

EFEKTIVITAS APLIKASI SISTEM KERJA (SIKER) DINAS TENAGA KERJA KOTA SEMARANG

Skolastika Berliana Anniversarani, Ida Hayu Dwimawanti

Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged the government to implement digital-based public services through the concept of e-government. One of these innovations is the Employment Information System Application (SIKER) developed by the Semarang City Manpower Office to facilitate the public in obtaining employment information, such as job searching, the issuance of AK1 cards, and access to job training. However, in its implementation, several challenges remain, including limited application usage, lack of socialization, and technical issues that affect the effectiveness of its utilization. This study aims to analyze the effectiveness of the SIKER application in improving public access to employment opportunities using the D&M IS Success Model approach. The research employs a descriptive qualitative method with a field study approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving employees of the Semarang City Manpower Office and users of the SIKER application. Data analysis is based on the six dimensions of the DeLone and McLean Information System Success Model, namely system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefits. The results show that the effectiveness of the SIKER application has not yet been fully optimal. System quality and information quality are considered quite good as they are able to provide relevant employment information. However, limitations remain in service quality and application usage, particularly due to the lack of public socialization and the relatively low frequency of application use. Nevertheless, the SIKER application still provides benefits by facilitating access to job information and improving the efficiency of employment services.

Keywords: *Effectiveness, Information System, Application, SIKER, Public Service, D&M IS Success Model*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah mengembangkan pelayanan publik berbasis digital melalui konsep *e-government*. Salah satu inovasi tersebut adalah Aplikasi Sistem Informasi Kerja (SIKER) yang dikembangkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi ketenagakerjaan, seperti pencarian kerja, pembuatan kartu AK1, dan akses pelatihan kerja. Namun, dalam implementasinya masih terdapat kendala seperti keterbatasan penggunaan aplikasi, kurangnya sosialisasi, serta beberapa kendala teknis yang memengaruhi efektivitas pemanfaatannya. Penelitian ini

bertujuan menganalisis efektivitas aplikasi SIKER dalam meningkatkan akses kerja masyarakat menggunakan pendekatan D&M IS Success Model. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang serta pengguna aplikasi SIKER. Analisis data didasarkan pada enam dimensi model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi SIKER belum sepenuhnya optimal. Kualitas sistem dan kualitas informasi dinilai cukup baik karena mampu menyediakan informasi ketenagakerjaan yang relevan. Namun, pada aspek kualitas layanan dan penggunaan masih terdapat keterbatasan, terutama terkait kurangnya sosialisasi kepada masyarakat serta frekuensi penggunaan aplikasi yang belum optimal. Meskipun demikian, aplikasi SIKER tetap memberikan manfaat dalam mempermudah akses informasi kerja dan meningkatkan efisiensi layanan ketenagakerjaan.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem Informasi, Aplikasi, SIKER, Pelayanan Publik, D&M IS Success Model

PENDAHULUAN

Ketidakseimbangan antara jumlah pekerjaan dan pertumbuhan tenaga kerja menyebabkan persaingan ketat di pasar kerja, terutama bagi lulusan baru. Faktor ketidaksesuaian bidang studi dengan lowongan kerja serta minimnya keterampilan wirausaha turut meningkatkan pengangguran. Pemerintah berperan penting dalam menyediakan fasilitas pencari kerja, termasuk pemanfaatan teknologi informasi (TI) dalam layanan ketenagakerjaan. Di Kota Semarang, pengangguran menjadi masalah sosial-ekonomi yang bisa diatasi salah satunya melalui aplikasi SIKER, sebuah sistem informasi lowongan kerja yang diinisiasi oleh Wali Kota Hendrar Prihadi. Dalam artikel dari halosemarang.id berjudul “Tekan Angka Pengangguran, Pemkot Semarang Luncurkan SIKER Hingga ATM Pencari Kerja” yang diterbitkan pada 5 September 2022, aplikasi ini sebagai upaya untuk menekan angka pengangguran di wilayahnya.

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan teknologi informasi untuk memfasilitasi interaksi antara pencari kerja dan perusahaan menjadi tren yang semakin meningkat dan aplikasi seperti SIKER mempermudah pencari kerja salah satunya untuk mengakses informasi lowongan kerja yang relevan tanpa harus datang langsung ke kantor-kantor perusahaan atau Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang.

Tabel 1. Tabel Tingkat Pengangguran Terbuka (Persen) di Kota Semarang

Tahun	Presentase
2020	9,57%
2021	9,54%
2022	7,60%
2023	5,99%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang

Gambar 1. Grafik Tingkat Pengangguran Terbuka (Persen) di Kota Semarang



Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang, tingkat pengangguran terbuka di Kota Semarang menunjukkan tren penurunan selama periode 2020 hingga 2023. Pada tahun 2020, tingkat pengangguran terbuka tercatat sebesar 9,57 persen dan sedikit menurun menjadi 9,54 persen pada tahun 2021. Penurunan yang lebih signifikan terjadi pada tahun 2022, di mana tingkat pengangguran terbuka turun menjadi 7,60 persen. Tren penurunan tersebut berlanjut pada tahun 2023 dengan capaian sebesar 5,99 persen. Data ini menunjukkan adanya perbaikan kondisi ketenagakerjaan di Kota Semarang dalam beberapa tahun terakhir.

Inisiatif pemerintah untuk meningkatkan akses ke pekerjaan, termasuk aplikasi seperti SIKER yang mempermudah pencari kerja menemukan pekerjaan, menjadi salah satu upaya yang diharapkan dapat mempercepat proses pengurangan pengangguran. Namun, meskipun angka pengangguran menurun, tantangan tetap ada. Oleh karena itu, ke depan, aplikasi seperti SIKER diharapkan bisa lebih optimal dalam memainkan peran strategisnya untuk menekan angka pengangguran di Kota Semarang, terutama dengan kolaborasi yang lebih baik antar-stakeholder. Secara keseluruhan, penurunan TPT dari 9,57% di tahun 2020 hingga 5,99% di tahun 2023 menunjukkan kemajuan yang berarti dalam upaya mengatasi pengangguran di Kota Semarang, meskipun masih ada pekerjaan

yang harus dilakukan untuk mencapai kondisi ketenagakerjaan yang ideal.

Digitalisasi telah membawa perubahan fundamental dalam mempermudah akses masyarakat terhadap peluang kerja, termasuk di Kota Semarang. Transformasi digital ini tidak hanya membuka akses informasi lowongan kerja secara real-time, tetapi juga memungkinkan pencari kerja untuk memanfaatkan berbagai aplikasi dan platform online, seperti aplikasi SIKER seperti beberapa diantaranya guna mencari, melamar, dan mengikuti pelatihan kerja tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Tenaga Kerja.

