

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai upaya pemerintah pusat, daerah, serta Badan Usaha Milik Negara dengan tujuan memenuhi hak masyarakat dan tujuan tertentu melalui kegiatan penyediaan layanan masyarakat. Pelayanan publik salah satunya ialah pelayanan bidang ketenagakerjaan. Pelayanan ketenagakerjaan berarti pelayanan yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama, dan sesudah masa kerja (UU Nomor 13 Tahun 2003). Peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan untuk memenuhi segala tuntutan, kebutuhan, serta perubahan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan. Pemerintah dituntut terus berinovasi dan meningkatkan adaptivitasnya dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan publik. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai wujud nyata pemerintah mengatasi berbagai permasalahan yang muncul di bidang pelayanan termasuk permasalahan pada bidang ketenagakerjaan.

Permasalahan ketenagakerjaan yang dihadapi masyarakat negara berkembang dengan penduduk berpopulasi besar termasuk Indonesia adalah pengangguran. Hal tersebut didukung oleh Prakoso (2021), yang mengungkapkan jika pengangguran adalah permasalahan yang senantiasa ditemukan pada negara berpopulasi besar seperti Indonesia. Berdasarkan data yang termuat pada Statistik Indonesia 2024, Indonesia senantiasa mengalami peningkatan jumlah penduduk pada tahun 2020,

2023, dan 2024, dengan jumlah penduduk berturut-turut yakni 270.203,9 ribu; 278.696,2 ribu, dan 281.603,8 ribu jiwa (BPS Republik Indonesia, 2024). Pengangguran masih menjadi permasalahan yang sulit ditangani dan terus menjadi topik untuk inovasi pelayanan.

Faktor penyebab pengangguran di Indonesia salah satunya disebabkan oleh tidak seimbangnya jumlah kesempatan kerja dan tenaga kerja. Hidayat et al., (2023), menyebutkan faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat pengangguran di Indonesia, yakni pandemi Covid-19, lambatnya pertumbuhan ekonomi, bergesernya struktur ekonomi dan perubahan sektor swasta, tidak sesuai keterampilan pencari kerja (pencaker) dengan permintaan pasar, kebijakan pemerintah, teknologi dan digitalisasi, investasi asing maupun swasta, dan tekanan demografis. Safitri et al., (2024), menambahkan jika pengangguran dipengaruhi oleh faktor pemutusan hubungan kerja (PHK) yang dialami penduduk dikarenakan berbagai permasalahan di perusahaan tempat bekerja.

Keadaan ketenagakerjaan Indonesia dengan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) yang masih tinggi meskipun mengalami penurunan pada tahun 2023 dan 2024. Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) ialah indikator yang diaplikasikan sebagai alat pengukur tenaga kerja yang belum termanfaatkan dan terserap oleh pasar kerja. Berdasarkan data yang termuat pada Berita Resmi Statistik 2024, TPT Indonesia Februari 2023 sejumlah 5,45% mengalami penurunan sebesar 0,38% dibanding Februari 2022. Sedangkan TPT Februari 2024 sebesar 4,82% dibandingkan dengan Februari 2023, angka ini menurun sejumlah 0,63%. Jika

dilihat berdasar daerah tempat tinggal, TPT di Indonesia jauh lebih tinggi di perkotaan (5,89%) dibandingkan di daerah pedesaan (3,37%).

Pengangguran di perkotaan mayoritas berkembang di kota besar. Kota Surabaya selaku kota besar yang berada di Jawa Timur mengalami tantangan yang sama. Kota Surabaya sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Timur dan kota terbesar kedua setelah Kota Jakarta, menjadi poros pemerintahan serta perekonomian di Jawa Timur. Hal tersebut menjadikan Kota Surabaya sebagai sasaran urbanisasi yang berkorelasi pada meningkatnya jumlah penduduk. Berdasarkan statistik Badan Pusat Statistik (2024), Kota Surabaya menjadi daerah dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Jawa Timur yakni 2.922 ribu jiwa. Tingginya kuantitas penduduk turut menyebabkan terhambatnya proses pembangunan, menyusutkan pendapatan perkapita, dan berdampak terhadap pengangguran.

