

Efektivitas Aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” Dalam Mengurangi Angka Pengangguran

Faiq Giehan Ulwan Afifi - 14010121140168

Yuwanto

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro, Semarang.

Abstrak

Dalam era globalisasi dan digitalisasi yang semakin kompleks, pemerintah dan organisasi publik dihadapkan pada tantangan yang dinamis, termasuk adanya kebutuhan untuk merespons perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi secara cepat dan efektif. Pemerintah Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan yang baik, efektif, efisien, dan cepat kepada semua masyarakat. Pemerintah Kota Tangerang memanfaatkan konsep tersebut dengan melalui penggunaan aplikasi untuk mengurangi tingkat pengangguran terbuka sebesar 6,76 % di kota Tangerang. Metode yang digunakan adalah Metode kualitatif ini merupakan sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari berbagai orang serta perilaku yang bisa diamati. Dalam penelitian ini akan melibatkan Pemerintah Kota, Diskominfo, Disnaker serta masyarakat kota Tangerang. Dan teknik pengumpulan data menggunakan Wawancara serta Dokumentasi. Sebanyak 85 ribu masyarakat yang sudah mengikuti program pelatihan kerja yang disediakan. Secara keseluruhan, sejak 2022 hingga 2024, lebih dari 17.880 peserta telah memanfaatkan program ini untuk mendapatkan akses ke dunia kerja, serta 3.085 peserta telah mengikuti pelatihan bersertifikat BNSP secara gratis. Fitur “Tangerang Cakap Kerja” ini bertujuan untuk mengurangi angka pengangguran terbuka di Kota Tangerang secara efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi, Inovasi Kebijakan, Pengangguran Terbuka.

Abstract

In an era of globalization and digitalization that is increasingly complex, governments and public organizations are faced with dynamic challenges, including the need to respond to social, economic, and technological changes quickly and effectively. The Tangerang City Government in providing good, effective, efficient, and fast services to all communities. The Tangerang City Government utilizes this concept through the use of applications to reduce the open unemployment rate by 6.76% in the city of Tangerang. The method used is This qualitative method is a research procedure that produces descriptive data in the form of written or spoken words from various people and observable behaviors. This research will involve the City Government, Diskominfo, Disnaker and the people of Tangerang city. And the data collection technique uses Interviews and Documentation. A total of 85 thousand people have participated in the job training program provided. Overall, from 2022 to 2024, more than 17,880 participants have taken advantage of this program to gain access to the world of work, and 3,085 participants have taken part in BNSP certified training for free. The "Tangerang Cakap Kerja" feature aims to effectively reduce the open unemployment rate in Tangerang City.

Keywords: *Effectiveness, Application, Policy Innovation, Open Unemployment.*

Pendahuluan

Dalam era globalisasi dan digitalisasi yang semakin kompleks, pemerintah dan organisasi publik dihadapkan pada tantangan yang dinamis, termasuk adanya kebutuhan untuk merespons perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi secara cepat dan efektif. Inovasi kebijakan melibatkan proses menciptakan, menguji, dan mengimplementasikan solusi baru untuk masalah-masalah publik yang belum terselesaikan. (Osborne, S. P., & Brown, L., (2013).

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

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

tingkat pengangguran pada kelompok usia 15–24 tahun dibandingkan kelompok usia lain. Fenomena pengangguran muda menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara keterampilan yang dimiliki pemuda dan kebutuhan pasar tenaga kerja, serta mencerminkan ketidakstabilan ekonomi yang berdampak pada produktivitas dan kesejahteraan jangka panjang. Badan Pusat Statistik, (2023).

Kota Tangerang adalah salah satu kota terbesar dan terpenting di Provinsi Banten. Dikatakan terbesar karena kota Tangerang merupakan kota dengan kepadatan penduduknya tinggi. Pemerintah Kota/Daerah sendiri memiliki kewajiban untuk bisa memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat, sehingga dalam melaksanakan kewajiban tersebut pemerintah bisa berusaha untuk memperbaiki pelayanannya dengan menggunakan teknologi dan komunikasi yang bisa mengolah data dengan cepat, efektif, dan efisien untuk menghasilkan informasi yang tepat dan akurat.

