

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Instruksi Presiden Nomor 3 tentang Kebijakan Strategis Nasional Pengembangan Electronic Government yang diundangkan pada tahun 2003 merupakan rencana pengembangan Pemerintahan elektronik (E-Government). Berdasarkan arahan tersebut, Indonesia berupaya untuk mulai menerapkan sistem berbasis elektronik yang bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih efektif, praktis dan efisien kepada masyarakat. E-government juga diterapkan untuk meningkatkan tata kelola Pemerintahan yang baik.

Definisi e-government menurut Indrajit dalam Kusnadi & Ma'ruf (2017) menjelaskan bahwasanya e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh Pemerintah yang dapat memungkinkan bagi Pemerintah untuk transformasi hubungan dengan masyarakat, swasta, dan juga pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Cikal bakal e-government pada Kota Semarang sejak tahun 1993 dengan memperkenalkan program yang Bernama Program komputerisasi. Program komputerisasi memiliki tujuan untuk mulai memberdayakan masyarakat serta mulai dalam melakukan peralihan teknologi yang ada dalam institusi Pemerintah pada saat itu. Pada tahun 2001 Kota Semarang sudah menciptakan Website yaitu www.semarangKota.go.id, Website ini menjadi cikal bakal Kota Semarang dalam menerapkan e-government. Website ini dikelola oleh Bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) Sekretaris Daerah Kota Semarang, sedangkan bagian Pengolahan Data Elektronik dipegang oleh bagian dari organisasi 1

Sekretariat Daerah Kota Semarang yang berada di dalam Asisten Administrasi Informasi dan Kerjasama. Tahun 2016, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang terbentuk serta memiliki tujuan yang khusus untuk segala urusan Pemerintahan di bidang e-government yang sebelumnya dilaksanakan oleh Pengolahan Data Elektronik (PDE) Sekretaris Daerah Kota Semarang.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui konsep e-government. Penerapan e-government bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Di Indonesia, pengembangan e-government telah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategis Nasional Pengembangan Electronic Government, yang menjadi dasar bagi pemerintah pusat maupun daerah dalam mengembangkan layanan berbasis digital.

Di tingkat daerah, Kota Semarang merupakan salah satu daerah yang активно mengimplementasikan e-government dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini didukung dengan pembentukan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) serta pengembangan konsep smart city dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Upaya tersebut menjadi bagian dari komitmen Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berbasis digital.

Melalui Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang Tahun 2021–2026 dan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Semarang Tahun 2005–2025, pemerintah daerah menekankan penguatan prinsip *good governance* dalam mewujudkan pemerintahan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 349 Ayat (3) yang menyebutkan bahwa pemerintah daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai bentuk implementasi *e-government* di Kota Semarang, Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang mengembangkan Website Sistem Informasi Ketenagakerjaan (SIKER) yang dapat diakses melalui siker.semarangkota.go.id. Website SIKER merupakan layanan berbasis digital yang menyediakan berbagai informasi dan layanan ketenagakerjaan, seperti informasi lowongan kerja, pendaftaran kartu pencari kerja (AK1), serta layanan lainnya di bidang ketenagakerjaan. Kehadiran layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi pekerjaan serta meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

Melalui RPJMD Kota Semarang Tahun 2021-2026 dan RPJPD Kota Semarang Tahun 2005-2025 yaitu Penguatan *Good Governance* dalam terwujudnya Pemerintahan yang semakin berkualitas. Contoh penerapan *e- government* pada Kota Semarang adalah terciptanya *Website* siker.semarang.go.id yang dibuat oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. *Website* ini diciptakan untuk meningkatkan sarana pelayanan ketenaga-kerjaan dan ketransmigrasian. Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang memiliki tujuan untuk memudahkan

masyarakat Kota Semarang dalam mencari pekerjaan. *Website* siker.semarang.go.id menyediakan informasi lowongan kerja dari berbagai Perusahaan untuk masyarakat Kota Semarang.



