

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital selama dua dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan terhadap tatanan sosial dan ekonomi masyarakat global, termasuk di Indonesia. Memasuki era Revolusi Industri 5.0, sinergi antara manusia dan teknologi seperti *Artificial Intelligence (AI)*, *Internet of Things (IoT)*, *analitik big data*, serta robotika menjadi elemen utama dalam proses transformasi industri kontemporer. Sehingga penerimaan atas berkembangnya teknologi merupakan bagian penting dalam perkembangan peradaban manusia (Fahriza & Nasution, 2025).

Transformasi teknologi digital merupakan suatu bentuk proses perubahan yang dipicu oleh pemanfaatan teknologi digital, yang mampu melahirkan model-model bisnis baru serta mengubah bahkan menggeser kondisi pasar dan industri secara global. Perubahan ini menimbulkan disrupsi dalam organisasi, sekaligus memberikan dampak signifikan terhadap proses penciptaan nilai, perumusan strategi, serta struktur dan mekanisme organisasi. Transformasi digital juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas layanan kepada masyarakat. Maka dalam hal ini pemerintah dan masyarakat diuntut untuk beradaptasi dalam perkembangan teknologi guna menciptakan pelayanan yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Mardohar & Darmawan, 2024).

Transformasi digital di dalam pemerintahan diwujudkan melalui

penerapan yang disebut *E-Government* (*Electronic Government*), yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan mudah diakses. *E-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan untuk memanfaatkan perkembangan teknologi digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat (Rifdan dkk., 2024). Di Indonesia, penerapan *e-government* juga diperkuat melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya.

Perkembangan transformasi teknologi digital yang pesat juga telah memberikan perubahan signifikan pada beberapa struktur pasar kerja. Pemanfaatan teknologi digital, otomatisasi, dan kecerdasan buatan cenderung mengurangi kebutuhan tenaga kerja manusia, terutama pada pekerjaan yang bersifat rutin, sehingga berpotensi meningkatkan pengangguran. Kondisi ini semakin diperparah oleh adanya ketidaksesuaian keterampilan (*skill mismatch*), di mana banyak tenaga kerja belum memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan teknologi dan literasi digital. Akibatnya, individu dengan kemampuan terbatas akan kesulitan bersaing di dunia kerja yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, tanpa peningkatan kualitas sumber daya manusia, transformasi digital dapat memperlebar kesenjangan tenaga kerja dan meningkatkan risiko pengangguran (Togatorop dkk., 2024).

Menurut Suharnanik dkk., (2023) pengangguran merujuk pada suatu kondisi seseorang yang memiliki keinginan dalam bekerja, namun masih belum menemukan

pekerjaan. Pada dasarnya, pengangguran mencerminkan hilangnya potensi produksi ekonomi serta menimbulkan penderitaan sosial bagi individu yang tidak bekerja atau menganggur. Persoalan ketenagakerjaan dan pengangguran memiliki peran yang sangat penting karena berpengaruh besar terhadap kehidupan individu maupun masyarakat secara luas. Tersedianya kesempatan kerja yang memadai dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial, sekaligus berkontribusi dalam menekan tingkat kemiskinan serta mengurangi ketimpangan.

Pengangguran terjadi di berbagai negara maju ataupun berkembang. Indonesia sebagai negara berkembang tentu pengangguran menjadi salah satu permasalahan utama yang harus diatasi. Negara-negara berkembang seperti Indonesia seringkali menghadapi tingkat pengangguran yang tinggi karena terbatasnya kesempatan kerja dan jumlah penduduk yang besar. Kesempatan kerja semakin menyempit karena terbatasnya modal investasi (Marcal dkk., 2024).

