

***AGILE GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN
KETENAGAKERJAAN MELALUI APLIKASI AREK SUROBOYO
SIAP KERJO (ASSIK) DI DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA
KERJA KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

**SHARIFAH SHAHIRA
NPM. 21041010119**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KETENAGAKERJAAN
MELALUI APLIKASI AREK SUROBOYO SIAP KERJO (ASSIK) DI
DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

**Sharifah Shahira
NPM. 21041010119**

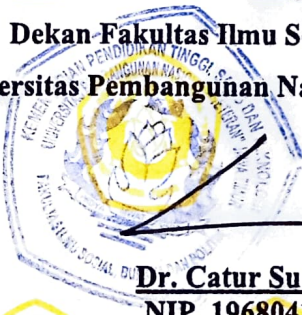
Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penilaian Skripsi/Verifikasi Artikel Ilmiah

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


**Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP.
NIP. 199303162022032008**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN

**AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KETENAGAKERJAAN
MELALUI APLIKASI AREK SUROBOYO SIAP KERJA (ASSIK) DI
DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Sharifah Shahira
NPM. 21041010119

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterima pada Jurnal Publik:
Jurnal Ilmu Administrasi (Terakreditasi Sinta 3)
Volume 14 Nomor 2 Desember 2025**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

TIM PENGUJI

1. Ketua


Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP.
NIP. 199303162022032008


M. Agus Muljanto, S.E., M.Si.
NIP. 196908261989121001

2. Sekretaris


Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, S.AP., M.AP.
NIP. 199303162022032008

3. Anggota


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP.
NIP. 199204012024211029

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KETENAGAKERJAAN
MELALUI APLIKASI AREK SUROBOYO SIAP KERJO (ASSIK) DI
DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KOTA SURABAYA**

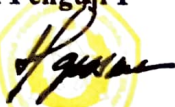
Disusun Oleh:

Sharifah Shahira
NPM. 21041010119

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 8 Juli 2025

TIM PENILAI

Dosen Penguji 1



M. Agus Muljanto, S.E., M.Si.
NIP. 196908261989121001

Dosen Penguji 2



Rosyidatuzzahro A., S.AP., M.AP.
NIP. 199303162022032008

Dosen Penguji 3



Singgih Manggalou, S.IP., M.IP.
NIP. 199204012024211029

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sharifah Shahira
NPM : 21041010119
Program : Sarjana (S1)/ Magister (S2) / Doktor (S3)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir Skripsi Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 3 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Sharifah Shahira
NPM. 21041010119

*pilih salah satu (lingkari)

ABSTRAK

***AGILE GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN KETENAGAKERJAAN MELALUI APLIKASI AREK SUROBOYO SIAP KERJO (ASSiK) DI DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KOTA SURABAYA**

SHARIFAH SHAHIRA
NPM. 21041010119

Kebutuhan akan pelayanan publik yang adaptif, efisien, dan berbasis teknologi semakin mendesak seiring dengan cepatnya perubahan lingkungan, khususnya di sektor ketenagakerjaan. Kondisi ini mendorong birokrasi mampu merespon secara adaptif salah satunya melalui penerapan *agile governance*. Pandemi Covid-19 mendorong Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya mengalihkan layanan bursa kerja konvensional ke digital melalui peluncuran Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) sebagai inovasi berbasis teknologi yang menghubungkan pencari kerja dan perusahaan secara daring. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan prinsip agile governance dalam pelayanan ketenagakerjaan melalui ASSiK di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya, dengan prinsip: *value proposition* dan *agility shift*, karakter pemimpin yang siap akan perubahan, *citizen-centric approach*, dan investasi sumber daya manusia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan agile governance telah berjalan cukup optimal, terutama pada aspek value proposition dan investasi sumber daya manusia. Namun, masih ditemukan kendala dalam aspek karakter pemimpin yang siap akan perubahan, terutama terkait keterbatasan jumlah pegawai dan belum tersusunnya SOP pegawai dalam penggunaan ASSiK. Selain itu, prinsip citizen-centric approach belum maksimal karena belum adanya kolaborasi dengan pemangku kepentingan dalam penyusunan standar pelayanan, dan terbatasnya jangkauan sosialisasi. Penelitian ini merekomendasikan penambahan sumber daya manusia pengelola ASSiK, penyusunan SOP pegawai dalam penggunaan ASSiK, pelaksanaan kerjasama dengan pemangku kepentingan dalam penyusunan standar pelayanan, dan peningkatan efektivitas sosialisasi agar layanan ASSiK dapat menjangkau lebih banyak pencari kerja.

