Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Berbasis *Website Link and Match* Assik (Arek Suroboyo Siap Kerjo) di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya

Hany Dwi Novanti
S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
hany.19093@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati
S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi dan analisa mengenai inovasi aplikasi *website link and match* ASSIK di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada pengukuran inovasi pelayanan publik yang meliputi tata kelola dan inovasi, sumber ide inovasi, budaya inovasi, kemampuan dan alat, tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan, serta pengumpulan data inovasi untuk inovasi tunggal. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari beberapa indikator keberhasilan inovasi, aplikasi ASSIK ini sudah terlaksana dengan baik, namun masih ada beberapa permasalahan mengenai sistem manajemen yang belum ter-sertifikasi ISO dan kendala teknis prosedural aplikasi, yang dibuktikan dengan adanya keluhan masyarakat perihal sistem *bug and error*, fitur-fitur yang sedikit kurang efisien serta desain aplikasi yang kurang menarik. Namun, tidak sedikit pula masyarakat Kota Surabaya yang telah terbantu dan dimudahkan dengan adanya inovasi aplikasi ASSIK ini, sehingga bisa mendapatkan pekerjaan melalui aplikasi ASSIK. Pada tahun 2022 hingga 2023 menunjukkan penurunan TPT Kota sebanyak 0,86%, yang menunjukkan penurunan angka TPT Kota Surabaya yang sebagian berasal dari program aplikasi ASSIK berkontribusi untuk mengurangi jumlah pengangguran di Kota Surabaya. Meskipun angka TPT belum menunjukkan penurunan yang signifikan, namun hal ini sudah menunjukkan kontribusi yang baik dan akan terus dilaksanakan hingga Kota Surabaya menjadi bebas pengangguran.
Kata Kunci: Inovasi, ASSIK, Pengangguran

Abstract

This research aims to provide a description and analysis of the innovation of the ASSIK link and match website application at the Surabaya City Industry and Labor Office. The type of research used in this study is descriptive with a qualitative approach. This research focuses on measuring public service innovation, including governance and innovation, innovation idea sources, innovation culture, capabilities and tools, goals, outcomes, drivers, and barriers, and the collection of innovation data for single innovations. Data collection techniques used in research include interviews, documentation, and observations. Research results show that from several indicators of innovation success, this ASSIK application has been implemented well, but there are still several problems regarding ISO-certified management systems and application procedural technical constraints, as evidenced by community complaints about bug and error systems, slightly less efficient features, and less attractive application design. However, not a few people in Surabaya have been helped and made easier by the innovation of this ASIK application, so that they can get a job through the ASIK application. Between 2022 and 2023, the city's TPT decline was 0.86%, which showed a decrease in the Surabaya City TPT rate, which partly came from the ASSIK application program and contributed to reducing the number of unemployed people in Surabaya. Although the TPT figures have not shown a significant decline, this has shown a good contribution and will continue to be implemented until the city of Surabaya becomes unemployment-free.

Keywords: *Innovation, ASSIK, Unemployment*

PENDAHULUAN

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945, pemerintah Indonesia menyelenggarakan pemerintah daerah. Dengan demikian, pemerintah pusat memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengelola dan mengatur sendiri urusan pemerintahannya. Pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Seperti yang tercantum dalam Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang berbunyi "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (Perundang-undangan, 2009). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu upaya pemerintah, baik pusat, daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara untuk menyediakan layanan kepada masyarakat sebagai pemenuhan hak masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.

Salah satu fungsi pemerintah sebagai penyelenggara pemerintah yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, kedudukan pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena menentukan besarnya pemerintah mampu memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat dan seberapa jauh negara telah mencapai kesejahteraan masyarakat (Nuriyanto, 2016). Memenuhi kebutuhan publik adalah tujuan administrasi publik, yang tentunya harus didukung oleh penyelenggara publik yang berkomitmen terhadap publik. Reformasi pelayanan publik merupakan pilihan yang tepat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, sehingga dalam hal ini akan mempengaruhi tingkat kesejahteraan masyarakat.

Pada dasarnya, kesejahteraan masyarakat adalah kondisi dimana setiap warga negara dapat memenuhi kebutuhan hidupnya (Rahman, 2018). Salah satu permasalahan kesejahteraan masyarakat di masa sekarang yang menghambat perekonomian negara yaitu masalah pengangguran. Pekerjaan bukanlah hal yang mudah dicari, terbatasnya lapangan pekerjaan dapat menimbulkan banyaknya pengangguran. Masyarakat membutuhkan pekerjaan sebagai mata pencaharian untuk memenuhi kebutuhan dasar seperti tempat tinggal, sandang pangan, pendidikan, kesehatan, dan transportasi. Menurut Badan Pusat Statistik, apabila kebutuhan dasar tersebut tidak terpenuhi maka dapat dikatakan sebagai penduduk miskin dan bisa menyebabkan kemiskinan (Bps.go.id, 2023).

Sebagai negara berkembang, Indonesia masih menduduki tempat di urutan kedua dalam hal kemiskinan dan pengangguran. Indonesia berada di urutan setelah Filipina dengan tingkat pengangguran sebesar 5,3%, sedangkan Malaysia memiliki tingkat pengangguran sebesar 4,3% (Dataindonesia.id, 2023). Permasalahan kemiskinan dan pengangguran dapat mengganggu pertumbuhan ekonomi Indonesia.

Tenaga kerja merupakan salah satu sumber daya yang penting untuk mendorong pertumbuhan dan kemajuan ekonomi suatu negara. Namun, sudut pandang lain mengatakan bahwa peningkatan tenaga kerja adalah masalah ekonomi yang sulit ditangani bagi pemerintah. Salah satu alasan yang mengakibatkan hal ini dapat terjadi adalah pemerintah kurang menyediakan lapangan pekerjaan yang terlihat dari hasil kesesuaian pemerintah saat mencocokkan antara jumlah angkatan kerja dengan ketersediaan lapangan kerja, sehingga terindikasi mengalami ketimpangan karena kurangnya lapangan pekerjaan (Kemenkopmk.go.id, 2021).