Bersumber dari Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, Aplikasi SIKER (Sistem Kerja) adalah aplikasi atau portal berbasis web yang bisa di akses melalui <https://siker.semarangkota.go.id/>. Fitur Aplikasi SIKER yang bisa digunakan masyarakat pengguna sendiri meliputi: (1) Pembuatan kartu kuning atau AK1, (2) Informasi lowongan kerja, (3) Lamar kerja (Berisi informasi lowongan kerja yang bisa dilamar oleh masyarakat pengguna), (4) Pendaftaran pelatihan kerja (BLK) APBN /APBD, (5) Rekrutmen (*Walk In Interview*) Siswi, dan (6) Pelatihan Bahasa Jepang/Bahasa Mandarin/Pelatihan untuk CPMK. Untuk fitur Rekrutmen (*Walk In Interview*) Siswi dan Pelatihan Bahasa Jepang adalah fitur baru yang baru ada di Aplikasi SIKER pada tahun 2022. Pengguna Aplikasi SIKER diwajibkan membuat kartu kuning atau AK1 terlebih dahulu untuk bisa menggunakan fitur lainnya. Pembuatan AK1 sendiri bisa melalui *online* (melalui *website* Aplikasi SIKER) maupun secara *offline*. Jika sebelumnya sudah memiliki kartu kuning atau AK1 maka pengguna tidak perlu membuat akun terlebih dahulu hanya memasukan NIK dan AK1 tersebut untuk memakai fitur lainnya, tetapi jika pengguna ingin membuat kartu kuning atau AK1 secara *online* maka pengguna diharuskan membuat akun terlebih dahulu baru bisa menggunakan fitur lainnya.

Keunggulan penggunaan SIKER yang bersumber dari Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang adalah tersedianya database pencari kerja dengan data dan kualifikasi yang ter-verifikasi, data profil perusahaan-perusahaan yang ter-verifikasi dan terupdate, informasi lowongan terkontrol karena menggunakan email registrasi perusahaan dan kode akses, pencari kerja dapat langsung mencari kejelasan informasi/kontak ke perusahaan penyedia lowongan kerja. pencari dapat melamar kerja secara on line, lamaran pasti direspon, pencari dapat memonitor proses lamarannya, dan penempatan pencari yang telah diterima kerja dapat termonitor. Keuntungan Aplikasi SIKER menurut Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang sendiri adalah mempercepat dan memperluas pemberian layanan informasi/lowongan pasar kerja kepada pencari dan pengguna tenaga kerja dengan cepat, mudah, dan up to date, sebagai sarana pengembangan/peningkatan kualitas layanan Disnaker Kota Semarang ke masyarakat (PENCAKER & pengguna TK), dan sebagai wahana peningkatan kualitas diri dalam aspek pengembangan antar kerja. Dengan adanya Aplikasi SIKER ini, diharapkan DISNAKER Kota Semarang dapat mewujudkan cita-cita atau tujuan Program Pemerintah dalam mengurangi angka pengangguran sekaligus memberikan pelayanan informasi yang akurat kepada masyarakat.

Tabel 1. Tabel Data Jumlah Pengguna Aplikasi SIKER Tahun 2021–2023

Tahun	Jumlah Pengguna Aplikasi SIKER Tahun 2021-2023		Total	Persentase
	Laki-Laki	Perempuan		
2021	3.021	2.140	5.161	36,4%
2022	2.282	2.838	5.120	36,1%
2023	1.959	1.930	3.889	27,5%
TOTAL			14.170	100%

Sumber: Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Tabel 1.2 menunjukkan data jumlah pengguna Aplikasi SIKER di Kota

Semarang yang bersumber dari Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang selama periode tahun 2021 hingga 2023 berdasarkan jenis kelamin. Pada tahun 2021, jumlah pengguna aplikasi SIKER tercatat sebanyak 5.161 orang, yang terdiri dari 3.021 pengguna laki-laki dan 2.140 pengguna perempuan. Pada tahun 2022, jumlah pengguna relatif stabil dengan total 5.120 orang, namun terjadi perubahan komposisi pengguna, di mana jumlah pengguna perempuan meningkat menjadi 2.838 orang, sedangkan pengguna laki-laki menurun menjadi 2.282 orang. Selanjutnya, pada tahun 2023 terlihat adanya penurunan jumlah pengguna aplikasi SIKER secara signifikan menjadi 3.889 orang, dengan jumlah pengguna laki-laki sebanyak 1.959 orang dan pengguna perempuan sebanyak 1.930 orang. Secara keseluruhan, total pengguna Aplikasi SIKER selama periode 2021-2023 mencapai 14.170 orang. Data ini menunjukkan adanya fluktuasi jumlah pengguna aplikasi SIKER dari tahun ke tahun.

Berdasarkan data pada periode 2021-2023, jumlah pengguna aplikasi SIKER menunjukkan kecenderungan menurun. Pada tahun 2022, jumlah pengguna memang relatif stabil dibandingkan tahun 2021, namun pada tahun 2023 terjadi penurunan yang cukup besar. Dengan demikian, jika dilihat secara keseluruhan dari tahun 2021 ke 2023, jumlah pengguna aplikasi SIKER mengalami penurunan signifikan, meskipun komposisinya juga berubah, terutama meningkatnya porsi pengguna perempuan pada tahun 2022 sebelum kembali menurun pada tahun berikutnya.

Tabel 1.3 Tabel Data Jumlah Pengguna Aplikasi SIKER Yang Mendapatkan Kerja Tahun 2021–2023

Sumber: Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Tahun	Jumlah Pengguna Aplikasi SIKER Yang Mendapatkan Kerja Tahun 2021-2023		Total	Persentase
	Laki-Laki	Perempuan		
2021	6	8	14	2,1%
2022	149	151	300	44,1%
2023	211	155	366	53,8%
TOTAL			680	100%

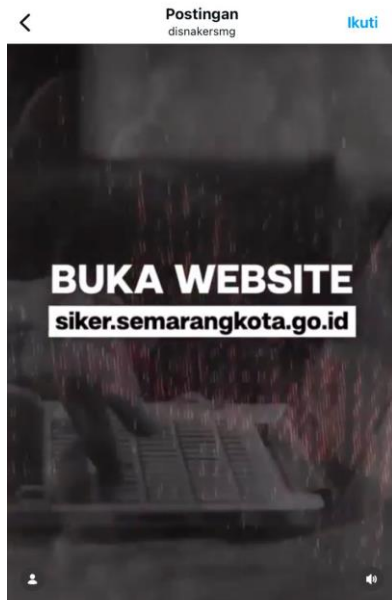
Tabel 1.3 menyajikan data jumlah pengguna aplikasi SIKER bersumber dari Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang yang berhasil mendapatkan pekerjaan di Kota Semarang selama periode tahun 2021 hingga 2023 berdasarkan jenis kelamin. Pada tahun 2021, jumlah pengguna yang memperoleh pekerjaan melalui Aplikasi SIKER masih relatif rendah, yaitu sebanyak 14 orang, yang terdiri dari 6 pengguna laki-laki dan 8 pengguna perempuan. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan yang sangat signifikan dengan total 300 pengguna yang berhasil mendapatkan pekerjaan, terdiri dari 149 laki-laki dan 151 perempuan. Peningkatan ini berlanjut pada tahun 2023, di mana jumlah pengguna yang memperoleh pekerjaan kembali meningkat menjadi 366 orang, dengan 211 pengguna laki-laki dan 155 pengguna perempuan. Secara keseluruhan, total pengguna Aplikasi SIKER yang berhasil mendapatkan pekerjaan selama periode 2021-2023 mencapai 680 orang. Data tersebut menunjukkan adanya tren peningkatan efektivitas pemanfaatan aplikasi SIKER dalam membantu penyaluran tenaga kerja dari tahun ke tahun, sekaligus mencerminkan peran Aplikasi SIKER sebagai sarana pendukung layanan ketenagakerjaan di Kota Semarang.