Habib (2024), menjelaskan faktor lain yang menyebabkan pengangguran di Kota Surabaya yakni karena masalah infrastruktur dan pengalokasian dana pemerintah pada kebijakan publik yang tidak memberikan hasil terukur. Rendahnya pendidikan dan keterampilan pencari kerja yang tidak sesuai permintaan pasar kerja turut menyumbang angka pengangguran di Kota Surabaya (Utami & Zafira, 2023). Selanjutnya Husendi & Widiyarta (2024), mengungkapkan pengangguran di Surabaya diperparah minimnya dukungan pemerintah kota dalam meningkatkan perekonomian pada pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Kota Surabaya sesuai data Badan Pusat Statistik (2023), menjadi wilayah dengan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) tertinggi keempat yakni sebesar 6,76% diikuti dengan Kabupaten Bangkalan sebesar 6,18%. Angka ini lebih kecil

apabila dibandingkan TPT Kabupaten Sidoarjo yang memiliki sebesar 8,05%, diikuti dengan Kabupaten Gresik sebesar 6,82%, dan Kota Malang sebesar 6,80% (Badan Pusat Statistik, 2023). Berikut terlampir TPT Kota Surabaya mulai tahun 2019-2024:

Tabel 1.1 Persentase TPT Kota Surabaya Tahun 2019-2024

No.	Tahun	TPT (persen)
1.	2019	5,76
2.	2020	9,79
3.	2021	9,68
4.	2022	7,62
5.	2023	6,76
6.	2024	4,91

Sumber: BPS Provinsi Jawa Timur (2024)

Data TPT Kota Surabaya diatas menunjukkan tren penurunan yang cukup signifikan sebelum mengalami peningkatan tahun 2020 sejumlah 4,03%, dari semula tahun 2019 sejumlah 5,76%. Tahun 2021 tren menurun meskipun tidak signifikan, yakni sebesar 0,11%. Tren penurunan mulai signifikan tahun 2022 sebesar 2,06%, tahun 2023 sebanyak 0,86%, terus menurun hingga mencapai 4,91% pada tahun 2024. Tren penurunan TPT ini menunjukkan adanya upaya intervensi pemerintah yang mulai efektif dalam menekan angka pengangguran. Hal ini sekaligus menjadi indikasi bahwa inovasi pelayanan yang dikembangkan pemerintah daerah mulai memberikan dampak positif dalam memperluas kesempatan kerja, menjawab tantangan penyerapan tenaga kerja, dan kebutuhan masyarakat akan layanan yang adaptif dan efisien di tengah tantangan zaman.

Melywuni & Hertati (2023), berpendapat jika tingginya TPT di setiap kabupaten/kota mengindikasikan rendahnya penyerapan angkatan kerja di pasar kerja, maka dari itu masalah pengangguran membutuhkan perhatian dan campur

tangan khusus pemerintah karena pemerintah bertanggung jawab atas kesejahteraan rakyat sesuai yang tertulis pada UUD Negara 1945 Pasal 33, dalam hal ini termasuk Pemerintah Kota Surabaya. Seluruh rakyat memiliki hak yang sama atas pekerjaan layak tanpa diskriminasi, berhak memperoleh penghasilan, dan penghidupan yang pantas. Tingginya pengangguran di sebuah daerah juga menjadi salah satu tolok ukur rendahnya kualitas tenaga kerja di daerah tersebut. Pengangguran masih menjadi permasalahan yang sulit ditangani dan terus menjadi topik inovasi pelayanan.

Pemerintah Kota Surabaya senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya untuk menghadapi cepatnya perubahan lingkungan, memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat khususnya di bidang pelayanan ketenagakerjaan. Dalam dua dekade terakhir teknologi menjadi faktor keberhasilan krusial bagi kinerja organisasi yang berada pada lingkungan yang dinamis. Oleh karena itu Pemerintah Kota Surabaya dituntut adaptif dan fleksibel dengan penggunaan teknologi dalam pengambilan kebijakan sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Penyelarasan pelayanan dengan teknologi juga dikenal sebagai *e-government*, sehingga pelayanan dapat diakses secara online, lebih mudah, dan murah. Dengan menggunakan teknologi, Pemerintah Kota Surabaya berupaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan ketenagakerjaannya sehingga dapat mengurangi tingkat pengangguran maupun meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya secara aktif melakukan pengintegrasian layanan dengan teknologi melalui peluncuran berbagai aplikasi untuk menjawab segala

permasalahan publik yang terjadi. Atas dedikasinya Pemerintah Kota Surabaya memperoleh pengakuan Kota Terinovatif pada pemberian anugerah *Innovative Government Award* (IGA) Tahun 2021 oleh Kemendagri RI (Pemerintah Kota Surabaya, 2021). Setelah dinobatkan menjadi kota terinovatif, Pemerintah Kota Surabaya kembali meluncurkan beragam aplikasi salah satunya untuk mengatasi masalah pengangguran, dan sebagai wadah pelaksanaan bursa kerja/*job fair online* yakni Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) pada tahun 2022 (Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya, 2024). Aplikasi tersebut merupakan inovasi berbasis *e-government* Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja (Disperinaker) Kota Surabaya sebagai pemangku kebijakan pemerintah di bidang ketenagakerjaan, bertugas sebagai pelaksana urusan pemerintahan bidang tenaga kerja yang menjadi kewenangan daerah serta tugas pembantuan.

