

EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DATA KETENAGAKERJAAN DAN PELATIHAN TERINTEGRASIDALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA (AK/1) DI DINAS TENAGA KERJA KOTA CIMAHI

Oiskar Emanuel Lahagu¹⁾, Arlan Siddha²⁾, Bayu Septiansyah³⁾

1,2,3) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia.

Abstrak

Judul artikel “Efektivitas Sistem Informasi Data Ketenagakerjaan Dan Pelatihan Terintegrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak/1) Di Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi.” Masalah penelitian Jumlah pengajuan kartu tanda pencari kerja yang terfasilitasi di Kota Cimahi masih belum stabil. Tujuan penelitian mendeskripsikan dan menganalisis Efektifitas Program Sidakeptri, faktor penghambat serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini menggunakan teori Efektivitas dari Campbell yakni Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan Program. Metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Teknik Pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informan penelitian berjumlah 6 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas sidakeptri melalui pencapaian sasaran dapat dikatakan efektif, sasarannya itu masyarakat yang ingin mengajukan pelayanan ketenagakerjaan surat Ak-1. Kepuasan terhadap Program SIDAKEPTri belum efektif karena masih adanya ketidaktepatan waktu dalam proses pembuatan dokumennya, minimnya sosialisasi terhadap masyarakat terkait mekanisme pengajuan layanan ketenagakerjaan secara online. Hambatannya Sidakeptri belum bisa digunakan pada iphone dan pengajuan layanan ketenagakerjaan melalui aplikasi tersebut cenderung lama, namun pemerintah berupaya melakukan peningkatan kualitas SDM dan melakukan pengembangan sistem aplikasi SIDAKEPTri, serta meningkatkan edukasi Sidakeptri.

Kata Kunci : Efektivitas, Sidakeptri, Kartu Tanda Pencari Kerja (AK/1)

ABSTRACT

The title of the thesis is "The Effectiveness of the Employment Data Information System and Integrated Training in Improving Job Seeker Identity Card (Ak/ 1) Services at the Cimahi City Manpower Office." Research problem The number of job seeker identity card applications facilitated in Cimahi City is still unstable. The purpose of the study is to describe and analyze the effectiveness of the Sidakeptri Program, the inhibiting factors and the efforts made to overcome these obstacles. This research uses Campbell's Evecivity theory, namely Program Success, Goal Success, Peogram Satisfaction. Descriptive research method: qualitative approach. Data collection techniques through literature studies, observations, interviews, and documentation.

Data analysis techniques through data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The research informants were 6 people. The results of the study show that the effectiveness of the school through the achievement of the target can be said to be effective, the target is the community who wants to apply for employment services in the Ak-1 letter. Satisfaction with the SIDAKEPTri Program has not been effective because there is still an inaccuracy in the process of making documents, lack of socialization to the public regarding the mechanism for applying for employment services online. The barrier is that Sidakeptri cannot be used on the iphone and the application for employment services through the application tends to be long, but the government is trying to improve the quality of human resources and develop the SIDAKEPTri application system, as well as improve Sidakeptri education.

Keywords: Effectiveness, Sidakeptri, Job Seeker Identity Card (AK/1)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, adaptif, dan akuntabel terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ketenagakerjaan, pelayanan publik berperan penting sebagai jembatan antara negara dan warga negara dalam mengatasi permasalahan pengangguran, memperluas akses terhadap pasar kerja, serta meningkatkan daya saing sumber daya manusia. Salah satu bentuk konkret dari pelayanan publik tersebut adalah pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), yang selama ini difungsikan sebagai alat identifikasi bagi individu yang sedang mencari pekerjaan dan sebagai basis data pemerintah dalam melakukan perencanaan dan pengendalian tenaga kerja. Di era digital dan transformasi teknologi saat ini, tuntutan terhadap modernisasi pelayanan publik semakin tinggi. Kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan efisien menjadi pendorong utama lahirnya berbagai inovasi digital di sektor pemerintahan, salah satunya melalui implementasi konsep *e-government*.

Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Cimahi melalui Dinas Tenaga Kerja berinovasi dengan meluncurkan Sistem Informasi Data Ketenagakerjaan dan Pelatihan Terintegrasi (SIDAKEPTri). Aplikasi ini dikembangkan sebagai respons atas tantangan birokrasi konvensional yang cenderung lamban, kurang adaptif, dan berorientasi pada prosedur, bukan pada hasil. Tujuan utama dari SIDAKEPTri adalah untuk mempercepat pelayanan AK-1 secara daring, memfasilitasi akses informasi lowongan kerja dan pelatihan, serta menyatukan lima pilar ketenagakerjaan dalam satu ekosistem digital terpadu. Namun demikian, sebagaimana banyak kasus

digitalisasi birokrasi lainnya, implementasi teknologi bukan tanpa hambatan. Dalam praktiknya, berbagai keluhan muncul dari masyarakat pengguna, mulai dari keterbatasan akses bagi pengguna iOS, lambatnya proses layanan, hingga minimnya sosialisasi dan pemahaman teknis di kalangan pencari kerja.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain sistem dan implementasinya di lapangan. SIDAKEPTri sebagai produk inovasi publik belum sepenuhnya menjawab kebutuhan masyarakat, terutama dalam aspek efektivitas pelayanan. Dalam hal ini, efektivitas merujuk pada sejauh mana program atau sistem mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, memberikan manfaat nyata, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, menilai efektivitas SIDAKEPTri tidak hanya penting dari sudut pandang akademik, tetapi juga sangat relevan secara praktis sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kebijakan publik.

Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi menghadapi situasi yang kompleks. Di satu sisi, angka pengangguran terbuka masih relatif tinggi, yakni 10,77% pada Agustus 2022, menandakan bahwa kebutuhan terhadap layanan AK-1 masih sangat besar. Di sisi lain, data menunjukkan bahwa jumlah pengajuan AK-1 belum menunjukkan tren yang stabil dari tahun ke tahun. Misalnya, pada tahun 2023 terjadi penurunan jumlah pemohon dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini memunculkan pertanyaan kritis: apakah penurunan tersebut merupakan hasil dari meningkatnya efektivitas layanan digital melalui SIDAKEPTri, atau justru mencerminkan kekecewaan masyarakat terhadap sistem tersebut? Dari sini, muncul kebutuhan mendesak untuk melakukan penelitian sistematis yang dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang efektivitas program tersebut.

Efektivitas dalam penelitian ini dikaji menggunakan teori yang dikemukakan oleh Campbell, yang menyebutkan bahwa efektivitas dapat diukur melalui indikator keberhasilan program, pencapaian sasaran, dan kepuasan terhadap program. Perspektif ini relevan untuk mengkaji layanan publik berbasis digital karena mampu mengungkap aspek input, proses, dan output dari suatu kebijakan atau program secara menyeluruh. Dalam hal ini,

keberhasilan program dapat dilihat dari seberapa banyak kartu AK-1 yang berhasil diproses dan diterbitkan melalui aplikasi; pencapaian sasaran merujuk pada keterjangkauan layanan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan atau mereka yang memiliki keterbatasan akses teknologi; sedangkan kepuasan program mengacu pada persepsi masyarakat terhadap kemudahan, kecepatan, dan kualitas pelayanan yang diterima.

Dalam pengamatan awal, ditemukan bahwa meskipun aplikasi SIDAKEPTri telah mencapai lebih dari 5.000 unduhan di Play Store, masih terdapat persoalan teknis yang signifikan. Keluhan paling umum adalah lambatnya respon sistem, ketidaktersediaan versi iOS, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur digital. Bahkan, tidak jarang pengajuan AK-1 dilakukan secara daring namun tetap harus dikonfirmasi ulang secara luring, yang pada akhirnya menimbulkan kerja ganda dan menurunkan efisiensi pelayanan. Dari sisi pemerintah, upaya peningkatan kualitas SDM dan pengembangan sistem terus dilakukan, tetapi implementasi di lapangan masih menemui hambatan struktural dan kultural. Masih kuatnya budaya birokrasi konvensional, resistensi terhadap perubahan, serta keterbatasan anggaran dan infrastruktur digital menjadi tantangan nyata dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif.