Secara lebih luas, perkembangan platform online untuk pencarian kerja sejalan dengan revolusi digital yang mengubah berbagai aspek kehidupan,

termasuk sektor ketenagakerjaan. Aplikasi SIKER, sebagai bagian dari transformasi digital di sektor publik, bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mempertemukan pencari kerja dengan perusahaan. Dalam analisis awal, terdapat sejumlah indikasi bahwa aplikasi ini berpotensi mempercepat proses penempatan tenaga kerja.

Aplikasi Sistem Kerja (SIKER) milik Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang masih menghadapi beberapa kendala yang berdampak pada efektivitas layanan ketenagakerjaan. Indikasi permasalahan tersebut dapat terlihat melalui sejumlah komentar di beberapa postingan Instagram resmi pada akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang yang bernama @disnakersmg. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek layanan yang perlu ditingkatkan agar aplikasi dapat berfungsi lebih optimal bagi masyarakat.

Gambar 2. Unggahan mengenai Aplikasi SIKER di akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang



Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang

Gambar 3. Komentar Pengguna terkait kendala website dalam unggahan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Web nya tidak dapat dibuka



Balas

Sumber: Akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Pada unggahan Instagram tersebut yang mempromosikan Aplikasi SIKER, terlihat adanya niat positif dari Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Niat tersebut menunjukkan adanya niat dari Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang untuk mendorong masyarakat memanfaatkan layanan digital tersebut. Pada kolom komentar postingan tersebut tetapi ditemukan adanya keluhan bahwa situs atau web SIKER tidak dapat diakses atau dibuka saat mencoba membukanya.

Gambar 4. Komentar pengguna terkait pertanyaan membuat kartu kuning atau AK1 Secara Online dalam unggahan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Min cara daftar kartu kuning secara online gimana caranya



Balas

Sumber: Akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Unggahan lainnya dalam akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, ditemukan pula komentar dari masyarakat yang belum memahami cara membuat kartu kuning atau AK1 secara online melalui aplikasi SIKER ini. Dari komentar tersebut terlihat bahwa terdapat masyarakat yang bertanya cara membuat kartu kuning atau AK1 secara online. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat keterbatasan pengetahuan pengguna terkait prosedur pada fitur layanan digital yang disediakan.

Gambar 5. Komentar terkait kendala saat membuat kartu kuning atau AK1 secara online dalam postingan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Coba daftar AK1 masih belum bisa yaa kak Admin, solusinya dong 🙏



Balas

Sumber: Akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Gambar 6. Penjelasan lebih lanjut komentar terkait kendala saat membuat

Kartu Kuning atau AK 1 secara *online* dalam unggahan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Sumber: Akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

kak sudah punya ak1, cara nya gimana kak

Balas

Semarang, terdapat komentar dari seorang masyarakat pengguna yang menjelaskan bahwa ia menggunakan Aplikasi SIKER untuk mendaftar AK1. Komentar tersebut dibalas oleh petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang yang menanyakan terkait apa kendala yang dialami. Pengguna tersebut menyampaikan dan menjelaskan bahwa proses verifikasi akun tidak dapat diselesaikan karena ia belum menerima email untuk verifikasi dari SIKER yang berisi atau berbentuk link, meskipun sudah memeriksanya. Kondisi ini menunjukkan adanya kendala teknis yang dialami pengguna dalam proses pembuatan akun dan verifikasi melalui Aplikasi SIKER, sehingga berpotensi menghambat akses terhadap layanan ketenagakerjaan yang tersedia.

Gambar 7. Unggahan Mengenai Lamar Kerja SIKER di akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang



Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang

Gambar 8. Komentar terkait pertanyaan cara melamar kerja di Instagram dalam unggahan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

@disnakersmg verifikasi akun kak, cek inbox dan spam belum dapet verifikasinya kak

Balas

Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang

Gambar 9. Komentar terkait pertanyaan cara melamar kerja unggahan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Lamarnya gimana min

Balas

Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang

Dalam unggahan lain pada akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang mengenai informasi lowongan kerja melalui Aplikasi SIKER, ditampilkan sejumlah posisi pekerjaan yang dapat dilamar secara online melalui *website* Aplikasi SIKER. Namun, terdapat dua komentar dari masyarakat yang menanyakan hal serupa mengenai cara melamar lowongan tersebut melalui SIKER. Salah satunya menjelaskan bahwa ia telah memiliki AK1 tetapi bertanya mengenai langkah untuk melamar pekerjaan yang ada tersebut, sedangkan yang lainnya langsung menanyakan prosedur melamar lowongan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang belum memahami cara mengakses dan melamar pekerjaan yang bisa melalui aplikasi atau website SIKER seperti yang sudah tertera dalam postingan tersebut.

Gambar 10. Komentar pengguna lain terkait pertanyaan cara melamar kerja di Instagram dalam unggahan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

disnakersmg 118 minggu · Pembuat
AK1 adalah Antar Kerja 1 kak, sebagai tanda Pencari Kerja

Balas

118 minggu

@disnakersmg masukin dimana min?

Balas

Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang

Dalam unggahan yang sama, petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang sebenarnya telah memberikan jawaban dan penjelasan kepada masyarakat lain dalam kolom komentar yang bertanya juga mengenai cara melamar pekerjaan melalui aplikasi SIKER, dengan konteks bahwa pelamar sudah memiliki AK1. Dalam percakapan lanjutan, masyarakat tersebut tampak masih belum memahami penjelasan tersebut. Dapat dilihat masyarakat tersebut justru menanyakan terkait apa itu AK1, yang menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan pengetahuan mengenai layanan ketenagakerjaan yang disediakan.

Gambar 11. Komentar balasan masyarakat lainnya lagi terkait pertanyaan cara melamar kerja di Instagram dalam unggahan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang



Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang

Ditambah lagi dalam balasan komentar dari petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang tersebut terdapat balasan masyarakat lainnya lagi yang menanyakan kepada petugas dimana memasukkan lamaran. Dalam unggahan tersebut padahal sudah ada keterangan atau telah dicantumkan *website* SIKER untuk melamar. Mengenai ini menunjukkan lagi bahwa terdapat atau ada masyarakat yang

ingin menggunakan atau melamar melalui SIKER namun masih belum paham atau mengerti.

