisa diatasi salah satunya melalui aplikasi SIKER, sebuah sistem informasi lowongan kerja yang diinisiasi oleh Wali Kota Hendrar Prihadi. Dalam artikel dari halosemarang.id berjudul “Tekan Angka Pengangguran, Pemkot Semarang Luncurkan SIKER Hingga ATM Pencari Kerja” yang diterbitkan pada 5 September 2022, aplikasi ini sebagai upaya untuk menekan angka pengangguran di wilayahnya.

Kebijakan *E-Government* di Indonesia diperkuat dengan terbitnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Gagasan pengembangan *E-Government* di Indonesia ini adalah dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih terbuka, tidak kaku secara birokratis. Sehingga bisa meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Kebijakan ini mengandung dua

unsur pokok, yaitu: (1). Perlunya instansi pemerintah untuk mengembangkan pelayanan berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi sebagai basis pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat; (2). Pertimbangan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas instansi pemerintah kepada masyarakat, sehingga masyarakat bisa mengakses pelayanan publik dengan lebih cepat, murah, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan (Alfirisi et al., 2024).

Penerapan *E-Government* juga diperkuat oleh sejumlah regulasi, seperti Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 yang menjadi pedoman pelaksanaannya. Selaras dengan agenda reformasi birokrasi di Indonesia, *E-Government* berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan publik dan memudahkan penyebaran informasi secara lebih efisien kepada masyarakat. Selain itu, merujuk pada amanat UUD 1945 Pasal 18 Ayat (2) dan Pasal 34 Ayat (3), pemerintah memiliki kewajiban untuk memprioritaskan peningkatan pelayanan publik karena layanan tersebut merupakan hak sosial dasar dan hak fundamental warga negara (Ramadhani et al., 2024). Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan teknologi informasi untuk memfasilitasi interaksi antara pencari kerja dan perusahaan menjadi tren yang semakin meningkat dan aplikasi seperti SIKER mempermudah pencari kerja salah satunya untuk mengakses informasi lowongan kerja yang relevan tanpa harus datang langsung ke kantor-kantor perusahaan atau Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang.

Tabel 1.1 Tabel Tingkat Pengangguran Terbuka (Persen) di Kota Semarang

Tahun	Presentase
2020	9,57%
2021	9,54%
2022	7,60%
2023	5,99%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang



Gambar 1.1 Grafik Tingkat Pengangguran Terbuka (Persen) di Kota Semarang

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang, tingkat pengangguran terbuka di Kota Semarang menunjukkan tren penurunan selama periode 2020 hingga 2023. Pada tahun 2020, tingkat pengangguran terbuka tercatat sebesar 9,57 persen dan sedikit menurun menjadi 9,54 persen pada tahun 2021. Penurunan yang lebih signifikan terjadi pada tahun 2022, di mana tingkat pengangguran terbuka turun menjadi 7,60 persen. Tren penurunan tersebut

berlanjut pada tahun 2023 dengan capaian sebesar 5,99 persen. Data ini menunjukkan adanya perbaikan kondisi ketenagakerjaan di Kota Semarang dalam beberapa tahun terakhir.

Inisiatif pemerintah untuk meningkatkan akses ke pekerjaan, termasuk aplikasi seperti SIKER yang mempermudah pencari kerja menemukan pekerjaan, menjadi salah satu upaya yang diharapkan dapat mempercepat proses pengurangan pengangguran. Namun, meskipun angka pengangguran menurun, tantangan tetap ada. Oleh karena itu, ke depan, aplikasi seperti SIKER diharapkan bisa lebih optimal dalam memainkan peran strategisnya untuk menekan angka pengangguran di Kota Semarang, terutama dengan kolaborasi yang lebih baik antar-stakeholder. Secara keseluruhan, penurunan TPT dari 9,57% di tahun 2020 hingga 5,99% di tahun 2023 menunjukkan kemajuan yang berarti dalam upaya mengatasi pengangguran di Kota Semarang, meskipun masih ada pekerjaan yang harus dilakukan untuk mencapai kondisi ketenagakerjaan yang ideal.

Digitalisasi telah membawa perubahan fundamental dalam mempermudah akses masyarakat terhadap peluang kerja, termasuk di Kota Semarang. Transformasi digital ini tidak hanya membuka akses informasi lowongan kerja secara real-time, tetapi juga memungkinkan pencari kerja untuk memanfaatkan berbagai aplikasi dan platform online, seperti aplikasi SIKER seperti beberapa diantaranya guna mencari, melamar, dan mengikuti pelatihan kerja tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Tenaga Kerja.

Secara nasional, dampak digitalisasi terhadap dunia kerja juga sangat signifikan. Digitalisasi memungkinkan perusahaan dan pencari kerja untuk lebih

efisien dalam proses rekrutmen, meningkatkan produktivitas, serta memperluas jangkauan peluang kerja hingga ke daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh layanan konvensional. Namun, agar manfaat digitalisasi ini dapat dirasakan secara optimal, diperlukan peningkatan keterampilan digital bagi pencari kerja agar mereka mampu bersaing dan beradaptasi dengan kebutuhan pasar kerja yang semakin berbasis teknologi. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya mempercepat dan mempermudah akses ke peluang kerja. Digitalisasi juga berperan penting dalam mengurangi pengangguran, meningkatkan kesejahteraan, dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif di Kota Semarang.

Bersumber dari Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, Aplikasi SIKER (Sistem Kerja) adalah aplikasi atau portal berbasis web yang bisa diakses melalui <https://siker.semarangkota.go.id/>. Fitur Aplikasi SIKER yang bisa digunakan masyarakat pengguna sendiri meliputi: (1) Pembuatan kartu kuning atau AK1, (2) Informasi lowongan kerja, (3) Lamar kerja (Berisi informasi lowongan kerja yang bisa dilamar oleh masyarakat pengguna), (4) Pendaftaran pelatihan kerja (BLK) APBN /APBD, (5) Rekrutmen (*Walk In Interview*) Siswi, dan (6) Pelatihan Bahasa Jepang/Bahasa Mandarin/Pelatihan untuk CPMK. Untuk fitur Rekrutmen (*Walk In Interview*) Siswi dan Pelatihan Bahasa Jepang adalah fitur baru yang baru ada di Aplikasi SIKER pada tahun 2022. Pengguna Aplikasi SIKER diwajibkan membuat kartu kuning atau AK1 terlebih dahulu untuk bisa menggunakan fitur lainnya. Pembuatan AK1 sendiri bisa melalui *online* (melalui *website* Aplikasi SIKER) maupun secara *offline*. Jika sebelumnya sudah memiliki kartu kuning atau AK1 maka pengguna tidak perlu membuat akun terlebih dahulu hanya memasukan NIK

dan AK1 tersebut untuk memakai fitur lainnya, tetapi jika pengguna ingin membuat kartu kuning atau AK1 secara *online* maka pengguna diharuskan membuat akun terlebih dahulu baru bisa menggunakan fitur lainnya.

Keunggulan penggunaan SIKER yang bersumber dari Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang adalah tersedianya database pencari kerja dengan data dan kualifikasi yang ter-verifikasi, data profil perusahaan-perusahaan yang ter-verifikasi dan terupdate, informasi lowongan terkontrol karena menggunakan email registrasi perusahaan dan kode akses, pencari kerja dapat langsung mencari kejelasan informasi/kontak ke perusahaan penyedia lowongan kerja. pencaker dapat melamar kerja secara on line, lamaran pasti direspon, pencaker dapat memonitor proses lamarannya, dan penempatan pencaker yang telah diterima kerja dapat termonitor. Keuntungan Aplikasi SIKER menurut Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang sendiri adalah mempercepat dan memperluas pemberian layanan informasi/lowongan pasar kerja kepada pencaker dan pengguna tenaga kerja dengan cepat, mudah, dan up to date, sebagai sarana pengembangan/peningkatan kualitas layanan Disnaker Kota Semarang ke masyarakat (PENCAKER & pengguna TK), dan sebagai wahana peningkatan kualitas diri dalam aspek pengembangan antar kerja. Dengan adanya Aplikasi SIKER ini, diharapkan DISNAKER Kota Semarang dapat mewujudkan cita-cita atau tujuan Program Pemerintah dalam mengurangi angka pengangguran sekaligus memberikan pelayanan informasi yang akurat kepada masyarakat.

Tabel 1.2 Tabel Data Jumlah Pengguna Aplikasi SIKER Tahun 2021–2023

Tahun	Jumlah Pengguna Aplikasi SIKER Tahun 2021-2023		Total	Persentase
	Laki-Laki	Perempuan		
2021	3.021	2.140	5.161	36,4%
2022	2.282	2.838	5.120	36,1%
2023	1.959	1.930	3.889	27,5%
TOTAL			14.170	100%

Sumber: Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Tabel 1.2 menunjukkan data jumlah pengguna Aplikasi SIKER di Kota Semarang yang bersumber dari Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang selama periode tahun 2021 hingga 2023 berdasarkan jenis kelamin. Pada tahun 2021, jumlah pengguna aplikasi SIKER tercatat sebanyak 5.161 orang, yang terdiri dari 3.021 pengguna laki-laki dan 2.140 pengguna perempuan. Pada tahun 2022, jumlah pengguna relatif stabil dengan total 5.120 orang, namun terjadi perubahan komposisi pengguna, di mana jumlah pengguna perempuan meningkat menjadi 2.838 orang, sedangkan pengguna laki-laki menurun menjadi 2.282 orang. Selanjutnya, pada tahun 2023 terlihat adanya penurunan jumlah pengguna aplikasi SIKER secara signifikan menjadi 3.889 orang, dengan jumlah pengguna laki-laki sebanyak 1.959 orang dan pengguna perempuan sebanyak 1.930 orang. Secara keseluruhan, total pengguna Aplikasi SIKER selama periode 2021-2023 mencapai 14.170 orang. Data ini menunjukkan adanya fluktuasi jumlah pengguna aplikasi SIKER dari tahun ke tahun.

Berdasarkan data pada periode 2021-2023, jumlah pengguna aplikasi SIKER menunjukkan kecenderungan menurun. Pada tahun 2022, jumlah pengguna memang relatif stabil dibandingkan tahun 2021, namun pada tahun 2023 terjadi penurunan yang cukup besar. Dengan demikian, jika dilihat secara keseluruhan dari

tahun 2021 ke 2023, jumlah pengguna aplikasi SIKER mengalami penurunan signifikan, meskipun komposisinya juga berubah, terutama meningkatnya porsi pengguna perempuan pada tahun 2022 sebelum kembali menurun pada tahun berikutnya.

Tabel 1.3 Tabel Data Jumlah Pengguna Aplikasi SIKER Yang Mendapatkan Kerja Tahun 2021–2023

Tahun	Jumlah Pengguna Aplikasi SIKER Yang Mendapatkan Kerja Tahun 2021-2023		Total	Persentase
	Laki-Laki	Perempuan		
2021	6	8	14	2,1%
2022	149	151	300	44,1%
2023	211	155	366	53,8%
TOTAL			680	100%

Sumber: Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Tabel 1.3 menyajikan data jumlah pengguna aplikasi SIKER bersumber dari Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang yang berhasil mendapatkan pekerjaan di Kota Semarang selama periode tahun 2021 hingga 2023 berdasarkan jenis kelamin. Pada tahun 2021, jumlah pengguna yang memperoleh pekerjaan melalui Aplikasi SIKER masih relatif rendah, yaitu sebanyak 14 orang, yang terdiri dari 6 pengguna laki-laki dan 8 pengguna perempuan. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan yang sangat signifikan dengan total 300 pengguna yang berhasil mendapatkan pekerjaan, terdiri dari 149 laki-laki dan 151 perempuan. Peningkatan ini berlanjut pada tahun 2023, di mana jumlah pengguna yang memperoleh pekerjaan kembali meningkat menjadi 366 orang, dengan 211 pengguna laki-laki dan 155 pengguna perempuan. Secara keseluruhan, total pengguna Aplikasi SIKER yang berhasil mendapatkan pekerjaan selama periode 2021-2023 mencapai 680 orang. Data tersebut menunjukkan adanya

tren peningkatan efektivitas pemanfaatan aplikasi SIKER dalam membantu penyaluran tenaga kerja dari tahun ke tahun, sekaligus mencerminkan peran Aplikasi SIKER sebagai sarana pendukung layanan ketenagakerjaan di Kota Semarang.

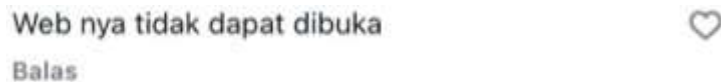
Secara lebih luas, perkembangan platform online untuk pencarian kerja sejalan dengan revolusi digital yang mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor ketenagakerjaan. Aplikasi SIKER, sebagai bagian dari transformasi digital di sektor publik, bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mempertemukan pencari kerja dengan perusahaan. Dalam analisis awal, terdapat sejumlah indikasi bahwa aplikasi ini berpotensi mempercepat proses penempatan tenaga kerja.

Aplikasi Sistem Kerja (SIKER) milik Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang masih menghadapi beberapa kendala yang berdampak pada efektivitas layanan ketenagakerjaan. Indikasi permasalahan tersebut dapat terlihat melalui sejumlah komentar di beberapa postingan Instagram resmi pada akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang yang bernama @disnakersmg. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek layanan yang perlu ditingkatkan agar aplikasi dapat berfungsi lebih optimal bagi masyarakat.



Gambar 1.2 Unggahan mengenai Aplikasi SIKER di akun Instagram Dinas
Tenaga Kerja Kota Semarang

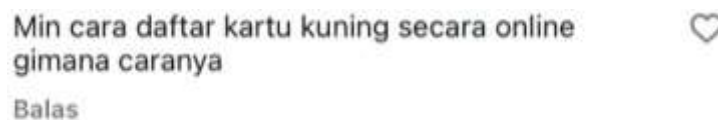
Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang



Gambar 1.3 Komentar Pengguna terkait kendala *website* dalam unggahan akun
Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Sumber: Akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Pada unggahan Instagram tersebut yang mempromosikan Aplikasi SIKER, terlihat adanya niat positif dari Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Niat tersebut menunjukkan adanya niat dari Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang untuk mendorong masyarakat memanfaatkan layanan digital tersebut. Pada kolom komentar postingan tersebut tetapi ditemukan adanya keluhan bahwa situs atau web SIKER tidak dapat diakses atau dibuka saat mencoba membukanya.



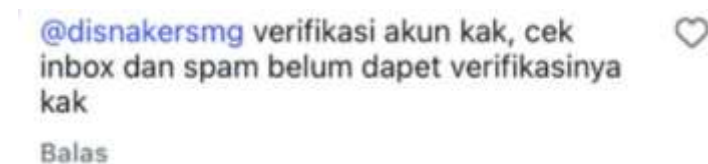
Gambar 1.4 Komentar pengguna terkait pertanyaan membuat kartu kuning atau
AK1 Secara *Online* dalam unggahan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota
Semarang

Sumber: Akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Unggahan lainnya dalam akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, ditemukan pula komentar dari masyarakat yang belum memahami cara membuat kartu kuning atau AK1 secara online melalui aplikasi SIKER ini. Dari komentar tersebut terlihat bahwa terdapat masyarakat yang bertanya cara membuat kartu kuning atau AK1 secara online. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat keterbatasan pengetahuan pengguna terkait prosedur pada fitur layanan digital yang disediakan.



Gambar 1.5 Komentar terkait kendala saat membuat kartu kuning atau AK1 secara *online* dalam postingan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang
Sumber: Akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang



Gambar 1.6 Penjelasan lebih lanjut komentar terkait kendala saat membuat Kartu Kuning atau AK 1 secara *online* dalam unggahan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Sumber: Akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Dalam unggahan lainnya pada akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, terdapat komentar dari seorang masyarakat pengguna yang menjelaskan bahwa ia menggunakan Aplikasi SIKER untuk mendaftar AK1. Komentar tersebut

dibalas oleh petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang yang menanyakan terkait apa kendala yang dialami. Pengguna tersebut menyampaikan dan menjelaskan bahwa proses verifikasi akun tidak dapat diselesaikan karena ia belum menerima email untuk verifikasi dari SIKER yang berisi atau berbentuk link, meskipun sudah memeriksanya. Kondisi ini menunjukkan adanya kendala teknis yang dialami pengguna dalam proses pembuatan akun dan verifikasi melalui Aplikasi SIKER, sehingga berpotensi menghambat akses terhadap layanan ketenagakerjaan yang tersedia.