Hal menarik lainnya yang patut dicermati adalah belum optimalnya proses sosialisasi program SIDAKEPTri. Data dari lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat belum mengetahui adanya layanan digital ini, atau jika pun mengetahui, mereka belum memiliki literasi digital yang memadai untuk mengakses dan memanfaatkannya. Padahal, literasi digital merupakan prasyarat penting dalam keberhasilan implementasi e-government. Tanpa pemahaman yang baik dari masyarakat sebagai pengguna akhir, sebaik apapun sistem yang dikembangkan tidak akan mencapai tujuannya secara maksimal. Oleh karena itu, keberhasilan program tidak hanya bergantung pada kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga pada strategi komunikasi publik yang efektif dan inklusif.

Melalui penelitian ini, penulis berusaha memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam menilai efektivitas program SIDAKEPTri sebagai bentuk inovasi pelayanan publik. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif-

deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, studi pustaka, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari aparat Disnaker Kota Cimahi serta masyarakat pengguna layanan AK-1. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab tiga pertanyaan pokok: pertama, sejauh mana efektivitas aplikasi SIDAKEPTri dalam meningkatkan pelayanan AK-1; kedua, apa saja hambatan utama dalam pelaksanaan aplikasi tersebut; dan ketiga, strategi apa yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja untuk mengatasi hambatan dan meningkatkan kualitas layanan.

Kegiatan pelayanan AK-1 merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah dalam mendukung visi pembangunan sumber daya manusia yang kompetitif dan produktif. Melalui sistem informasi terpadu, diharapkan proses birokrasi dapat disederhanakan, transparansi meningkat, dan keterlibatan masyarakat dalam proses layanan publik semakin tinggi. Namun demikian, sebagaimana dikemukakan oleh banyak ahli dalam bidang administrasi publik, transformasi digital dalam sektor pemerintahan tidak hanya menuntut perubahan teknologis, tetapi juga perubahan paradigma, struktur, dan kultur birokrasi. Oleh karena itu, keberhasilan SIDAKEPTri sebagai inisiatif e-government di tingkat lokal harus dilihat dari berbagai dimensi, termasuk kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, regulasi yang mendukung, serta partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian ini penting bukan hanya untuk mengkaji efektivitas dari sudut pandang akademik, tetapi juga sebagai evaluasi kebijakan yang berguna bagi perbaikan sistem pelayanan publik di Kota Cimahi maupun di daerah lain yang menghadapi tantangan serupa. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengambil kebijakan, pengembang aplikasi, serta pihak-pihak terkait lainnya untuk memperbaiki desain dan pelaksanaan program agar lebih selaras dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan AK-1 tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi benar-benar menjadi instrumen strategis dalam menurunkan angka pengangguran dan meningkatkan kualitas hidup warga negara.

Akhirnya, perlu ditegaskan bahwa keberhasilan implementasi SIDAKEPTri tidak hanya diukur dari jumlah pengguna atau dokumen yang berhasil diterbitkan, tetapi dari bagaimana sistem ini mampu memberikan dampak nyata terhadap kehidupan masyarakat, khususnya dalam memudahkan akses terhadap pekerjaan yang layak. Oleh karena itu, efektivitas SIDAKEPTri harus terus dikaji, dikritisi, dan diperbaiki secara berkelanjutan dalam semangat tata kelola pemerintahan yang inklusif dan berorientasi pada hasil. Penelitian ini, dengan fokus pada efektivitas, hambatan, dan upaya perbaikan, diharapkan menjadi kontribusi kecil namun signifikan dalam memperkuat agenda reformasi birokrasi dan pelayanan publik berbasis teknologi di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh dan mendalam mengenai efektivitas sistem pelayanan publik berbasis teknologi melalui aplikasi Sistem Informasi Data Ketenagakerjaan dan Pelatihan Terintegrasi (SIDAKEPTri) di Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada tujuan penelitian yang tidak hanya mengukur pencapaian secara kuantitatif, tetapi juga mengeksplorasi pengalaman, persepsi, hambatan, dan respons para pelaku serta pengguna sistem secara naratif dan kontekstual. Dengan metode ini, peneliti dapat mengungkap realitas sosial yang kompleks terkait implementasi e-government dalam pelayanan AK-1.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam (in-depth interviews) dan observasi partisipatif terhadap proses pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi. Wawancara dilakukan dengan informan kunci yang dipilih secara purposive berdasarkan posisi dan keterlibatannya langsung dalam proses pelayanan AK-1 melalui SIDAKEPTri. Informan terdiri dari pejabat struktural dan staf operasional Disnaker, pengelola aplikasi SIDAKEPTri, serta masyarakat pengguna layanan, termasuk pencari kerja yang telah menggunakan aplikasi baik secara