Gambar 1.1 *Layout* tampilan utama *E-Government* Kota Semarang di bagian SIKER

Sumber: www.siker.semarangKota.go.id

Namun demikian, kebutuhan terhadap layanan ketenagakerjaan yang efektif masih tergolong tinggi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang, Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) pada Agustus 2025 tercatat sebesar 5,65%, dengan jumlah penganggur mencapai sekitar 56.228 jiwa. Meskipun angka tersebut menunjukkan tren penurunan dibandingkan tahun sebelumnya, kondisi ini masih menjadi perhatian karena pengangguran didominasi oleh lulusan SMA ke atas. Selain itu, Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) tercatat sebesar 72,60%, yang menunjukkan peningkatan partisipasi masyarakat dalam dunia kerja. Di sisi lain, terdapat pergeseran sektor pekerjaan dengan meningkatnya sektor jasa, yang menuntut kesiapan tenaga kerja

dalam menghadapi perubahan kebutuhan pasar kerja. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan tenaga kerja dengan ketersediaan lapangan pekerjaan, sehingga diperlukan layanan ketenagakerjaan yang lebih optimal.

Berbagai daerah di Indonesia juga telah mengembangkan inovasi *e- government* dalam pelayanan publik. Misalnya, Kabupaten Banyuwangi dengan program Smart Kampung serta Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI), yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Namun demikian, implementasi *e-government* di setiap daerah memiliki tantangan dan karakteristik yang berbeda, khususnya dalam hal aksesibilitas dan pemerataan layanan.

Website Sistem Informasi Ketenagakerjaan (SIKER) yang dikembangkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang merupakan salah satu inovasi layanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk mempermudah proses pencarian kerja, pendaftaran kartu pencari kerja (AK1), serta penyediaan informasi lowongan kerja bagi masyarakat. Melalui sistem tersebut, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan ketenagakerjaan secara daring, mulai dari pendaftaran hingga proses seleksi kerja yang terintegrasi dengan sistem pendukung lainnya. Selain itu, Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang juga menyediakan layanan fisik berupa ATM Pencari Kerja sebagai alternatif bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi digital.

Namun demikian, dalam implementasinya, layanan SIKER masih menghadapi berbagai permasalahan, terutama dalam hal aksesibilitas dan pemerataan layanan. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok marginal dan masyarakat yang berada di wilayah tertentu, masih mengalami keterbatasan dalam mengakses layanan digital akibat kendala jaringan internet maupun keterbatasan perangkat teknologi. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat masih bergantung pada layanan fisik yang tersedia, sementara jumlah dan distribusi layanan tersebut masih terbatas dan belum mampu menjangkau seluruh wilayah, terutama daerah yang jauh dari pusat kota.

Implementasi *e-government* dalam pelayanan publik terus mengalami perkembangan signifikan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat (Alalwan et al., 2022; Dwivedi et al., 2023). Namun demikian, berbagai studi terbaru menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh aspek aksesibilitas, literasi digital, serta kesiapan infrastruktur yang merata (Mensah et al., 2021; OECD, 2023). Dalam konteks negara berkembang, termasuk Indonesia, tantangan utama yang masih dihadapi adalah adanya kesenjangan digital (*digital divide*), keterbatasan akses internet, serta rendahnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital secara optimal (Kurnia et al., 2022; Wahyudi et al., 2023).

Selain itu, penelitian terkini juga menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan layanan *e-government* oleh masyarakat masih belum optimal, meskipun layanan digital telah tersedia secara luas. Hal ini dipengaruhi oleh faktor kepercayaan,

kemudahan penggunaan, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna (Alam & Imran, 2023; Dwivedi et al., 2023). Di sisi lain, sebagian besar penelitian masih berfokus pada evaluasi implementasi *e-government* secara umum atau pada aspek kebijakan dan tata kelola, sementara kajian yang secara spesifik menyoroti implementasi layanan *e-service* pada sektor tertentu, seperti ketenagakerjaan di tingkat daerah, khususnya dalam aspek aksesibilitas dan inklusivitas layanan, masih relatif terbatas (Sari et al., 2024; Nugroho & Prasetyo, 2022).

Dengan demikian, terdapat *research gap* yang menunjukkan bahwa meskipun implementasi *e-government* telah berkembang pesat, kajian mendalam mengenai bagaimana layanan *e-service* dapat diakses secara merata dan inklusif oleh seluruh lapisan masyarakat masih belum banyak dilakukan, khususnya pada sektor ketenagakerjaan di tingkat daerah. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis implementasi layanan SIKER di Kota Semarang sebagai bentuk *e-service*, dengan menitikberatkan pada aspek aksesibilitas dan pemerataan layanan bagi masyarakat.