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

Smart city ini kemudian mencoba inovasi kebijakan aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” yang dimana hal itu bermaksud untuk membantu masyarakat agar mudah

mendapatkan peluang pekerjaan, pelatihan kerja maupun informasi terkait lowongan pekerjaan itu sendiri. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan merendahkan angka pengangguran, pemerintah Kota Tangerang yang bekerjasama dengan melalui Dinas Ketenagakerjaan meluncurkan program aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” pada tanggal 23 Februari 2022 yang menyediakan informasi tentang peningkatan kompetensi, wawasan dan kapabilitas yang dibutuhkan masyarakat kota Tangerang untuk para pemberi pekerjaan.

Metode Penelitian

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

Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang akan menjadi informan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini akan melibatkan Pemerintah Kota, Diskominfo, Disnaker serta masyarakat kota Tangerang untuk melihat efektivitas dalam program aplikasi yang berada di dalam “Tangerang Cakap Kerja”.

Teknik pengumpulan data merupakan data yang akan menjadi suatu proses atau tujuan dari penelitian, bisa dikatakan yang menjadi krusial dalam melakukan pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah Wawancara, Tentunya metode wawancara ini yang akan didapatkan dengan bertanya atau berkomunikasi langsung dengan narasumber. Dan juga Dokumentasi, Metode dokumentasi merupakan metode berbentuk data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip serta dokumen-dokumen lainnya.

Analisis dan interpretasi data adalah proses pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Terdapat 3 alur untuk menganalisis data yaitu, yang pertama reduksi data, yang merupakan proses

penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis ketika meneliti. Reduksi data juga akan berlangsung terus-menerus selama teknik peneliti adalah penelitian kualitatif, penyajian data, merupakan suatu cara utama bagi analisis kualitatif yang sangat valid. Kedua, penyajian data yang akan meliputi jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan, semuanya akan menggabungkan untuk memberikan suatu informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu, dan ketiga, menarik kesimpulan yang merupakan verifikasi selama penelitian yang akan menjadi tinjauan ulang pada catatan ketika meneliti.

Hasil dan Pembahasan

Aplikasi “Tangerang Cakap kerja” dinilai efektif berdasarkan lima indikator utama. Pertama, indikator aksesibilitas yang menunjukkan aplikasi selalu diperbarui dengan teknologi terkini dan disertai sosialisasi untuk memudahkan pengguna. Kedua, indikator responsivitas terlihat dari adanya *helpdesk* melalui website dan keterlibatan admin OPD untuk menjawab pertanyaan pengguna. Ketiga, indikator reliabilitas ditunjukkan melalui pengecekan ulang coding dan script oleh tim Diskominfo sebelum aplikasi diluncurkan. Keempat, indikator kredibilitas dicapai melalui kolaborasi dan langkah proaktif dalam mendeteksi serta menangani ancaman keamanan aplikasi. Terakhir, indikator kapabilitas adanya pembentukan grup pengembang dan jaringan yang bekerja sama dengan penyedia layanan sesuai *Service Level Agreement (SLA)* untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Aplikasi ini menunjukkan efektif dalam memberikan solusi berbasis teknologi yang andal dan aman.

Program “Tangerang Cakap kerja” terbukti efektif berdasarkan lima indikator utama. Pertama, tingkat intensi pengguna mencapai 85 ribu, menunjukkan keberhasilan program dalam menarik partisipasi masyarakat. Kedua, kualitas informasi yang disampaikan melalui sosialisasi maksimal membantu peserta memahami program secara mendalam. Ketiga, dukungan berupa fasilitas fisik seperti alat tulis, materi, sertifikat, konsumsi, dan juga uang saku. Keempat, pengembangan fitur seperti Tas Loker mencerminkan empati pemerintah terhadap kesulitan masyarakat dalam mencari pekerjaan. Terakhir, adanya jaminan pelaksanaan yang kuat, didukung oleh alokasi

APBD, memastikan keberlanjutan program. Program ini menjadi solusi inovatif dalam mengurangi pengangguran di Kota Tangerang.