Gambar 1.12 Komentar masyarakat terkait pertanyaan cara melamar kerja di Instagram dalam unggahan akun Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang

Saya SDH punya Ak 1 min lalu cara melamarnya gimana. Apa spti srt lamaran biasa dg dilampiri AK 1? lalu sy krm ke persh nya langsung ? Tolong min sy dibantu prosedur melamarnya gmna. Maklum gaptek 🙏

Balas

Sumber: Akun Instagram Dinas tenaga Kerja Kota Semarang

Ternyata masyarakat yang bertanya di balasan sebelumnya terkait dimana memasukkan lamarannya, juga berkomentar dalam unggahan yang sama tersebut. Ia menjelaskan bahwa sudah memiliki AK1 yang kemudian bertanya bagaimana cara melamar lowongan tersebut. Pengguna tersebut meminta bantuan prosedur terkait bagaimana melamar lowongan yang ada dalam unggahan tersebut. Ia juga mengakui bahwa meminta untuk dimaklumi bahwa dirinya gaptek sehingga mengalami kebingungan. Hal ini menunjukkan masih adanya beberapa masyarakat yang bingung terkait bagaimana prosedur melamar lowongan yang bisa melalui fitur lamar kerja yang ada di *website* SIKER seperti yang sudah tertera dalam unggahan pengumuman lowongan kerja di Instagram Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, Aplikasi SIKER memiliki peran penting dalam mendukung upaya Pemerintah Kota Semarang untuk menekan angka pengangguran dan meningkatkan akses layanan ketenagakerjaan secara digital. Data menunjukkan bahwa jumlah pengguna yang berhasil memperoleh pekerjaan melalui SIKER mengalami peningkatan setiap tahun, yang mengindikasikan adanya potensi efektivitas dari aplikasi tersebut. Namun, pada saat yang sama, jumlah total pengguna Aplikasi SIKER justru menunjukkan tren penurunan

dari tahun 2021 hingga 2023. Ditemukannya juga berbagai kendala teknis dan kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengakses fitur aplikasi semakin menegaskan adanya tantangan dalam implementasinya. Oleh karena itu, penelitian mengenai efektivitas Aplikasi SIKER menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis sejauh mana aplikasi ini mampu memenuhi kebutuhan pencari kerja di Kota Semarang, sekaligus memberikan masukan bagi pengembangan dan perbaikan layanan di masa mendatang.

KAJIAN TEORI

a. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (D&M IS Success Model)

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu sistem teknologi informasi. Salah satu model yang banyak digunakan dan dikembangkan adalah model yang diperkenalkan oleh DeLone dan McLean (Wara, L. S., et al., 2021). DeLone dan McLean pada tahun 1992 mengemukakan sebuah kerangka evaluasi keberhasilan sistem informasi yang dikenal sebagai D&M IS Success Model (dalam Wara, L. S., et al., 2021). Seiring dengan adanya kritik terhadap model awal serta perkembangan teknologi informasi, DeLone dan McLean kemudian melakukan pembaruan terhadap model tersebut pada tahun 2003 (dalam Wara, L. S., et al., 2021).

Pembaruan yang dilakukan meliputi penambahan dimensi kualitas layanan serta penggabungan dampak individual dan dampak organisasional ke dalam satu variabel yang disebut sebagai manfaat-manfaat bersih (*Net benefits*) (Wara, L. S., et al., 2021). Model DeLone dan McLean yang telah diperbarui ini menawarkan enam dimensi utama dalam mengukur keberhasilan sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (Salsabilla & Very, 2025). Model Kesuksesan Sistem

Informasi DeLone dan McLean merupakan suatu kerangka teori yang digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan serta efektivitas penerapan sistem informasi dalam suatu organisasi. Lebih lanjut, DeLone dan McLean pada tahun 2003 kembali menegaskan serta menyempurnakan model keberhasilan sistem informasi yang telah diperbarui tersebut (dalam Rahayu et al., 2018). Adapun penjelasan mengenai masing-masing variabel dalam model ini akan diuraikan sebagai berikut:

A. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem mencerminkan sejauh mana kinerja yang dihasilkan ketika suatu sistem informasi digunakan oleh pengguna, yang meliputi aspek perangkat keras serta perangkat lunak pendukungnya (Rahayu et al., 2018). Kualitas Sistem (*System Quality*) dapat dilihat dari:

1. Kemudahan untuk digunakan (*Ease of Use*)

Suatu sistem informasi dinilai memiliki kualitas yang baik apabila dirancang untuk memberikan kepuasan kepada pengguna, khususnya melalui tingkat kemudahan dalam penggunaannya. Kemudahan penggunaan yang dimaksud tidak hanya terbatas pada kemudahan mempelajari dan mengoperasikan sistem, tetapi juga mencakup kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas, di mana penggunaan sistem informasi mampu membantu pengguna bekerja lebih efektif dibandingkan dengan cara manual (Muharsyah dan Ekawati, 2021).

2. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Fleksibilitas pada suatu sistem informasi menandakan bahwa sistem tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas ini merujuk pada kemampuan sistem informasi untuk menyesuaikan diri

terhadap perubahan kebutuhan pengguna. Pengguna cenderung merasa lebih puas dalam menggunakan sistem informasi apabila sistem tersebut mampu beradaptasi dan memenuhi kebutuhan mereka secara fleksibel (Muharsyah & Ekawati, 2021).

3. Keandalan sistem (*Reliability*)

Sistem informasi yang memiliki kualitas baik merupakan sistem yang bersifat andal sehingga layak untuk digunakan. Keandalan dalam konteks ini merujuk pada kemampuan sistem informasi untuk tetap berfungsi dengan baik tanpa mengalami kerusakan maupun kesalahan. Selain itu, keandalan sistem juga tercermin dari kemampuannya dalam melayani kebutuhan pengguna secara optimal tanpa menimbulkan gangguan yang dapat mengurangi kenyamanan pengguna saat memanfaatkan sistem informasi tersebut (Muharsyah dan Ekawati, 2021).

4. Kecepatan akses (*Response Time*)

Kecepatan waktu respons aplikasi ketika digunakan merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian sistem informasi (dalam Agustina, 2019). Apabila sistem informasi dapat diakses dengan cepat dan optimal, maka sistem tersebut dapat dikategorikan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses yang memadai juga berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna saat memanfaatkan sistem informasi (Muharsyah & Ekawati, 2021).

5. Keamanan sistem (*Security*)

Suatu sistem informasi dapat dinilai memiliki kualitas yang baik apabila aspek keamanannya dapat diandalkan. Keamanan sistem tercermin dari kemampuan sistem informasi dalam menyimpan dan melindungi data pengguna secara

aman. Data pengguna harus dijaga kerahasiaannya melalui mekanisme penyimpanan yang membuatnya tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berwenang (Urbach dan Mueller dalam Muharsyah dan Ekawati, 2021). Apabila data pengguna tersimpan dengan aman, maka potensi penyalahgunaan data oleh pihak lain dapat diminimalkan (Muharsyah dan Ekawati, 2021).

B. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi (*Information Quality*) mengacu pada tingkat mutu informasi yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pengguna ketika memanfaatkan atau menggunakan suatu sistem informasi (Rahayu et al., 2018). Kualitas Informasi (*Information Quality*) dapat dilihat dari:

1. Ketersediaan/kelengkapan informasi (*Completeness*)

Ketersediaan atau kelengkapan informasi adalah tingkat ketersediaan serta variasi informasi yang disajikan dalam aplikasi (Agustina, 2019).