Gambar 1.7 Unggahan Mengenai Lamar Kerja SIKER di akun Instagram Dinas
Tenaga Kerja Kota Semarang

Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang

kak sudah punya ak1, cara nya gimana kak



Balas

Gambar 1.8 Komentar terkait pertanyaan cara melamar kerja di Instagram dalam unggahan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang

Lamarnya gimana min



Balas

Gambar 1.9 Komentar terkait pertanyaan cara melamar kerja unggahan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang

Dalam unggahan lain pada akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang mengenai informasi lowongan kerja melalui Aplikasi SIKER, ditampilkan sejumlah posisi pekerjaan yang dapat dilamar secara online melalui *website* Aplikasi SIKER. Namun, terdapat dua komentar dari masyarakat yang menanyakan hal serupa mengenai cara melamar lowongan tersebut melalui SIKER. Salah satunya menjelaskan bahwa ia telah memiliki AK1 tetapi bertanya mengenai langkah untuk melamar pekerjaan yang ada tersebut, sedangkan yang lainnya langsung menanyakan prosedur melamar lowongan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum memahami cara mengakses dan melamar pekerjaan yang bisa melalui aplikasi atau *website* SIKER seperti yang sudah tertera dalam postingan tersebut.



Gambar 1.10 Komentar pengguna lain terkait pertanyaan cara melamar kerja di Instagram dalam unggahan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang
Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang

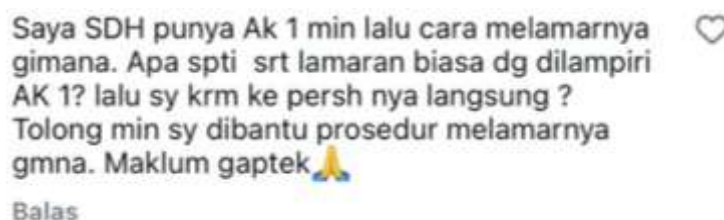
Dalam unggahan yang sama, petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang sebenarnya telah memberikan jawaban dan penjelasan kepada masyarakat lain dalam kolom komentar yang bertanya juga mengenai cara melamar pekerjaan melalui aplikasi SIKER, dengan konteks bahwa pelamar sudah memiliki AK1. Dalam percakapan lanjutan, masyarakat tersebut tampak masih belum memahami penjelasan tersebut. Dapat dilihat masyarakat tersebut justru menanyakan terkait apa itu AK1, yang menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan pengetahuan mengenai layanan ketenagakerjaan yang disediakan.



Gambar 1.11 Komentar balasan masyarakat lainnya lagi terkait pertanyaan cara melamar kerja di Instagram dalam unggahan akun Intagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang

Ditambah lagi dalam balasan komentar dari petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang tersebut terdapat balasan masyarakat lainnya lagi yang menanyakan kepada petugas dimana memasukkan lamaran. Dalam unggahan tersebut padahal sudah ada keterangan atau telah dicantumkan *website* SIKER untuk melamar. Mengenai ini menunjukkan lagi bahwa terdapat atau ada masyarakat yang ingin menggunakan atau melamar melalui SIKER namun masih belum paham atau mengerti.



Gambar 1.12 Komentar masyarakat terkait pertanyaan cara melamar kerja di Instagram dalam unggahan akun Intagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang
Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang

Ternyata masyarakat yang bertanya di balasan sebelumnya terkait dimana memasukkan lamarannya, juga berkomentar dalam unggahan yang sama tersebut. Ia menjelaskan bahwa sudah memiliki AK1 yang kemudian bertanya bagaimana cara melamar lowongan tersebut. Pengguna tersebut meminta bantuan prosedur terkait bagaimana melamar lowongan yang ada dalam unggahan tersebut. Ia juga mengakui bahwa meminta untuk dimaklumi bahwa dirinya gaptek sehingga mengalami kebingungan. Hal ini menunjukkan masih adanya beberapa masyarakat yang bingung terkait bagaimana prosedur melamar lowongan yang bisa melalui fitur lamar kerja yang ada di *website* SIKER seperti yang sudah tertera dalam unggahan pengumuman lowongan kerja di instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, Aplikasi SIKER memiliki peran penting dalam mendukung upaya Pemerintah Kota Semarang untuk menekan angka pengangguran dan meningkatkan akses layanan ketenagakerjaan secara digital. Data menunjukkan bahwa jumlah pengguna yang berhasil memperoleh pekerjaan melalui SIKER mengalami peningkatan setiap tahun, yang mengindikasikan adanya potensi efektivitas dari aplikasi tersebut. Namun, pada saat yang sama, jumlah total pengguna Aplikasi SIKER justru menunjukkan tren penurunan dari tahun 2021 hingga 2023. Ditemukannya juga berbagai kendala teknis dan kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengakses fitur aplikasi semakin menegaskan adanya tantangan dalam implementasinya. Oleh karena itu, penelitian mengenai efektivitas Aplikasi SIKER menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis sejauh mana aplikasi ini mampu memenuhi kebutuhan pencari kerja

di Kota Semarang, sekaligus memberikan masukan bagi pengembangan dan perbaikan layanan di masa mendatang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama terkait efektivitas aplikasi Sistem Kerja (SIKER) Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang sebagai berikut:

1. Terjadi penurunan jumlah pengguna aplikasi SIKER dari tahun 2021 hingga 2023.
2. Masih terdapat kendala teknis dalam penggunaan aplikasi.
3. Pengguna belum sepenuhnya memahami prosedur atau tata cara penggunaan aplikasi.
4. Belum diketahui sejauh mana aplikasi SIKER efektif dalam menyediakan layanan ketenagakerjaan.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus pada beberapa permasalahan utama yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas aplikasi Sistem Kerja (SIKER) Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas aplikasi Sistem Kerja (SIKER) Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam meningkatkan pelayanan informasi ketenagakerjaan kepada masyarakat dengan fenomena kualitas pelayanan, kualitas informasi, kualitas layanan, pemakaian, kepuasan pengguna, dan manfaat-manfaat bersih.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan baik secara teoritis maupun praktis dalam upaya mendukung pengembangan layanan ketenagakerjaan berbasis digital di Kota Semarang.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas dan memperkaya kajian keilmuan di bidang administrasi publik, khususnya di bidang kebijakan pelayanan publik dan E-Government. Temuan penelitian akan memperdalam pemahaman mengenai efektivitas aplikasi berbasis teknologi digital dalam memfasilitasi ketenagakerjaan, serta memperkuat teori-teori yang membahas hubungan antara layanan digital dengan peningkatan akses kesempatan kerja di lingkungan perkotaan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Selain manfaat teoritis, penelitian ini juga memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak:

1. Bagi Penulis

Memberikan pengalaman empiris serta pemahaman yang lebih mendalam tentang penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik ketenagakerjaan, sekaligus menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang relevan.

2. Bagi Pemerintah Daerah dan Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Menyediakan rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan kualitas efektivitas SIKER.

3. Bagi Pengembang Aplikasi SIKER

Memberikan masukan terkait optimalisasi fitur, peningkatan keandalan sistem, dan pengembangan aplikasi supaya lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna baik pencari kerja maupun perusahaan.

4. Bagi Masyarakat dan Pencari Kerja

Memberikan informasi mengenai manfaat, fitur, serta cara efektif memanfaatkan aplikasi SIKER dalam proses pencarian kerja, pelatihan, dan informasi pasar kerja, dan lain-lain sehingga dapat membantu meningkatkan peluang kerja dan kesejahteraan masyarakat.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.4

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Judul, Tahun, Jurnal	Metode Penelitian dan Teori	Hasil Penelitian	Perbandingan Penelitian
1.	Ika Febrianti, Yamardi, Arlan Siddha. Efektivitas Pelaksanaan Sistem Informasi Data Ketenagakerjaan dan Pelatihan Terintegrasi dalam Mengatasi Pengangguran di Kota Cimahi.	Metode kualitatif deskriptif. Teori Efektivitas Program (Budiani, 2007) dengan dimensi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.	Pelaksanaan aplikasi SIDAKEPTri di Kota Cimahi belum berjalan efektif. Sosialisasi masih minim, tujuan program belum tercapai, serta tidak adanya pemantauan langsung. Hambatan meliputi keterbatasan data, anggaran, SDM, dan informasi yang kurang update.	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus. Penelitian terdahulu menilai efektivitas pelaksanaan program secara umum, sedangkan penelitian saat ini lebih memfokuskan pada inovasi dan strategi peningkatan layanan berbasis <i>E-Government</i> di bidang ketenagakerjaan,

	<i>Jurnal Public Policy</i> , Vol. 2 No. 1 (2025)			
2.	Mursid, Andi Gita Novianti, Kiki Suryani. Sistem Informasi Pelayanan Ketenagakerjaan Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Keerom Berbasis Web dan SMS Gateway. <i>Jurnal Teknologi Informasi</i>, Vol. 8 No. 1 (2020)	Metode penelitian pengembangan sistem (System Development Life Cycle/SDLC). Landasan teori Sistem Informasi dan <i>E-Government</i>.	Sistem informasi pelayanan ketenagakerjaan berbasis web dan SMS Gateway mampu mempermudah pencari kerja dalam pembuatan kartu AK-1, mendaftar pelatihan, serta memperoleh informasi lowongan kerja secara cepat dan efisien. Sistem ini juga meningkatkan efektivitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja.	Perbedaan terletak pada pendekatan penelitian. Penelitian terdahulu fokus pada pengembangan sistem informasi ketenagakerjaan berbasis teknologi, sementara penelitian saat ini lebih menitikberatkan pada efektivitas implementasi dan inovasi layanan ketenagakerjaan digital yang telah berjalan serta optimalisasi pemanfaatan sistem.

3.	Fallo Adriana Rodina. Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Disdukcapil Kota Kupang <i>Jurnal Administrasi Publik,</i> 17(2), 73-85 (2022)	Metode kualitatif deskriptif. Teori Efektivitas Program untuk menganalisis efektivitas implementasi sistem layanan administrasi kependudukan.	Penerapan SIMPEL belum efektif karena minim pemahaman masyarakat dan sosialisasi. Selain itu, aplikasi SIMPEL belum tepat sasaran dan waktu pelaksanaannya belum optimal untuk mendukung peningkatan kualitas layanan di Disdukcapil Kota Kupang.	Perbedaan terletak pada jenis layanan dan media layanan digital yang digunakan. Penelitian terdahulu menilai efektivitas layanan kependudukan, sedangkan penelitian saat ini fokus pada efektivitas layanan ketenagakerjaan digital dan inovasi fitur.
4.	Otto Malindir, Gaston, dkk. The Effectiveness of Salaman Application-Based Service Innovations for Homeless Beggars in Bandung City.	Metode deskriptif evaluatif. Menggunakan 7 indikator efektivitas inovasi layanan publik.	6 dari 7 indikator menunjukkan hasil buruk. Aplikasi Salaman belum efektif untuk kelompok tunawisma dan pengemis di Kota Bandung.	Sama-sama menilai efektivitas aplikasi layanan publik, namun konteks objek dan kelompok sasarannya berbeda. Hal ini menjadi pembandingan dari sisi penerapan digitalisasi layanan sosial bagi kelompok rentan.

	<i>Khazanah Sosial</i> , 4(3), 463-476 (2022)			
5.	Sitta Inka Putri Mamonto, Ismail Rachman, Neni Kumayas. Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Kotamobagu <i>Jurnal Governance</i>, Vol. 2 No. 1, (2022)	Metode kualitatif deskriptif. Menggunakan teori efektivitas Campbell (dalam Mutiarin, 2014), dengan 5 indikator: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, input-output, dan pencapaian tujuan menyeluruh.	Aplikasi Kinalang efektif dalam menampung aspirasi masyarakat, khususnya soal pengelolaan sampah. Kendala utama terletak pada akses aplikasi yang terbatas (hanya Android), kurangnya sosialisasi, serta masalah teknis (seperti bug dan kecepatan). Respons pemerintah cepat, namun belum merata.	Penelitian terdahulu menilai efektivitas layanan <i>E-Government</i> berbasis aplikasi dari segi pelaksanaan dan hasil program. Fokusnya mirip dengan penelitian saya, yaitu menilai efektivitas layanan digital publik. Perbedaan, objek penelitian saat ini adalah aplikasi SIKER di Kota Semarang dengan konteks ketenagakerjaan, sementara penelitian jurnal tersebut fokus pada aplikasi Kinalang dalam konteks pengaduan publik. Pendekatan dan indikator analisis dapat dijadikan acuan komparatif.
6.	Riska Fakhriyah, Novia Kencana, Muhammad Qur'anul Kariem. Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik dalam Pengembangan	Metode kualitatif studi kasus. Menggunakan teori efektivitas dari Campbell yang mencakup: keberhasilan program, keberhasilan sasaran,	Aplikasi SP4N LAPOR! belum efektif karena rendahnya sosialisasi dan minimnya pemahaman masyarakat. Hanya 6% masyarakat mengetahui aplikasi ini. 375 laporan masuk, namun hanya 27,5% terselesaikan.	Penelitian terdahulu fokus pada efektivitas sistem pengaduan digital SP4N LAPOR! Pemerintah kurang optimal dalam sosialisasi dan penyelesaian laporan. Penelitian saat ini juga menilai efektivitas sistem layanan digital, namun lebih menekankan

	EGovernment (Studi Kasus Aplikasi SP4N LAPOR! Di Provinsi Sumatera Selatan) <i>Jurnal Pemerintahan dan Politik</i>, Vol. 7 No. 3, (2022)	tingkat input-output, dan pencapaian tujuan menyeluruh.		pada aspek ketenagakerjaan (SIKER) dan inovasi berbasis kebutuhan pengguna.
7.	Cici Nurnovianti, Nia Karniawati. Efektivitas Aplikasi E-Kelurahan di Kota Bandung <i>Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah</i>, Vol. 6 No. 1, (2024)	Penelitian kualitatif deskriptif. Menggunakan pendekatan efektivitas layanan publik: efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.	E-Kelurahan memberi dampak positif terhadap transparansi dan efisiensi, namun partisipasi masyarakat masih rendah karena minimnya literasi digital dan infrastruktur. Pemerintah aktif meningkatkan layanan lewat pelatihan dan penguatan infrastruktur.	Penelitian terdahulu menilai efektivitas layanan publik berbasis teknologi di tingkat kelurahan. Fokusnya mirip dengan penelitian saat ini yang juga menilai efektivitas layanan digital, namun dalam konteks ketenagakerjaan. Perbandingan ini menunjukkan pentingnya peran pemerintah dalam mengedukasi dan melibatkan masyarakat dalam transformasi digital.
8.	Felix Ezekiel Sinaga, Rd. Ahmad Buchori, Imanudin Kudus. Efektivitas Pelayanan	Metode kuantitatif. Menggunakan teori efektivitas <i>E-Government</i> oleh Guo & Lu (2005):	Pelayanan BIMMA dinilai efektif oleh petugas dan masyarakat, namun terdapat gap antara ekspektasi masyarakat dan implementasi teknis. Permasalahan ditemukan pada kualitas informasi, akses 24 jam	Penelitian terdahulu menilai efektivitas layanan digital ketenagakerjaan, serupa dengan penelitian saat ini yang mengkaji efektivitas aplikasi SIKER. Namun, BIMMA dikaji dalam

	Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi BIMMA di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung <i>Jurnal Administrasi Negara</i>, Vol. 12 No. 2, (2021)	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Web, dan Kepuasan Pengguna.	yang belum optimal, dan desain antarmuka yang kurang menarik.	konteks lokal (Bandung), sedangkan penelitian saya pada tingkat kota metropolitan (Semarang). Teori Guo & Lu bisa menjadi pembanding dalam aspek teknis dan user satisfaction.
9.	Azzahra Salsabila Puspitasari, Putri I. Setianingrum, Abraham Wahyu S., dkk. <i>Effectiveness of Implementation and Management of E-Makaryo Application in Reducing Unemployment Rate in Central Java Province</i> In <i>Iapa Proceedings Conference</i> (pp. 175-194). (2023)	Metode kuantitatif. Teori efektivitas dari Steers (1985): Karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pengguna, serta kebijakan dan praktik manajemen.	Aplikasi E-Makaryo dinilai belum efektif dalam menurunkan angka pengangguran. Kendala utama mencakup kurangnya sosialisasi, keterbatasan SDM, sistem aplikasi yang masih sering error, dan informasi lowongan yang tidak lengkap.	Fokus penelitian terdahulu adalah evaluasi kebijakan dan manajemen pelayanan publik berbasis digital, sama seperti penelitian saat ini. Perbedaannya, penelitian saya berfokus pada penerapan inovasi digital ketenagakerjaan secara lokal (SIKER Semarang), sedangkan E-Makaryo dikaji dari sisi tata kelola dan hambatan sistemik pada level provinsi.