Adapun syarat dalam penggunaan aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” ini, yaitu, Harus berdomisili di Kota Tangerang, yang biasanya dibuktikan dengan KTP atau dokumen domisili, Memiliki akun pada aplikasi Tangerang LIVE, karena fitur Tangerang Cakap Kerja hanya dapat diakses melalui aplikasi ini, Mengisi data diri lengkap, seperti nama, nomor telepon, alamat email, dan nomor KTP saat melakukan pendaftaran, Berusia minimal 18 tahun untuk dapat mengakses layanan ketenagakerjaan dan pelatihan yang tersedia di aplikasi, Menyiapkan dokumen pendukung sesuai kebutuhan layanan, seperti scan atau foto KTP, CV, ijazah terakhir, atau sertifikat keahlian, dan Memiliki e-KTP untuk layanan tertentu, seperti pembuatan kartu kuning atau pendaftaran pelatihan di Balai Latihan Kerja.

Proses pendaftaran untuk Virtual Job Fair umumnya sangat efisien karena dilakukan secara online melalui aplikasi Tangerang Cakap Kerja, yang memungkinkan pencari kerja untuk mengakses berbagai lowongan pekerjaan dari berbagai perusahaan tanpa harus datang secara langsung. Peserta hanya perlu mendaftar, mengunggah dokumen seperti CV, dan mengikuti tahapan seleksi yang ditawarkan oleh perusahaan. Waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan respons atau panggilan wawancara setelah mengikuti Virtual Job Fair melalui aplikasi Tangerang Cakap Kerja, peserta bisa menerima panggilan dalam 3 hingga 7 hari kerja setelah acara job fair.

Berdasarkan data per 1 Januari hingga Juni 2024, fitur Tangerang Cakap Kerja telah digunakan oleh 139.202 pengguna. Secara keseluruhan, sejak 2022 hingga 2024, lebih dari 17.880 peserta telah memanfaatkan program ini untuk meningkatkan keterampilan dan mendapatkan pekerjaan.

Tabel 1. Jumlah Pengguna

| Kategori | Jumlah | Keterangan |
|--|----------------|---------------------------------------|
| Total Pengguna Fitur Tangerang Cakap Kerja | 139.202 | Hingga Juni 2024. |
| Total Akun yang Terverifikasi | 85.730 | Hingga Juni 2024. |
| Pengguna yang Mendapatkan Pekerjaan | 17.880 peserta | Melalui Virtual Job Fair (2022–2024). |
| Peserta Pelatihan BLK Bersertifikat BNSP | 3.085 peserta | Hingga Juni 2024 |

Sumber: (Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang, 2024)

Program ini berkontribusi dalam penurunan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Kota Tangerang, dari 9,07% pada tahun 2021 menjadi 5,92% pada tahun 2024. Dengan akses mudah melalui aplikasi dan fitur yang interaktif, Tangerang Cakap Kerja menjadi inovasi penting dalam upaya pemerintah daerah mengurangi pengangguran dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Tabel 2. Jumlah Angka Tingkat Pengangguran Terbuka dari Tahun 2021-2024

| Tahun | Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Kota Tangerang |
|--------------|--|
| 2021 | 9,07% |
| 2022 | 7,16% |
| 2023 | 6,76% |
| 2024 | 5,92% |

Sumber: (Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tangerang, 2024)

Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi kebijakan aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” dalam penyediaan kesempatan pelatihan kerja serta penyediaan informasi terkait lowongan pekerjaan untuk mengurangi angka tingkat pengangguran di Kota Tangerang. Temuan penelitian ini telah menjawab berbagai pertanyaan dan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Pada dasarnya kebijakan aplikasi ini dibuat atas permintaan Walikota untuk membangun Kota Tangerang menjadi Kota Pintar (smart city). Fitur “Tangerang Cakap Kerja” ini bertujuan untuk mengurangi angka pengangguran terbuka di Kota Tangerang secara efektif. Terdapat program yang dibuat oleh Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang yaitu program pelatihan pekerjaan dan penyediaan informasi lowongan pekerjaan (Job Fair).