berhasil maupun yang mengalami hambatan. Total informan yang diwawancarai berjumlah enam orang, sesuai dengan prinsip kecukupan informasi dan saturasi data dalam penelitian kualitatif.

Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen resmi seperti laporan tahunan Dinas Tenaga Kerja, statistik pengangguran, jumlah pendaftar AK-1, dokumentasi teknis aplikasi SIDAKEPTri, serta regulasi pemerintah pusat dan daerah terkait pelayanan ketenagakerjaan dan e-government. Penelitian ini juga mengacu pada data dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan literatur ilmiah sebagai referensi pendukung dalam mengkonfirmasi temuan di lapangan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan empat cara utama: (1) wawancara semi-terstruktur menggunakan panduan pertanyaan terbuka yang fleksibel; (2) observasi terhadap alur pelayanan AK-1 secara daring dan luring; (3) dokumentasi, berupa pengumpulan dokumen terkait aplikasi dan data administrasi pelayanan; serta (4) studi pustaka untuk memperkuat kerangka teori dan kontekstualisasi masalah.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman, yaitu melalui proses: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan informasi yang relevan, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik, dan kesimpulan ditarik berdasarkan pola-pola temuan yang muncul dari hasil wawancara dan observasi. Seluruh proses analisis dilakukan secara siklis dan reflektif, di mana temuan awal terus dikaji ulang hingga diperoleh pemahaman yang valid dan mendalam.

Dalam menganalisis efektivitas, penelitian ini menggunakan kerangka teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Campbell, yang mencakup tiga dimensi utama: keberhasilan program, pencapaian sasaran, dan kepuasan terhadap program. Indikator keberhasilan program diukur melalui sejauh mana layanan AK-1 dapat diselesaikan melalui sistem digital dengan tepat waktu dan tanpa hambatan teknis; pencapaian sasaran dianalisis berdasarkan keterjangkauan sistem oleh masyarakat yang membutuhkan;

dan kepuasan diukur melalui persepsi pengguna terkait kemudahan akses, kecepatan proses, serta kejelasan informasi dalam aplikasi.

Untuk menjaga validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari informan yang berbeda, sementara triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Validitas data juga diperkuat melalui proses member check, yaitu konfirmasi hasil interpretasi data kepada informan untuk memastikan keakuratan pemahaman peneliti.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Cimahi, khususnya di Dinas Tenaga Kerja sebagai lokasi utama implementasi aplikasi SIDAKEPTri. Pemilihan lokasi didasarkan pada relevansi langsung dengan objek penelitian, yaitu pelayanan publik digital untuk AK-1. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama bulan Mei hingga Juli 2024, dengan mempertimbangkan dinamika implementasi aplikasi dan akses terhadap informan kunci.

Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian mampu memberikan pemahaman yang utuh, kontekstual, dan kritis terhadap dinamika efektivitas layanan publik berbasis teknologi di tingkat pemerintah daerah, serta menjadi masukan strategis dalam upaya perbaikan kebijakan pelayanan ketenagakerjaan di era digital.