10.	Nona Vita Rahayu, Hendra Sukmana. Efektivitas Berkas Mlaku Dewe terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo <i>Jurnal Reformasi</i>, Vol. 12 No. 2, (2022)	Metode kualitatif deskriptif. Teori efektivitas Richard M. Steers: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.	Berkas Mlaku Dewe (BMW) cukup efektif mendukung pelayanan publik. Sosialisasi sudah baik dan aplikasi digunakan rutin oleh staf. Namun, pencapaian tujuan masih bertahap dan adaptasi terbatas pada penggunaan internal.	Penelitian terdahulu menyoroti efektivitas aplikasi pelayanan administrasi berbasis web di tingkat kecamatan. Fokusnya mirip dengan penelitian saat ini yang mengkaji SIKER, namun konteksnya berbeda (kecamatan dengan kota besar). Teori Steers yang digunakan juga bisa jadi pembanding yang kuat.
11.	Deisy Lahutung, Sarah Sambiran, Fanley Pangemanan. Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (PONTER) dalam Inovasi Pelayanan Publik <i>Jurnal Governance</i>, Vol. 1 No. 2, (2021)	Metode kualitatif deskriptif. Teori efektivitas Richard M. Steers.	Program PONTER belum efektif. Sosialisasi masih lemah, adaptasi teknologi rendah, dan pencapaian tujuan belum konsisten.	Penelitian terdahulu menggunakan teori Steers dan menilai efektivitas layanan digital. Namun, PONTER dalam konteks perpajakan, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada ketenagakerjaan. Perbandingan ini memperkaya pemahaman tantangan implementasi <i>E-Government</i> lintas sektor.
12.	Audi Ul Hakim, Agung Edi Rustanto, dkk.	Metode kualitatif.	Mobile JKN cukup efektif meningkatkan akses dan kualitas layanan. Namun, masih ada kendala teknis jaringan dan kurangnya	Penelitian terdahulu mengukur efektivitas aplikasi digital dalam pelayanan publik kesehatan. Relevan dengan penelitian saya

	Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Kota Bekasi <i>Jurnal Cahaya Mandalika</i>, Vol. 5 No. 2, 2(024)	Teori Merilee S. Grindle dan evaluasi efisiensi operasional.	sosialisasi yang menghambat penggunaan optimal.	karena menyoroti aspek transformasi digital dan kebutuhan adaptasi. Perbedaan konteks bidang memperkuat analisis komperatif antar sektor pelayanan.
13.	Nadya Avelia Gaspar, Welly Waworundeng, Neni Kumayas. Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Bitung Digital City (DC) di Kecamatan Madidir <i>Jurnal Governance</i>, Vol. 3 No. 1, (2023)	Metode kualitatif. Teori efektivitas Sutrisno Eddy: rule of law, transparansi, efisiensi, akuntabilitas, keadilan.	Bitung DC belum sepenuhnya efektif. Hambatan utama adalah rendahnya literasi digital masyarakat dan kurangnya sosialisasi serta landasan hukum aplikasi.	Penelitian terdahulu relevan karena mengkaji implementasi aplikasi pelayanan publik digital. Penelitian saat ini juga berfokus pada aspek akuntabilitas dan transparansi memberi perspektif baru berbeda dengan penelitian saya yang berfokus pada efektivitas program dan inovasi ketenagakerjaan.
14.	Khalifa Nur Khaliq Pohana, dkk. <i>Penerapan Prinsip Good</i>	Metode kualitatif berbasis tinjauan literatur. Teori Good Governance (UNDP): partisipasi,	Aplikasi JAKI efektif meningkatkan partisipasi masyarakat dan transparansi pelaporan, tetapi terkendala oleh ego sektoral,	Penelitian terdahulu relevan dengan fokus inovasi pelayanan publik digital. Perbedaannnya, penelitian saya menitikberatkan pada efektivitas inovasi berbasis

	<i>Governance dalam Pemerintahan Daerah: Studi Kasus Efektivitas Fitur Laporan Warga pada Aplikasi JAKI</i> <i>Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial Politik</i>, Vol. 2 No. 2, (2024)	transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi.	rendahnya literasi digital, dan keterbatasan akses teknologi.	ketenagakerjaan (SIKER), sedangkan penelitian terdahulu ini berfokus pada pengaduan warga.
15.	Eko Yudianto Yunus, dkk. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo <i>Jurnal Publik</i>, Vol. 17 No. 1, (2023)	Metode kualitatif deskriptif. Menggunakan teori efektivitas Budiani: ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan program, dan pemantauan.	GODIGI meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dari sisi kecepatan dan akses. Namun, kurang sosialisasi dan kendala teknis masih menjadi hambatan.	Sama-sama membahas layanan digital pemerintah. Penelitian terdahulu di bidang administrasi kependudukan, sementara penelitian saat ini fokus pada ketenagakerjaan. Indikator efektivitas yang digunakan bisa dijadikan perbandingan dalam analisis kinerja aplikasi SIKER.
16.	Rizky Ferdian Juanda, dkk.	Metode kualitatif deskriptif.	Aplikasi SAMBARA sangat membantu efisiensi pembayaran pajak kendaraan, namun belum	Penelitian terdahulu fokus pada sektor perpajakan, berbeda konteks dengan SIKER. Namun,

	Efektivitas Program Aplikasi SAMBARA dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor <i>Jurnal Praja</i>, Vol. 10 No. 2, (2022)	Teori efektivitas Sutrisno dan kualitas pelayanan publik menurut De Vreya.	semua masyarakat bisa mengakses karena kendala teknis dan literasi digital.	dimensi pelayanan dan penerapan teknologi dalam penelitian saat ini memberikan perspektif pembandingan dalam mengukur kualitas dan efektivitas layanan digital publik.
17.	Aprilia Azizah, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari. Efektivitas Aplikasi Salaman dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung <i>Jurnal Administrasi Publik</i>, (2023)	Metode deskriptif kualitatif. Menggunakan teori efektivitas program dari Budiani dan Campbell.	Aplikasi Salaman efektif dari sisi efisiensi dan akses, namun penggunaan masih rendah dibanding jumlah penduduk usia produktif. Kendala teknis dan kurangnya sosialisasi jadi penghambat.	Penelitian terdahulu relevan dengan konteks transformasi digital sektor publik. Meskipun berbeda sektor, temuan tentang kendala implementasi dan adopsi teknologi dapat memperkaya analisis terhadap program SIKER.

18.	Yuyu Yuningsih, Putri Wulandari Atur Rejeki. Efektivitas Pelayanan Publik Digital: Studi Kasus Perpustakaan Digital Puslatbang PKASN LAN <i>Jurnal Wacana Kinerja</i>, Vol. 25 No. 1, (2022)	Metode kualitatif deskriptif. Teori efektivitas layanan publik digital dan indikator kualitas layanan berbasis TIK.	Aplikasi perpustakaan digital sangat efektif (93,34% pengguna merasa terbantu). Faktor pendukung sekaligus penghambat utama adalah komitmen pimpinan. Ditekankan pentingnya SDM kompeten dan infrastruktur pendukung.	Relevan dalam hal inovasi layanan digital publik. Penelitian saat ini fokus pada layanan ketenagakerjaan (SIKER), sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada layanan perpustakaan. Perbandingan ini menegaskan pentingnya kepemimpinan dan kompetensi SDM dalam mendukung efektivitas layanan digital.
19.	Izzatun Nisak, Diana Hertati. Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Sidoarjo <i>Jurnal NeoRespublica</i>, Vol. 5 No. 2, (2024)	Metode kualitatif deskriptif. Teori efektivitas program Sutrisno (2007): pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan, perubahan nyata.	Pelayanan SIPPADU dinilai cukup efektif meski masih ada hambatan seperti gangguan server dan dokumen tidak lengkap. Penerapan sistem digital membantu percepatan layanan, meski belum optimal.	Konteks layanan publik digital yang mirip. Penelitian saat ini membahas SIKER di bidang ketenagakerjaan, sedangkan penelitian terdahulu mengenai perizinan. Namun sama-sama menggunakan teori efektivitas dan menyoroti tantangan implementasi sistem informasi digital.

20.	Diah Purnamawati, Suyeno, Hirshi Anadza. Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto (Si-Mojo) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik <i>Jurnal Respon Publik</i>, Vol. 16 No. 6, (2022)	Metode kualitatif deskriptif, pendekatan studi kasus (Creswell). Teori efektivitas program Budiani (2007): ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan program, dan pemantauan.	Aplikasi Si-Mojo dinilai cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan perizinan. Namun masih terdapat hambatan pada sosialisasi, kelengkapan berkas, serta pemahaman masyarakat. Faktor pendukung meliputi sarana prasarana, SDM kompeten, dan regulasi yang jelas (Perwali No. 18 Tahun 2020).	Penelitian terdahulu serupa dalam mengukur efektivitas sistem layanan digital publik. Objeknya aplikasi Si-Mojo (perizinan), sedangkan penelitian saat ini adalah tentang aplikasi SIKER (ketenagakerjaan). Keduanya sama-sama menggunakan teori untuk melihat efektivitas.
21.	Dedi Priansyah, Fariszal Nova Arviantino, Yusuf Arif Setiawan, Dwiza Riana Pengaruh Kualitas Sistem, Layanan, dan Informasi Terhadap Pengguna Google Classroom Model DeLone and McLean. <i>METIK Jurnal</i>, Vol. 6 No. 1 (2022)	Metode kuantitatif dengan analisis SEM-PLS. Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2013) dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Google Classroom. Model DeLone dan McLean terbukti efektif untuk mengukur keberhasilan sistem informasi.	Perbedaan penelitian terletak pada objek kajian. Penelitian terdahulu fokus pada sistem pembelajaran daring, sedangkan penelitian saat ini mengkaji efektivitas SIKER dalam meningkatkan akses kerja masyarakat.

22.	F. S. Rahayu, R. Apriliyanto, Y. S. P. W. Putro Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean <i>Indonesian Journal of Information Systems (IJIS)</i>, Vol. 1 No. 1 (2018)	Metode kuantitatif dengan pendekatan Structural Equation Modelling (SEM). Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003) yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (net benefits).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun tidak seluruh variabel berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Implementasi SIKMA belum sepenuhnya sukses karena masih terdapat kelemahan pada kualitas informasi dan layanan, sehingga belum memberikan manfaat optimal bagi pengguna.	Perbedaan penelitian terletak pada objek dan konteks layanan. Penelitian terdahulu berfokus pada sistem informasi kemahasiswaan yang bersifat mandatori di lingkungan perguruan tinggi, sedangkan penelitian saat ini menitikberatkan pada efektivitas sistem informasi ketenagakerjaan (SIKER) sebagai layanan publik berbasis e-government dalam meningkatkan akses kerja masyarakat.
23.	Nurfatiha Pasya Salsabilla, Jhon Very Analisis Kesuksesan Sistem Informasi dalam Manajemen Perusahaan Menggunakan Model DeLone dan McLean <i>PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora</i> Vol. 4 No. 3 (2025)	Metode penelitian kualitatif dengan studi literatur dan analisis data sekunder. Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean dengan enam dimensi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (net benefits).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik berpengaruh langsung terhadap peningkatan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, yang selanjutnya memberikan manfaat bersih bagi organisasi. Selain itu, kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan keberhasilan sistem informasi secara keseluruhan.	Perbedaan penelitian terletak pada objek dan fokus penelitian. Penelitian terdahulu menganalisis kesuksesan sistem informasi dalam konteks manajemen perusahaan secara umum, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada efektivitas implementasi Sistem Informasi Kerja (SIKER) Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam meningkatkan akses kerja masyarakat. Namun, penelitian ini relevan karena menggunakan model DeLone dan McLean sebagai landasan teoritis utama

				dalam menilai efektivitas sistem informasi.
24.	Nani Agustina dan Entin Sutinah Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi <i>Jurnal Ilmiah</i> (2019)	Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi dalam organisasi.	Perbedaan penelitian terletak pada objek dan tujuan penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna secara umum dalam organisasi, sedangkan penelitian saat ini menitikberatkan pada efektivitas Sistem Kerja (SIKER) sebagai layanan publik ketenagakerjaan berbasis <i>E-Government</i> dalam meningkatkan akses kerja masyarakat.
25.	Azizah, Sandfreni, Muhammad Bahrul Ulum Analisis Efektivitas Penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Menggunakan Model DeLone dan McLean <i>Jurnal Sebatik</i>, Vol. 25 No. 2 (2021)	Metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik survei. Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (<i>Net Benefit</i>).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Portal Resmi MBKM tergolong efektif, di mana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Penggunaan dan kepuasan tersebut selanjutnya berdampak positif terhadap manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna.	Perbedaan penelitian terletak pada objek dan konteks layanan. Penelitian terdahulu berfokus pada sistem informasi layanan pendidikan (MBKM), sedangkan penelitian saat ini menitikberatkan pada efektivitas Sistem Informasi Kerja (SIKER) sebagai layanan publik ketenagakerjaan berbasis <i>E-Government</i> dalam meningkatkan akses kerja masyarakat. Namun, penelitian ini relevan karena sama-sama menilai efektivitas

				sistem informasi digital menggunakan model DeLone dan McLean.
--	--	--	--	---

Sumber: Diolah oleh peneliti dari berbagai sumber (2025)

Pada bagian ini, penulis membuat analisis perbandingan penelitian terdahulu dari tabel 1.3 dengan penelitian yang akan dilakukan penulis. Penelitian terdahulu berguna sebagai acuan untuk membandingkan dan mendapatkan inspirasi baru untuk penelitian ini. Sementara itu, adanya kajian penelitian terdahulu bertujuan untuk menghindari persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Berikut adalah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan objek penelitian yang dikaji oleh penulis, yaitu:

Penelitian oleh Ika Febrianti, Yamardi, dan Arlan Siddha (2025) mengenai efektivitas pelaksanaan SIDAKEPTri di Kota Cimahi menunjukkan bahwa sistem belum berjalan efektif karena minimnya sosialisasi dan tidak adanya pemantauan langsung. Penelitian ini relevan sebagai pembanding karena sama-sama menilai efektivitas program layanan ketenagakerjaan. Fokus penelitiannya lebih menitikberatkan pada strategi peningkatan berbasis *E-Government*.

Penelitian oleh Mursid, Novianti, dan Suryani (2020) mengkaji pengembangan sistem informasi ketenagakerjaan berbasis Web dan SMS Gateway di Keerom. Hasilnya menunjukkan sistem ini membantu efektivitas pelayanan, khususnya dalam pembuatan AK1 dan penyebaran informasi lowongan kerja. Meskipun berbeda pendekatan, penelitian ini tetap relevan karena menunjukkan pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan layanan ketenagakerjaan.

Fallo Adriana Rodina (2022) meneliti efektivitas SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Kupang. Hasilnya menunjukkan bahwa implementasi belum berjalan efektif karena minimnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat. Penelitian ini penting sebagai acuan dalam penggunaan teori efektivitas program untuk menilai layanan publik digital.

Otto Malindir dkk. (2022) mengkaji efektivitas inovasi pelayanan berbasis aplikasi Salaman untuk tunawisma di Kota Bandung. Hasilnya menunjukkan enam dari tujuh indikator menunjukkan hasil buruk. Studi ini penting karena memberikan sudut pandang efektivitas layanan digital pada kelompok rentan yang bisa menjadi pelajaran bagi implementasi layanan serupa.

Penelitian oleh Sitta Inka Putri Mamonto dkk. (2022) mengenai efektivitas aplikasi Kinalang di Kota Kotamobagu menunjukkan aplikasi cukup efektif, meskipun terbatas pada akses Android dan kendala teknis. Penelitian ini menunjukkan bahwa kesuksesan layanan publik digital memerlukan dukungan infrastruktur dan inklusivitas akses.

Penelitian oleh Riska Fakhriyah dkk. (2022) terhadap SP4N LAPOR! menunjukkan rendahnya efektivitas karena minimnya sosialisasi dan rendahnya pemahaman masyarakat. Penelitian ini menyoroti hambatan umum dalam penerapan sistem digital dan menjadi cerminan tantangan yang mungkin dihadapi pada sektor lain.