2. Kemudahan pemahaman (*Ease of Understanding*)

Kemudahan yang dimaksudkan adalah informasi yang ditampilkan dalam aplikasi mudah dimengerti oleh pengguna (Agustina, 2019).

3. Penyajian informasi (*Format*)

Secara umum, format dapat dipahami sebagai ukuran, bentuk, maupun cara suatu objek disusun. Dalam berbagai konteks, istilah format dapat merujuk pada cara pengorganisasian data, tampilan suatu dokumen, atau jenis berkas pada media tertentu.

4. Relevansi kebutuhan (*Relevance*)

Keakurasian yang dimaksud merujuk pada informasi yang disajikan secara tepat tanpa mengandung kekeliruan ataupun kesalahan yang dapat menimbulkan bias atau yang dapat menyesatkan. Informasi perlu memiliki tingkat ketepatan tertentu agar dapat dipercaya dan tidak menimbulkan keraguan bagi pengguna (Jogiyanto dalam Rudini, 2015).

5. Keakurasian informasi (*Accurate*)

Keakurasian yang dimaksud merujuk pada informasi yang disajikan secara tepat tanpa mengandung kekeliruan ataupun kesalahan yang dapat menimbulkan bias atau yang dapat menyesatkan. Informasi perlu memiliki tingkat ketepatan tertentu agar dapat dipercaya dan tidak menimbulkan keraguan bagi pengguna (Jogiyanto dalam Rudini, 2015).

C. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Pengguna sistem informasi memiliki harapan agar layanan yang diberikan oleh suatu sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka ketika sistem tersebut digunakan (Rahayu et al., 2018). Kualitas Layanan (*Service Quality*) dapat dilihat dari:

1. Jaminan Sistem (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merujuk pada bentuk kepastian kualitas yang diberikan oleh sistem kepada penggunanya (Azizah et al., 2021). Selain itu, *assurance* dapat dipahami sebagai pelayanan dalam sistem informasi yang mencerminkan tingkat pengetahuan, keamanan, serta minimnya risiko dan keraguan bagi pengguna saat memanfaatkan sistem tersebut (Kuncoro, 2022). Dengan demikian, *assurance*

merupakan jaminan bahwa sistem mampu beroperasi secara andal dan lancar sehingga dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna (Rayani, 2021).

2. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan istilah yang digunakan oleh Goleman untuk menggambarkan kemampuan seseorang dalam memahami pengalaman subjektif orang lain (Fithriyana, 2019). Dalam konteks sistem informasi, empati diartikan sebagai bentuk kepedulian sistem terhadap penggunanya, yang mencakup kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, pemberian perhatian secara personal, serta pemahaman terhadap kebutuhan pengguna sistem informasi.

3. Waktu respon layanan (*Responsiveness*)

Waktu respons layanan adalah tingkat respons atau kecepatan atau seberapa tanggap pelayanan yang diberikan pengembang aplikasi dalam menanggapi kebutuhan serta persoalan yang dialami pengguna sistem (Agustina, 2019).

D. Pemakaian (*Use*)

Fenomena pemakaian (*Use*) Berkaitan dengan tingkat frekuensi penggunaan atau seberapa sering pengguna memanfaatkan suatu sistem informasi (Rahayu et al., 2018). Pemakaian (*Use*) dapat dilihat dari:

1. *Frequency of use*

Tingkat intensitas atau seberapa sering pemanfaatan sistem oleh penggunanya (Absharina et al., 2018).

2. *Nature of use*

Pemakaian mencakup seluruh aspek terkait kebiasaan pengguna dalam memanfaatkan sistem, termasuk frekuensi

penggunaan dan karakter penggunaan (Rahayu et al., 2018). Sifat penggunaan atau *Nature of Use* adalah penggunaan sistem sesuai dengan tujuan yang diinginkan, ketentuan penggunaan, serta jenis informasi yang relevan dengan tujuan penggunaan (Marsella, 2018). Sifat penggunaan juga dijelaskan sebagai pemanfaatan sistem yang menyesuaikan tujuan, aturan, dan tipe informasi yang sesuai dengan maksud penggunaan (Kuncoro, 2022).

E. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Merupakan bentuk respons dan penilaian yang disampaikan oleh pengguna setelah mereka menggunakan sistem informasi tersebut (Rahayu et al., 2018). Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dapat dilihat dari:

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Berdasarkan Kamus Besar yang dikutip dalam Mahardita (2017), efisiensi diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugas secara tepat dan optimal tanpa pemborosan waktu, tenaga, maupun biaya. Senada dengan hal tersebut, Sedarmayanti (dalam Mahardita, 2017) menyatakan bahwa efisiensi merupakan ukuran tingkat pemanfaatan sumber daya dalam suatu proses, di mana semakin kecil penggunaan sumber daya, maka proses tersebut dinilai semakin efisien. Proses yang efisien ditandai dengan adanya penyederhanaan dan perbaikan proses sehingga pelaksanaan kegiatan menjadi lebih cepat dan ekonomis. Selain itu, Dearden yang diterjemahkan oleh Agus Maulana dalam buku *Sistem Pengendalian Manajemen* (dalam Mahardita, 2017) mendefinisikan efisiensi sebagai kemampuan suatu unit organisasi dalam mencapai

tujuan yang telah ditetapkan, yang selalu berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi atau instansi.

2. Efektifitas (*Effectiveness*)

Efektivitas merupakan elemen penting dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi, kegiatan, maupun program. Suatu aktivitas dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang direncanakan dapat tercapai. H. Emerson yang dikutip oleh Handayani (dalam Martauli S., et.al, 2022) menyatakan bahwa efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sejalan dengan pandangan tersebut, Gibson dan rekan-rekan dalam Djoerban Wahid (dalam Martauli S., et.al, 2022) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat keberhasilan pencapaian sasaran yang telah disepakati melalui upaya bersama.

3. Kepuasan menyeluruh (*Overall Satisfaction*)

Menggambarkan tingkat kepuasan menyeluruh dari pengguna terhadap sistem yang mereka gunakan, mencakup pengalaman berinteraksi dengan layanan informasi yang tersedia, serta manfaat yang diperoleh dalam proses input hingga output yang dihasilkan (Riasti & Nugroho dalam Azizah et al., 2021).

F. Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat bersih merujuk pada dampak positif yang dihasilkan dari pemanfaatan suatu sistem informasi, baik dalam meningkatkan kinerja individu maupun dalam mendorong produktivitas organisasi secara keseluruhan (Rahayu et al., 2018). Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*) dapat dilihat dari:

1. Peningkatan kinerja

Peningkatan kinerja merupakan upaya yang dilakukan suatu pihak untuk mendorong berkembangnya kemampuan kerja agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai, agar proses peningkatan kinerja berjalan optimal, diperlukan pemahaman mengenai sasaran atau capaian yang ingin diraih (Dipang, 2013).