Status Keadaan Ketenagakerjaan	Agustus 2021	Agustus 2022	Agustus 2023	Perubahan Ags 2021–Ags 2023		Perubahan Ags 2022–Ags 2023	
	orang	orang	orang	orang	persen	orang	persen
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
nduduk Usia Kerja	2.337.229	2.348.058	2,283,993	-53,236	-2,28	-64,065	-2,73
gkatan Kerja	1.572.888	1.643.314	1,569,714	-3,174	-0,20	-73,600	-4,48
ekerja	1.420.615	1.518.038	1,463,594	42,979	3,03	-54,444	-3,59
engangguran	152.273	125.276	106,120	-46,153	-30,31	-19,156	-15,29
kan Angkatan rja	764.341	704.744	714,279	-50,062	-6,55	9,535	1,35
	persen	persen	persen	persen poin		persen poin	
gkat Pengang-ran rbuka (TPT)	9,68	7,62	6,76	-2,92		-0,86	
aki-laki	10,77	9,66	7,30	-3,47		-2,36	
erempuan	8,07	4,61	6,04	-2,03		1,43	
gkat Partisipasi gkatan Kerja PAK)	67,30	69,99	68,73	1,43		-1,26	
aki-Laki	81,69	85,07	80,25	-1,44		-4,82	
erempuan	53,44	55,46	57,61	4,17		2,15	

Gambar 1. Status Keadaan Ketenagakerjaan Kota Surabaya

Sumber: Berita Resmi Statistik BPS, 2023

Pada gambar 1 menunjukkan adanya penurunan data terkait jumlah angkatan kerja pengangguran (pencari kerja) di Kota Surabaya dari tahun 2021 hingga 2023. Hal ini menunjukkan bahwa penyerapan kerja di Kota Surabaya telah meningkat. Meskipun demikian, tidak ada alasan untuk berhenti berupaya untuk meminimalkan pengangguran, jumlah penduduk dapat meningkat, dan jumlah angkatan kerja juga pasti akan meningkat, sehingga ada kemungkinan peningkatan pengangguran.

Salah satu provinsi dengan tingkat pengangguran terbanyak di Indonesia adalah Jawa Timur. Kota Surabaya Raya (Kota Surabaya, Kabupaten Gresik dan Kabupaten Sidoarjo) peringkat Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) terbaru di tahun 2022 tidak lagi berada di angka dua digit. Semua satu digit. Namun, TPT Kota Surabaya masih menempati peringkat sepuluh besar di Jawa Timur di tiga lokasi dalam satu wilayah metropolitan.

Tabel 1. Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Kota Surabaya

Tahun	Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT)
2021	9.68%
2022	7.62%
2023	6.76%

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Tabel 1 menunjukkan penurunan pada Tingkat

Pengangguran Terbuka (TPT) tahun 2021 ke tahun 2022. Ini menunjukkan bahwa selama tiga tahun, Kota Surabaya menunjukkan perubahan yang cukup stabil, dengan penurunan setiap tahun. Oleh karena itu, pemerintah harus terus mengembangkan inovasi untuk memastikan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) benar-benar berada di persentase ter-rendah.

Wakil DPRD Kota Surabaya, Reni Astuti optimis jumlah TPT di Surabaya akan berkurang lagi tahun depan. Targetnya adalah 5 persen, atau kembali ke kondisi normal seperti sebelum pandemi Covid-19. Meskipun mendapat pujian, dewan juga mengkritik kerja sama antar OPD untuk mengurangi pengangguran. Wakil Ketua Komisi C DPRD Surabaya mengatakan belum terlihat adanya sinergi dalam mengatasi masalah pengangguran. Aning Rahmawati menyarankan agar Dinas Sosial dan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya bekerja sama untuk lebih optimal menekan dan mengurangi angka pengangguran, seperti menyelenggarakan pelatihan kerja, pelatihan usaha, dan program padat karya (Jawapos.com, 2022).

Perkembangan teknologi informasi yang terus berkembang di era globalisasi ini, masyarakat telah banyak menuntut pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih transparan, efisien, dan efektif. Bukan hanya itu, masyarakat telah menuntut agar pemerintah memberikan kemudahan akses ke informasi, terutama informasi yang berkaitan dengan pemerintahan. Dengan demikian, pemerintah didorong untuk menerapkan konsep tata pemerintahan yang baik, yang secara umum dikenal dengan *good governance*. Berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik *good governance*, harus menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi untuk mengikuti jaman yang semakin modern, yang semakin memudahkan masyarakat dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi pemerintah untuk berkomunikasi dengan masyarakat, bisnis, industri, dan pemangku kepentingan lainnya secara cepat dan akurat (Angguna, Gani, & Sarwono, 2015). Secara singkat dapat dikatakan bahwa *tujuan e-government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi antara publik, swasta dan pemerintah lainnya yang akan memfasilitasi komunikasi, transaksi dan pelayanan.

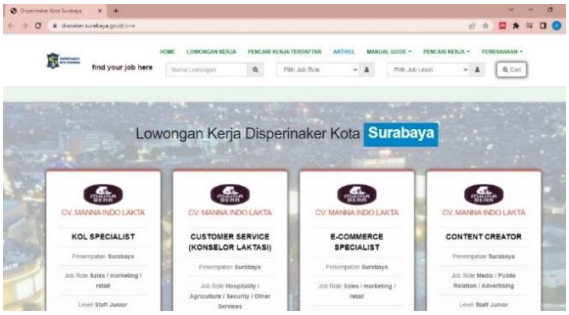
Pemerintah Kota Surabaya sebagai penyelenggara pemerintah daerah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh warganya. Harapan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, biaya yang sepadan terus tercermin dalam penyelenggaraan pemerintahan. Harapan ini berasal dari kesadaran bahwa warga negara berhak atas pelayanan publik yang baik dan bahwa negara bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas (Nuriyanto, 2016). Keberadaan birokrasi negara sangat penting bagi terselenggaranya pelayanan publik. Pemerintah, baik melalui birokrasinya maupun badan usaha milik negara, mempunyai tugas untuk menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat luas (Warsono & Fajar S., 2018). Salah satu wujud pelayanan publik yang dapat diciptakan oleh Pemerintah adalah memfasilitasi masyarakat yang membutuhkan pekerjaan dengan menyediakan dan memudahkan menemukan lapangan pekerjaan.

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja merupakan bagian kantor Pemerintah Kota Surabaya yang memiliki tugas dalam membantu Walikota untuk melaksanakan urusan pemerintahan bidang tenaga kerja yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan.

Fungsi Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja yaitu: a. perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya, b. pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya, c. pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya, d. pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya dan, e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya (Perundang-undangan, 2004).

Untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Surabaya, Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Pemerintah Kota Surabaya membuat aplikasi berbasis *website Link and Match* ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerjo). Aplikasi ini berfokus pada tugas pokok dan fungsinya yang terus berupaya memenuhi hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik, khususnya hak untuk mensejahterakan masyarakatnya di bidang pekerjaan.