Cici Nurnovianti dan Nia Karniawati (2024) meneliti efektivitas E-Kelurahan di Bandung. Hasil menunjukkan aspek transparansi dan efisiensi yang baik, namun partisipasi masyarakat masih rendah karena literasi digital. Penelitian ini menjadi bukti bahwa efektivitas layanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna.

Felix E. Sinaga dkk. (2021) meneliti efektivitas BIMMA sebagai Bursa Kerja Online di Bandung. Hasilnya menunjukkan efektivitas dari sisi sistem, namun ekspektasi masyarakat tidak terpenuhi sepenuhnya. Penelitian ini sangat relevan karena membahas platform serupa dengan SIKER, meskipun dengan pendekatan yang berbeda.

Penelitian oleh Azzahra S. Puspitasari dkk. (2023) mengenai aplikasi E-Makaryo menunjukkan bahwa efektivitasnya masih rendah karena banyak kendala sistemik. Studi ini menunjukkan perlunya pembenahan dalam sistem serta pendekatan yang lebih strategis dalam manajemen layanan digital ketenagakerjaan.

Nona Vita Rahayu dan Hendra Sukmana (2022) mengkaji efektivitas aplikasi BMW di Sukodono, Sidoarjo. Meskipun digunakan oleh petugas, efektivitas layanan kepada masyarakat belum optimal karena keterbatasan pemahaman pengguna. Penelitian ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas baik bagi operator maupun masyarakat. Deisy Lahutung dkk. (2021) meneliti efektivitas program pajak online PONTER. Hasil menunjukkan efektivitas yang rendah akibat kurangnya sosialisasi dan kesiapan pengguna teknologi. Meskipun berbeda bidang, studi ini memberikan pelajaran penting mengenai pentingnya literasi digital bagi masyarakat.

Penelitian oleh Audi Ul Hakim dkk. (2024) terhadap aplikasi Mobile JKN menunjukkan efektivitas cukup tinggi dalam layanan kesehatan. Namun, terdapat kendala teknis dan sosialisasi yang perlu dibenahi. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital harus diiringi dengan dukungan teknologi dan edukasi yang memadai.

Penelitian oleh Nadya A. Gaspar dkk. (2023) mengenai Bitung Digital City mengungkapkan efektivitas yang belum optimal karena kendala literasi digital dan kurangnya regulasi pendukung. Penelitian ini memperkuat pandangan bahwa kebijakan dan edukasi adalah pondasi penting bagi layanan digital.

Khalifa N. K. Pohana dkk. (2024) meneliti fitur laporan warga pada aplikasi JAKI. Aplikasi ini efektif dalam mendorong transparansi dan partisipasi, tetapi masih

menghadapi hambatan koordinasi antarinstansi. Penelitian ini relevan untuk melihat peran warga dalam menunjang efektivitas layanan publik digital.

Penelitian oleh Eko Yudianto Yunus dkk. (2023) terhadap website Go Digital (GODIGI) menunjukkan bahwa layanan meningkat, namun masih terkendala dari sisi sosialisasi dan kesiapan teknis. Studi ini relevan untuk mengevaluasi strategi penguatan sistem informasi digital publik.

Rizky Ferdian Juanda dkk. (2022) menganalisis aplikasi SAMBARA untuk layanan pajak kendaraan. Hasilnya menunjukkan efektivitas cukup tinggi, tetapi masih dihadapkan pada kendala teknis dan literasi pengguna. Penelitian ini mendukung pentingnya pendekatan yang inklusif dan adaptif dalam digitalisasi layanan.

Penelitian oleh Aprilia Azizah dkk. (2023) tentang aplikasi Salaman untuk administrasi kependudukan menunjukkan bahwa telah efektif dalam pelayanan, namun pemanfaatannya oleh masyarakat masih rendah. Temuan ini dapat menjadi pembelajaran bagi pengembangan layanan digital seperti SIKER.

Yuyu Yuningsih dan Putri Wulandari (2022) meneliti perpustakaan digital PKASN LAN. Penelitian ini menunjukkan efektivitas tinggi berkat kompetensi SDM yang baik dan dukungan sarana prasarana. Studi ini memberikan contoh nyata pentingnya kesiapan internal dalam implementasi teknologi layanan publik.

Izzatun Nisak dan Diana Hertati (2024) meneliti SIPPADU di Sidoarjo. Meskipun tingkat efektivitasnya cukup tinggi, penelitian ini mencatat adanya hambatan teknis dan data. Penelitian ini menyoroti pentingnya keandalan sistem dan kelengkapan data dalam layanan digital.

Diah Purnamawati dkk. (2022) menganalisis aplikasi Si-Mojo di Mojokerto. Aplikasi ini cukup efektif, namun sosialisasi dan pemahaman masyarakat masih menjadi

kendala. Penelitian ini menggarisbawahi perlunya strategi komunikasi dan pelatihan pengguna dalam meningkatkan efektivitas layanan.

Penelitian oleh Dedi Priansyah, Fariszal Nova Arviantino, Yusuf Arif Setiawan, dan Dwiza Riana (2022) menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Google Classroom dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga model DeLone dan McLean dinilai efektif dalam mengukur keberhasilan sistem informasi. Penelitian ini relevan sebagai pembandingan karena sama-sama menggunakan model DeLone dan McLean dalam menilai keberhasilan sistem informasi berbasis digital. Perbedaannya terletak pada objek kajian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada sistem pembelajaran daring, sedangkan penelitian saat ini mengkaji efektivitas aplikasi SIKER sebagai layanan ketenagakerjaan berbasis E-Government dalam meningkatkan akses kerja masyarakat.

Penelitian oleh Rahayu, Apriliyanto, dan Putro (2018) mengkaji analisis kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun tidak seluruh variabel berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Implementasi SIKMA dinilai belum sepenuhnya sukses karena masih terdapat kelemahan pada kualitas informasi dan layanan yang berdampak pada belum optimalnya manfaat yang dirasakan pengguna. Penelitian ini relevan sebagai pembandingan karena

sama-sama menilai efektivitas dan keberhasilan implementasi sistem informasi berbasis digital.

Penelitian oleh Salsabilla dan Very (2025) mengkaji analisis kesuksesan sistem informasi dalam manajemen perusahaan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih yang diperoleh organisasi. Penelitian ini relevan sebagai pembandingan karena sama-sama menilai efektivitas dan keberhasilan implementasi sistem informasi berbasis digital. Perbedaannya terletak pada konteks penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada sistem informasi dalam lingkungan manajemen perusahaan, sedangkan penelitian saat ini menitikberatkan pada efektivitas Sistem Kerja (SIKER) sebagai layanan publik berbasis *E-Government* dalam meningkatkan akses kerja masyarakat.

Penelitian oleh Nani Agustina, dan Entin Sutinah (2019) mengkaji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang mencerminkan tingkat keberhasilan implementasi sistem informasi dalam suatu organisasi. Penelitian ini relevan sebagai pembandingan karena sama-sama menilai efektivitas dan keberhasilan sistem informasi berbasis digital. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana penelitian terdahulu menitikberatkan pada kepuasan pengguna sistem informasi secara umum, sedangkan penelitian saat ini lebih memfokuskan pada efektivitas Sistem Kerja

(SIKER) sebagai layanan publik berbasis *E-Government* dalam meningkatkan akses kerja masyarakat.

Penelitian oleh Azizah, Sandfreni, dan Muhammad Bahrul Ulum (2021) mengenai analisis efektivitas penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) menunjukkan bahwa sistem informasi tersebut telah berjalan cukup efektif dalam mendukung pelaksanaan program MBKM. Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini relevan sebagai pembandingan karena sama-sama menilai efektivitas sistem informasi layanan publik berbasis digital. Fokus penelitiannya lebih menitikberatkan pada evaluasi kesuksesan sistem informasi di bidang pendidikan, sedangkan penelitian saat ini difokuskan pada efektivitas sistem informasi ketenagakerjaan berbasis e-government dalam meningkatkan akses kerja masyarakat.

Penelitian ini memiliki unsur kebaruan yang terletak pada locus dan pendekatan penelitian yang digunakan. Fokus penelitian diarahkan pada Aplikasi SIKER milik Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang sebagai objek kajian utama, yang hingga saat ini masih relatif terbatas diteliti secara mendalam, khususnya dari perspektif efektivitas sistem informasi. Selain itu, penelitian ini menerapkan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean pada tahun 2003 (dalam Rahayu et al., 2018) dengan pendekatan kualitatif, yang berbeda dari sebagian besar penelitian sebelumnya yang cenderung menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali secara lebih komprehensif pengalaman, persepsi, serta penilaian pengguna dan penyelenggara aplikasi SIKER terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, hingga manfaat bersih yang dihasilkan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengukur tingkat keberhasilan sistem secara indikator statistik, tetapi juga memberikan pemahaman kontekstual yang mendalam mengenai implementasi aplikasi SIKER dalam pelayanan ketenagakerjaan di Kota Semarang.

1.6.2 Kajian Pustaka

1.6.2.1 Administrasi Publik

Menurut Syafiie (2016: 24), administrasi publik dapat dipahami sebagai kegiatan administrasi yang dijalankan dalam lingkungan pemerintahan dengan tujuan mewujudkan tujuan negara sebagai suatu organisasi yang memiliki kewenangan. Sementara itu, Chandler dan Plano (dalam Syafiie, 2016: 20) mendefinisikan administrasi publik sebagai suatu proses yang berorientasi pada pengelolaan kepentingan publik serta pelaksanaan kebijakan negara secara efektif dan efisien.

Administrasi publik sebagai suatu disiplin ilmu memiliki tujuan utama dalam pengelolaan organisasi pemerintahan, sumber daya manusia, serta pengelolaan keuangan. Syafiie (2016: 24) menjelaskan bahwa administrasi publik memiliki beberapa karakteristik penting, antara lain:

1. Administrasi publik merupakan bentuk kerja sama yang berlangsung dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi publik mencakup tiga cabang utama kekuasaan negara, yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif, beserta hubungan yang terjalin di antara ketiganya.

3. Administrasi publik berperan strategis dalam proses perumusan hingga pelaksanaan kebijakan pemerintah, sehingga dapat dipandang sebagai bagian dari proses politik.

Perkembangan paradigma dalam administrasi publik diawali oleh paradigma Old Public Administration (OPA) atau Administrasi Negara Lama. Paradigma ini muncul pada masa awal berkembangnya ilmu administrasi publik. Tokoh sentral dalam paradigma ini adalah Woodrow Wilson melalui karyanya *The Study of Administration* yang diterbitkan pada tahun 1887. Dalam karyanya tersebut, Wilson mengemukakan bahwa permasalahan utama yang dihadapi oleh pemerintahan eksekutif terletak pada lemahnya kapasitas administrasi serta rendahnya tingkat efisiensi. Oleh karena itu, untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang efektif, diperlukan penguatan administrasi pemerintahan melalui peningkatan profesionalisme dalam manajemen administrasi.

Sejalan dengan pemikiran tersebut, berkembanglah suatu disiplin ilmu yang menitikberatkan pada upaya reformasi birokrasi dengan tujuan membentuk aparatur publik yang profesional serta bebas dari kepentingan politik. Atas dasar itu, gagasan utama yang dikemukakan oleh Wilson bertumpu pada konsep *separation of politics and administration*, yaitu pandangan bahwa administrasi negara seharusnya dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip manajemen ilmiah dan dipisahkan dari pengaruh serta kepentingan politik.

Paradigma tersebut selanjutnya mengalami perkembangan menjadi lima paradigma utama sebagaimana dikemukakan oleh Nicholas Henry (dalam Widiyanto dan Puspaningtyas, 2024: 4), yaitu:

1. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)
2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

3. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)
4. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)
5. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-1990)

Berdasarkan perkembangan tersebut, pergeseran paradigma administrasi publik menuju New Public Service (NPS) menuntut aparatur pemerintah untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Upaya ini diwujudkan melalui penguatan manajemen publik di berbagai lembaga pemerintahan. Salah satu contohnya adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang yang terus melakukan pembenahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan. Melalui penerapan inovasi layanan berbasis digital, yaitu aplikasi SIKER (Sistem Informasi Ketenagakerjaan), Disnaker Kota Semarang berupaya memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap informasi lowongan pekerjaan, pelatihan kerja, serta proses rekrutmen. Selain itu, Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ini secara berkelanjutan melakukan pengelolaan dan pembaruan sistem guna memastikan layanan ketenagakerjaan yang disediakan semakin relevan, responsif, dan selaras dengan kebutuhan pencari kerja serta perkembangan pasar tenaga kerja di Kota Semarang.

1.6.2.2 Manajemen Publik

Manajemen menjadi bagian yang sangat penting dalam administrasi, karena keberhasilan suatu sistem administrasi sangat ditentukan oleh bagaimana manajemen dijalankan. Afandi (2018: 1) menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses kerja sama yang melibatkan para pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi, yang dilaksanakan melalui berbagai fungsi manajerial, antara lain perencanaan,

pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengelolaan sumber daya manusia, serta kepemimpinan.

Stoner dan Freeman (dalam Kurniadin dan Indramayu, 2024: 1) mengemukakan bahwa manajemen merupakan suatu rangkaian proses yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, serta pengendalian. Proses tersebut dilakukan agar seluruh anggota organisasi dapat berperan secara maksimal dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Di sisi lain, Henry Fayol (dalam Islami, 2024: 12) menyatakan bahwa manajemen memiliki beberapa fungsi utama, yang mencakup aspek-aspek berikut:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan menjadi fungsi fundamental dalam manajemen, sebab seluruh fungsi manajerial lainnya perlu disusun dan dipersiapkan terlebih dahulu agar dapat dilaksanakan secara efektif.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan proses penentuan serta pengelompokan pekerjaan yang harus dilaksanakan, disertai pembagian tugas secara proporsional kepada pegawai. Selain itu, pengorganisasian juga meliputi penetapan bidang atau subsistem kerja beserta pengaturan hubungan antarbidang tersebut.

3. Pengarahan (*Commanding*)

Pengarahan merupakan fungsi manajemen yang dilaksanakan setelah tahap perencanaan dan pengorganisasian, di mana pegawai yang telah

ditempatkan dalam struktur organisasi diberikan petunjuk serta bimbingan yang jelas terkait tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan.

4. Pengkoordinasian (*Coordinating*)

Setelah seluruh pegawai ditetapkan dan menerima tugas masing-masing, tahap berikutnya adalah pengkoordinasian. Pada tahap ini, pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai dengan arahan yang telah diberikan serta menjalin koordinasi antarpegawai guna menciptakan kesesuaian dan keterpaduan dalam pelaksanaan tugas.

5. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian merupakan fungsi krusial dalam manajemen untuk memastikan seluruh proses berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Fungsi ini meliputi kegiatan pemantauan terhadap pelaksanaan pekerjaan serta pemberian tindakan perbaikan apabila ditemukan adanya penyimpangan, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif.

Menurut Donovan dan Jackson (dalam Darwanto dan Maesaroh, 2020: 4), tugas-tugas manajemen meliputi berbagai aspek penting sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan meliputi penetapan tujuan dan kebijakan organisasi, penyusunan aturan serta prosedur kerja, dan perumusan rencana yang disusun berdasarkan hasil analisis serta perkiraan terhadap kondisi lingkungan yang dihadapi.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian melibatkan proses pembagian pekerjaan kepada anggota organisasi secara tepat, pembentukan struktur fungsional maupun sosial, pengaturan kewenangan dan tanggung jawab, serta penetapan alur komunikasi dan garis otoritas dalam organisasi.

3. *Staffing*

Staffing merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi perekrutan tenaga kerja, penempatan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi, serta peningkatan kemampuan pegawai melalui pelatihan dan penilaian kinerja.

4. *Leading*

Leading menitikberatkan pada upaya memotivasi pegawai, membangun suasana kerja yang kondusif dan seimbang dalam organisasi, serta melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan fungsi kepemimpinan.

5. *Controlling*

Controlling meliputi penetapan standar atau pedoman kerja dalam organisasi, pelaksanaan tindakan perbaikan atau penyesuaian, penguatan struktur dan sistem akuntabilitas organisasi, serta penilaian terhadap kinerja pegawai maupun kinerja organisasi secara menyeluruh.