Selain itu, fitur pada Website SIKER juga belum sepenuhnya ramah terhadap seluruh kelompok masyarakat, khususnya penyandang disabilitas. Ketiadaan fitur pendukung seperti teks-ke-suara atau penerjemah bahasa isyarat menunjukkan bahwa layanan ini belum sepenuhnya memenuhi prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik. Dengan demikian, meskipun penerapan Website SIKER telah memberikan kemudahan serta meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan ketenagakerjaan, masih terdapat tantangan dalam hal pemerataan akses

dan inklusivitas layanan. Secara ideal, layanan SIKER sebagai bagian dari *e-service* dalam *e-government* diharapkan mampu memberikan kemudahan akses, efisiensi, serta pemerataan pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Namun pada kenyataannya, masih terdapat kesenjangan antara harapan tersebut dengan kondisi di lapangan, khususnya dalam hal aksesibilitas dan pemanfaatan layanan secara merata oleh masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, muncul pertanyaan mengenai sejauh mana implementasi layanan SIKER mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjamin akses pelayanan ketenagakerjaan secara inklusif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan SIKER sebagai bentuk *e-service* dalam pelayanan ketenagakerjaan di Kota Semarang, serta mengkaji sejauh mana aksesibilitas layanan tersebut dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan Website SIKER Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang?
2. Apakah Website SIKER menjamin akses inklusif bagi seluruh warga, termasuk kelompok marjinal atau daerah pelosok di Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan penerapan dari Website SIKER Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang.

2. Untuk menjelaskan apakah Website SIKER dapat menjamin akses inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

1.4. Manfaat Penelitian

Kegunaan Akademis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat terhadap masyarakat umum yang berkaitan dengan penerapan Website SIKER.

Kegunaan Praktis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran untuk Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam pengupayaan penerapan dan pengembangan e- government.

1.5. Kerangka Teori

Dalam bukunya "Governance as Theory: Five Propositions," mendefinisikan good governance sebagai sistem tata kelola yang mengakui kompleksitas dan fragmentasi dalam pengambilan keputusan, mendorong partisipasi dan jaringan, menyeimbangkan antara otonomi dan kontrol, memastikan akuntabilitas dan

Menurut OECD (2023), tata kelola pemerintahan yang baik dalam era digital harus mampu menciptakan pelayanan publik yang inklusif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Sementara itu, United Nations (2022) melalui *E-Government Survey* menekankan bahwa kualitas layanan digital

pemerintah dapat diukur dari sejauh mana layanan tersebut mampu menjangkau masyarakat secara merata dan meningkatkan partisipasi publik

1. Teori New Public Service (NPS)

Teori New Public Service (NPS) menekankan bahwa pemerintah berperan sebagai pelayan masyarakat yang berorientasi pada kepentingan publik, bukan sekadar sebagai pengelola administrasi. Pendekatan ini menekankan pentingnya pelayanan yang responsif, partisipatif, dan berbasis kebutuhan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2021).

Dalam konteks pelayanan digital, NPS menuntut agar layanan publik tidak hanya efisien, tetapi juga mampu memberikan nilai publik (*public value*) serta menjamin akses yang adil bagi seluruh masyarakat (Alford & O'Flynn, 2021; Osborne, 2021).

Indikator New Public Service

1. **Orientasi pada masyarakat**

- a. Layanan sesuai kebutuhan pengguna
- b. Kemudahan penggunaan sistem

2. Responsivitas

- a. Kecepatan pelayanan
- b. Kemampuan merespon keluhan

3. Kualitas layanan

- a. Kepuasan pengguna
- b. Kejelasan informasi layanan

4. Keadilan layanan

- a. Tidak diskriminatif
- b. Dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat

2. Teori Implementasi Kebijakan

Teori implementasi kebijakan menjelaskan bagaimana suatu kebijakan publik dijalankan dalam praktik. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, serta struktur birokrasi (Hill & Hupe, 2022).

Dalam konteks *e-government*, implementasi kebijakan digital memerlukan kesiapan teknologi, kapasitas sumber daya manusia, serta dukungan organisasi agar layanan dapat berjalan secara optimal (Mergel et al., 2021).