Link and Match ASSIK merupakan inovasi berbasis *e-goverment* yang dikembangkan dan dikelola Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya (Anaqoh & Wahyudi, 2023). Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Pemerintah Kota Surabaya menciptakan aplikasi ini untuk memfasilitasi masyarakat Kota Surabaya dengan fitur yang menyediakan lowongan pekerjaan dari berbagai perusahaan dan menghubungkan antara para pencari kerja dengan perusahaan pemberi kerja. Adanya aplikasi *Link and Match ASSIK* (Arek Suroboyo Siap Kerjo), masyarakat di Kota Surabaya, terutama yang sedang mencari pekerjaan, dapat dengan mudah mencari pekerjaan secara *online*. Dengan mengisi data melalui aplikasi, perusahaan dan industri dunia kerja dapat melihat langsung data diri dan keterampilan yang dimiliki oleh pencari kerja.



Gambar 2. Tampilan Laman Aplikasi ASSIK
Sumber: Aplikasi ASSIK

Peneliti mengidentifikasi bahwa aplikasi *website Link and Match* ASSIK masih terjadi permasalahan *sistem bug and error* serta kurangnya *maintenance* sistem secara berkala untuk memperbaharui lowongan pekerjaan terbaru. Permasalahan seperti ini akan menghambat masyarakat pencari kerja kesulitan untuk mendaftar dan mencari lowongan pekerjaan yang diminati. Untuk memastikan bahwa Kota Surabaya tidak lagi memiliki pengangguran, aplikasi *website Link and Match* ini harus segera dioptimalkan karena jumlah pencari kerja akan terus meningkat setiap tahunnya. Sehingga peneliti menegaskan bahwa pengelolaan inovasi aplikasi ini harus diprioritaskan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk manganalisis "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Berbasis *Website Link and Match* Assik (Arek Suroboyo Siap Kerjo) di Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Surabaya".

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah karakteristik penelitian yang mengungkapkan secara spesifik berbagai fenomena sosial dan alam yang ada di dalam kehidupan masyarakat (Sukmadinata, 2005). Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang melakukan analisis, menyajikan, serta menyimpulkan data dari masalah sosial dan dijabarkan secara deskriptif dengan menggunakan metode studi kasus yang terjadi di lapangan. Penelitian ini dilakukan di salah satu instansi pemerintahan yaitu Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya, yang berlokasi di Jl. Penjaringan Asri No. 36, Penjaringan Sari, Kec. Rungkut, Kota Surabaya, Jawa Timur. Fokus penelitian ini yaitu pada Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya.

Subjek penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *purposive*, yaitu peneliti menggunakan teknik penentuan subjek penelitian atau yang disebut informan dengan pertimbangan tertentu yang sengaja ditentukan (Sugiyono, 2019). Peneliti menentukan subjek penelitian yaitu lima responden meliputi fungsional pengantar tenaga kerja disperinaker, analis sistem informasi, dan tiga pengguna aplikasi yang mendapat pekerjaan dari aplikasi ASSIK.

Sumber data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primernya yaitu Kepala Bidang Tenaga Kerja, pengelola *website Link and Match* ASSIK dan pengguna aplikasi yaitu masyarakat Kota Surabaya. Sedangkan sumber data sekunder berupa teori-teori studi literatur yang memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data dan menganalisis hasil penelitian, sehingga dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian dengan validitas tinggi. Selain itu, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pada riset kualitatif, intrumen risetnya ialah periset tersebut sendiri. Maka dari itu periset selaku instrumen juga wajib "dilakukan validasi" sejauh apa periset kualitatif memiliki kesiapan dalam menjalankan riset yang terjun ke lapangan dengan artian memiliki kesiapan memasuki obyek riset dengan cara akademik ataupun logistik dari sektor yang diriset (Sugiyono, 2019). Maka dari itu, instrumen pada riset ini ialah periset sendiri melalui penentuan pedoman wawancara serta pedoman observasi dengan rangka memudahkan tahapan dalam mengumpulkan serta menganalisa data.

Guna memberikan hasil serta mendapatkan data secara akurat serta obyektif yang selaras terhadap tujuan riset ini, analisa data yang dipakai pada riset ini ialah teknik analisa data kualitatif melalui teknik analisa konteks berlandaskan atas penelaahan pustaka serta analisa pernyataan berlandaskan atas hasil wawancara dari informan yang mengarah terhadap tahap yang dikemukakan oleh Miles (2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja (Disperinaker) Kota Surabaya adalah sebuah organisasi pemerintahan daerah yang menyelenggarakan tugas, pokok, serta fungsi dalam sektor perindustrian dan tenaga kerja daerah. Disperinaker berada dibawah naungan Pemerintah Daerah Kota Surabaya yang dipimpin oleh Walikota Surabaya. Disperinaker memiliki peran penting dalam kemajuan ketenagakerjaan Kota Surabaya. Batas wilayah Disperinaker meliputi Kelurahan Medokan Semampir di sebelah utara, Kelurahan Gunung Anyar di sebelah selatan, Selat Madura (bagian Timur) di sebelah timur, dan Kelurahan Tenggilis Mejoyo di sebelah barat.

Sedangkan jam pelayanan Disperinaker Kota Surabaya yakni ketika hari Senin sampai Jumat pukul 07.30 sampai 16.00 WIB dan pada hari Sabtu dan Minggu tutup. Struktur organisasi Disperinaker Kota Surabaya yaitu yang pertama ada Kepala Dinas;

Sekretariat; Pelatihan dan Penempatan Tenaga Kerja; Hubungan Industrial, Syarat Kerja dan Jamsostek; serta Industri (Surabaya, 2024).

Gambar 3. Struktur Organisasi Disperinaker
Sumber: Website Resmi Disperinaker, 2024

Ketika melaksanakan kewajiban tugas serta fungsi kinerja selaku pelaksana pelayanan publik, Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya berpedoman pada Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2021 yang berkaitan dengan kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja dalam memberikan pelayanan ketenagakerjaan meliputi penyebarluasan informasi kerja dan perekrutan kerja (Peraturan Walikota Surabaya Nomor 76 Tahun 2021). Sebagai langkah *manifesti* kemajuan pelayanan publik, penciptaan aplikasi *website Link and Match* ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerjo), dijadikan upaya memberikan informasi kerja dan mempermudah masyarakat dalam melaksanakan kewajiban dari Peraturan Walikota Surabaya.

Aplikasi berbasis *Website Link and Match* ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerjo)

Aplikasi *Website Link and Match* ASSIK merupakan aplikasi yang diciptakan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Pemerintah Kota Surabaya yang memiliki fitur pencari kerja untuk memfasilitasi masyarakat Kota Surabaya dengan cara menyediakan lowongan pekerjaan dari berbagai perusahaan dan menghubungkan antara para pencari kerja dengan perusahaan pemberi kerja. Lewat aplikasi *Link and Match* ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerjo), khalayak Kota Surabaya khususnya para pencari kerja dapat mencari lowongan pekerjaan secara *online* dan dapat langsung mendaftarkan diri dengan melakukan pengisian data lewat aplikasi tersebut, kemudian perusahaan serta industri dunia kerja mampu mengamati dengan cara langsung data diri serta keterampilan yang dipunyai pencari kerja. Aplikasi ini dijalankan sejak 24 Juni 2022 hingga saat ini.