PEMBAHASAN

EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DATA KETENAGAKERJAAN DAN PELATIHAN TERINTEGRASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KARTU TANDA PENCARI KERJA (AK/1) DI DINAS TENAGA KERJA KOTA CIMAHI

Efektivitas adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu program, kebijakan, atau kegiatan dapat mencapai tujuannya. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital seperti aplikasi SIDAKEPTri, efektivitas tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan administratif, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut mampu menyederhanakan proses, memperluas akses layanan, dan memberikan pengalaman yang memuaskan

bagi pengguna. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Campbell sebagai pisau analisis untuk membahas efektivitas layanan AK-1 secara digital melalui aplikasi SIDAKEPTri, dengan fokus pada tiga dimensi utama: keberhasilan program, pencapaian sasaran, dan kepuasan pengguna.

Keberhasilan Program

Dalam dimensi ini, keberhasilan SIDAKEPTri sebagai aplikasi pelayanan administrasi ketenagakerjaan diukur melalui indikator pencapaian tujuan fungsionalnya: memberikan layanan AK-1 secara cepat, mudah, dan tidak terbatas ruang dan waktu. Secara konseptual, SIDAKEPTri dirancang sebagai bagian dari implementasi e-government yang menjanjikan efisiensi layanan dan penyederhanaan prosedur. Namun, berdasarkan data lapangan, aplikasi ini belum sepenuhnya memenuhi tujuan tersebut. Banyak masyarakat, termasuk pengguna aktif aplikasi, menyampaikan bahwa meskipun proses input data relatif mudah, proses keluaran seperti penerbitan dokumen AK-1 cenderung lambat dan tidak konsisten. Dalam beberapa kasus, pengguna terpaksa melakukan konfirmasi langsung ke kantor Dinas Tenaga Kerja untuk mengetahui status dokumen mereka.

Ketidaksesuaian antara status digital dan realitas layanan menyebabkan turunnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem. Misalnya, fitur tracking dokumen tidak berjalan optimal dan bahkan sering menampilkan informasi yang tidak sinkron dengan proses aktual. Hal ini menjadi indikasi rendahnya efektivitas sistem dari aspek output yang dijanjikan. Selain itu, adanya keluhan terhadap waktu pemrosesan yang lama, gangguan sistem (maintenance), dan ketiadaan aplikasi untuk platform iOS menunjukkan bahwa aspek kesiapan teknologi belum sepenuhnya matang. Ketidakmampuan sistem untuk menjangkau seluruh lapisan pengguna secara merata juga menjadi indikator bahwa program belum mencapai tingkat keberhasilan yang optimal.

Meski demikian, terdapat pula respons positif dari sebagian masyarakat yang menilai bahwa kehadiran SIDAKEPTri cukup membantu, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas. Misalnya, guru atau pekerja yang tidak memiliki fleksibilitas waktu untuk

datang ke kantor Disnaker mengaku terbantu karena dapat melakukan pengajuan secara daring. Namun nilai positif ini masih belum mampu menutupi kenyataan bahwa mayoritas pengguna masih menghadapi hambatan teknis dan prosedural dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Pencapaian Sasaran

Aspek pencapaian sasaran mengkaji seberapa jauh program dapat menjangkau kelompok masyarakat yang menjadi target. Dalam konteks ini, SIDAKEPTri dirancang untuk seluruh pencari kerja di Kota Cimahi tanpa batasan usia, gender, atau latar belakang teknologi. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa aplikasi ini lebih banyak digunakan oleh kalangan muda (generasi milenial dan Z) yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital. Sementara itu, kalangan yang lebih tua atau dengan literasi digital rendah masih cenderung memilih untuk datang langsung ke kantor Disnaker karena merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi.

Situasi ini diperburuk oleh kurangnya sosialisasi dan pelatihan dari pihak Dinas Tenaga Kerja mengenai cara penggunaan aplikasi. Tidak semua masyarakat mengetahui keberadaan SIDAKEPTri, dan bahkan yang sudah mengetahui pun sering kali kebingungan dalam memahami prosedur pengajuan layanan. Beberapa informan menyebutkan bahwa mereka baru mengetahui aplikasi ini dari teman atau keluarga, bukan dari kanal resmi pemerintah.

Selain itu, distribusi informasi dan ketersediaan akses internet yang belum merata di beberapa wilayah Kota Cimahi menjadi penghambat utama tercapainya sasaran. Beberapa daerah, terutama yang berada di wilayah pinggiran, mengalami kesulitan sinyal internet, yang secara langsung menghambat penggunaan layanan online. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah dalam memastikan inklusivitas program digital di tengah kondisi sosial yang heterogen.