Berbagai respon yang baik dari masyarakat dari inovasi kebijakan aplikasi yang telah dibuat oleh Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika dikarenakan melalui aplikasi ini akan mempermudah masyarakat dalam penggunaannya serta tidak harus datang ke kantor instansi terkait. Melalui aplikasi Tangerang LIVE, Dinas Ketenagakerjaan bekerja sama untuk membuat program “Tangerang Cakap Kerja” yang didalamnya terdapat pelatihan pekerjaan dan informasi lowongan pekerjaan (Job Fair). Sebanyak 85 ribu masyarakat yang sudah mengikuti program pelatihan kerja yang disediakan, program ini berhasil menarik banyak partisipasi masyarakat, dengan sebagian besar peserta mendapatkan pekerjaan melalui optimalisasi program yang meliputi pelatihan pekerjaan beserta job fair. Secara keseluruhan, sejak 2022 hingga 2024, lebih dari 17.880 peserta telah memanfaatkan program ini untuk mendapatkan akses ke dunia kerja, serta 3.085 peserta telah mengikuti pelatihan bersertifikat BNSP secara gratis.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, dan hasil wawancara kepada instansi terkait serta masyarakat Kota Tangerang, bahwa inovasi kebijakan aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” dapat dikatakan membantu dalam mengurangi angka tingkat pengangguran terbuka dari berbagai indikator yang telah ditentukan. Efektivitas Aplikasi dari segi Aksesibilitas, Responsivitas, Reliabilitas, Kredibilitas, dan Kapabilitas. Dan Efektivitas Program dari segi Intensi Pengguna, Kualitas Informasi, Bentuk Fisik,

Empati, dan Jaminan Program. Hal ini, inovasi kebijakan aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” dikatakan efektif karena menjadi salah satu faktor untuk mengurangi tingkat pengangguran terbuka di Kota Tangerang dalam 4 tahun terus menurun yaitu pada tahun 2021 sebesar (9,07%), tahun 2022 sebesar (7,16%), tahun 2023 sebesar (6,76 %), sedangkan di tahun 2024 sebesar (5,92%).

Saran

Berbagai temuan yang didapat selama melakukan wawancara dengan narasumber, para anggota tim instansi Diskominfo dan Disnaker menyatakan terdapat hambatan yang berpengaruh terhadap efektivitas aplikasi “Tangerang Cakap Kerja”, peneliti memiliki beberapa saran atau rekomendasi sebagai berikut:

1. Mengenai aksesibilitas pada aplikasi perlunya bantuan fitur kepada masyarakat disabilitas untuk mempermudah akses. Penambahan fitur bantuan kepada masyarakat disabilitas bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.
2. Terkait keamanan data pada aplikasi “Tangerang Cakap Kerja” yang harus kerjasama dengan Badan Siber Nasional perlu dipercepat dan diprioritaskan untuk menjamin keamanan data masyarakat Kota Tangerang dari serangan-serangan yang tidak bertanggung jawab, walaupun Diskominfo Kota Tangerang mempunyai solusi lain untuk mempertahankan keamanan data, namun hal ini untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat Kota Tangerang.
3. Masih banyak masyarakat yang belum mengenal aplikasi serta program “Tangerang Cakap Kerja”, perlunya sosialisasi yang dengan pemerintah di setiap daerah Kota Tangerang untuk memperkenalkan aplikasi secara merata dalam kepada masyarakat agar bisa menggunakan aplikasi tersebut.

Referensi

Amalia, A., & Islami, L. (2021). Peran Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Tangerang Dalam Mensosialisasikan Program Aplikasi “Tangerang LIVE”. *Pantarei*, 5(02).

Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). *Keadaan Angkatan Kerja di Indonesia*

Fauzi, N., Stiawati, T., & Jumiati, I. E. (2023). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Untuk Memberikan Informasi Kepada Masyarakat Melalui Aplikasi Tangerang Live. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 125-135.

Gestiyarini, G., Yusuf, Y., & Muhtadi, T. Y. (2023). Inovasi Pada Program Tangerang Cakap Kerja Dalam Mengatasi Pengangguran Di Kota Tangerang. *Multilingual: Journal of Universal Studies*, 3(4), 1-11.

Isbandi, F. S. S., Sagiyanto, A., Rahma, A., Apriani, W., Utomo, A. S., & Dasini, D. (2022). Implementasi Fitur Laksa Pada Aplikasi Tangerang Live Sebagai Layanan Aspirasi Masyarakat Tangerang. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 87-100.

Osborne, S. P., & Brown, L. (2013). *Handbook of Innovation in Public Services*. Edward Elgar Publishing.