2. Efisiensi dan Efektifitas

Berdasarkan Kamus Besar yang dikutip dalam Mahardita (2017), efisiensi diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugas secara tepat dan optimal tanpa pemborosan waktu, tenaga, maupun biaya. Senada dengan hal tersebut, Sedarmayanti (dalam Mahardita, 2017) menyatakan bahwa efisiensi merupakan ukuran tingkat pemanfaatan sumber daya dalam suatu proses, di mana semakin kecil penggunaan sumber daya, maka proses tersebut dinilai semakin efisien. Proses yang efisien ditandai dengan adanya penyederhanaan dan perbaikan proses sehingga pelaksanaan kegiatan menjadi lebih cepat dan ekonomis. Selain itu, Dearden yang diterjemahkan oleh Agus Maulana dalam buku *Sistem Pengendalian Manajemen* (dalam Mahardita, 2017) mendefinisikan efisiensi sebagai kemampuan suatu unit organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang selalu berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi atau instansi.

Efektivitas merupakan elemen penting dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi, kegiatan, maupun program. Suatu aktivitas dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang direncanakan dapat tercapai. H. Emerson yang dikutip oleh

Handayani (dalam Andri et al., 2022) menyatakan bahwa efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat ketercapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sejalan dengan pandangan tersebut, Gibson dan rekan-rekan (dalam Djoerban Wahid, Andri et al., 2022) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat keberhasilan pencapaian sasaran yang telah disepakati melalui upaya bersama.

3. Produktifitas

Produktivitas pada dasarnya menggambarkan perbandingan antara hasil yang dihasilkan (output) dengan sumber daya yang digunakan (input) dalam suatu proses (Beatrix dan Dewi, 2019).

Berdasarkan uraian teori di atas, efektivitas sistem informasi dapat diartikan sebagai sejauh mana suatu sistem memberikan manfaat nyata bagi pengguna dan organisasi. Hal ini melalui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pemakaian, kepuasan pengguna, dan manfaat-manfaat bersih. Dalam konteks penelitian ini, teori Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (D&M IS Success Model) menjadi landasan penting untuk menilai sejauh mana aplikasi SIKER (Sistem Kerja) mampu memberikan manfaat bagi pencari kerja dan Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif untuk menganalisis efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Kerja (SIKER) yang dikelola oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang. Penelitian dilaksanakan di Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan aplikasi SIKER. Fokus penelitian ini adalah menilai efektivitas sistem informasi menggunakan Model

Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang meliputi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*).

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan yang dianggap memiliki pengetahuan serta keterlibatan langsung dalam pengelolaan maupun penggunaan aplikasi SIKER. Informan penelitian terdiri dari pegawai Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi serta pengguna aplikasi SIKER dari kalangan pencari kerja. Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi, laporan instansi, serta sumber tertulis yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam proses analisis tersebut, peneliti juga menggunakan analisis taksonomi untuk mengelompokkan dan mengorganisasikan data berdasarkan kategori yang memiliki hubungan dalam suatu domain sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas aplikasi SIKER. Keabsahan data dalam penelitian ini diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai informan dan sumber data yang berbeda.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Sistem Informasi Kerja (SIKER) yang dikelola oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang dalam meningkatkan akses informasi lowongan pekerjaan bagi masyarakat. Analisis

efektivitas sistem informasi dalam penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang meliputi Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat Bersih (*Net Benefits*).

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas sistem pada aplikasi Sistem Informasi Kerja (SIKER) Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang belum sepenuhnya memenuhi indikator yang ditetapkan. Hal ini terlihat dari dua sub fenomena yang belum terpenuhi, yaitu keandalan aplikasi saat diakses (*Reliability*) dan waktu respons dalam proses input serta output data (*Response Time*). Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa aplikasi SIKER belum beroperasi secara stabil karena masih sering mengalami gangguan teknis seperti server yang lambat, aplikasi tidak responsif, hingga terjadinya error pada saat diakses oleh pengguna. Kondisi ini terutama terjadi ketika terjadi lonjakan jumlah pengguna, misalnya pada saat kegiatan job fair yang menyebabkan sistem mengalami beban akses yang tinggi.

Selain itu, faktor eksternal juga turut memengaruhi kinerja sistem, seperti adanya kegiatan pemeliharaan atau *maintenance* oleh pihak DISKOMINFO yang terkadang dilakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pihak DISNAKER. Hal tersebut menyebabkan layanan pada aplikasi tidak dapat diakses secara sementara sehingga menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Dari sisi waktu respons, proses output layanan tertentu seperti verifikasi kartu pencari kerja (AK1) masih membutuhkan waktu relatif lama karena proses verifikasi masih dilakukan secara manual oleh petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan pemrosesan data pada aplikasi SIKER

belum sepenuhnya dirasakan secara cepat dan merata oleh seluruh pengguna. Oleh karena itu, berdasarkan indikator kualitas sistem, aplikasi SIKER masih memerlukan peningkatan pada aspek stabilitas sistem dan kecepatan respons layanan.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi pada aplikasi SIKER belum sepenuhnya memenuhi seluruh indikator yang ada. Hal ini disebabkan oleh masih adanya kelemahan pada aspek keakuratan informasi (*Accuracy*), khususnya terkait keterlambatan pembaruan informasi lowongan pekerjaan. Meskipun informasi yang tersedia pada aplikasi dinilai benar dan dapat dipercaya, namun proses pembaruan informasi terkadang tidak dilakukan secara cepat sehingga beberapa informasi lowongan kerja yang ditampilkan sudah tidak lagi tersedia atau telah ditutup oleh perusahaan.

Di sisi lain, empat sub fenomena lainnya dalam kualitas informasi telah terpenuhi dengan baik. Pertama, dari segi kelengkapan informasi (*Completeness*), aplikasi SIKER menyediakan informasi yang cukup beragam dan terstruktur, seperti informasi lowongan pekerjaan, pendaftaran kartu pencari kerja (AK1), serta informasi pelatihan kerja. Kedua, dari aspek format penyajian (*format*), informasi dalam aplikasi disajikan secara rapi dan konsisten sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Ketiga, dari aspek kemudahan pemahaman (*ease of understanding*), informasi disampaikan menggunakan bahasa yang sederhana serta dilengkapi dengan panduan penggunaan sehingga memudahkan pengguna dalam memahami isi informasi. Keempat, dari aspek relevansi informasi (*relevance*), informasi yang disediakan dalam aplikasi dinilai sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mencari

pekerjaan, membuat AK1, serta memperoleh akses pelatihan kerja. Dengan demikian, meskipun sebagian besar indikator telah terpenuhi, kualitas informasi pada aplikasi SIKER masih memerlukan perbaikan pada aspek pembaruan informasi agar dapat lebih akurat dan aktual.

c. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan pada aplikasi SIKER secara keseluruhan belum sepenuhnya memenuhi seluruh indikator yang ditetapkan. Hal ini disebabkan oleh belum optimalnya aspek empati (*Empathy*) dalam pelayanan kepada pengguna. Kondisi tersebut terlihat dari terbatasnya kegiatan sosialisasi tatap muka mengenai penggunaan aplikasi SIKER yang terakhir dilaksanakan pada tahun 2021. Selain itu, hingga saat ini belum terdapat pembinaan atau pelatihan pelayanan publik secara khusus bagi petugas yang menangani layanan aplikasi SIKER, sehingga upaya peningkatan kualitas interaksi pelayanan kepada masyarakat belum berjalan secara maksimal.