Kata Kunci: *Agile Governance*; ASSiK; *E-government*; Pelayanan Ketenagakerjaan.

ABSTRACT

AGILE GOVERNANCE IN EMPLOYMENT SERVICES THROUGH THE AREK SUROBOYO SIAP KERJO (ASSIK) APPLICATION AT THE DEPARTMENT OF INDUSTRY AND MANPOWER OF SURABAYA CITY

SHARIFAH SHAHIRA
NPM. 21041010119

The need for adaptive, efficient, and technology-based public services is becoming increasingly urgent amid rapid environmental changes, particularly in the employment sector. This condition encourages bureaucracies to respond adaptively, one of which is through the application of agile governance. The Covid-19 pandemic prompted the Department of Industry and Manpower of Surabaya City to shift its conventional job fair services to a digital system through the launch of the Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) application an innovation based on information technology that connects job seekers and companies online. This study aims to analyze the implementation of agile governance principles in employment services through ASSiK at the Department of Industry and Manpower of Surabaya City. The principles include: value proposition and agility shift, leadership readiness for change, citizen-centric approach, and human resource investment. This research uses a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the implementation of agile governance has been fairly optimal, especially in the aspects of value proposition and human resource investment. However, challenges remain in leadership readiness for change, particularly due to limited staffing and the absence of Standard Operating Procedures (SOP) for ASSiK usage. Additionally, the citizen-centric approach has not been fully realized due to the lack of collaboration with stakeholders in service standard formulation and the limited reach of socialization efforts. The study recommends adding ASSiK management personnel, drafting SOPs, strengthening stakeholder collaboration, and enhancing the effectiveness of outreach to reach more job seekers.

Keywords: *Agile Governance; ASSiK; E-government; Employment Services.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi berjudul **“Agile Governance dalam Pelayanan Ketenagakerjaan melalui Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya”**. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan pada program Strata 1 Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dengan terselesaikannya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Rosyidatuzzahro Anisykurlillah S.AP., M.AP., selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan ketelitian demi terselesaikannya skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis turut menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan selama perkuliahan;

4. Bapak Radiansa Yulianto, S.Sos., Ibu Juni Tjahjawati, A.Md., dan segenap pegawai Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya yang bersedia menyediakan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini;
5. Nurman Haris, Fauzia, Desi Ratna, Yotam, dan Salsabila, selaku pencari kerja pengguna Aplikasi ASSiK yang telah bersedia memberikan data yang penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi ini;
6. Teristimewa untuk kedua orang tua penulis yang senantiasa mengusahakan segala hal untuk penulis, yang tidak pernah benar-benar hidup untuk diri sendiri. Terima kasih untuk kakak, adik, keponakan, dan seluruh keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa menjaga kalian dengan balutan kasih sayangNya;
7. Sahabat penulis Nuril Ahda Millatina Yasin, S.Akun., dan Dewi Indah Maharani, S.A., yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta menjadi teman bertukar pikiran selama penulis berkuliah dan menyusun skripsi ini;
8. Ibu R, M.Psi., Psikolog, dan Bapak Henry Manampiring penulis Buku Filosofi Teras, yang kehadiran dan karyanya telah menemani perjuangan penulis selama berkuliah, membantu penulis menemukan kembali semangat, harapan baru, dan kembali menemukan diri sendiri;
9. Mba Vionna, Wilda, Becca, Eka, Khulud, Diera, Firna, Mba Sichan, Mba Aya, Izaroh, dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah mendukung penulis selama berkuliah dan menyusun skripsi ini;

10. Teman-teman Administrasi Publik 2021 yang telah memotivasi dan mendukung penyelesaian skripsi ini;
11. Kepada sosok yang tanpa sadar telah menyalakan kembali keberanian penulis untuk bermimpi, berjuang lebih keras, dan kembali memercayai diri sendiri. Terima kasih telah menjadi titik balik yang berarti dalam perjalanan panjang ini. Semoga Allah SWT senantiasa menerangi jalanmu;
12. Teruntuk diri sendiri, terima kasih, Sha, karena telah memilih bertahan dan terus melangkah. Terima kasih atas semangat dan keyakinanmu pada takdir baik serta pertolongan Allah SWT di setiap langkah. Semoga Allah SWT senantiasa meridai niat baik, menuntun, dan mendekap kita dengan kasih sayang-Nya, seperti biasanya. Aamiin. Terakhir, selamat ya Sha. Alhamdulillah, akhirnya kita sampai di titik ini atas izin-Nya.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih ditemui banyak kekurangan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat memperbaiki serta menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Surabaya, Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 <i>Agile Governance</i>	21