Manajemen publik, menurut Shafritz dan Russel (dalam Rahayu, Lestari, & Rostyaningsih, 2021: 7), dapat dipahami sebagai usaha individu dalam melaksanakan tanggung jawab organisasi melalui pemanfaatan berbagai sumber daya, baik sumber daya manusia maupun teknologi, untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam pelaksanaannya, manajemen publik juga berkaitan dengan penyesuaian kebijakan politik serta kerja sama dengan berbagai pihak. Sementara itu, Satibi (dalam Wijaya & Hanani, 2025: 6)

menyatakan bahwa manajemen publik merupakan proses pengelolaan sektor publik oleh pemerintah yang meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian strategi, serta evaluasi terhadap sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, teknologi, dan sumber daya lainnya guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Laurence Lynn (dalam Mas'ud & Maesaroh, 2020: 2) mengemukakan bahwa manajemen publik dapat dipahami melalui tiga sudut pandang, yakni sebagai seni, ilmu pengetahuan, dan profesi. Sebagai seni, manajemen publik menuntut tingkat fleksibilitas yang tinggi serta kemampuan menyesuaikan diri dengan berbagai situasi dan kondisi yang dihadapi. Sebagai ilmu, manajemen publik memerlukan proses analisis yang terstruktur dan sistematis melalui klarifikasi serta penjelasan yang rasional. Sementara itu, manajemen publik sebagai profesi menunjukkan bahwa individu atau kelompok yang memiliki keahlian dan pengetahuan di bidang ini mampu memberikan kontribusi nyata dan manfaat bagi penyelenggaraan manajemen publik.

Menurut Nor Ghofur (dalam Afrizal & Oktariyanda, 2021: 172), manajemen publik dapat dipahami sebagai bentuk pengelolaan dalam pemerintahan. Dalam pengertian ini, manajemen publik meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, hingga pengendalian dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Secara lebih spesifik, penerapan manajemen publik pada instansi pemerintah dapat dijelaskan melalui pemikiran Woodrow Wilson (dalam Djafar, 2024: 8), yang mengemukakan sejumlah pokok pandangan utama, yaitu:

1. Pemerintah diposisikan sebagai aktor utama dalam pengelolaan dan pengaturan organisasi.
2. Lembaga eksekutif menjadi pusat perhatian utama dalam struktur dan praktik organisasi.

3. Penerapan prinsip-prinsip manajemen dipandang sebagai faktor penting dalam meningkatkan kapasitas administrasi.
4. Pendekatan komparatif digunakan sebagai metode untuk mengembangkan kajian dan praktik administrasi publik.

Manajemen publik memiliki sejumlah fungsi pokok yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan dan pengelolaan sektor publik, antara lain:

1. Sebagai Pelayan Publik

Pemerintah berperan sebagai penyedia layanan publik yang tidak bertujuan mencari keuntungan, melainkan mengutamakan pemenuhan kebutuhan dan pelayanan kepada masyarakat.

2. Sebagai Pemecah Masalah

Pemerintah memiliki kewajiban untuk menangani beragam persoalan sosial yang berkembang di masyarakat, termasuk merumuskan regulasi dan kebijakan yang berkeadilan.

Instansi pemerintah harus dikelola secara optimal, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa publik yang kian beragam dan kompleks menuntut adanya pengelolaan organisasi yang baik. Oleh sebab itu, penerapan manajemen publik yang efektif sangat dibutuhkan dalam organisasi sektor publik agar mampu menghasilkan pelayanan yang berkualitas serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Prinsip tersebut juga diterapkan dalam penelitian ini yang mengkaji efektivitas Bursa Kerja Online Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang melalui aplikasi SIKER dalam

meningkatkan akses kesempatan kerja di Kota Semarang. Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang secara berkelanjutan melakukan pengelolaan serta pembaruan layanan ketenagakerjaan agar selaras dengan kebutuhan pencari kerja maupun pihak penyedia lapangan kerja. Dengan upaya tersebut, masyarakat Kota Semarang diharapkan dapat lebih mudah memperoleh informasi lowongan kerja serta peluang kerja yang tersedia.

Salah satu bentuk pembaruan layanan yang dilakukan adalah pengembangan aplikasi SIKER oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Melalui inovasi ini, masyarakat dapat mengakses layanan pencarian kerja, melamar lowongan pekerjaan, serta memperoleh berbagai informasi ketenagakerjaan secara daring tanpa perlu datang langsung ke kantor Disnaker. Penerapan layanan berbasis digital tersebut merupakan wujud pelaksanaan E-Government di bidang ketenagakerjaan yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan publik.

Nurcahyanto, Marom, dan Hariani (2022) menjelaskan bahwa sistem manajemen yang bersifat gesit dan responsif, sebagaimana lazim diterapkan di sektor swasta, juga dapat diimplementasikan dalam manajemen pemerintahan. Penerapan tersebut dapat dilakukan dengan membangun struktur organisasi yang adaptif, mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang mampu merespons dan mengantisipasi perubahan secara disruptif.

1.6.2.3 E-Government

Menurut Bank Dunia (dalam Elina dan Bangsawan, 2017: 12), E-Government dapat dimaknai sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan, termasuk penggunaan jaringan area luas (Wide Area Networks/WAN), internet, dan komputasi bergerak, guna membangun serta memperkuat hubungan antara pemerintah

dengan masyarakat, dunia usaha, maupun antarinstansi pemerintah. Sementara itu, Rianto (dalam Lestari dan Fajri, 2022: 12) menjelaskan bahwa E-Government merupakan penyelenggaraan fungsi pemerintahan dan tata kelola administrasi melalui pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan E-Government memberikan berbagai manfaat bagi suatu negara, sebagaimana dikemukakan oleh Al Gore dan Tony Blair, antara lain:

- a) Meningkatkan mutu penyelenggaraan pemerintahan bagi seluruh pemangku kepentingan, baik masyarakat, pelaku usaha, maupun sektor industri, khususnya dalam aspek efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b) Memperkuat prinsip keterbukaan, pengawasan, dan pertanggungjawaban dalam pelaksanaan pemerintahan sebagai upaya penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).
- c) Menekan secara signifikan biaya administrasi, komunikasi, dan interaksi yang harus dikeluarkan oleh pemerintah maupun para pemangku kepentingan dalam aktivitas sehari-hari.
- d) Mewujudkan tatanan sosial baru yang lebih adaptif dan responsif dalam menghadapi berbagai permasalahan secara cepat dan tepat, selaras dengan dinamika global dan perkembangan tren yang terus berubah.

Berdasarkan buku *E-Government In Action* (dalam Elina dan Bangsawan, 2017: 12), E-Government dipahami sebagai upaya untuk membangun lingkungan pemerintahan yang selaras dengan tujuan bersama (*shared goals*) dari berbagai komunitas yang memiliki kepentingan. Oleh karena itu, visi yang dirumuskan dalam E-Government harus

merepresentasikan visi kolektif dari seluruh pemangku kepentingan yang terlibat, antara lain:

- a) Mendorong peningkatan produktivitas dan efektivitas kinerja operasional pemerintah, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
- b) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, terbuka, dan akuntabel.
- c) Meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat melalui penguatan serta optimalisasi kinerja pelayanan publik.
- d) Menjamin terselenggaranya pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada kepentingan publik.

Terdapat visi yang berorientasi pada prinsip “dari masyarakat, oleh masyarakat, dan untuk masyarakat”, di mana penerapan E-Government sangat dipengaruhi oleh karakteristik, kebutuhan, serta kondisi sosial masyarakat setempat. Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, E-Government merupakan upaya penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang diarahkan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien. Menurut Indrajit (dalam Lestari dan Fajri, 2022: 13), E-Government memiliki keterkaitan yang kuat dengan penyelenggaraan pelayanan publik, yang dapat diwujudkan dalam beberapa bentuk, salah satunya sebagai berikut:

1) Government to Citizen (G2C)

G2C merujuk pada penyelenggaraan layanan berbasis daring yang memungkinkan pemerintah berhubungan secara langsung dengan masyarakat. Dalam skema ini, pemerintah bertindak sebagai pemberi layanan dengan

menitikberatkan pada proses komunikasi serta distribusi informasi kepada warga melalui pemanfaatan media elektronik yang efisien dan efektif.

2) Government to Business (G2B)

G2B merujuk pada pemberian layanan informasi yang ditujukan bagi sektor bisnis. Pola ini menekankan pada hubungan transaksional antara pemerintah dan pelaku usaha guna menekan biaya serta meningkatkan ketepatan data yang dihimpun. Layanan G2B dirancang untuk mempermudah pemerintah dalam menjalankan aktivitas bisnis secara lebih efisien, sekaligus menunjang proses pengambilan keputusan melalui pemanfaatan analisis data yang lebih akurat.

3) Government to Government (G2G)

G2G bertujuan memperkuat efisiensi pelayanan melalui pertukaran informasi yang terintegrasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Model ini dimanfaatkan untuk mendukung peningkatan kemampuan dalam mendeteksi tindak kejahatan, menangani situasi darurat, serta memperkuat penegakan hukum dan keamanan wilayah.

Berdasarkan uraian mengenai keterkaitan antara pelayanan publik dan E-Government, penerapan layanan publik berbasis digital di lingkungan instansi pemerintahan mencakup konsep Government to Citizen (G2C). Melalui skema ini, pemerintah berinteraksi secara langsung dengan masyarakat melalui proses komunikasi serta penyampaian informasi dengan memanfaatkan sarana elektronik. Kehadiran model G2C diharapkan mampu mendorong terselenggaranya pelayanan yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Implementasi E-Government di instansi

pemerintahan tidak hanya berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan publik, tetapi juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah dituntut untuk terus mengembangkan dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Instansi yang menangani urusan ketenagakerjaan terus melakukan pengembangan dan inovasi dalam penerapan E-Government melalui konsep Government to Citizen (G2C). Salah satu wujud implementasi tersebut dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang yang menghadirkan layanan ketenagakerjaan secara daring melalui aplikasi dan website, salah satunya aplikasi SIKER. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat Kota Semarang dalam memperoleh informasi ketenagakerjaan, mengakses lowongan kerja, serta melakukan pendaftaran secara online. Melalui pemanfaatan aplikasi SIKER, pencari kerja tidak lagi harus datang langsung ke kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, karena seluruh layanan ketenagakerjaan dapat diakses secara mandiri melalui platform digital tersebut.

1.6.2.4 Sistem Informasi Manajemen

E-Government merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk memperkuat interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Agar implementasi E-Government dapat berjalan secara optimal, diperlukan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi yang baik dan terarah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Harihayati dan Widiyanti (dalam Aprillia dan Amalia, 2022: 84) yang menyatakan bahwa sistem informasi manajemen terdiri atas sejumlah subsistem yang saling terintegrasi dan bekerja secara terpadu dalam mengolah informasi, mulai dari menerima input berupa data atau fakta,

memprosesnya, hingga menghasilkan output berupa informasi yang bernilai dan bermanfaat sebagai dasar pengambilan keputusan.

Menurut Handoko (dalam Puspitasari et al., 2023), sistem informasi manajemen merupakan serangkaian prosedur terstruktur yang mencakup proses pengumpulan, penyimpanan, pemeliharaan, penelusuran kembali, serta validasi data tertentu yang dibutuhkan organisasi, khususnya terkait sumber daya manusia. Berdasarkan definisi tersebut, sistem informasi manajemen dapat dipahami sebagai bagian penting dalam pelaksanaan E-Government, yang melibatkan aktivitas pengelolaan data mulai dari pengumpulan hingga pengolahan, kemudian pendistribusian informasi kepada individu atau unit kerja yang memerlukannya. Proses ini berperan dalam mendukung pengambilan keputusan, penyusunan kebijakan dan perencanaan, serta pelaksanaan tugas operasional sehari-hari melalui pemanfaatan teknologi dan sumber daya manusia yang saling terintegrasi. Sejalan dengan hal tersebut, Stoner (dalam Wadjdi et al., 2022) menjelaskan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu mekanisme formal untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu bagi pihak manajemen, sehingga dapat mempermudah proses pengambilan keputusan serta mendukung pelaksanaan fungsi manajemen, seperti perencanaan, implementasi, dan pengendalian operasional organisasi secara efektif.

- a) Memperluas kemudahan akses data yang cepat dan akurat bagi pegawai maupun masyarakat tanpa prosedur yang berbelit.
- b) Mendorong peningkatan kualitas serta kemampuan pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi secara analitis dan kritis.
- c) Menunjang penyusunan perencanaan yang lebih efektif dan terarah.

- d) Mempermudah pengenalan kebutuhan terhadap keterampilan pendukung dalam penggunaan sistem informasi.
- e) Membantu penentuan alokasi investasi yang tepat sasaran pada pengembangan sistem informasi.
- f) Meningkatkan kemampuan dalam mengantisipasi serta memahami dampak penerapan sistem informasi dan teknologi terbaru.
- g) Meningkatkan produktivitas dalam proses pengembangan maupun pemeliharaan sistem.
- h) Menyederhanakan proses pengelolaan dan pengolahan dokumen.

Proses sistem informasi manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada mekanisme kerja aplikasi SIKER (Sistem Informasi Ketenagakerjaan), yang meliputi kegiatan penghimpunan, pengolahan, penyimpanan, serta pendistribusian informasi lowongan kerja secara berbasis digital. Aplikasi ini dimanfaatkan sebagai sarana pendukung pengambilan keputusan dalam pelayanan ketenagakerjaan sekaligus sebagai alat pengawasan terhadap efektivitas penyaluran tenaga kerja di Kota Semarang. Dalam kerangka E-Government, prinsip keterbukaan informasi menjadi hal yang penting, di mana informasi ketenagakerjaan yang disediakan melalui aplikasi SIKER dapat diakses secara luas, baik oleh pihak internal pemerintah maupun oleh masyarakat pencari kerja sebagai pengguna eksternal. Keterbukaan informasi tersebut bertujuan untuk mempermudah pemerintah dalam merespons kebutuhan pasar tenaga kerja serta menjembatani pencari kerja dengan pihak perusahaan.

1.6.2.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (D&M IS Success Model)

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu sistem teknologi informasi. Salah satu model yang banyak digunakan dan dikembangkan adalah model yang diperkenalkan oleh DeLone dan McLean (Wara, L. S., et al., 2021). DeLone dan McLean pada tahun 1992 mengemukakan sebuah kerangka evaluasi keberhasilan sistem informasi yang dikenal sebagai D&M IS Success Model (dalam Wara, L. S., et al., 2021). Seiring dengan adanya kritik terhadap model awal serta perkembangan teknologi informasi, DeLone dan McLean kemudian melakukan pembaruan terhadap model tersebut pada tahun 2003 (dalam Wara, L. S., et al., 2021).

Pembaruan yang dilakukan meliputi penambahan dimensi kualitas layanan serta penggabungan dampak individual dan dampak organisasional ke dalam satu variabel yang disebut sebagai manfaat-manfaat bersih (*Net benefits*) (Wara, L. S., et al., 2021). Model DeLone dan McLean yang telah diperbarui ini menawarkan enam dimensi utama dalam mengukur keberhasilan sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (Salsabilla & Very, 2025). Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean merupakan suatu kerangka teori yang digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan serta efektivitas penerapan sistem informasi dalam suatu organisasi. Lebih lanjut, DeLone dan McLean pada tahun 2003 kembali menegaskan serta menyempurnakan model keberhasilan sistem informasi yang telah diperbarui tersebut (dalam Rahayu et al., 2018). Adapun penjelasan mengenai masing-masing variabel dalam model ini akan diuraikan sebagai berikut:

A. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem mencerminkan sejauh mana kinerja yang dihasilkan ketika suatu sistem informasi digunakan oleh pengguna, yang meliputi aspek perangkat keras serta perangkat lunak pendukungnya (Rahayu et al., 2018). Kualitas Sistem (*System Quality*) dapat dilihat dari:

1. Kemudahan untuk digunakan (*Ease of Use*)

Suatu sistem informasi dinilai memiliki kualitas yang baik apabila dirancang untuk memberikan kepuasan kepada pengguna, khususnya melalui tingkat kemudahan dalam penggunaannya. Kemudahan penggunaan yang dimaksud tidak hanya terbatas pada kemudahan mempelajari dan mengoperasikan sistem, tetapi juga mencakup kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas, di mana penggunaan sistem informasi mampu membantu pengguna bekerja lebih efektif dibandingkan dengan cara manual (Muharsyah dan Ekawati, 2021).

2. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Fleksibilitas pada suatu sistem informasi menandakan bahwa sistem tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas ini merujuk pada kemampuan sistem informasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan kebutuhan pengguna. Pengguna cenderung merasa lebih puas dalam menggunakan sistem informasi apabila sistem tersebut mampu beradaptasi dan memenuhi kebutuhan mereka secara fleksibel (Muharsyah & Ekawati, 2021).