Untuk mengakses halaman *Website* ASSIK Disperinaker Kota Surabaya, dapat dilakukan *scan QR-Code* atau meng-*input* alamat URL "*https://disnaker.surabaya.go.id/assik*".

Gambar 4. Halaman Utama *Website*
Sumber: Aplikasi ASSIK, 2024

Pada halaman utama aplikasi *Website Link and Match* ASSIK terdapat panduan manual untuk menggunakan aplikasi tersebut. Mulai dari cara membuat akun, memasukkan data yang diperlukan, mengupload berkas lamaran pekerjaan, hingga cara mengikuti kegiatan *job fair*.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis, terhitung mulai dari hari perilisan aplikasi *website link and match* ASSIK tahun 2022 hingga tahun 2024 ada 16.513 angkatan kerja yang sudah pernah melamar pekerjaan pada aplikasi ini. Sedangkan jumlah pengguna yang telah membuat akun pada aplikasi *website link and match* ASSIK mencapai 131.197 orang sejak perilisannya. Selain itu, sejak perilisan aplikasi ini hingga sekarang ada 381 perusahaan yang pernah mendaftar sebagai pemberi kerja dan 578 lowongan pekerjaan aktif yang pada aplikasi *website link and match* ASSIK.

Gambar 5. Jumlah Perusahaan Pemberi Kerja
Sumber: Aplikasi ASSIK, 2024

Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi berbasis *Website Link and Match* ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerjo)

Untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan aplikasi *website Link and Match* ASSIK, periset memakai teori aspek keberhasilan inovasi oleh Bugge et al. (2018) yang mencakup atas 6 (enam) parameter, yakni *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi); *Sources of ideas for innovation* (sumber gagasan dalam inovasi); *Innovation culture* (budaya inovasi);

Capabilities and tools (kemampuan dan alat); *Objective, outcomes, drivers, and obtacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan); dan *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan \data informasi tunggal).

1) Tata Kelola dan Inovasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem regulasi atau kebijakan Disperinaker hanya bergantung pada peraturan pusat dan daerah yang telah ditentukan saat menerapkan inovasi aplikasi ASSIK, namun sistem manajemen belum ter-sertifikasi ISO. Inovasi aplikasi ASSIK merupakan produk referensi dari Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor 39 Tahun 2016 tentang pelayanan informasi bursa kerja dan perekrutan tenaga kerja dapat dilakukan secara manual dan *online system* yang terpadu. Penerapan tata kelola dan inovasi, Disperinaker berpedoman dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 76 Tahun 2021 yang berkaitan dengan kedudukan, susunan organisasi dan uraian tugas fungsi serta tata kerja Disperinaker (Peraturan Walikota Surabaya Nomor 76 Tahun 2021). Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Slamet selaku Pengantar Kerja:

> "Sistem manajemen kami berpedoman kuat pada Perwali, Mbak. Jadi kami tuang dalam alur SOP yang ada dalam pelaksanaan pengelolaan aplikasi ASSIK, namun kami sistem manajemen kami belum ter-sertifikasi ISO. Untuk pengawasan dan kontrol juga ada bagian tim yang *handle*, lalu dilanjut dengan rapat pelaporan serta evaluasi kinerja dengan pimpinan Dinas. Aktor-aktor organisasi yang terlibat yaitu Kepala Dinas, Kabid PPTK, Sub Koor PPTK, Programmer, Administrator, Fungsional beserta Petugas Antar Kerja" (Wawancara pada tanggal 27 Februari 2024)

Hasil riset sebelumnya selaras terhadap riset yang dilaksanakan oleh Kartika & Oktariyanda (2022) di Disdukcapil Kabupaten Gresik, studi tersebut melakukan pelayanan secara terintegrasi dengan mekanisme dan prosedur yang sudah ditetapkan, perihal tersebut ditunjukkan melalui Peraturan Pusat dan diikuti Peraturan Daerah, serta sistem manajemen ter-sertifikasi ISO. Berbeda dengan penelitian Maysara & Asari (2021) di DPMPTSP Kota Dumai, yaitu melakukan pelayanan inovasi aplikasi hanya dengan berpedoman pada Peraturan Walikota Dumai, dan ditemukan ditemukannya karyawan DPMPTSP Kota Dumai yang tak mengerti terkait aplikasi yang dioperasikan, hal tersebut menunjukkan bahwa regulasi belum benar-benar terkoordinasi secara menyeluruh.

Menurut United Nation dalam (Hapzah, Rianto, & Tamrin, 2020), tata kelola merupakan komponen penting dari inovasi dalam penyediaan pelayanan publik. Tata kelola dan sektor publik yang berkaitan dengan kelembagaan diperlukan untuk memberikan layanan publik yang inovatif. Pengelolaan inovasi dilakukan oleh disperinaker yang bekerja sama dengan sektor publik terkait.

Menurut Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI dijelaskan bahwa penempatan tenaga kerja baik manual maupun *online* harus terintegrasi dengan sistem penempatan tenaga kerja nasional lewat SISNAKER Terpadu (Kemnaker, 2016). Disperinaker Kota Surabaya melakukan pengelolaan ketenagakerjaan dibawah sistem penempatan tenaga kerja nasional SISNAKER. Dampak terhadap masyarakat menumbuhkan kepercayaan atas keamanan data dan penjaminan layanan.

Berdasarkan pembahasan di atas, Disperinaker Kota Surabaya memerlukan regulasi tindak lanjut mengenai sistem manajemen pelayanan yang ter-sertifikasi ISO untuk menjadi tolok ukur global pada desain penilaian sistem manajemen mutu yang memiliki taraf internasional.

Gambar 6. Rapat Perencanaan Tata Kelola
Sumber: Dokumentasi Disperinaker, 2022

2) Sumber Ide Inovasi

Sumber ide inovasi mempunyai keterkaitan dengan perumusan aturan, penyediaan layanan, dan tujuan untuk membuat ide-ide baru. Sumber-sumber ini berasal dari sumber internal dan eksternal organisasi dalam upaya meningkatkan penyediaan layanan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan konteks organisasi (Bugge et al., 2018).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disperinaker Kota Surabaya mengembangkan ide inovasi karena keinginan untuk selalu memberikan layanan yang lebih baik dalam proses perantaraan kerja. Disperinaker dibawah naungan Pemerintah Kota Surabaya dan Kementerian Ketenagakerjaan mendapat referensi sumber daya yang berasal dari Kementerian Ketenagakerjaan yaitu aplikasi yang bernama SIAPKerja. Hal ini sejalan dengan pernyataan salah satu Tim IT Pengembang Aplikasi ASSIK, Bapak Firdaus:

> "Ya pembuatan aplikasi pencari kerja seperti ASSIK ini adaptasi dari Kemnaker, Mbak.