Dari sisi capaian angka, diketahui bahwa tingkat partisipasi pengguna SIDAKEPTri masih belum stabil. Dalam satu triwulan, jumlah pengguna tercatat baru mencapai sekitar 1.240 orang dari target 2.000–3.000 pengguna. Rendahnya angka ini menunjukkan bahwa sistem belum berhasil

menjangkau seluruh target populasi pencari kerja di Cimahi secara maksimal. Artinya, meskipun secara konsep program dirancang untuk menjangkau seluruh warga, implementasinya masih belum merata dan belum adaptif terhadap kondisi sosial dan infrastruktur yang ada.

Kepuasan terhadap Program

Kepuasan pengguna menjadi dimensi penting dalam menilai efektivitas suatu sistem pelayanan publik. Dalam konteks SIDAKEPTri, kepuasan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, responsifitas sistem, dan ketersediaan informasi yang akurat. Berdasarkan data wawancara dan observasi, banyak masyarakat merasa bahwa meskipun aplikasi memudahkan dari segi akses awal, proses akhir seperti penerbitan dokumen masih belum memenuhi ekspektasi. Beberapa pengguna menyampaikan bahwa status dokumen dalam aplikasi menunjukkan sudah bisa diunduh, tetapi saat dicek langsung, ternyata dokumen belum tersedia.

Ketidaksesuaian informasi ini menciptakan rasa frustrasi dan ketidakpercayaan terhadap aplikasi. Selain itu, fitur pengaduan yang ada dalam aplikasi dinilai tidak responsif. Banyak masyarakat mengeluhkan tidak mendapatkan jawaban ketika mencoba menghubungi kontak layanan pelanggan. Call center yang tidak aktif dan fitur chat yang tidak memberikan solusi hanya memperburuk pengalaman pengguna.

Sebagian masyarakat menyarankan agar fitur-fitur aplikasi dibuat lebih sederhana dan informatif, serta desain aplikasi diperbarui agar lebih ramah pengguna. Bahkan ada yang mengusulkan agar pemerintah mengembangkan versi iOS untuk menjangkau pengguna iPhone yang selama ini tidak terlayani. Selain itu, peningkatan kapasitas server dan sistem notifikasi otomatis juga menjadi kebutuhan mendesak agar layanan dapat berjalan lebih real-time.

Namun demikian, pemerintah melalui Dinas Tenaga Kerja telah menunjukkan beberapa upaya perbaikan, antara lain melalui peningkatan kapasitas server, pengembangan fitur, dan penyelenggaraan sosialisasi di tingkat kecamatan seperti Cimahi Selatan dan Cimahi Tengah. Meskipun

upaya tersebut belum sepenuhnya merata dan efektif, langkah-langkah tersebut menunjukkan komitmen institusi dalam meningkatkan mutu layanan dan mendekatkan sistem kepada masyarakat.

Dari hasil analisis di atas, terlihat bahwa efektivitas SIDAKEPTri masih berada pada tahap pengembangan yang belum matang. Keberhasilan program secara administratif memang dapat diakui dari keberadaan aplikasi dan legalitas program, tetapi dari sisi implementasi masih terdapat gap signifikan antara desain sistem dan ekspektasi masyarakat. Pencapaian sasaran belum optimal karena keterbatasan akses, literasi digital, dan sosialisasi. Sementara itu, tingkat kepuasan masyarakat belum tinggi karena banyaknya ketidaksesuaian informasi dan ketidakefisienan proses pelayanan.

Hal ini mengindikasikan bahwa digitalisasi layanan publik seperti SIDAKEPTri tidak bisa hanya mengandalkan teknologi, melainkan harus dibarengi dengan penguatan SDM, strategi komunikasi publik yang menyeluruh, dan pemantauan sistem yang berkelanjutan. Implementasi e-government harus dilihat sebagai proses sosio-teknis yang kompleks, di mana teknologi hanyalah alat bantu dan keberhasilannya sangat ditentukan oleh kualitas manajemen, partisipasi publik, serta adaptasi terhadap kondisi lokal.