Meskipun demikian, dua sub fenomena lainnya dalam kualitas layanan telah terpenuhi dengan baik. Pertama, aspek jaminan layanan (*assurance*) telah dilaksanakan melalui mekanisme verifikasi data perusahaan dan pencari kerja yang dilakukan oleh petugas sebelum informasi ditampilkan dalam sistem. Proses verifikasi tersebut bertujuan untuk memastikan keabsahan data sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan aplikasi. Kedua, aspek ketanggapan layanan (*Responsiveness*) juga telah berjalan dengan baik, yang ditunjukkan melalui adanya standar waktu respons pelayanan maksimal 1 x 24 jam serta penanganan aduan pengguna yang dilakukan secara cepat dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, meskipun sebagian indikator telah

terpenuhi, kualitas layanan pada aplikasi SIKER masih memerlukan peningkatan pada aspek empati melalui peningkatan kegiatan sosialisasi serta pembinaan bagi petugas layanan.

d. Pemakaian (*Use*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fenomena pemakaian aplikasi SIKER belum sepenuhnya memenuhi indikator yang ditetapkan. Hal ini disebabkan oleh belum optimalnya frekuensi penggunaan aplikasi (*frequency of use*) oleh masyarakat. Data penggunaan aplikasi selama periode tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan adanya fluktuasi bahkan penurunan jumlah pengguna pada tahun 2023. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat belum stabil dan belum sepenuhnya dimanfaatkan secara berkelanjutan.

Selain itu, penggunaan aplikasi SIKER oleh masyarakat cenderung bersifat situasional, yaitu hanya digunakan ketika pengguna membutuhkan layanan tertentu seperti pembuatan kartu pencari kerja (AK1), pencarian atau pelamaran pekerjaan, serta pendaftaran pelatihan kerja. Dengan kata lain, aplikasi belum menjadi platform yang diakses secara rutin oleh pengguna. Namun demikian, sub fenomena kesesuaian tujuan penggunaan (*nature of use*) telah terpenuhi.

Aplikasi SIKER telah dimanfaatkan sesuai dengan fungsi dan tujuan yang dirancang, baik oleh pencari kerja maupun oleh pihak DISNAKER sebagai penyedia layanan. Pengguna memanfaatkan aplikasi untuk memperoleh informasi pekerjaan, melakukan pendaftaran pelatihan, serta mengakses berbagai layanan ketenagakerjaan secara daring. Oleh karena itu, meskipun frekuensi penggunaan belum optimal, secara fungsi aplikasi telah digunakan sesuai dengan tujuan pengembangannya.

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan hasil analisis penelitian, kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKER pada dasarnya telah terpenuhi. Hal ini ditunjukkan dari pengalaman pengguna yang merasakan bahwa proses layanan dalam aplikasi cukup efisien, alur penggunaan sistem jelas, serta aplikasi mampu membantu pengguna dalam mencapai tujuan layanan yang diinginkan. Melalui aplikasi SIKER, masyarakat dapat melakukan berbagai layanan ketenagakerjaan secara daring seperti pembuatan kartu pencari kerja (AK1), mengakses informasi lowongan pekerjaan, mendaftar pelatihan kerja, hingga melakukan pelamaran pekerjaan.

Meskipun demikian, tingkat kepuasan pengguna belum sepenuhnya optimal karena belum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin terhadap layanan aplikasi SIKER. Ketiadaan survei tersebut menyebabkan tingkat kepuasan pengguna belum terdokumentasi dan terukur secara sistematis oleh pihak penyelenggara layanan. Dengan demikian, meskipun secara umum pengguna merasakan manfaat dan kemudahan dari aplikasi SIKER, evaluasi terhadap kepuasan pengguna masih perlu dilakukan secara berkala melalui mekanisme survei resmi agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan.

f. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SIKER telah memenuhi fenomena manfaat bersih (*net benefits*). Aplikasi ini memberikan berbagai dampak positif baik bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang maupun bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dari sisi organisasi, aplikasi SIKER membantu meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena berbagai proses layanan dapat dilakukan secara digital sehingga lebih efisien.

Sementara itu, bagi masyarakat khususnya pencari kerja, aplikasi SIKER memberikan kemudahan dalam mengakses informasi lowongan pekerjaan, melakukan pendaftaran pelatihan kerja, serta melamar pekerjaan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, pemanfaatan aplikasi juga membantu mengurangi antrean layanan di kantor DISNAKER serta mempercepat proses pelayanan.

Secara keseluruhan, aplikasi SIKER dinilai mampu meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga dalam proses pelayanan ketenagakerjaan. Dengan adanya sistem informasi ini, proses pencarian kerja dan rekrutmen menjadi lebih mudah, cepat, dan terstruktur. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIKER telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kinerja, efisiensi, efektivitas, serta produktivitas pelayanan ketenagakerjaan di Kota Semarang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Kerja (SIKER) Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem ini telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi lowongan pekerjaan. Keberadaan SIKER memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi ketenagakerjaan secara daring sehingga proses pencarian kerja dapat dilakukan dengan lebih praktis dan efisien. Namun demikian, efektivitas aplikasi SIKER belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala seperti masih adanya gangguan teknis pada sistem, pembaruan informasi yang belum konsisten, serta tingkat sosialisasi kepada masyarakat yang masih terbatas. Selain itu, tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat juga masih belum maksimal karena sebagian pencari kerja masih menggunakan media lain dalam mencari informasi pekerjaan. Oleh karena itu,

diperlukan upaya peningkatan kualitas sistem, pengelolaan informasi yang lebih baik, serta penguatan sosialisasi agar pemanfaatan aplikasi SIKER dapat lebih optimal dalam mendukung pelayanan ketenagakerjaan di Kota Semarang.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan kapasitas sistem.
Dinas Tenaga Kerja Kota Semarang disarankan untuk meningkatkan kapasitas sistem aplikasi SIKER, khususnya pada aspek infrastruktur server dan manajemen beban sistem (*Server Capacity dan Load Balancing*), serta melakukan pemeliharaan sistem secara berkala dan pengujian sistem (*Stress Testing*) sebelum kegiatan yang berpotensi meningkatkan jumlah akses pengguna seperti job fair.
- b. Peningkatan koordinasi dalam pemeliharaan sistem.
Diperlukan peningkatan koordinasi antara DISKOMINFO dan DISNAKER Kota Semarang melalui mekanisme pemberitahuan resmi sebelum pelaksanaan maintenance, pembentukan grup koordinasi khusus, serta penunjukan petugas penghubung (*Liaison Officer*) dari masing-masing instansi agar pengelolaan aplikasi dapat berjalan lebih terkoordinasi.
- c. Optimalisasi proses verifikasi AK1.
DISNAKER Kota Semarang perlu melakukan penambahan serta penguatan sumber daya manusia (SDM) yang bertugas melakukan verifikasi AK1, disertai dengan pelatihan teknis serta pembekalan terkait keamanan data pengguna agar proses layanan dapat berjalan lebih cepat dan efektif.
- d. Peningkatan pembaruan dan distribusi informasi lowongan kerja.
DISNAKER Kota Semarang disarankan untuk meningkatkan pembaruan informasi lowongan kerja pada aplikasi SIKER serta