> Terus kan ada *platform* swasta juga yang selama ini banyak dipakai seperti Jobstreet, LinkedIn, Glints dll, ada beragam sumber daya sebenarnya yang bisa diakses untuk memahami proses dan alur pembuatan aplikasi semacam itu." (Wawancara pada tanggal 14 Mei 2024)

Hasil riset sebelumnya memiliki perbedaan terhadap riset yang dilaksanakan Kartika & Oktariyanda (2022) di Disdukcapil Kabupaten Gresik yang mengatakan bahwa ide inovasi memiliki sumber dari internal organisasi dan eksternal organisasi lewat manajemen pengelolaan pengaduan. Begitu juga dengan penelitian oleh Maysara & Asari (2021) di DPMPTSP Kota Dumai yang menunjukkan bahwa sumber ide inovasi berasal dari keluhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Berlandaskan atas Everett Rogers dalam (Nisrokha, 2020), inovasi ialah gagasan, objek dan praktik sebagai suatu hal yang baru untuk digunakan atau diadopsi. Dalam hal ini, Disperinaker Kota Surabaya telah mengadopsi ide inovasi aplikasi ASSIK dari aplikasi SIAPKerja oleh Kementerian Ketenagakerjaan.

Dalam Peraturan Badan Riset dan Inovasi Nasional yang berkaitan dengan tata kelola riset serta inovasi dalam wilayah Disperinaker menerapkan inovasi berasal dari pengembangan, pengkajian yang mengandung unsur kebaruan dan telah diterapkan (Peraturan Badan Riset Dan Inovasi Nasional, 2023). Dampak terhadap organisasi akan menjadikan kemajuan serta pengembangan kinerja organisasi.

Berdasarkan pembahasan tersebut, Disperinaker menggunakan sumber daya referensi dari pengadopsian lembaga pemerintahan pusat untuk menciptakan inovasi aplikasi ASSIK yang sesuai dengan persyaratan penciptaan dan pengelolaan. Dengan harapan inovasi aplikasi ASSIK ini agar dapat dengan mudah diakses dan digunakan bagi masyarakat Kota Surabaya.

Gambar 7. Bimbingan Teknis dengan
Sumber: Dokumentasi Disperinaker, 2022

3) Budaya Inovasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disperinaker melakukan komunikasi eksternal dan internal dalam budaya inovasi. Komunikasi internal dilakukan di dalam ruang lingkup Disperinaker Kota Surabaya sebagai upaya menumbuhkan adaptif kerja sama. Sedangkan komunikasi eksternal dilakukan untuk memperoleh informasi dengan berbagai perusahaan dan organisasi dalam mengimplementasikan aplikasi ASSIK. Lewat aktivitas ini Disperinaker juga memperoleh informasi lowongan kerja yang berguna bagi para pencari kerja. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Slamet, selaku pengantar kerja:

> "Intinya kalau ber-inovasi, komunikasi harus terjalin dengan baik, di dalam kantor ataupun di luar kantor, kalau di dalam kantor ya antar tim, antar pegawai, terus kalau di luar kantor, jalin komunikasi sama pihak perusahaan pemberi kerja yang bekerja sama dengan Disperinaker, dengan Dispendukcapil terkait kependudukan pekerja, dengan Diskominfo terkait pengawasan keamanan data, serta ber-inisiatif untuk mendengarkan saran dan masukan dari masyarakat. Ini juga bentuk dari budaya inovasi." (Wawancara pada tanggal 27 Februari 2024)

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan studi Kartika & Oktariyanda (2022) di Disdukcapil Kabupaten Gresik bahwa dukungan manajemen puncak (pimpinan) yang tinggi memerlukan kebudayaan serta inovasi dan potensi adaptif karyawan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Aji & Dharmawan (2018) di Kabupaten Banyuwangi juga menerapkan budaya inovasi yang komunikatif dengan mengadakan pelatihan dengan anggota-anggota terkait inovasi.

Menurut Zulfia & Frinaldi (2023) budaya inovasi adalah perubahan sikap, perilaku, dan pemikiran dengan keinginan untuk mengubah pola kerja, prosedur, dan bentuk manajemen. Disperinaker terus berusaha dalam meningkatkan dan mempertahankan konsep nilai budaya inovasi yang dapat memungkinkan setiap pegawai untuk selalu menjaga hubungan baik antar internal dan eksternal untuk mengembangkan dan meningkatkan kemajuan inovasi.

Berdasarkan Peraturan Badan Riset dan Inovasi Nasional tentang penyelenggaraan kerja sama bahwa adanya kolaborasi dan kerja sama dengan mitra kerja dalam pembangunan inovasi (Peraturan Badan Riset Dan Inovasi Nasional, 2023). Disperinaker dan Diskominfo berkolaborasi untuk membangun kerja sama yang sesuai dengan tujuan mereka sebagai penyelenggara publik. Kerja sama ini juga terjadi di masing-masing Kecamatan Kota Surabaya. Dampaknya terhadap masyarakat akan memudahkan dalam proses pencarian kerja melalui aplikasi.

Berdasarkan hal tersebut, Disperinaker menerapkan budaya inovasi sesuai dengan tujuan dalam penciptaan inovasi aplikasi ASSIK untuk membantu dan melayani masyarakat yang belum mendapatkan pekerjaan, sehingga upaya ini akan berkontribusi baik dalam penurunan angka pengangguran di Kota Surabaya.