ASSiK termuat pada daftar inovasi dinas di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, dalam Perwali Surabaya Nomor 139 Tahun 2022, dan dikembangkan berdasar Perwali Surabaya Nomor 76 Tahun 2021. ASSiK ialah aplikasi dengan basis *Link and Match* untuk mengendalikan statistik pengangguran di Kota Surabaya, yang memberi berbagai kemudahan bagi pencari kerja yakni: 1) informasi dan akses ke lowongan kerja, 2) pelatihan dan sertifikasi, 3) bursa kerja, 4) serta info ketenagakerjaan lainnya. ASSiK juga mempermudah perusahaan yang memerlukan tenaga kerja dalam proses rekrutmen. Selain itu, adanya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif juga menjadi faktor penting dalam pengembangan aplikasi ini.

Sebelumnya pada proses mencari kerja, pencari kerja harus membawa banyak berkas ketika ingin melamar pekerjaan di perusahaan yang dituju. Hal ini memberatkan pencari kerja dengan latar belakang belum bekerja dan belum memiliki penghasilan. Mereka juga terbebani lagi dengan biaya yang harus dikeluarkan untuk transportasi ke tiap perusahaan yang dipilih. Hal ini tentu tidak efektif dan efisien, sehingga masyarakat Kota Surabaya menuntut pemerintah untuk menyediakan solusi yang efektif dalam mengatasi pengangguran dan meningkatkan kualitas hidup.

Dengan adanya aplikasi ASSiK, kegiatan bursa kerja/*job fair* yang semula diadakan secara manual atau *offline* menjadi lebih terkomputerisasi. Pencari kerja tidak perlu lagi membawa banyak berkas ketika mendaftarkan diri ke perusahaan yang dituju dan cukup dengan mengakses laman disnaker.surabaya.go.id/assik, sehingga seluruh kegiatan rekrutmen dapat dipantau secara *online* cukup melalui aplikasi. Aplikasi mampu menyimpan data diri pencari kerja sehingga pencari kerja hanya perlu membawa *barcode* sebagai bukti telah mendaftar melalui aplikasi ASSiK saat mengikuti bursa kerja. Melalui aplikasi ASSiK, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi lowongan kerja dan pelatihan yang relevan, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kesempatan kerja dan mengurangi kesenjangan di pasar tenaga kerja. Harapannya, dengan adanya aplikasi ini masyarakat merasakan bukti nyata kehadiran pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik ketika proses mencari kerja (Melywuni & Hertati, 2023).

Hadirnya aplikasi ASSiK juga sebagai upaya Disperinaker Kota Surabaya mewujudkan tata kelola yang tangkas dan adaptif dengan penggunaan teknologi

dalam menghadapi cepatnya perubahan lingkungan. Sebelum adanya ASSiK, kegiatan bursa kerja diadakan secara *offline* lalu Disperinaker Kota Surabaya berupaya melakukan komputerasi pelayanan seiring berkembangnya teknologi dengan peluncuran aplikasi Virtual Job Suroboyo (VJ Suroboyo) (Anaqoh & Wahyudi, 2023). Melalui VJ Suroboyo, pencari kerja yang ikut serta pada kegiatan *job fair* tidak perlu membawa berkas karena aplikasi mampu menyimpan data diri pencari kerja. Pencari kerja cukup melakukan registrasi pada aplikasi dan memperoleh *barcode* sebagai tiket masuk *job fair*. Namun ternyata VJ Suroboyo tidak cukup membantu karena *job fair* harus dihentikan karena adanya pembatasan kegiatan sosial saat pandemi Covid-19.

Terhentinya layanan ketenakaerjaan saat pandemi merupakan keadaan serius bagi Disperinaker Kota Surabaya sebagai pemangku kebijakan pemerintah bidang ketenagakerjaan. Jumlah pengangguran bertambah signifikan, namun disisi lain pelayanan bursa kerja yang menjadi wadah bertemunya pencari kerja dan perusahaan harus terhenti. Disperinaker Kota Surabaya perlu memberikan respon cepat, tepat, dan tanggap atas perubahan yang terjadi dengan pengembangan aplikasi sebagai wadah kegiatan bursa kerja *online*, sehingga pencari kerja cukup memonitor proses rekrutmennya melalui aplikasi tanpa harus mengikuti bursa kerja *offline*. Maka dari itu, ASSiK diluncurkan berlandaskan agar bursa kerja yang terhenti sewaktu pandemi dapat terselenggara kembali. Semakin lama organisasi bertindak atas perubahan lingkungan yang terjadi, maka akan menimbulkan tantangan baru. Pentingnya organisasi menerapkan *agility* agar dapat bertahan pada situasi sulit tersebut.