3. Keandalan sistem (*Reliability*)

Sistem informasi yang memiliki kualitas baik merupakan sistem yang bersifat andal sehingga layak untuk digunakan. Keandalan dalam konteks ini merujuk pada kemampuan sistem informasi untuk tetap berfungsi dengan baik

tanpa mengalami kerusakan maupun kesalahan. Selain itu, keandalan sistem juga tercermin dari kemampuannya dalam melayani kebutuhan pengguna secara optimal tanpa menimbulkan gangguan yang dapat mengurangi kenyamanan pengguna saat memanfaatkan sistem informasi tersebut (Muharsyah dan Ekawati, 2021).

4. Kecepatan akses (*Response Time*)

Kecepatan waktu respons aplikasi ketika digunakan merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian sistem informasi (dalam Agustina, 2019). Apabila sistem informasi dapat diakses dengan cepat dan optimal, maka sistem tersebut dapat dikategorikan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses yang memadai juga berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna saat memanfaatkan sistem informasi (Muharsyah & Ekawati, 2021).

5. Keamanan sistem (*Security*)

Suatu sistem informasi dapat dinilai memiliki kualitas yang baik apabila aspek keamanannya dapat diandalkan. Keamanan sistem tercermin dari kemampuan sistem informasi dalam menyimpan dan melindungi data pengguna secara aman. Data pengguna harus dijaga kerahasiaannya melalui mekanisme penyimpanan yang membuatnya tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berwenang (Urbach dan Mueller dalam Muharsyah dan Ekawati, 2021). Apabila data pengguna tersimpan dengan aman, maka potensi penyalahgunaan data oleh pihak lain dapat diminimalkan (Muharsyah dan Ekawati, 2021).

B. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi (*Information Quality*) mengacu pada tingkat mutu informasi yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pengguna ketika memanfaatkan atau menggunakan suatu sistem informasi (Rahayu et al., 2018). Kualitas Informasi (*Information Quality*) dapat dilihat dari:

1. Ketersediaan/kelengkapan informasi (*Completeness*)

Ketersediaan atau kelengkapan informasi adalah tingkat ketersediaan serta variasi informasi yang disajikan dalam aplikasi (Agustina, 2019).

2. Kemudahan pemahaman (*Ease of Understanding*)

Kemudahan yang dimaksudkan adalah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi mudah dimengerti oleh pengguna (Agustina, 2019).

3. Penyajian informasi (*Format*)

Secara umum, format dapat dipahami sebagai ukuran, bentuk, maupun cara suatu objek disusun. Dalam berbagai konteks, istilah format dapat merujuk pada cara pengorganisasian data, tampilan suatu dokumen, atau jenis berkas pada media tertentu.

4. Relevansi kebutuhan (*Relevance*)

Keakurasian yang dimaksud merujuk pada informasi yang disajikan secara tepat tanpa mengandung kekeliruan ataupun kesalahan yang dapat menimbulkan bias atau yang dapat menyesatkan. Informasi perlu memiliki tingkat ketepatan tertentu agar dapat dipercaya dan tidak menimbulkan keraguan bagi pengguna (Jogiyanto dalam Rudini, 2015).

5. Keakurasian informasi (*Accurate*)

Keakurasian yang dimaksud merujuk pada informasi yang disajikan secara tepat tanpa mengandung kekeliruan ataupun kesalahan yang dapat menimbulkan bias atau yang dapat menyesatkan. Informasi perlu memiliki tingkat ketepatan tertentu agar dapat dipercaya dan tidak menimbulkan keraguan bagi pengguna (Jogiyanto dalam Rudini, 2015).

C. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Pengguna sistem informasi memiliki harapan agar layanan yang diberikan oleh suatu sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka ketika sistem tersebut digunakan (Rahayu et al., 2018). Kualitas Layanan (*Service Quality*) dapat dilihat dari:

1. Jaminan Sistem (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merujuk pada bentuk kepastian kualitas yang diberikan oleh sistem kepada penggunanya (Azizah et al., 2021). Selain itu, *assurance* dapat dipahami sebagai pelayanan dalam sistem informasi yang mencerminkan tingkat pengetahuan, keamanan, serta minimnya risiko dan keraguan bagi pengguna saat memanfaatkan sistem tersebut (Kuncoro, 2022). Dengan demikian, *assurance* merupakan jaminan bahwa sistem mampu beroperasi secara andal dan lancar sehingga dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna (Rayani, 2021).

2. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan istilah yang digunakan oleh Goleman untuk menggambarkan kemampuan seseorang dalam memahami pengalaman subjektif

orang lain (Fithriyana, 2019). Dalam konteks sistem informasi, empati diartikan sebagai bentuk kepedulian sistem terhadap penggunanya, yang mencakup kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, pemberian perhatian secara personal, serta pemahaman terhadap kebutuhan pengguna sistem informasi.

3. Waktu respon layanan (*Responsiveness*)

Waktu respons layanan adalah tingkat respons atau kecepatan atau seberapa tanggap pelayanan yang diberikan pengembang aplikasi dalam menanggapi kebutuhan serta persoalan yang dialami pengguna sistem (Agustina, 2019).

D. Pemakaian (Use)

Fenomena pemakaian (Use) Berkaitan dengan tingkat frekuensi penggunaan atau seberapa sering pengguna memanfaatkan suatu sistem informasi (Rahayu et al., 2018). Pemakaian (*Use*) dapat dilihat dari:

1. *Frequency of use*

Tingkat intensitas atau seberapa sering pemanfaatan sistem oleh penggunanya (Absharina et al., 2018).

2. *Nature of use*

Pemakaian mencakup seluruh aspek terkait kebiasaan pengguna dalam memanfaatkan sistem, termasuk frekuensi penggunaan dan karakter penggunaan (Rahayu et al., 2018). Sifat penggunaan atau *Nature of Use* adalah penggunaan sistem sesuai dengan tujuan yang diinginkan, ketentuan penggunaan, serta jenis

informasi yang relevan dengan tujuan penggunaan (Marsella, 2018). Sifat penggunaan juga dijelaskan sebagai pemanfaatan sistem yang menyesuaikan tujuan, aturan, dan tipe informasi yang sesuai dengan maksud penggunaan (Kuncoro, 2022).

E. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Merupakan bentuk respons dan penilaian yang disampaikan oleh pengguna setelah mereka menggunakan sistem informasi tersebut (Rahayu et al., 2018). Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dapat dilihat dari:

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Berdasarkan Kamus Besar yang dikutip dalam Mahardita (2017), efisiensi diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugas secara tepat dan optimal tanpa pemborosan waktu, tenaga, maupun biaya. Senada dengan hal tersebut, Sedarmayanti (dalam Mahardita, 2017) menyatakan bahwa efisiensi merupakan ukuran tingkat pemanfaatan sumber daya dalam suatu proses, di mana semakin kecil penggunaan sumber daya, maka proses tersebut dinilai semakin efisien. Proses yang efisien ditandai dengan adanya penyederhanaan dan perbaikan proses sehingga pelaksanaan kegiatan menjadi lebih cepat dan ekonomis. Selain itu, Dearden yang diterjemahkan oleh Agus Maulana dalam buku *Sistem Pengendalian Manajemen* (dalam Mahardita, 2017) mendefinisikan efisiensi sebagai kemampuan suatu unit organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang selalu berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi atau instansi.

2. Efektifitas (*Effectiveness*)

Efektivitas merupakan elemen penting dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi, kegiatan, maupun program. Suatu aktivitas dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang direncanakan dapat tercapai. H. Emerson yang dikutip oleh Handayani (dalam Martauli S., et.al, 2022) menyatakan bahwa efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sejalan dengan pandangan tersebut, Gibson dan rekan-rekan dalam Djoerban Wahid (dalam Martauli S., et.al, 2022) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat keberhasilan pencapaian sasaran yang telah disepakati melalui upaya bersama.

3. Kepuasan menyeluruh (*Overall Satisfaction*)

Menggambarkan tingkat kepuasan menyeluruh dari pengguna terhadap sistem yang mereka gunakan, mencakup pengalaman berinteraksi dengan layanan informasi yang tersedia, serta manfaat yang diperoleh dalam proses input hingga output yang dihasilkan (Riasti & Nugroho dalam Azizah et al., 2021).

F. Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat bersih merujuk pada dampak positif yang dihasilkan dari pemanfaatan suatu sistem informasi, baik dalam meningkatkan kinerja individu maupun dalam mendorong produktivitas organisasi secara keseluruhan (Rahayu et al., 2018). Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*) dapat dilihat dari:

1. Peningkatan kinerja

Peningkatan kinerja merupakan upaya yang dilakukan suatu pihak untuk mendorong berkembangnya kemampuan kerja agar tujuan yang telah ditetapkan

dapat tercapai, agar proses peningkatan kinerja berjalan optimal, diperlukan pemahaman mengenai sasaran atau capaian yang ingin diraih (Dipang, 2013).

2. Efisiensi dan Efektifitas

Berdasarkan Kamus Besar yang dikutip dalam Mahardita (2017), efisiensi diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugas secara tepat dan optimal tanpa pemborosan waktu, tenaga, maupun biaya. Senada dengan hal tersebut, Sedarmayanti (dalam Mahardita, 2017) menyatakan bahwa efisiensi merupakan ukuran tingkat pemanfaatan sumber daya dalam suatu proses, di mana semakin kecil penggunaan sumber daya, maka proses tersebut dinilai semakin efisien. Proses yang efisien ditandai dengan adanya penyederhanaan dan perbaikan proses sehingga pelaksanaan kegiatan menjadi lebih cepat dan ekonomis. Selain itu, Dearden yang diterjemahkan oleh Agus Maulana dalam buku *Sistem Pengendalian Manajemen* (dalam Mahardita, 2017) mendefinisikan efisiensi sebagai kemampuan suatu unit organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang selalu berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi atau instansi.

Efektivitas merupakan elemen penting dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi, kegiatan, maupun program. Suatu aktivitas dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang direncanakan dapat tercapai. H. Emerson yang dikutip oleh Handayani (dalam Andri et al., 2022) menyatakan bahwa efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sejalan dengan pandangan tersebut, Gibson dan rekan-rekan (dalam Djoerban Wahid, Andri et al.,

2022) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat keberhasilan pencapaian sasaran yang telah disepakati melalui upaya bersama.

3. Produktifitas

Produktivitas pada dasarnya menggambarkan perbandingan antara hasil yang dihasilkan (output) dengan sumber daya yang digunakan (input) dalam suatu proses (Beatrix dan Dewi, 2019).

Berdasarkan uraian teori di atas, efektivitas sistem informasi dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu sistem memberikan manfaat nyata bagi pengguna dan organisasi. Hal ini melalui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pemakaian, kepuasan pengguna, dan manfaat-manfaat bersih. Dalam konteks penelitian ini, teori Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (D&M IS Success Model) menjadi landasan penting untuk menilai sejauh mana aplikasi SIKER (Sistem Kerja) mampu memberikan manfaat bagi pencari kerja dan Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang.

1.6.2.6 Program Aplikasi SIKER Kota Semarang

Aplikasi SIKER (Sistem Kerja) merupakan suatu inovasi berbasis *E- Government* yang dikembangkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi angka pengangguran sekaligus memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Dasar hukum yang melandasi atau landasan hukum dari implementasi aplikasi SIKER adalah sebagai berikut:

1) Perpres Nomor 95 Tahun 2028

Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.

2) Permenpanrb Nomor 5 Tahun 2018

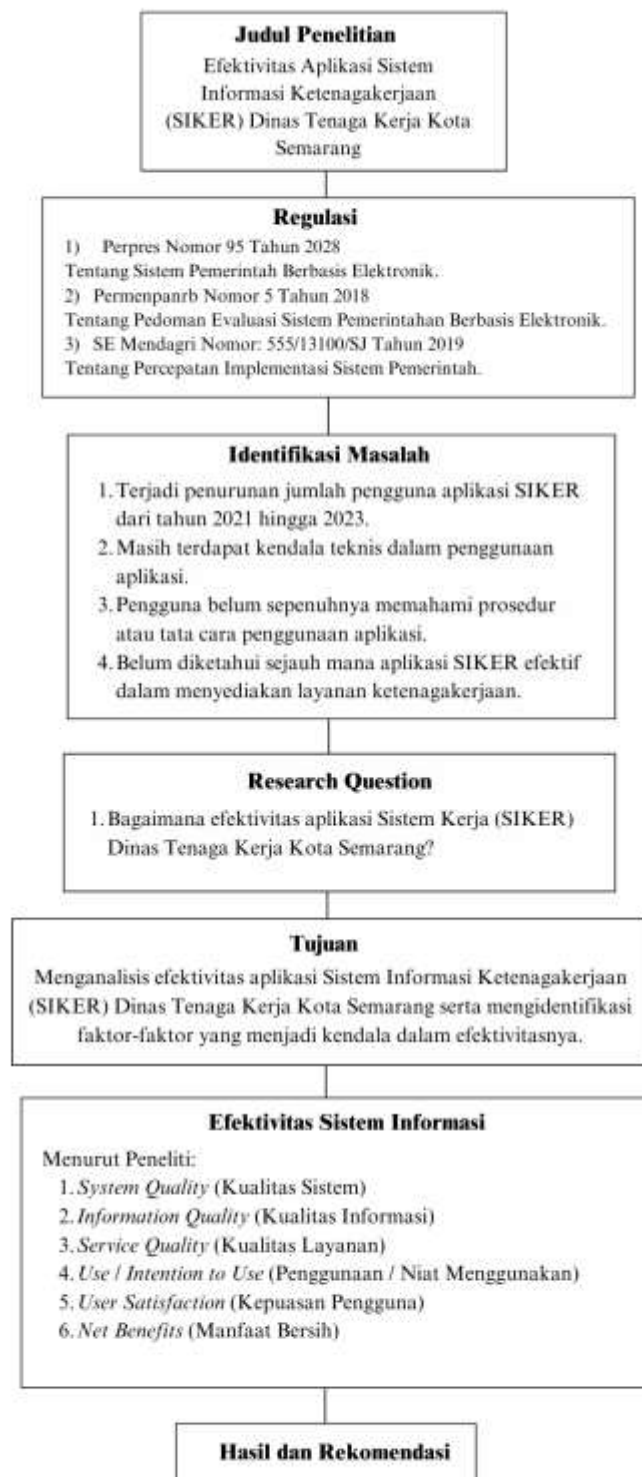
Tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

3) SE Mendagri Nomor: 555/13100/SJ Tahun 2019

Tentang Percepatan Implementasi Sistem Pemerintah.

Dengan adanya dasar hukum ini, aplikasi SIKER diharapkan dapat menjadi solusi yang lebih efektif dalam menekan angka pengangguran di Kota Semarang dan meningkatkan efisiensi pencocokan tenaga kerja dengan kebutuhan industri.

