

**Penerapan E-Government pada *Website*
SIKER Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang
Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan
Publik**

**Fadhil Indra Pradipa¹, Neny Marlina² Email:
indradipazzz@gmail.com**

**Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50139

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505

Laman: <https://fisip.undip.ac.id/id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *e-government* melalui Website Sistem Informasi Ketenagakerjaan (SIKER) pada Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang serta menilai sejauh mana platform tersebut mampu menjamin akses pelayanan publik yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Penelitian ini menggunakan kerangka teori *Good Governance*, *New Public Service*, dan Teori Implementasi Kebijakan untuk memahami tata kelola digital, orientasi pelayanan publik, serta proses pelaksanaan kebijakan berbasis teknologi. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif-kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Informan penelitian terdiri dari Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dan pengelola Website SIKER, dengan analisis data menggunakan model interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIKER telah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan ketenagakerjaan, seperti pendaftaran AK1 (Kartu Kuning), informasi lowongan kerja, pelatihan kerja, serta pengaduan hubungan industrial. Integrasi dengan sistem nasional dan provinsi turut memperluas jangkauan layanan serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data melalui fitur analitik. Namun, masih terdapat kendala dalam sinkronisasi data antarplatform, keterbatasan fitur aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta kesenjangan literasi digital dan infrastruktur internet di wilayah tertentu yang berdampak pada belum optimalnya pemerataan akses layanan.

Kesimpulannya, penerapan SIKER sebagai bentuk implementasi *e-government* telah mendukung prinsip *good governance* dan transformasi *smart city* di Kota Semarang, terutama dalam aspek efektivitas dan transparansi pelayanan publik. Akan tetapi, untuk mewujudkan pelayanan yang benar-benar inklusif dan berkeadilan, diperlukan penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyempurnaan integrasi sistem, serta strategi sosialisasi dan pendampingan bagi kelompok masyarakat rentan agar tidak tertinggal dalam proses transformasi digital.

Kata Kunci: E-Government, Pelayanan Publik, SIKER, Good Governance, Smart City, Inklusivitas Digital.

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

² Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of e-government through the Employment Information System Website (SIKER) at the Department of Manpower of Semarang City and to assess the extent to which the platform ensures inclusive access to public services for all segments of society. This research employs the frameworks of Good Governance, New Public Service, and Policy Implementation Theory to understand digital governance, public service orientation, and the process of implementing technology-based policies. The method used is descriptive qualitative research, with data collection techniques including interviews, documentation, and literature review. The research informants consist of the Head of the Department of Manpower of Semarang City and the SIKER website administrators, with data analysis conducted using an interactive model involving data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results show that the implementation of SIKER has improved efficiency, transparency, and ease of access to employment services, such as AKI registration (Job Seeker Card), job vacancy information, job training, and industrial relations complaints. Integration with national and provincial systems has further expanded service coverage and supported data-driven decision-making through analytical features. However, several challenges remain, including data synchronization issues across platforms, limited accessibility features for persons with disabilities, and gaps in digital literacy and internet infrastructure in certain areas, which affect the optimal distribution of service access.

In conclusion, the implementation of SIKER as a form of e-government has supported the principles of good governance and the smart city transformation in Semarang City, particularly in terms of effectiveness and transparency of public services. However, to achieve truly inclusive and equitable services, it is necessary to strengthen digital infrastructure, enhance human resource capacity, improve system integration, and develop outreach and assistance strategies for vulnerable groups to ensure they are not left behind in the digital transformation process.

Keywords: *E-Government, Public Service, SIKER, Good Governance, Smart City, Digital Inclusivity.*

PENDAHULUAN

Demokrasi modern menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks perkembangan teknologi informasi, pemerintah dituntut untuk melakukan transformasi digital melalui penerapan e-government sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan masyarakat, sektor swasta, serta pihak lain yang berkepentingan. Implementasi e-government diharapkan mampu meningkatkan efisiensi birokrasi, transparansi, serta aksesibilitas layanan publik. Namun, dalam praktiknya, penerapan layanan digital tidak selalu berjalan optimal, terutama dalam hal pemerataan akses dan inklusivitas layanan.

Kota Semarang merupakan salah satu daerah yang активно mengembangkan konsep smart city melalui berbagai inovasi digital. Salah satu implementasi e-government di bidang ketenagakerjaan adalah Website Sistem Informasi Ketenagakerjaan (SIKER) yang dikembangkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Website ini menyediakan berbagai layanan, seperti informasi lowongan kerja, pendaftaran kartu pencari kerja (AK1), pelatihan kerja, serta layanan pengaduan hubungan industrial.

Meskipun SIKER telah memberikan kemudahan bagi masyarakat, masih terdapat berbagai permasalahan dalam implementasinya. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain keterbatasan akses internet, kesenjangan literasi digital, serta belum optimalnya fitur aksesibilitas bagi kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal e-government dengan realitas di lapangan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan e-government melalui website SIKER di Kota Semarang serta mengkaji sejauh mana layanan tersebut mampu menjamin akses pelayanan publik yang

inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam penerapan e-government melalui website SIKER di Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang.