Sejauh ini ASSiK telah menysasar ribuan pencari kerja dan ratusan perusahaan yang ada di Kota Surabaya untuk memanfaatkan ASSiK dalam proses rekrutmennya. Sebelum ASSiK diluncurkan yakni tahun 2021 jumlah pengangguran sejumlah 152.273 orang. Tahun 2022 saat ASSiK diluncurkan pengangguran berkurang yakni sejumlah 125.276 orang, diikuti 32.401 orang pencari kerja dan 498 perusahaan terdaftar sebagai pengguna ASSiK. Berikut terlampir jumlah pengangguran di Kota Surabaya dengan jumlah pencari kerja dan perusahaan yang terdaftar di ASSiK dari tahun 2022-2024:

Tabel 1.2 Jumlah Pengangguran dan Pencari Kerja serta Perusahaan yang tergabung dalam ASSiK Tahun 2022-2025

No.	Tahun	Pengangguran (orang)	Pencari Kerja	Perusahaan
1.	2022	125.276	32.401	498
2.	2023	106.120	32.362	360
3.	2024	79.767	24.813	382

Sumber: Disperinaker Kota Surabaya (2024)

Data diatas menunjukkan jika setelah ASSiK diluncurkan angka pengangguran di Kota Surabaya menurun, selaras dengan jumlah pencari kerja dan perusahaan yang terdaftar di ASSiK. Hal ini mengindikasikan adanya kontribusi dari pemanfaatan aplikasi dalam memperluas akses kerja. Melalui digitalisasi layanan, ASSiK mempermudah proses rekrutmen dan mempercepat penempatan tenaga kerja tanpa harus melalui proses konvensional. Berdasarkan data tersebut, penggunaan ASSiK berperan positif dalam mendukung penyerapan tenaga kerja dan menurunkan angka pengangguran di Kota Surabaya.

Seiring berjalannya waktu, pergantian layanan ketenagakerjaan ke aplikasi ASSiK nyatanya menemui berbagai permasalahan. Pertama, permasalahan terkait belum dimilikinya SOP pegawai Bidang Pelatihan dan Penempatan Kerja dalam

menjalankan aplikasi ASSiK (Amaqoh & Wahyudi (2023). Tidak adanya SOP menyebabkan terhambatnya aplikasi ASSiK dalam menjangkau tujuan yang telah ditentukan. Hal tersebut sejalan dengan teori oleh Sirait et al., (2021), kebijakan berpeluang gagal apabila pelaksana kebijakan tidak sepenuhnya memahami standar dan tujuan kebijakan.

Kedua, minimnya komunikasi atau sosialisasi ke masyarakat yang menjadi target sasaran. Sosialisasi masih menysasar 20/31 kecamatan dan 1 SMK di Kota Surabaya, sehingga banyak yang belum mengetahui terkait aplikasi dan tidak mendaftar melalui aplikasi tersebut (Amaqoh & Wahyudi, 2023). Masalah ini sesuai dengan penelitian Nurbudiwati et al., (2022), menjelaskan jika komunikasi berpengaruh pada berhasil atau gagalnya organisasi mencapai tujuannya, dan kebijakan publik berpeluang gagal jika tidak dikomunikasikan dengan efektif, efisien, dan konsisten.

Ketiga, permasalahan terkait ruang penyampaian keluhan, kritik, dan saran terkait pelayanan ketenagakerjaan melalui *hotline* yang disediakan Disperinaker Kota Surabaya pada laman Instagram resminya [instagram.com/disperinakersby](https://www.instagram.com/disperinakersby). Manajemen keluhan merupakan salah satu komponen penting bagi organisasi sektor publik dalam proses pengambilan keputusan, sehingga lembaga dituntut mampu menanggapi keluhan dengan efektif dan tepat waktu. Masyarakat banyak mengeluhkan terkait *hotline* yang tidak dapat dihubungi, tidak merespon pesan warga, termasuk keluhan terkait aplikasi ASSiK yang sering *bug* dan *error*. Keluhan tersebut masyarakat tulis pada kolom komentar unggahan Instagram dinas sebagai berikut:

Gambar 1.1 Keluhan Masyarakat pada Kolom Komentar Instagram Disperinaker Kerja Kota Surabaya



Sumber: Disperinaker Kota Surabaya (2024), diakses 4 November 2024

SOP pengaduan yang berlaku di dinas-dinas pada lingkungan Pemerintah Kota Surabaya dan dikeluarkan oleh Diskominfo Kota Surabaya, menjelaskan jika pengaduan harus direspon maksimal dalam waktu 1x24 jam. Disperinaker Kota Surabaya sendiri belum memiliki SOP terkait layanan pengaduan. Berdasarkan permasalahan diatas, dapat dilihat jika Disperinaker Kota Surabaya dinilai masih belum memiliki tata kelola yang tangkas dan responsif dalam melayani pengaduan, dan belum sesuai aturan/SOP yang berlaku.