1.6.3 Kerangka Pemikiran Teoritis



Gambar 1.13 Kerangka Pemikiran Teoritis

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

1.7 Operasionalisasi Konsep

Untuk mengkaji efektivitas Sistem Kerja (SIKER) Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, penelitian ini mengacu pada model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) yang menekankan pada enam dimensi utama: *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*. Operasionalisasi masing-masing dalam konteks aplikasi SIKER dijabarkan sebagai berikut:

FENOMENA	SUB FENOMENA	SUB FENOMENA OPERASIONALISASI KONSEP
Kualitas Sistem <i>(System Quality)</i>	Kemudahan untuk digunakan <i>(Ease of Use)</i>	Kemudahan Aplikasi SIKER untuk digunakan
	Fleksibilitas <i>(Flexibility)</i>	Fleksibilitas dalam menyesuaikan fitur dengan kebutuhan pengguna,
	Keandalan Sistem <i>(Reliability)</i>	Keandalan aplikasi SIKER saat diakses
	Kecepatan Akses <i>(Response Time)</i>	Waktu respons aplikasi saat melakukan input/output data
	Keamanan Sistem <i>(Security)</i>	Keamanan Sistem Perlindungan Data dan Kontrol Akses Pengguna pada aplikasi SIKER
Kualitas Informasi <i>(Information Quality)</i>	Ketersediaan/kelengkapan informasi <i>(Completeness)</i>	Ketersediaan/kelengkapan Informasi lowongan kerja dan informasi lainnya

	Keakurasian informasi (<i>Accurate</i>)	Keakurasian informasi lowongan kerja dan informasi lainnya
	Penyajian informasi (Format)	Bentuk dan susunan informasi yang terstruktur serta konsisten dalam aplikasi SIKER
	Kemudahan pemahaman (<i>Ease of Understanding</i>)	Kemudahan dalam memahami isi informasi yang ditampilkan
	Relevansi kebutuhan (<i>Relevance</i>)	Relevansi informasi dengan kebutuhan kerja
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	Jaminan Sistem (<i>Assurance</i>)	Jaminan kualitas sistem aplikasi SIKER
	Empati (<i>Empathy</i>)	Pelayanan berbasis aplikasi yang komunikatif dan ramah
	Waktu respon layanan (<i>Responsiveness</i>)	Waktu respon layanan petugas DISNAKER terhadap pertanyaan/kendala pengguna
Pemakaian (Use)	<i>Frequency of use</i>	Frekuensi Penggunaan Aplikasi SIKER oleh Masyarakat
	<i>Nature of use</i>	Kesesuaian Tujuan Penggunaan Aplikasi SIKER oleh Pengguna
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Persepsi pengguna terhadap kecepatan, kemudahan, dan kelancaran proses penggunaan aplikasi SIKER
	Efektifitas (<i>Effectiveness</i>)	Persepsi pengguna bahwa SIKER membantu mereka

		mencapai tujuan penggunaan layanan
	Kepuasan menyeluruh (<i>Overall Satisfaction</i>)	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Manfaat Aplikasi
Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefits)	Peningkatan kinerja	Dampak Aplikasi terhadap Peningkatan Kesempatan Kinerja Pencaker dan Peningkatan Kinerja Pegawai
	Efisiensi dan Efektifitas	Dampak penggunaan SIKER terhadap peningkatan pelayanan Disnaker, percepatan proses layanan, kemudahan rekrutmen, dan pengurangan antrean
	Produktifitas	Peningkatan Produktivitas Layanan dan Pencarian Kerja melalui SIKER

1.8 Argumen Penelitian

Pada masa digital sekarang ini, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi faktor kunci dalam mendorong perubahan pada sektor pemerintahan, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu wujud pembaruan yang berkembang adalah penggunaan *E-Government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (Ramadhani et al., 2024). Salah satu bentuk implementasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah penerapan sistem informasi kerja secara digital, seperti aplikasi SIKER yang dikembangkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Aplikasi ini menjadi bagian dari upaya transformasi digital untuk memperluas akses informasi ketenagakerjaan dan menekan angka pengangguran.

Namun demikian, efektivitas SIKER dalam membantu pencari kerja dan perusahaan masih menyisakan berbagai pertanyaan. Meskipun pengguna aplikasi meningkat setiap tahun, terjadi penurunan signifikan pada jumlah perusahaan yang aktif menggunakan platform ini. Di sisi lain, berbagai kendala teknis, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan fitur turut menjadi hambatan dalam optimalisasi pemanfaatan aplikasi ini oleh masyarakat.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menjawab pertanyaan utama: *"Bagaimana efektivitas Aplikasi Sistem Kerja (SIKER) Dinas Tenaga Kota Semarang?"*. Peneliti berusaha menganalisis secara menyeluruh efektivitas aplikasi SIKER dengan pendekatan sistem informasi publik dan *E-Government*. Selain itu memberikan masukan strategis yang dapat dijadikan dasar pengembangan layanan ketenagakerjaan berbasis digital di masa depan.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian dengan judul “Efektivitas Aplikasi Sistem Kerja (SIKER) Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang” merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis data yang dihasilkan bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, karakteristik, serta hubungan antar fenomena yang sedang diteliti. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan berbagai fenomena yang terjadi, baik yang bersifat alami maupun yang dihasilkan oleh aktivitas manusia, sebagaimana dikemukakan oleh Sukmadinata (dalam Annisa et al., 2024). Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami lebih dalam tentang efektivitas

implementasi aplikasi SIKER dalam memberikan layanan ketenagakerjaan kepada masyarakat.

Penelitian ini melibatkan pencatatan, observasi, wawancara, serta penafsiran terhadap pengalaman pengguna, pengelola sistem, dan stakeholder terkait. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana aplikasi SIKER mampu memperluas akses kerja bagi masyarakat, serta menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas sistem tersebut. Dengan demikian, penelitian ini akan mendeskripsikan secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan fakta dan data yang ditemukan, serta menghubungkannya dengan konsep-konsep *E-Government* dan pelayanan publik digital.

1.9.2 Situs Penelitian

Berdasarkan alasan yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian, lokasi utama penelitian ini adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang (DISNAKER Kota Semarang). Penelitian ini akan dilakukan secara langsung melalui pendekatan lapangan dengan observasi dan wawancara mendalam terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan penggunaan aplikasi SIKER (Sistem Kerja). Pemilihan situs ini didasarkan pada peran strategis Dinas Kota Semarang dalam menyediakan layanan ketenagakerjaan digital bagi masyarakat melalui aplikasi SIKER. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi tersebut dalam memperluas akses kerja di Kota Semarang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan publik berbasis digital di sektor ketenagakerjaan.

1.9.3 Fenomena Penelitian

Tabel 1.5
Fenomena Penelitian

No.	Fenomena	Sub Fenomena	Yang Diamati	Informan	Interview Guide
1.	Efektivitas Aplikasi SIKER dalam Meningkatkan Akses Kerja di Kota Semarang	Kualitas Sistem Aplikasi (<i>System Quality</i>)	a. Kemudahan untuk digunakan (<i>Ease of Use</i>) b. Fleksibilitas (<i>Flexibility</i>) c. Keandalan sistem (<i>Reliability</i>) d. Kecepatan akses (<i>Response Time</i>) e. Keamanan sistem (<i>Security</i>)	1. Pegawai Disnaker Kota Semarang	1. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kemudahan tampilan dan struktur menu aplikasi SIKER? Apakah pernah ada umpan balik dari masyarakat mengenai kesulitan dalam memahami atau menggunakan fitur aplikasi? 2. Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana fitur-fitur SIKER sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna, baik pencari kerja maupun perusahaan? Apakah pernah dilakukan pengembangan fitur baru berdasarkan masukan masyarakat dan perusahaan agar lebih relevan dengan kebutuhan lapangan? 3. Bagaimana Bapak/Ibu menilai tingkat keandalan aplikasi SIKER dalam mendukung pelayanan ketenagakerjaan

					sehari-hari? Apakah aplikasi ini termasuk yang umumnya sudah berfungsi dengan baik dan stabil saat diakses oleh pengguna? 4. Bagaimana kecepatan aplikasi SIKER dalam memproses data pengguna, baik dari pihak pencari kerja maupun perusahaan (misalnya saat unggah berkas, input lowongan, atau menampilkan hasil pencarian)? Apakah terkadang terdapat kendala respons dalam proses tersebut? 5. Bagaimana Bapak/Ibu menilai sistem keamanan data pada aplikasi SIKER, khususnya terkait input data pencari kerja dan perusahaan? Apakah terdapat mekanisme untuk mencegah penyalahgunaan, perubahan tidak sah, atau kebocoran data pengguna?
			a. Kemudahan untuk digunakan (<i>Ease of Use</i>) b. Fleksibilitas (<i>Flexibility</i>) c. Keandalan sistem (<i>Reliability</i>) d. Kecepatan akses (<i>Response Time</i>)	1. Pengguna Aplikasi SIKER	1. Menurut anda, apakah tampilan dan menu di aplikasi SIKER mudah dipahami dan digunakan? Dibandingkan jika dikerjakan secara manual apakah dengan Aplikasi SIKER lebih mudah?

			e. Keamanan sistem (Security)		2. Apakah fitur-fitur di aplikasi SIKER (Contohnya seperti fitur lowongan kerja, fitur lamar kerja, pelatihan BLK, dan lain-lain) termasuk fitur yang ada didalamnya lagi sudah sesuai dengan kebutuhan Anda sebagai pengguna pencari kerja? Apakah pernah untuk menyarankan atau meminta ke petugas untuk dibuatkan atau ditambahkan fitur baru untuk memenuhi kebutuhan? 3. Bagaimana pengalaman Anda saat menggunakan aplikasi SIKER? Apakah aplikasi ini berjalan stabil tanpa sering mengalami gangguan atau error saat diakses? 4. Bagaimana menurut Anda kecepatan aplikasi SIKER saat digunakan, misalnya ketika membuka fitur lowongan kerja, saat membuka fitur lamar kerja, mengunggah berkas untuk melakukan pendaftaran dan fitur lain-lainnya? 5. Apakah Anda merasa data pribadi yang Anda masukkan ke dalam aplikasi SIKER aman dan
--	--	--	----------------------------------	--	---

					tidak disalahgunakan? Apakah Anda percaya sistem ini melindungi informasi Anda?
		Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	a. Ketersediaan/kelengkapan informasi (<i>Completeness</i>) b. Kemudahan pemahaman (<i>Ease of Understanding</i>) c. Penyajian Informasi (<i>Format</i>) d. Relevansi kebutuhan (<i>Relevance</i>) e. Keakurasian informasi (<i>Accurate</i>)	1. Pegawai Disnaker Kota Semarang	1. Bagaimana prosedur Disnaker dalam memastikan bahwa data/informasi lowongan kerja dan informasi lainnya (seperti data/informasi untuk AK1, pendaftaran pelatihan BLK, pelatihan Bahasa Jepang/Mandarin/CPMI, dan lain-lain) yang ditampilkan di SIKER lengkap dan beragam? 2. Bagaimana Disnaker memastikan bahwa format dan bahasa informasi di SIKER mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan? Apakah tersedia panduan atau tutorial bagi pengguna baru untuk membantu mereka? 3. Bagaimana pengaturan tampilan dan penyusunan penyajian informasi (Format) dalam aplikasi SIKER agar informasi

					tersaji secara terstruktur, rapi, dan konsisten? 4. Bagaimana Disnaker memastikan bahwa informasi lowongan dan informasi lowongan yang ada di lamar kerja yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, khususnya bagi lulusan baru atau kelompok rentan, dan juga bagaimana dengan informasi lainnya (seperti data/informasi untuk AK1, pendaftaran pelatihan BLK, pelatihan Bahasa Jepang/Mandarin/CPMI, dan lain-lain)? Apakah ada mekanisme penyaringan atau klasifikasi data lowongan atau informasi - informasi di fiturnya untuk menjaga relevansi dan akurasi? 5. Bagaimana prosedur Disnaker dalam memastikan bahwa data/informasi informasi lainnya (selain informasi lowongan karena kemarin sudah) seperti data/informasi untuk AK-1, pendaftaran pelatihan BLK, pelatihan Bahasa Jepang/Mandarin/CPMI, dan
--	--	--	--	--	---

					lain-lain yang ditampilkan di SIKER valid atau akurat? Seberapa sering terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam pembaruan informasi?
			a. Ketersediaan/kelengkapan informasi (<i>Completeness</i>) b. Kemudahan pemahaman (<i>Ease of Understanding</i>) c. Penyajian Informasi (<i>Format</i>) d. Relevansi kebutuhan (<i>Relevance</i>) e. Keakurasian informasi (<i>Accurate</i>)	1. Pengguna Aplikasi SIKER	1. Apakah informasi contohnya pada lowongan kerja dan informasi pada fitur lainnya yang anda gunakan beserta informasi yang ada didalamnya lagi di aplikasi SIKER menurut anda sudah lengkap dan beragam? 2. Apakah bahasa dan format informasi di aplikasi mudah dipahami oleh anda sebagai pengguna? 3. Bagaimana menurut Anda tampilan dan susunan informasi yang disajikan /penyajian informasi (format) dalam aplikasi SIKER? Apakah informasi ditampilkan secara teratur dan tidak berantakan? 4. Apakah informasi seperti pada fitur lowongan kerja atau informasi lowongan kerja pada fitur lamar kerja yang ditampilkan sesuai dengan bidang pekerjaan atau minat

					Anda? Bagaimana dengan fitur lainnya seperti fitur pelatihan BLK, fitur pembuatan AK1, dan lain-lain dan juga informasi yang ada didalamnya lagi? 5. Apakah informasi contohnya pada lowongan kerja dan informasi pada fitur lainnya yang anda gunakan beserta informasi yang ada didalamnya lagi di aplikasi SIKER menurut anda sudah benar dan akurat?
		Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	a. Jaminan Sistem (<i>Assurance</i>) b. Empati (<i>Empathy</i>) c. Waktu respon layanan (<i>Responsiveness</i>)	1. Pegawai Disnaker Kota Semarang	1. Bagaimana bentuk jaminan kualitas sistem yang diberikan aplikasi SIKER kepada pengguna? 2. Bagaimana strategi Disnaker dalam menjaga komunikasi yang baik dan ramah dengan pengguna aplikasi SIKER, baik melalui layanan dalam aplikasi maupun kegiatan sosialisasi/edukasi di luar aplikasi? (berapa bulan sekali) Apakah hal 3. Bagaimana kecepatan dan ketepatan respon petugas dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pengguna aplikasi SIKER, baik dari masyarakat

					maupun perusahaan? Apakah terdapat standar waktu / pelayanan minimal yang ditetapkan dalam menangani aduan pengguna?
			a. Jaminan Sistem (<i>Assurance</i>) b. Empati (<i>Empathy</i>) c. Waktu respon layanan (<i>Responsiveness</i>)	1. Pengguna Aplikasi SIKER	1. Apakah Anda merasa yakin dan percaya dengan kualitas layanan aplikasi SIKER saat digunakan? 2. Bagaimana pengalaman Anda dalam berkomunikasi dengan petugas DISNAKER terkait aplikasi SIKER? Apakah mereka memberikan pelayanan yang ramah dan jelas? 3. Jika Anda pernah mengalami kendala saat menggunakan aplikasi, apakah petugas DISNAKER merespons dengan cepat dan membantu menyelesaikan masalah Anda?
		Pemakaian (<i>Use</i>)	a. <i>Frequency of Use</i> b. <i>Nature of use</i>	1. Pegawai Disnaker Kota Semarang	1. Berdasarkan data Disnaker, seberapa sering masyarakat mengakses aplikasi SIKER setiap bulannya? Apakah terdapat tren peningkatan atau penurunan penggunaan tersebut? 2. Dari sisi layanan, apakah masyarakat/pengguna menggunakan SIKER sesuai tujuan layanan yang disediakan

					(misalnya lamar lowongan, kartu AK1, pelatihan, informasi lowongan kerja, dan lamar kerja)? Adakah yang jarang digunakan oleh pengguna?
			a. <i>Frequency of Use</i> b. <i>Nature of use</i>	1. Pengguna Aplikasi SIKER	1. Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi SIKER, misalnya dalam satu bulan terakhir? Apakah hingga saat ini? 2. Untuk keperluan apa Anda menggunakan Aplikasi SIKER? Apakah sudah sesuai dengan kebutuhan Anda?
		Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	a. Kepuasan menyeluruh (<i>Overall Satisfaction</i>)	1. Pegawai Disnaker Kota Semarang	1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap manfaat aplikasi SIKER dalam membantu memperoleh pekerjaan atau pelatihan? Apakah Disnaker juga menerima umpan balik dari perusahaan terkait manfaat sistem ini bagi proses rekrutmen tenaga kerja? Adakah Survei kepuasan pengguna yang rutin dilakukan?
			a. Efisiensi b. Efektivitas c. Kepuasan menyeluruh (<i>Overall Satisfaction</i>)	1. Pengguna Aplikasi SIKER	1. Bagaimana pengalaman Anda saat menggunakan aplikasi SIKER dari sisi kecepatan, kemudahan alur, dan kejelasan proses? Apakah Anda merasa

					puas karena prosesnya tidak berbelit? 2. Apakah aplikasi SIKER membantu Anda mencapai tujuan penggunaan Anda (seperti membuat AK-1, mendaftar pelatihan BLK, mencari lowongan dan hingga melamar kerja, dan lain-lain)? Bagaimana perasaan Anda terhadap hasil tersebut? 3.
		Manfaat-Manfaat Bersih <i>(Net Benefits)</i>	1. Peningkatan Kinerja 2. Efisiensi dan Efektifitas 3. Produktivitas	1. Pegawai Disnaker Kota Semarang	1. Apakah dengan adanya SIKER meningkatkan kinerja pegawai dan meningkatkan akses kerja bagi masyarakat pengguna serta proses rekrutmen tenaga kerja? 2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana dampak penggunaan aplikasi SIKER terhadap peningkatan kinerja dan pelayanan DISNAKER? Apakah terjadi perubahan nyata dalam hal kecepatan pelayanan, kemudahan proses, atau pencapaian tujuan layanan dibandingkan sebelum menggunakan SIKER?