Data dikumpulkan melalui wawancara dengan informan kunci, dokumentasi, serta studi literatur. Informan penelitian terdiri dari pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dan pengelola website SIKER.

Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh kemudian diinterpretasikan secara naratif dengan mengaitkan temuan empiris dengan kerangka teori yang digunakan, yaitu Good Governance, New Public Service, dan teori implementasi kebijakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi SIKER sebagai Layanan E-Government

Penerapan website SIKER sebagai bentuk e-government menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi layanan. SIKER memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan ketenagakerjaan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor.

Dari aspek efektivitas, SIKER dinilai mampu mempercepat proses pelayanan, seperti pendaftaran AK1 dan pencarian informasi lowongan kerja. Dari aspek efisiensi, penggunaan sistem digital mengurangi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat.

Aksesibilitas dan Inklusivitas Layanan

Meskipun memberikan kemudahan, aksesibilitas layanan SIKER belum sepenuhnya merata. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan akibat keterbatasan jaringan internet serta rendahnya literasi digital.

Selain itu, fitur aksesibilitas bagi penyandang disabilitas masih belum optimal, seperti belum tersedianya fitur text-to-speech atau dukungan bahasa isyarat. Hal ini menunjukkan bahwa layanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik.

Integrasi dan Keandalan Sistem

SIKER telah terintegrasi dengan sistem nasional dan provinsi, sehingga memperluas jangkauan layanan dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan kendala dalam sinkronisasi data antar sistem.

Dari sisi keandalan, sistem SIKER dinilai cukup stabil, namun masih terdapat potensi error yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna.

Analisis Teoretis

Berdasarkan perspektif Good Governance, SIKER telah mendukung prinsip transparansi dan efisiensi dalam pelayanan publik. Dari sudut pandang New Public Service, layanan ini telah berorientasi pada kebutuhan masyarakat, namun belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh kelompok secara adil.

Sementara itu, dari perspektif implementasi kebijakan, keberhasilan SIKER dipengaruhi oleh faktor sumber daya, infrastruktur teknologi, serta komunikasi kebijakan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-

government melalui website SIKER di Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses pelayanan publik.

Namun, implementasi layanan masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam hal aksesibilitas dan inklusivitas. Keterbatasan infrastruktur digital, kesenjangan literasi masyarakat, serta belum optimalnya fitur aksesibilitas menjadi faktor yang menghambat pemerataan layanan.

Secara umum, SIKER telah mendukung transformasi digital pemerintahan, namun perlu dilakukan penguatan pada aspek integrasi sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan fitur inklusif agar layanan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil.

SARAN

1. Pemerintah Kota Semarang perlu meningkatkan infrastruktur digital serta memperluas jangkauan layanan internet untuk mendukung akses masyarakat terhadap layanan SIKER.
2. Dinas Tenaga Kerja perlu mengembangkan fitur aksesibilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas guna mewujudkan pelayanan publik yang inklusif.
3. Perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi digital dalam pemanfaatan layanan e-government.
4. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau studi komparatif untuk memperdalam analisis terkait efektivitas layanan e-government.

DAFTAR PUSTAKA

Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta. Djam'an

Satori dan Aan Komariah. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Behn, R. D. (1995). "The Big Questions of Public Management". *Public Administration Review*, 55(4), 313-324.

Boyne, G. A. (2002). "Public and Private Management: What's the Difference?". *Journal of Management Studies*, 39(1), 97-122.

Fauzi, A. N., & Rostyaningsih, D. (2018). Analisis Peran Aktor Dalam Formulasi Kebijakan Semarang *Smart City*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(4), 356-374.

Fukuyama, F. (2004). "State-Building: Governance and World Order in the 21st Century". Cornell University Press.

Hupe, P., & Hill, M. (2007). "Street-Level Bureaucracy and Public Accountability". Palgrave Macmillan.

Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi

Publisher Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government : Konsep*

Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. Jakarta : Aptikom

Jones, C. O. (1970). "An Introduction to the Study of Public Policy". Wadsworth Publishing.

Nazir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia

Indonesia Pollitt, C. (2003). "The Essential Public Manager". Open University Press

Pramono, S. E. (2022). *Kajian kesiapan (e-*

readiness) kecamatan dalam penerapan
E-Government Kota Semarang. *Jurnal Riptek*,
15(2), 8-18.

R. A. W. (1996). "The New
Governance: Governing without
Government". *Political Studies*,
44(4), 652-667.

Rachmawati, R. (2018). Pengembangan *Smart*
village untuk penguatan *Smart City*
dan *Smart regency*. *Jurnal Sistem Cerdas*, 1(2),
12-19.

Rafi Candra Naufal. 2023.
Penerapan E-GOV Kota Semarang
pada tingkat Kelurahan (Studi
Kasus Kelurahan Jangli Kota
Semarang Tahun 2023). Universitas
Diponegoro