Gambar 8. Pertemuan dengan Kominfo dan Pengguna aplikasi
Sumber: Dokumentasi Disperinaker, 2022

4) Kemampuan dan Alat

Keterampilan serta alat ialah elemen yang berarti yang mempengaruhi keberhasilan inovasi yang dikembangkan. Hal ini mengacu pada kompetensi yang dimiliki staf implementasi ketika menerapkan suatu inovasi, khususnya yang berkaitan dengan pengoperasian teknologi yang digunakan dan pelatihan yang diberi oleh organisasi terhadap staf implementasi (Bugge et al., 2018).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disperinaker mengutamakan kolaborasi internal dan eksternal dalam indikator kemampuan dan alat, dan bahwa tim pengembang aplikasi berfokus pada pengembangan kemampuan diri. Alat yang digunakan adalah kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak, antara lain *device* komputer atau laptop dan *Smartphone*, dan *Tools* aplikasi seperti desain UI dan UX. Hal ini disampaikan oleh Bapak Firdaus selaku tim pengembang aplikasi ASSIK:

> "Kami (tim pengembang) pada waktu itu mengukur sejauh mana tim dapat menghasilkan sejumlah ide baru serta solusi kreatif guna permasalahan yang ada dalam pengembangan aplikasi, seperti *machine learning*. Sambil mengasah kemampuan, kami juga terbuka untuk sama-sama belajar serta membagikan pengetahuan antara satu dengan lainnya, termasuk pertukaran informasi dengan tim, pemimpin, dan bahkan dengan Diskominfo. Untuk alat kami menggunakan beragam perangkat keras *(device)* dan perangkat lunak *(tools)* untuk mengelola kode, desain, dan infrastruktur aplikasi. Kalau device jelas pakai *PC* ya, seperti komputer dan laptop, *smartphone (hp)*, terus untuk *tools software* buat pengembangan *front-end* dan *back-end*, desain grafis UI dan UX.*"* (Wawancara pada tanggal 14 Mei 2024).

Hasil riset ini selaras terhadap riset yang dilaksanakan Kartika & Oktariyanda (2022) di Disdukcapil Kabupaten Gresik jika pengupayaan dalam mengembangkan kompetensi oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik guna membangun potensi secara profesional serta mempunyai kompetensi personal paripurna. Sedangkan mengenai alat yang digunakan mempunyai performa serta fungsional secara baik. Sedangkan penelitian lain oleh Maysara & Asari (2021) bahwa aplikasi ini harus terus dilakukan pembaruan-pembaruan fitur-fitur yang diberikan pada aplikasi ini masih sederhana, dan tampilan pada aplikasi kuranglah membuat ketertarikan.

Menurut Rohman (2022) perkembangan teknologi informasi merubah berbagai macam perihal, termasuk perspektif masyarakat terhadap pembelajaran, sifat pekerjaan berbasis komputer, serta pentingnya hubungan sosial. Disperinaker melakukan penindaklanjutan permasalahan aplikasi seperti *bug* dan *error* dengan mengidentifikasi dan memperbaiki permasalahan. Melalui proses ini, tim pengembang dapat memastikan untuk meningkatkan kualitas aplikasi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Trasmigrasi tentang standar kompetensi kerja nasional sektor teknologi informasi bidang manajemen layanan teknologi informasi bahwa pegawai bidang teknologi informasi melakukan pengelolaan terhadap kemampuan dan fungsionalitas dari keseluruhan elemen (mencakup didalamnya *hardware*, *software*, serta jaringan) (Kemnaker, 2016). Pengembangan kemampuan teknologi informasi adalah sesuatu yang rutin dilakukan oleh disperinaker, yang memberi pengaruh pada perusahaan sehingga mampu memenuhi kebutuhan kompetensi kerja.

Berdasarkan pembahasan di atas, Disperinaker masih harus terus mengelola kemampuan dalam inovasi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik ketenagakerjaan.

Gambar 9. Rapat Koordinasi Maintenance
Sumber: Dokumentasi Disperinaker, 2022

5) Tujuan, Hasil, Dorongan, dan Hambatan

Dimensi ini mencakup tujuan yang diharapkan dari tahapan inovasi, motivasi yang mendorong inovasi, dan tantangan yang menghalangi pelaksanaan konsep (Bugge et al., 2018).

Berdasarkan hasil riset diketahui jika tujuan Disperinaker menciptakan inovasi aplikasi ASSIK sebagai media penyalur antara pencari kerja yang mudah dan praktis untuk menekan angka pengangguran di Kota Surabaya. Teknologi dapat membuat pekerjaan yang dilakukan lebih hemat waktu dan sumber daya. Tujuan Disperinaker Kota Surabaya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik dan mengurangi tingkat pengangguran. Hambatan yang dialami oleh Disperinaker teknis pelaksanaan dari inovasi ini seperti diperlukannya pemikiran ekstra untuk membuat aplikasi yang mudah untuk diakses dan digunakan. Selain itu, dari perspektif pencari kerja, beberapa pengguna aplikasi ASSIK terkadang masih merasakan kesulitan dan merasa kurang efisien dalam menggunakan fitur aplikasi. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Bapak Firdaus, selaku tim pengembang aplikasi, beliau menyatakan:

> "Tujuan kami dalam pembuatan inovasi aplikasi ASSIK untuk mengupayakan pengangguran di Surabaya ini bisa berkurang, dan mempermudah akses informasi lowongan pekerjaan. Hasilnya sebanyak 97% dari pengguna aplikasi sudah mendapatkan pekerjaan dari perusahaan yang ada di aplikasi. Motivasi kami adalah mengupayakan Kota Surabaya bebas dari masalah pengangguran dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Hambatan yang kami alami mengenai pengelolaan teknis terkait fitur-fitur aplikasi yang perlu pengembangan. (Wawancara pada tanggal 14 Mei 2024)"

Hasil riset sebelumnya selaras terhadap riset yang dilaksanakan Kartika & Oktariyanda (2022) di Disdukcapil Kabupaten Gresik yang belum seluruhnya berlangsung dengan cara efektif dalam memberi kemudahan dalam menjalankan kepengurusan adminduk dengan cara digital. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan Maysara & Asari (2021), bahwa pengembangan aplikasi di DPMPTSP Kota Dumai belum memadai.

Menurut Jange, dkk. (2023), bahwa inovasi mempunyai tujuan guna menambahkan kinerja, efisiensi, atau produktivitas ataupun untuk menemukan penyelesaian baru guna masalah yang ada. Disperinaker dalam inovasi aplikasi ASSIK masih belum mencapai pada indikator efisien yang dibuktikan dengan adanya hambatan-hambatan dari pengguna aplikasi ASSIK mengenai prosedural fitur yang ada.

Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI tentang memantau serta pengevaluasian penyelenggaraan aturan, program, kegiatan dan kelembagaan PPTK dalam 1 (satu) daerah kabupaten/kota (Kemnaker, 2016), Disperinaker telah selaras terhadap kebijakan ini. Perihal tersebut ditunjukkan melalui adanya melakukan evaluasi secara berkala mengenai teknis program serta kegiatan kelembagaan PPTK digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan kebijakan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, Disperinaker masih memiliki beberapa hambatan mengenai teknis prosedural pengelolaan aplikasi, sehingga masyarakat belum sepenuhnya merasakan efisiensi dari adanya inovasi ini. Namun, Disperinaker mempunyai semangat serta motivasi tinggi guna menambahkan kualitas pelayanan publik serta berambisi pada tujuan penciptaan aplikasi.