					3. Apakah SIKER meningkatkan produktivitas pelayanan DISNAKER?
			1. Peningkatan Kinerja 2. Efisiensi dan Efektifitas 3. Produktivitas	1. Pengguna Aplikasi SIKER	1. Apakah dengan adanya aplikasi SIKER Anda merasa lebih mudah menemukan informasi atau kesempatan kerja dibanding sebelumnya (meningkatkan peluang kerja)? 2. Setelah menggunakan aplikasi SIKER, perubahan apa yang anda rasakan dibandingkan sebelum menggunakan aplikasi tersebut? Apakah SIKER membuat proses layanan atau pencarian kerja menjadi lebih cepat, lebih mudah, dan memberikan manfaat nyata bagi anda? 3. Apakah aplikasi membantu meningkatkan produktivitas Anda dalam mencari kerja?

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025)

1.9.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian, yang juga disebut sebagai informan, merupakan pihak yang mampu memberikan keterangan atau informasi terkait fenomena maupun permasalahan yang menjadi fokus kajian dalam penelitian menurut Heryana (dalam Nur & Utami, 2022). Subjek dalam penelitian ini terdiri dari dua kategori utama, yaitu pemerintah dan masyarakat, yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan dan pemanfaatan aplikasi SIKER (Sistem Kerja) di Kota Semarang.

1. Pemerintah

Pihak pemerintah yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Pegawai Dinas Tenaga Kerja yang dipilih adalah KASUBAG Umum dan Kepegawaian Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, Pranata Komputer Ahli Pertama Bidang Sekretariat Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, dan Penata Layanan Operasional Bidang Informasi Pasar Kerja dan Produktivitas (IPK) Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Informan dari instansi ini dipilih karena memiliki peran penting dalam proses perencanaan, implementasi, pengelolaan, hingga evaluasi aplikasi SIKER. Melalui wawancara dengan pihak Disnaker, diharapkan dapat diperoleh informasi mendalam terkait kebijakan, pelaksanaan, serta tantangan yang dihadapi dalam pengembangan layanan ketenagakerjaan berbasis digital di Kota Semarang.

2. Masyarakat

Subjek dari kategori masyarakat terdiri dari pengguna Aplikasi SIKER, yaitu pencari kerja yang menggunakan aplikasi tersebut untuk keperluan layanan ketenagakerjaan. Informan dari kalangan masyarakat pengguna Aplikasi SIKER dipilih untuk menggali pengalaman, penilaian, kritik dan saran atau serta harapan mereka terhadap efektivitas aplikasi dalam memfasilitasi akses informasi dan kesempatan kerja di Kota Semarang.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017), purposive sampling merupakan metode penentuan sampel sumber data yang dilakukan secara sengaja berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu. Teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu di mana informan yang dipilih memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap sistem yang menjadi fokus penelitian. Tujuan dari pemilihan subjek penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan objektif. Hal yang dimaksud adalah mengenai efektivitas aplikasi SIKER dalam mendukung pelayanan ketenagakerjaan secara digital di Kota Semarang.

1.9.5 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif berupa teks dan narasi yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang telah ditentukan, observasi lapangan langsung, serta analisis dokumen yang berkaitan dengan

pelaksanaan layanan ketenagakerjaan melalui aplikasi SIKER di Kota Semarang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam pandangan, pengalaman, serta evaluasi dari pihak-pihak terkait, seperti pengelola sistem di Disnaker, pengguna aplikasi dari kalangan pencari kerja, dan perwakilan perusahaan.

Data kualitatif ini juga didukung dengan literatur ilmiah, termasuk buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan dokumen kebijakan pemerintah yang relevan dengan isu ketenagakerjaan dan transformasi digital layanan publik. Tujuan dari penggunaan data kualitatif ini adalah untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh. Pemahaman tersebut mengenai efektivitas aplikasi SIKER dalam meningkatkan akses kerja, serta faktor-faktor yang mendukung atau menghambat implementasi sistem tersebut.

1.9.6 Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, kegiatan analisis data telah dimulai sejak sebelum peneliti melakukan pengumpulan data di lapangan. Analisis awal dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang berfungsi sebagai dasar dalam penentuan fokus penelitian. Selanjutnya, pengumpulan data dilaksanakan dalam situasi yang alami (natural setting) dengan memanfaatkan sumber data primer. Adapun teknik pengumpulan data yang lazim digunakan meliputi observasi partisipan, wawancara mendalam (in-depth interview), serta dokumentasi (Sugiyono, 2013).

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utama yakni individu atau pihak yang memiliki informasi yang berkaitan langsung dengan kebutuhan penelitian, yaitu dalam penelitian ini adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang selaku pengelola aplikasi SIKER. Selain itu, data primer juga diperoleh melalui wawancara dengan pengguna aplikasi, seperti pencari kerja dan perwakilan perusahaan. Peneliti juga melakukan observasi lapangan guna mendapatkan gambaran langsung mengenai proses implementasi dan pemanfaatan sistem informasi kerja berbasis digital tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui sumber tidak langsung, seperti dokumen, hasil penelitian terdahulu, maupun karya tulis lain yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder mencakup dokumen kebijakan, laporan tahunan, data statistik pengangguran, serta publikasi ilmiah dan artikel yang berkaitan dengan topik layanan ketenagakerjaan digital dan *E-Government*. Sumber data sekunder juga termasuk dokumen resmi dari Disnaker Kota Semarang, seperti profil aplikasi SIKER, laporan kegiatan, serta data penggunaan aplikasi dalam tiga tahun terakhir (2021–2023).

1.9.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang diterapkan meliputi observasi, wawancara, serta dokumentasi. Berikut ini untuk penjelasan lebih lanjut:

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti mengamati secara langsung objek yang menjadi fokus penelitiannya yaitu Aplikasi SIKER. Melalui observasi partisipatif peneliti dapat memperoleh pemahaman mengenai proses kerja aplikasi. Teknik Observasi memungkinkan identifikasi hambatan teknis dan non-teknis yang mungkin tidak terungkap melalui metode lain.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber guna memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian., seperti pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, dan pencari kerja pengguna aplikasi SIKER. Melalui wawancara ini, peneliti dapat menggali pandangan, pengalaman, serta persepsi informan terhadap efektivitas aplikasi SIKER dalam memfasilitasi akses kerja. Baik wawancara formal maupun informal akan digunakan untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan akurat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan serta mengidentifikasi berbagai dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis dokumen resmi, seperti laporan tahunan Disnaker, data statistik pengguna aplikasi SIKER, laporan kegiatan, serta kebijakan pemerintah terkait ketenagakerjaan dan *E-Government*. Selain itu, dokumentasi berupa tangkapan layar aplikasi, arsip pelatihan, serta hasil evaluasi kinerja juga dijadikan sumber pendukung. Teknik dokumentasi memberikan gambaran utuh mengenai pelaksanaan sistem informasi kerja secara digital.

1.9.8 Analisis dan Interpretasi Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan objek penelitian (Sugiyono, 2017). Analisis data merupakan prosedur yang diterapkan untuk mengelola serta menafsirkan data yang telah diperoleh dalam suatu penelitian, dengan tujuan mengidentifikasi pola serta informasi yang signifikan. Dalam penelitian ini digunakan analisis taksonomi, yaitu teknik analisis data kualitatif yang bertujuan untuk memahami domain-domain tertentu sesuai dengan fokus penelitian, kemudian menguraikannya ke dalam sub-domain atau indikator yang lebih spesifik. Melalui analisis ini, peneliti dapat mengkaji setiap aspek secara lebih

mendalam sehingga diperoleh pemahaman yang lebih sistematis mengenai efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Kerja (SIKER) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Beberapa metode analisis yang sering dipakai antara lain analisis deskriptif, yang berfungsi untuk memaparkan karakteristik data, serta analisis kualitatif, yang digunakan untuk memahami makna dari data yang bersifat non-numerik (Sugiyono, 2020).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan model analisis data yang dirumuskan oleh Huberman dan Miles (dalam Hardani et al., 2020) yang meliputi tiga hal, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu tahap dalam analisis data yang dilakukan dengan cara menyeleksi atau memilah, merangkum, dan memusatkan perhatian pada data hasil temuan di lapangan yang dianggap penting. Proses ini bertujuan untuk menyederhanakan sekaligus mentransformasikan data kualitatif ke dalam bentuk catatan yang lebih terstruktur melalui proses pemilahan yang cermat. Fokus utama tahap ini adalah menyoroti aspek-aspek penting yang relevan dengan efektivitas aplikasi SIKER dalam meningkatkan akses kerja. Reduksi data memudahkan peneliti dalam menyoroti informasi utama yang akan dianalisis lebih lanjut.

2. Penyajian Data

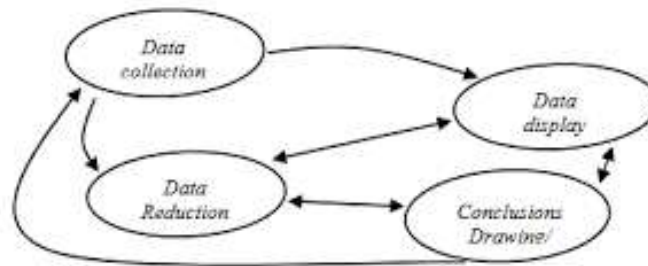
Penyajian data merupakan rangkaian informasi yang disusun sedemikian rupa sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan serta menentukan langkah selanjutnya. Dalam penelitian kualitatif, data

umumnya disajikan dalam bentuk uraian naratif. Penyajian data ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami informasi yang telah diperoleh. Pada penelitian ini, penyajian data difokuskan pada interaksi antara Dinas Tenaga Kerja, pencari kerja, dan perusahaan pengguna aplikasi SIKER. Tahap ini membantu peneliti mengidentifikasi pola, hubungan, dan dinamika yang muncul dari penggunaan aplikasi, serta menilai bagaimana SIKER memfasilitasi akses informasi ketenagakerjaan. Selain itu, penyajian data juga mendukung evaluasi aspek implementasi dalam pemanfaatan sistem informasi ketenagakerjaan secara digital.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Proses analisis data ditutup dengan tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Kesimpulan yang dihasilkan harus didukung oleh data maupun bukti yang sah. Kesimpulan tersebut menjadi inti dari temuan penelitian yang telah dilaksanakan dan umumnya disertai dengan pandangan peneliti. Oleh karena itu, penarikan kesimpulan harus selaras dengan fokus serta tujuan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menilai sejauh mana aplikasi SIKER efektif dalam meningkatkan akses kerja bagi pencari kerja, serta faktor-faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat efektivitasnya. Kesimpulan yang diperoleh dapat berupa temuan baru, penguatan teori yang ada, atau bahkan pembantahan teori sebelumnya. Verifikasi dilakukan dengan menguji kebenaran temuan berdasarkan data lapangan agar hasil penelitian bersifat faktual dan dapat

dipertanggungjawabkan, sehingga memberikan kontribusi pada pengembangan layanan publik digital di bidang ketenagakerjaan.



Gambar 1.3 Teknik Analisis Data Analisis Data Model
Interaktif Miles dan Huberman

Sumber: Miles dan Huberman, dalam Zulfirman (2022)

Seluruh data dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk narasi. Pendekatan naratif memudahkan peneliti menjelaskan hasil penelitian secara jelas, sekaligus memberikan gambaran komprehensif mengenai data dan informasi yang diperoleh di lapangan. Setelah penyajian, peneliti melakukan penarikan kesimpulan untuk menjawab fokus penelitian secara mendalam.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak ATLAS.ti (Analysis of Textual Data with Assisted Software), yaitu salah satu perangkat Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software (CAQDAS) yang dikembangkan pertama kali oleh Thomas Muhr pada tahun 1993 di Technical University of Berlin. Perangkat lunak ini digunakan untuk membantu peneliti dalam menganalisis data kualitatif secara sistematis, mulai dari pengelolaan data, proses pemberian kode (coding), pengelompokan kategori (categorizing),

hingga penentuan tema-tema utama (*thematizing*) yang bersumber dari berbagai data penelitian, seperti transkrip wawancara, hasil observasi, serta dokumen terkait.

Pemanfaatan ATLAS.ti dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memudahkan peneliti dalam mengelola data kualitatif secara lebih sistematis, transparan, dan terorganisasi. Adapun beberapa fungsi utama dari perangkat lunak tersebut meliputi:

1. Mengimpor dan mengelola berbagai data penelitian seperti transkrip wawancara, catatan hasil observasi, serta dokumen pendukung;
2. Memberikan kode pada bagian teks yang dianggap relevan berdasarkan kategori tematik yang telah ditetapkan;
3. Mengidentifikasi serta menelusuri hubungan antara tema dan kategori yang muncul; serta
4. Menyajikan visualisasi keterkaitan antar konsep melalui fitur *network view*.

Perangkat lunak ini tidak dimaksudkan untuk menggantikan peran peneliti dalam melakukan analisis, melainkan berfungsi sebagai alat bantu yang dapat meningkatkan efisiensi, ketepatan, serta keterlacakan proses analisis (*audit trail*). Melalui pemanfaatan ATLAS.ti, setiap tahap analisis data dalam penelitian ini dapat dilaksanakan secara lebih terstruktur dan sistematis. Adapun hasil akhir analisis kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif naratif yang bertujuan memberikan gambaran faktual dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti, sehingga mampu menjawab rumusan masalah sekaligus mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

1.9.9 Kualitas Data

Menurut Sugiyono (2013), terdapat dua aspek utama yang berpengaruh terhadap mutu data dalam penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan teknik pengumpulan data. Kedua faktor tersebut memiliki keterkaitan yang sangat erat dan saling memengaruhi. Instrumen penelitian yang baik akan menghasilkan data yang valid dan reliabel, yang sangat bergantung pada ketepatan metode pengumpulan data yang digunakan. Sebaliknya, penggunaan teknik pengumpulan data yang kurang tepat dapat berdampak pada rendahnya kualitas instrumen penelitian. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui beberapa metode, antara lain observasi langsung, wawancara, dokumentasi berupa foto, serta didukung oleh dokumen terkait, pemberitaan media massa, dan studi pustaka yang relevan dengan pengembangan pariwisata berkelanjutan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan tiga bentuk triangulasi, yaitu triangulasi sumber, dan triangulasi teknik dalam mengevaluasi efektivitas layanan aplikasi SIKER di Kota Semarang. Dalam penelitian ini, salah satu cara yang digunakan untuk menilai kualitas data adalah melalui metode triangulasi. Penerapan triangulasi dalam pengumpulan data berarti peneliti tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga sekaligus menguji tingkat kredibilitasnya, yakni dengan membandingkan data yang diperoleh melalui beragam teknik pengumpulan data serta dari berbagai sumber. Menurut Sugiyono (2013), triangulasi terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi ini dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber guna menilai dan memastikan tingkat

kredibilitas data tersebut. Triangulasi sumber dilakukan dengan memverifikasi informasi yang diperoleh dari berbagai pihak yang terlibat langsung dalam penggunaan dan pengelolaan aplikasi SIKER. Informan utama meliputi staf Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, pengguna aplikasi SIKER (pencari kerja), serta perwakilan dari perusahaan yang menggunakan aplikasi tersebut. Data dari ketiga kelompok ini dibandingkan dan dianalisis untuk melihat kesamaan, perbedaan, maupun kekhasan masing-masing perspektif. Temuan dari triangulasi sumber kemudian diuji ulang melalui teknik member check, guna memastikan bahwa interpretasi peneliti konsisten dengan pengalaman para informan di lapangan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara memeriksa data yang berasal dari sumber yang sama melalui penggunaan teknik pengumpulan data yang berbeda. Perbedaan teknik tersebut dapat berupa wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh data yang bervariasi, namun pada dasarnya memiliki makna yang sama, hanya berbeda dari sudut pandang yang digunakan. Triangulasi teknik dilakukan dengan mengumpulkan data dari sumber yang sama menggunakan berbagai metode, seperti wawancara mendalam, observasi langsung di lokasi layanan Disnaker, serta dokumentasi data penggunaan aplikasi SIKER dari tahun 2021–2023. Misalnya, pernyataan pengguna tentang kemudahan akses aplikasi dikonfirmasi melalui pengamatan

langsung terhadap antarmuka aplikasi dan analisis hasil survei kepuasan pengguna. Bila terdapat perbedaan informasi antar metode, peneliti melakukan klarifikasi lanjutan untuk memahami apakah perbedaan tersebut disebabkan oleh variasi persepsi atau kekurangan informasi pada teknik tertentu.