2.2.2 Pelayanan.....	28
2.2.2.1 Pelayanan Publik.....	28
2.2.2.2 Pelayanan Ketenagakerjaan	31
2.2.3 Konsep Ketenagakerjaan	32
2.2.4 <i>E-Government</i>	33
2.2.5 Aplikasi ASSiK	35
2.3 Kerangka Berpikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian	37
3.3 Fokus Penelitian.....	39
3.4 Sumber Data	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Teknik Penentuan Informan	45
3.7 Teknik Analisis Data	46
3.8 Keabsahan Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
4.1.1 Profil Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya	50
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya.....	51

4.1.3 Struktur Organisasi	52
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	53
4.1.5 Komposisi Pegawai Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya	64
4.1.6 Gambaran Umum Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) Kota Surabaya	66
4.2 Hasil Penelitian.....	71
4.2.1 <i>Value Proposition</i> dan <i>Agility Shift</i>	71
4.2.2 Karakter Pemimpin yang Siap akan Perubahan.....	83
4.2.3 <i>Citizen-centric Approach</i>	103
4.2.4 Investasi Sumber Daya Manusia	122
4.3 Pembahasan	130
4.3.1 <i>Value Proposition</i> dan <i>Agility Shift</i>	131
4.3.2 Karakter Pemimpin yang Siap akan Perubahan.....	135
4.3.3 <i>Citizen-centric Approach</i>	139
4.3.4 Investasi Sumber Daya Manusia	144
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	147
5.1 Kesimpulan	147
5.2 Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN.....	156

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase TPT Kota Surabaya Tahun 2019-2024	4
Tabel 1.2 Jumlah Pengangguran dan Pencari Kerja serta Perusahaan yang tergabung dalam ASSiK Tahun 2022-2025.....	9
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	19
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Disperinaker Kota Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Negeri Sipil Disperinaker Kota Surabaya Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	65
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Negeri Sipil Disperinaker Kota Surabaya Berdasarkan Golongan Pangkat	66
Tabel 4.4 Jumlah Pencari Kerja dan Perusahaan Terdaftar ASSiK, serta Jumlah Pencari Kerja Berhasil Diterima Kerja melalui ASSiK Tahun 2022-2025	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Masyarakat pada Kolom Komentar Instagram Disperinaker Kota Surabaya	11
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Model Interaktif	46
Gambar 4.1 Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disperinaker Kota Surabaya	53
Gambar 4.3 Fitur pada ASSiK	67
Gambar 4.4 Menu Home Website Disperinaker Kota Surabaya	68
Gambar 4.5 Lowongan Kerja Aktif yang Tersedia pada ASSiK	68
Gambar 4.6 Pelaksanaan Bursa Kerja Offline Disperinaker Kota Surabaya	73
Gambar 4.7 Poster Pelaksanaan Bursa Kerja di Disperinaker Kota Surabaya Tahun 2017-2022	74
Gambar 4. 8 Pelaksanaan <i>Job Fair & Walk in Interview</i> Bulan Januari 2025	78
Gambar 4.9 Pimpinan Disperinaker Kota Surabaya hadir pada Program Semanggi Suroboyo membahas Kasus Viral Penahanan Ijazah oleh Perusahaan di Kota Surabaya	87
Gambar 4.10 Visi Disperinaker Kota Surabaya	93
Gambar 4.11 Penyebutan Tugas Bidang PPTK dalam Perwali Surabaya Nomor 76 Tahun 2021	94
Gambar 4.12 Penyebutan ASSiK (Arek Suroboyo Siap Kerjo) sebagai Inovasi Daerah oleh Disperinaker Kota Surabaya dan tujuan dari Perwali Surabaya Nomor 139 Tahun 2022	94

Gambar 4.13 Pelaksanaan Bursa Kerja Khusus Disperinaker Kota Surabaya....	106
Gambar 4.14 Beranda Instagram Resmi Disperinaker Kota Surabaya	107
Gambar 4.15 Saluran YouTube Disperinaker Kota Surabaya	108
Gambar 4.16 Layanan Pengaduan Terkait Layanan Ketenagakerjaan	114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	156
Lampiran 2 Pedoman Observasi	158
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi	159
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Skripsi	160
Lampiran 5 Surat Rekomendasi Penelitian Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya.....	161
Lampiran 6 Surat Selesai Penelitian	162
Lampiran 7 Dokumentasi Penulis Bersama Informan	163
Lampiran 8 Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	165
Lampiran 9 Sertifikat Akreditasi Jurnal.....	166
Lampiran 10 <i>Letter of Acceptance</i>	167
Lampiran 11 Hasil Cek Plagiasi.....	168