Gambar 10. Kegiatan Sosialisasi di Kecamatan
Sumber: Dokumentasi Disperinaker, 2022

6) Pengumpulan data inovasi untuk inovasi tunggal

Indikator tersebut menunjukkan teknik suatu instansi ketika mengumpulkan data untuk menentukan jenis inovasi yang dibuat. Data inovasi terdiri dari berbagai jenis informasi yang mencakup proses inovasi, efek, dan hasilnya, dan dikumpulkan dan dianalisis untuk mengukur, memahami, dan menilai berbagai aspek inovasi (Bugge et al., 2018).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa inovasi dilakukan dalam layanan *online* dan *offline*. Jalur *online* dilaksanakan melalui inovasi aplikasi ASSIK dengan konsep *link and match*, dibuat agar pencari kerja dan perusahaan dapat bertemu, merekrut, dan menerima dalam satu sistem. Sedangkan jalur *offline* dilakukan melalui kegiatan sosialisasi/pertemuan dan *job fair* ASSIK. Seperti yang ditekankan oleh Bapak Slamet selaku Pengantar Kerja bahwa:

> "Program ini memudahkan masyarakat Kota Surabaya dalam mencari pekerjaan melalui *website* siap pakai yang dapat diakses kapan saja. Pencari kerja di Kota Surabaya dapat mendaftar dan melamar posisi yang kosong

melalui *website link and match* ASSIK. Program ASSIK dilaksanakan melalui dua sistem yaitu *online* dan *offline*." (Wawancara pada tanggal 30 April 2024).

Hasil riset sebelumnya, selaras terhadap riset Kartika & Oktariyanda (2022) yang dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik bahwa layanan administrasi kependudukan yang memiliki basis *website* dengan prinsip *user friendly* lewat sistem layanan satu pintu (*one get service*) dapat dilakukan secara *online* dan *offline*. Sedangkan penelitian yang dilakukan Maysara & Asari (2021) di Kabupaten Banyuwangi, walaupun telah memakai sistem yang memiliki basis teknologi namun pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai tak menyebabkan sistem pelayanan dengan cara manual menjadi hilang.

Menurut Luecke dalam (Kusumaningtyas, 2019) bahwa Inovasi adalah proses menciptakan, menggabungkan, atau memperbaiki konsep untuk menghasilkan nilai baru untuk suatu proses, prosedur, atau jasa. Disperinaker telah berupaya mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan ide inovasi baru dalam pelayanan publik ketenagakerjaan berupa aplikasi berbasis *website* ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerja).

Berdasarkan Peraturan MENPANRB tentang pembinaan inovasi pelayanan publik dalam pengembangan inovasi merupakan upaya meningkatkan kualitas dan menyebarluaskan inovasi, Disperinaker melakukan pengembangan inovasi serta melakukan penyebaran inovasi melalui sosialisasi di tiap kecamatan-kecamatan di Kota Surabaya serta melalui publikasi sosial media resmi Disperinaker (Peraturan.bpk.go.id., 2021).

Berdasarkan pembahasan di atas, Disperinaker menyatakan program ASSIK terbagi menjadi dua jalur, yaitu *online* dengan konsep *link and match* (aplikasi) dan *offline* (*jobfair)*. Aplikasi *website Link and Match* ASSIK memiliki dampak lingkungan dan sosial, yaitu mengurangi limbah sehingga ramah lingkungan, dan masyarakat sosial merasa lebih mudah dengan inovasi ini, selain menghemat waktu dan biaya.

7) Pengaruh Inovasi Aplikasi Link and Match terhadap masalah pengangguran di Kota Surabaya

Berlandaskan dari observasi dan analisis penulis, program aplikasi *website link and match* ASSIK dalam upaya penurunan angka pengangguran di Kota Surabaya menurut Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Kota Surabaya dari tahun 2021, 2022, dan 2023, telah mengalami penurunan yang signifikan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, pada tahun 2021 hingga 2023 TPT Kota Surabaya berturut-turut berada di angka 9,68%; 7,62%, dan 6,76%. Jika dikaitkan dengan penggunaan aplikasi ASSIK yang mulai dilaksanakan pada tahun 2022, maka penurunan TPT Kota Surabaya tahun 2022 sampai 2023 adalah sebesar 0,86%. Angka ini menunjukkan penurunan angka TPT Kota Surabaya secara tidak langsung, yang disebabkan oleh program aplikasi ASSIK yang berkontribusi pada penurunan jumlah pengangguran di Kota Surabaya. (Bps.go.id, 2024).

Tabel 2. TPT Kota Surabaya

Presentase	2021	2022	2023
TPT Kota Surabaya	9,68	7,62%	6,76%

Sumber: Badan Pusat Statistik Prov. Jawa Timur, 2024

Bukan hal yang mudah dalam mencapai angka seperti pada Tabel 2, mengingat setiap tahunnya angka peningkatan jumlah angkatan kerja dan jumlah penduduk baru yang terus bertambah. Oleh karena itu, berbagai pihak dan otoritas dari tingkat kementerian hingga daerah memiliki kewenangan dan tugas masing-masing dalam penurunan pengangguran. Sebisa mungkin Pemerintah Kota Surabaya terus melakukan pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja dalam mengelola dan mengevaluasi inovasi aplikasi *website link and match* ASSIK agar mencapai angka minimum dalam presentase TPT Kota Surabaya dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis memberikan ucapan terima kasih terhadap seluruh pihak yang telah ikut serta pada penyusunan riset sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar, diantaranya Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing, seluruh dosen Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya, Bapak Slamet Budiono, S.Psi., M.T. selaku Pengantar Kerja Disperinaker dan Bapak Achmad Firdaus, S.Kom. selaku tim pengembang IT Disperinaker yang telah memberikan informasi data yang dibutuhkan untuk penelitian.

PENUTUP

Simpulan

Hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan publik melalui aplikasi *website link and match* ASSIK di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya menunjukkan bahwa masyarakat Kota Surabaya cukup antusias untuk mendukung dan memanfaatkan inovasi tersebut. Namun secara umum, inovasi pelayanan publik melalui aplikasi *website link*

and match ASSIK di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya masih ditemukan masalah teknis prosedural seperti *bug and error*, belum terdapat efisiensi fitur yang ada pada aplikasi ASSIK, dan belum adanya sistem manajemen yang ter-sertifikasi ISO.