Sebagai kesimpulan pembahasan, aplikasi SIDAKEPTri masih memerlukan banyak perbaikan baik dari aspek teknis, manajerial, maupun sosialisasi. Efektivitas pelayanan AK-1 di Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi melalui aplikasi ini belum sepenuhnya tercapai, namun tetap memiliki potensi besar jika pengembangan sistem dilakukan secara serius, inklusif, dan berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan awal bagi evaluasi lebih lanjut serta pengambilan kebijakan berbasis data dalam konteks penguatan e-government dan digitalisasi pelayanan publik di tingkat daerah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas aplikasi SIDAKEPTri dalam meningkatkan pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Tenaga

Kerja Kota Cimahi belum sepenuhnya optimal, meskipun telah menunjukkan beberapa kemajuan positif sebagai inisiatif e-government di tingkat daerah. Dalam aspek keberhasilan program, SIDAKEPTri telah berhasil menyediakan platform digital untuk pelayanan AK-1 yang memungkinkan akses daring tanpa kehadiran fisik. Namun, kelemahan teknis seperti lambatnya pemrosesan, gangguan sistem, dan keterbatasan platform (tidak tersedia untuk iOS) menunjukkan bahwa program belum berjalan secara efisien. Selain itu, minimnya integrasi antara sistem online dan proses administratif manual mengurangi efektivitas yang diharapkan.

Dari sisi pencapaian sasaran, program ini belum sepenuhnya menjangkau seluruh target masyarakat. Literasi digital yang rendah, kurangnya sosialisasi, serta kesenjangan infrastruktur teknologi menjadi faktor penghambat utama. Penggunaan aplikasi masih didominasi oleh segmen masyarakat tertentu yang lebih melek teknologi, sementara kelompok lain justru kembali mengandalkan layanan secara luring.

Dalam dimensi kepuasan pengguna, mayoritas masyarakat menyampaikan pengalaman yang belum memuaskan terhadap layanan ini. Beberapa keluhan utama meliputi keterlambatan penerbitan dokumen, informasi layanan yang tidak sinkron, serta layanan pengaduan yang tidak responsif. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan publik terhadap sistem masih rendah, meskipun secara konseptual aplikasi ini menjanjikan kemudahan.

Upaya-upaya perbaikan seperti peningkatan kualitas server, pengembangan fitur, dan sosialisasi secara bertahap telah dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja, namun masih bersifat parsial dan belum menjangkau seluruh wilayah secara merata. Oleh karena itu, efektivitas program masih berada pada fase transisi dan memerlukan evaluasi berkala serta komitmen peningkatan kapasitas teknologi, sumber daya manusia, dan komunikasi publik. Secara umum, temuan ini mengindikasikan bahwa transformasi pelayanan publik melalui digitalisasi seperti SIDAKEPTri tidak hanya bergantung pada teknologi itu sendiri, tetapi juga pada sejauh mana sistem tersebut terintegrasi secara fungsional, inklusif secara sosial, dan adaptif secara kelembagaan. Diperlukan strategi penguatan kelembagaan, pelatihan masyarakat, serta sistem evaluasi yang lebih partisipatif agar program seperti SIDAKEPTri benar-benar mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan menjawab tantangan ketenagakerjaan secara konkret di tingkat lokal.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Atmadjati, A., 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat ini*. Yogyakarta:Deepublish.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan ,Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Edisi Keempat). Pustaka Pelajar.

Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.

Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: GavaMedia.

Indrajit, Richardus Eko. (2013). *Empat Tipe Relasi E-Government*. Andi, Yogyakarta.

Muhammad Sawir, “Birokrasi Pelayanan Publik Konsep Teori dan Aplikasi”, DEEPUBLISH, Hal 83

Siagian, Sondang P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Starawaji. (2009). *Corporate Social Responsibility* dalam praktek di Indonesia. PT.Elex Media Komputindo, Jakarta.

Sugiyono., 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL:

Awaliah, A. P. (2022). *ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN KARAWANG (Pelayanan Kartu Kuning)* (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).