Indikator Implementasi Kebijakan

1. **Komunikasi**

- a. Sosialisasi layanan kepada masyarakat
- b. Kejelasan informasi kebijakan

2. Sumber daya

- a. Ketersediaan SDM

- b. Infrastruktur teknologi

3 Disposisi (komitmen pelaksana)

- a. Keseriusan instansi dalam menjalankan layanan
- b. Inovasi pelayanan

- c. Struktur birokrasi
 - a. SOP layanan

 - b. Koordinasi antar instansi

3. Teori E-Service / E-Government

E-service merupakan bentuk layanan publik berbasis teknologi informasi yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara digital tanpa batas ruang dan waktu. Dalam konteks pemerintahan, e-service menjadi bagian dari e- government yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik (Dwivedi et al., 2023).

Menurut Alalwan et al. (2022), keberhasilan layanan digital pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kepercayaan pengguna, serta aksesibilitas layanan. Selain itu, aspek inklusivitas dan pengalaman pengguna (*user experience*) menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat adopsi layanan digital oleh masyarakat.

Indikator E-Service

1. Efektivitas

- a. Kemudahan penggunaan sistem
 - b. Kecepatan proses layanan
2. Efisiensi
- a. Penghematan waktu
 - b. Pengurangan biaya
3. Aksesibilitas
- a. Kemudahan akses (internet, perangkat)
 - b. Jangkauan layanan (wilayah & kelompok masyarakat)
4. Keandalan sistem
- a. Stabilitas website/aplikasi
 - b. Minim error
5. Inklusivitas digital
- a. Ramah disabilitas
 - b. Mendukung kelompok rentan

1.6. Definisi Konsep

Definisi Konsep dapat berguna sebagai gambaran yang jelas untuk menghindari kesalahpahaman terhadap pengertian dari konsep tentang istilah dalam pembahasan, terdapat definisi konsep yang penulis akan gunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Definisi E-Government

E-Government, merupakan suatu konsep yang dibahas berbagai ahli di bidang teknologi informasi dan administrasi publik. Berikut adalah beberapa definisi e-government menurut para ahli.

- a. United Nations Departement of Economic and Social Affairs (UNDESA):

“E-Government mengacu pada penggunaan teknologi oleh lembaga Pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, dunia usaha, dan Lembaga Pemerintah lainnya.” (UNDESA,2006)

- b. Yusuf, S. & Mingers, J.:

E-Government dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna mendorong Pemerintahan yang baik, efisien, efektif, dan memfasilitasi layanan Pemerintah yang lebih mudah untuk diakses, memungkinkan akses publik yang lebih besar terhadap informasi, dan membuat Pemerintah lebih akuntabel terhadap warga negaranya.” (Yusuf & Mingers, 2007)

- c. Alshehri, M:

E-Government adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengubah Pemerintahan dengan menjadikan operasionalnya lebih transparan, efisien, dan partisipatif.” (Alshehri, 2011). Indrajit

menjelaskan pendapatnya tentang e-government Government (dalam Rianto Budi dan Lestari Tri, 2012:36) yaitu suatu mekanisme interaksi baru antara Pemerintah, masyarakat, dan kelompok lain terkait dengan penggunaan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Secara garis besar, e-government dapat diartikan sebagai semua kegiatan di sektor publik pusat dan daerah yang terlibat teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif (Prasojo, 2007:82).

d. Definisi Smart City

Menurut Caraglie, Del Bo dan Nijkmp (2009), Smart City adalah Kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang sangat tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui Pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat.

Menurut Pratama (2014), Smart City merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan di suatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya.

e. Implementasi e-government

Implementasi e-government adalah upaya Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien yang

berbasis elektronik. Implementasi e-government pada tingkat Kota merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk pengelolaan data kependudukan, seperti pencatatan dan pendataan administrasi surat rekomendasi, pernyataan, dan surat-surat lain yang dapat di digitalkan.

1.7. Operasionalisasi Konsep

Pada saat melakukan penelitian mengenai penerapan e-government di Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, Penulis akan menggunakan elemen-elemen keberhasilan penerapan e-government menurut para ahli yaitu sebagai berikut:

1. Konsep E-Government

Sejauh mana Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam menggunakan teknologi sebagai layanan publik dengan konsep e- government. Konsep Smart City Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang menunjukkan perkembangan infrastruktur dasar yang diperlukan untuk mendukung layanan Smart City.

2. Partisipasi Masyarakat

Peran dan Respon masyarakat Kota Semarang terkait perkembangan pelayanan publik berbasis elektronik. Layanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dapat memastikan akses yang adil dan merata serta meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik di Kota Semarang.