Adanya penciptaan aplikasi ASSIK berpengaruh baik bagi lingkungan dan sosial, seperti ramah lingkungan dan memajukan kesejahteraan sosial masyarakat. Jika dikaitkan dengan penggunaan aplikasi ASSIK sejak perilisannya hingga sekarang, TPT Kota Surabaya selama 3 tahun mengalami penurunan sebanyak 0,86%. Secara tidak langsung angka ini penurunan angka TPT Kota Surabaya sebagian berasal dari kontribusi program aplikasi ASSIK untuk mengurangi jumlah pengangguran di Kota Surabaya. Selain itu, upaya ini akan terus dilaksanakan hingga permasalahan pengangguran di Kota Surabaya dapat teratasi.

Saran

Berlandaskan atas hasil riset, penulis memberi sejumlah saran yang bermanfaat dan memotivasi pihak-pihak terkait di masa mendatang.

1) Meningkatkan sistem manajemen dengan pelatihan sertifikasi ISO, agar mutu manajemen dan performa organisasi meningkat, serta kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pemerintahan meningkat.
2) Meningkatkan keterbukaan informasi dan komunikasi apabila aplikasi ASSIK mengalami permasalahan *server* melalui kanal media sosial Instagram, Tiktok, Facebook, *Website* Disperinaker, X, dan lain-lain.
3) Memaksimalkan penyebarluasan informasi mengenai inovasi aplikasi ASSIK dengan menggunakan media sosial agar mudah diketahui masyarakat Kota Surabaya, khususnya para pencari kerja milenial dan generasi Z.
4) Meningkatkan evaluasi rutin terhadap sistem pengelolaan aplikasi ASSIK terutama dari masukan, keluhan, komentar, kritik dan saran masyarakat.
5) Melakukan pelatihan keberlanjutan kepada pegawai, sosialisasi dan edukasi intensif kepada masyarakat pengguna aplikasi.
6) Perlu adanya *upgrade version* aplikasi ASSIK berbasis *website* menjadi aplikasi yang dapat diunduh melalui *smartphone.*
7) Peningkatkan keamanan aplikasi secara berkala untuk meminimalisir adanya peretasan data oleh *hacker*.

DAFTAR PUSTAKA

Aji, G. G., & Dharmawan, A. (2020). *E-Government to Improve Public Service in Village Difussion of Smart Kampung Innovation in Banyuwang*. *226*(Icss), 347–351. https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.71

Anaqoh, J., & Wahyudi, A. (2023). Implementasiaplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (Assik) Pada Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik*, *10*(3), 1040–1053. https://doi.org/https://doi.org/10.37606/publik.v10i3.740

Angguna, Y. P., Gani, A. Y. A., & Sarwono. (2015). Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, *3*(1), 80–88.

Beno Jange, Dorce Idie, Ade Taufan, Muhamad Pattiran, & Jalmijn Tindage. (2023). Peran Inovasi Teknologi Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Dalam Manajemen Ekonomi: Sebuah Kajian Kritis Literatur. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, *7*(1), 216–221. Retrieved from http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/24063%0Ahttp://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/download/24063/16957

Bps.go.id. (2023). *Konsep Kemiskinan dan Ketimpangan*. Retrieved from https://www.bps.go.id/subject/23/kemiskinan-dan-ketimpangan.html#subjekViewTab1

Bps.go.id. (2024). Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Menurut Kabupaten/Kota (Persen), 2021-2023.

Bugge, M. M., Coenen, L., & Branstad, A. (2018). Governing Socio-Technical Change: Orchestrating Demand for Assisted Living in Ageing Societies. *Science and Public Policy*, *45*(4), 468–479. https://doi.org/10.1093/scipol/scy010

Dataindonesia.id. (2023). Pengangguran RI Diproyeksi Tertinggi Kedua di Asean pada 2023. Retrieved March 3, 2023, from Data Indonesia website: https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/pengangguran-ri-diproyeksi-tertinggi-kedua-di-asean-pada-2023.

Hapzah, S. N., Rianto, B., & Tamrin, M. H. (2020). Tata Kelola Inovasi Pelayanan Publik: Dimensi Kelembagaan, Aktor Kebijakan dan Masyarakat. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *5*(2), 153–164. https://doi.org/10.26905/pjiap.v5i2.4327

Jawapos.com. (2022). *Surabaya Raya Masuk 10 Besar Pengangguran Tertinggi di Jatim*. Retrieved from https://www.jawapos.com/surabaya-

raya/01419857/surabaya-raya-masuk-10-besar-pengangguran-tertinggi-di-jatim

Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260. https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260

Kemenkopmk.go.id. (2021). Tiap Tahun Pemerintah Harus Sediakan 3,6 Juta Lapangan Kerja.

Kemnaker. (2016). Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia.

Kusumaningtyas, A. S. (2019). Inovasi Varian Mie Organik pada Kedai Love Mie Semarang. *UNIKA Soegijapranata Semarang*, *53*(9), 1689–1699. https://doi.org/http://repository.unika.ac.id/20163/

Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *3*(September), 215–226. https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290

Miles, M. B. and A. M. H. (2009). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. UI Press. Retrieved from https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/9207/analisis-data-kualitatif-buku-sumber-tentang-metode-metode-baru.html

Nisrokha. (2020). Difusi Inovasi dalam Dunia Pendidikan. *Jurnal Madaniyah*, *10*(2), 173–184.

Nuriyanto, N. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi*, *11*(3), 428. https://doi.org/10.31078/jk1132

Peraturan.bpk.go.id. (2021). Pembinaan Inovasi Publik.

Peraturan Badan Riset dan Inovasi Nasional. (2023). Badan Riset dan Inovasi Nasional

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 76 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. (2021). Surabaya.

Perundang-undangan, P. (2004). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara*. Jakarta: Pemerintah Pusat.

Perundang-undangan, P. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerint.

Rahman, A. (2018). Identifikasi Strategi Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Kecamatan Sungaiambawang Kabupaten Kuburaya Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Manajemen Pembangunan*, *5*(1), 17–36.

Rohman, A. (2022). Literasi dalam Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis di Era Disrupsi. *EUNOIA (Jurnal Pendidikan Bahasa Indonesia)*, *2*(1), 40. https://doi.org/10.30821/eunoia.v2i1.1318

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata, N. S. (2005). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Surabaya, D. (2024). Struktur Organisasi Disperinaker Kota Surabaya.

Warsono, H., Qurniawati, D. R., Sitorus, H., & Fajar S., S. M. (2018). INOVASI LAYANAN MPOSPAY DAN FREE PICK UP POS INDONESIA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, *2*(2), 44. https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n2.p44-50

Zulfia, H., & Frinaldi, A. (2022). Urgensi Penerapan Budaya Inovasi Bagi Asn Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Publik Dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, *7*(1), 1–11. https://doi.org/10.31506/jipags.v7i1.17555