- menggencarkan promosi pemasangan informasi lowongan kerja kepada perusahaan melalui media sosial resmi, penyebaran flyer, dan komunikasi dengan perusahaan yang pernah menggunakan layanan tersebut.
- e. Penguatan sosialisasi kepada masyarakat.
DISNAKER Kota Semarang disarankan untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi aplikasi SIKER secara lebih rutin dan terjadwal di berbagai lingkungan seperti perguruan tinggi, kawasan perumahan, maupun komunitas masyarakat guna meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat.
 - f. Pembinaan dan pelatihan layanan publik bagi petugas.
Diperlukan pembinaan dan pelatihan layanan publik secara berkelanjutan bagi petugas pengelola aplikasi SIKER guna meningkatkan kualitas pelayanan, pemahaman terhadap fungsi aplikasi, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan bantuan kepada pengguna.
 - g. Penerapan strategi retensi pengguna.
DISNAKER Kota Semarang disarankan untuk menerapkan strategi retensi pengguna melalui pengiriman informasi lanjutan kepada pengguna aplikasi melalui email atau WhatsApp, seperti informasi pelatihan kerja, lowongan pekerjaan terbaru, maupun layanan ketenagakerjaan lainnya.
 - h. Peningkatan jumlah pengguna aplikasi.
DISNAKER Kota Semarang perlu melakukan promosi ulang aplikasi SIKER kepada pengguna lama serta masyarakat luas melalui berbagai media komunikasi dan kegiatan sosialisasi secara berkelanjutan.
 - i. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
DISNAKER Kota Semarang disarankan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala terhadap pengguna aplikasi SIKER guna

mengukur tingkat kepuasan pengguna serta menjadi dasar evaluasi dan pengembangan layanan.

- j. Penambahan fitur umpan balik atau *feedback*.

Pengelola aplikasi SIKER disarankan untuk menambahkan fitur atau tautan umpan balik pada aplikasi yang memungkinkan pengguna menyampaikan kritik, saran, maupun laporan kendala sehingga proses evaluasi dan pengembangan aplikasi dapat dilakukan secara lebih terarah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., & Sutinah, E. (2019). Model Delone dan McLean untuk menguji kesuksesan aplikasi mobile penerimaan mahasiswa baru. *InfoTekJar (Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan)*, 3(2), 76–82. <https://doi.org/10.30743/infotekjar.v3i2.1008>
- Andri, A., Apriansah, D., Kamaludin, K., & Juriani, T. (2022). Efektivitas pelaksanaan pembangunan dan pemeliharaan jalan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional V di Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 4(2), 113–128. <https://doi.org/10.48093/jiask.v4i2.82>
- Annisa, Z., Sugiarti, D. H., & Rosalina, S. (2024). Skala kesantunan berbahasa dalam reels di akun Instagram Helobagas: Kajian pragmatik. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(11), 875–884. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13092531>
- Azizah, A. H., Sandfreni, S., & Ulum, M. B. (2021). Analisis efektivitas penggunaan portal resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka menggunakan model DeLone and McLean. *Sebatik*, 25(2), 303–310. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1671>

- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. Tingkat Pengangguran Terbuka (Persen). Diakses pada 9 Oktober 2024, dari <https://semarangkota.bps.go.id/id/statisticstable/2/MTk1IzI=/tingkatpengangguran-terbuka.html>
- Beatrix, M. E., & Dewi, A. A. (2019). Analisa produktivitas dengan menggunakan model pengukuran The American Productivity Center (APC) pada produk aluminium sheet dan aluminium foil. *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri (PASTI)*, 13(2), 154–166.
- Dipang, L. (2013). Pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja karyawan pada PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3). <https://doi.org/10.35794/emba.1.3.2013.2318>
- Fithriyana, E. (2019). Menumbuhkan sikap empati melalui pendidikan karakter berbasis kearifan lokal pada sekolah berasrama. *Al Ulya: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), 42–54.
- Halo Semarang. (2023). Tekan angka pengangguran, Pemkot Semarang luncurkan SIKER hingga ATM pencari kerja. Diakses pada 25 Agustus 2025, dari <https://halosemarang.id/tekan-angka-pengangguran-pemkot-semarang-luncurkan-siker-hingga-atm-pencari-kerja/>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif* (A. Husnu, Ed.). CV. Pustaka Ilmu.
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2021). Analisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Tokopedia dengan model DeLone and McLean di Kota Palembang. *JuSiTik: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27.
- Nur, A., & Utami, F. Y. (2022). Proses dan langkah penelitian antropologi: Sebuah literature review. *Ad-Dariyah: Jurnal Dialektika, Sosial dan Budaya*, 3(1), 44–68. <https://doi.org/10.55623/ad.v3i1.109>
- Priansyah, D., Arviantino, F. N., Setiawan, Y. A., & Riana, D. (2022). Pengaruh kualitas sistem, layanan, dan informasi terhadap pengguna Google Classroom model DeLone and McLean. *METIK Jurnal*, 6(1), 52–58. <https://doi.org/10.47002/metik.v6i1.306>
- Rahardjo, M. (2010). *Analisis data penelitian kualitatif (sebuah pengalaman empirik)*. Diakses pada 15 Maret 2026, dari <https://uin-malang.ac.id/r/100601/analisis-data-penelitian-kualitatif-sebuah-pengalaman-empirik.html>
- Rahayu, F. S., Apriliyanto, R., & Putro, Y. S. P. W. (2018). Analisis kesuksesan sistem informasi kemahasiswaan (SIKMA) dengan pendekatan model DeLone dan McLean. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(1), 34–46. <https://doi.org/10.24002/ijis.v1i1.1704>
- Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi e-government dalam meningkatkan kualitas administrasi pelayanan publik: Studi kasus inovasi pemerintah daerah Kabupaten Jember. *Interelasi Humaniora*, 1(2), 62–79. <https://doi.org/10.24716/281ave34>
- Rudini, A. (2015). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan SIA terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 1(1).

- Salsabilla, N. P., & Very, J. (2025). Analisis kesuksesan sistem informasi dalam manajemen perusahaan menggunakan model DeLone dan McLean. *Peshum: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(3), 3831–3837. <https://doi.org/10.56799/peshum.v4i3.8146>
- Sugiono, D. (2020). *Metode penelitian administrasi*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2017). *Metode penelitian kualitatif untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interpretatif, interaktif dan konstruktif*. Alfabeta.
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean pada sistem aplikasi pemeriksaan (SIAP). *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing Goodwill*, 12(1), 1–15. <https://doi.org/10.35800/jjs.v12i1.31885>
- Zulfirman, R. (2022). Implementasi metode outdoor learning dalam peningkatan hasil belajar siswa pada mata pelajaran agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran*, 3(2), 147–153. <https://doi.org/10.30596/jpppp.v3i2.11758>