1.7. Metode Penelitian

Metode Penelitian berfungsi sebagai alat bantu penelitian dalam memberikan penafsiran terhadap suatu masalah yang dihadapi oleh peneliti. Menurut Hadari Nawawi dan Mimi Martini (1996:71), metode adalah cara untuk mengungkapkan kebenaran yang objektif, Sementara menurut Sugiyono (2009:2) Metode Penelitian adalah cara untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Djam'an dan Aan Komariah (2009:25), penelitian Kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan cara mendeskripsikan kenyataan secara benar dan dibentuk oleh kata berdasar Teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan dan diperoleh dari situasi alamiah.

1. Tipe Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif untuk menggali informasi dan memperoleh data melalui observasi langsung ke lokasi penelitian. Metode ini menggunakan langkah-langkah yang menggambarkan suatu objek, peristiwa, atau latar sosial dalam komposisi naratif. Melalui metode penelitian kualitatif-deskriptif, penulis mencoba mendeskripsikan dan menjelaskan implementasi e-government di Kota Semarang dengan mengambil sampel di Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Informasi yang diperoleh kemudian diuraikan secara deskriptif, bukan dalam bentuk data numerik ataupun statistik. Temuan laporan penelitian akan dirangkum dalam kutipan yang memberikan gambaran umum mengenai penyajian laporan.

2. Lokasi Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian dan terjun ke lapangan kali ini di Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

3. Subjek Penelitian

Individu yang menjadi fokus dalam penelitian kualitatif disebut sebagai informan. Mereka terbagi menjadi dua jenis, yaitu subjek primer dan subjek sekunder. Subjek primer merupakan pelaku utama yang menjadi fokus utama penelitian, sementara subjek sekunder adalah pelaku pendukung yang memberikan informasi tambahan untuk melengkapi data yang diperoleh dari subjek primer. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih informan. Pendekatan ini dilakukan dengan memilih orang-orang yang memiliki karakteristik khusus yang relevan dengan populasi yang diteliti. Pemilihan informan didasarkan pada keahlian dan pengetahuan yang dimiliki oleh informan sehingga dapat memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Hal ini memastikan bahwa informan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penelitian.

4. Sumber Data

Dalam proses pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian menggunakan dua Teknik utama, yaitu data berbentuk primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya, data ini berisikan opini-opini individu yang menjadi objek penelitian, serta pencatatan dan perekaman suatu kegiatan.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, melalui jurnal penelitian orang lain, atau dokumen dan buku referensi yang dibutuhkan dan berkaitan dengan objek kajian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan pencatatan peristiwa, keterangan, atau karakteristik sebagian atau seluruh elemen yang akan menunjang penelitian. Dalam penelitian kualitatif ini akan melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara dan dokumentasi. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan dengan tujuan penelitian yang menggunakan cara tanya jawab dan bertatap muka antara penanya dengan informan serta dilengkapi alat panduan wawancara (interview guide). Adapun didalam penelitian ini yang penulis akan jadikan sebagai informan yaitu:

1. Dr. Sutrisno, S.KM, MH.Kes Sebagai Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

2. Divisi dan Operator pengelola Website SIKER Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Dokumen menurut Guba dan Lincoln (1981:228) adalah setiap bahan yang

ditulis atau film baik yang disiapkan untuk penelitian suatu peristiwa. Dasarnya dokumen sebagai sumber data yang terdiri dari dokumen resmi dan dokumen pribadi. Dokumen merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan catatan penting yang berhubungan dengan topik penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Menurut Patton (1980), analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Dalam analisis kualitatif akan dilakukan dengan terbatas pada teknik pengolahan datanya, seperti pada pengecekan data dan tabulasi, dalam hal ini sekedar membaca tabel-tabel, grafik-grafik atau angka-angka yang tersedia, kemudian melakukan uraian dan penafsiran. Didalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data yang disebut model interaktif. Sebagai berikut:

1. Data Reduction

Menyederhanakan data yang berawal banyak dan luas menjadi sedikit tetapi tetap fokus pada hal yang sesuai dengan topik penelitian.

2. Display Data

Menyajikan data yang telah direduksi ke dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

3. Conclusion Drawing

Penarikan kesimpulan atas data yang telah ditampilkan. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan jika data yang ditampilkan telah didukung data yang kuat dan valid.