Kurang optimalnya manajemen keluhan oleh Disperinaker Kota Surabaya dapat menurunkan citra positif lembaga dan menurunkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut sejalan dengan teori Zai et al., (2024), sistem pengaduan yang efektif dapat menjadi sumber informasi penting untuk memperbaiki kesalahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Ditemukannya berbagai hambatan dalam pelaksanaan ASSiK yakni belum dimilikinya SOP pegawai Bidang PPTK dalam menjalankan ASSiK, minimnya komunikasi ke masyarakat target sasaran, dan belum optimalnya manajemen keluhan, didukung pesatnya perubahan lingkungan, menuntut Disperinaker Kota Surabaya memiliki birokrasi yang *agile*. Konsep *agile governance* menekankan pada tata kelola birokrasi yang tangkas, adaptif dan responsif dalam menghadapi

pesatnya perubahan lingkungan yang tidak terprediksi melalui inovasi yang mengadaptasi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut didukung oleh Vernanda & Negar (2020), yang menjelaskan jika *agile governance* merujuk pada kemampuan suatu organisasi menerapkan tata kelola gesit dalam memberikan respon cepat terhadap perubahan yang tidak terprediksi, untuk meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sehingga birokrasi dituntut memiliki tata kelola yang tangkas, adaptif, cepat dan tanggap, dalam menghadapi segala perubahan dan tantangan yang ada. Hal tersebut dilakukan dengan senantiasa memperbarui kebijakan agar sesuai dengan keadaan masa kini didukung pesatnya perkembangan teknologi. Sehingga kebijakan yang diambil setelahnya mampu menjawab segala persoalan dan tantangan yang ada. Purwanto (2019), mengungkapkan jika suatu organisasi ingin menciptakan tata kelola yang *agile* dan inovatif, maka ada beberapa prinsip atau prakondisi yang wajib terpenuhi oleh birokrasi untuk berubah. Prinsip tersebut yakni birokrasi perlu merumuskan *value proposition* melalui *agility shift*, karakter pemimpin yang harus siap menghadapi lingkungan yang tidak konsisten dan tidak dapat diprediksi, *citizen centric* atau warga negara yang diposisikan memegang peran sangat penting dalam kebijakan publik yang *agile*, dan investasi sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, terlihat jika banyak terjadi permasalahan terkait pelayanan ketenagakerjaan melalui Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) Di Kota Surabaya sehingga berdampak pada kinerja Disperinaker Kota Surabaya yang dinilai belum secara gesit, cepat, dan tepat (*agile*) dalam menghadapi perubahan lingkungan. Peneliti tertarik meneliti terkait *agile*

governance Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya dalam pelayanan ketenagakerjaan melalui Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK), dengan judul “***Agile Governance* dalam Pelayanan Ketenagakerjaan Melalui Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya**”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini yakni bagaimana *Agile Governance* dalam Pelayanan Ketenagakerjaan Melalui Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis, mendeskripsikan, dan memberikan gambaran terkait penerapan *Agile Governance* dalam Pelayanan Ketenagakerjaan Melalui Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan tentang bagaimana penerapan prinsip *Agile Governance* dalam Pelayanan Ketenagakerjaan melalui Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya, serta dijadikan bahan acuan dalam penelitian lebih lanjut terkait konsep *agile governance* agar pemerintah mampu mewujudkan tata kelola yang gesit dan tangkas dalam menghadapi perubahan yang tidak terprediksi.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Memperdalam pengetahuan terkait bagaimana *Agile Governance* dalam Pelayanan Ketenagakerjaan Melalui Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya, dan dapat digunakan sebagai bahan penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dapat menunjang pendidikan, sebagai pembanding bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian serupa, dan sebagai rujukan akademik dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

c. Bagi Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya

Dapat digunakan untuk bahan pertimbangan maupun evaluasi terkait perwujudan pelayanan ketenagakerjaan melalui aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSiK) yang berdasarkan prinsip *agile governance*.