Tabel 1. 1 Jumlah Pengangguran Terbuka di Indonesia tahun 2022-2024

No	Tahun	Jumlah Penduduk Bekerja	Jumlah Penduduk Pengangguran Terbuka	Presentase (%)
1.	2022	135,30 Juta	8,42 Juta	6,22 %
2.	2023	139,85 Juta	7,86 Juta	5,62 %
3.	2024	144,64 Juta	7,47 Juta	4,91 %

Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2024)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa penduduk bekerja mengalami peningkatan sedangkan penduduk pengangguran meningkat. Jumlah pengangguran terjadi penurunan dari tahun 2022 sampai dengan 2025, Tingginya tingkat pengangguran antara lain disebabkan oleh ketidaksesuaian keterampilan yang dimiliki pencari kerja dengan kebutuhan dunia usaha. Bahkan, lulusan dari perguruan tinggi ternama sekalipun tidak selalu memiliki kompetensi yang relevan dengan tuntutan pasar kerja. Di samping faktor tersebut, terbatasnya ketersediaan lapangan

pekerjaan juga menjadi penyebab utama meningkatnya jumlah pengangguran. Pengangguran terbuka merujuk pada penduduk berusia 18 hingga 65 tahun yang tidak memiliki pekerjaan dan sedang berusaha memperoleh pekerjaan. Sementara itu, individu yang tidak termasuk dalam kategori pencari kerja seperti ibu rumah tangga, pelajar tingkat SMP dan SMA, serta mahasiswa umumnya dikecualikan karena belum atau tidak membutuhkan pekerjaan. Secara umum, pengangguran terjadi akibat ketidakseimbangan antara pertumbuhan jumlah penduduk usia kerja dengan ketersediaan lapangan pekerjaan, di mana jumlah tenaga kerja lebih besar dibandingkan kesempatan kerja yang tersedia (Ardiansyah dkk., 2023).

Cerminan permasalahan pengangguran dapat di jumpai di kota-kota besar, salah satunya adalah Kota Surabaya yang menjadi kota besar di Indonesia setelah Jakarta. Kota Surabaya sebagai pusat Ibu Kota Jawa Timur serta juga sekaligus pusat ekonominya masih menghadapi persoalan tantangan terkait pengangguran. Maka dari itu pengangguran tentu menjadi fonomena penting bagi pemerintah Kota Surabaya dalam mengentaskannya.

Tabel 1. 2 Jumlah Pengangguran Terbuka di Kota Surabaya tahun 2022-2024

No	Tahun	Jumlah penduduk pekerja	Jumlah pengangguran terbuka	Presentase (%)
1.	2022	1,64 Juta	125 Ribu	7,62 %
2.	2023	1,56 Juta	105 Ribu	6,76 %
3.	2024	1,62 Juta	79 Ribu	4,91 %

Sumber: (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, juni 2026)

Mencermati kondisi angka pengangguran Kota Surabaya pada tabel 1.2 diatas yang telah di uraikan, maka hal ini tentu saja merupakan hal yang harus diatasi oleh Pemerintah Kota Surabaya secara merata. Meski Kota Surabaya memiliki jumlah data yang menunjukkan penurunan angka pengangguran dalam

per-tahunnya, namun angka tersebut relatif masih tergolong tinggi dimana sebagai cerminan Ibu Kota Jawa Timur. Dalam kondisi ini tentu dapat mendorong pemerintah Kota Surabaya agar bergerak untuk merancang sebuah kebijakan dalam mengatasi angka pengangguran, salah satunya dengan layanan yang berbasis teknologi yaitu *website* ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerjo).

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 1, menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik dalam bentuk penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif.

Pasal 27 Undang-Undang Dasar 1945 juga menegaskan Bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pekerjaan serta kehidupan yang layak sesuai dengan nilai-nilai kemanusiaan. Ketentuan tersebut dipertegas dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1969 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Tenaga Kerja yang menyatakan bahwa setiap tenaga kerja berhak memperoleh pekerjaan dan kehidupan yang layak. Selanjutnya, Pasal 5 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menegaskan bahwa seluruh tenaga kerja memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pekerjaan tanpa adanya diskriminasi. Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap warga negara Indonesia berhak

memperoleh pekerjaan yang layak, penghasilan yang memadai, serta kehidupan yang bermartabat.

Berbagai permasalahan mengenai angka pengangguran tersebut, pemerintah berupaya menekan tingkat pengangguran di Kota Surabaya melalui penerimaan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam rangka itu, pemerintah daerah mengembangkan berbagai inovasi berbasis teknologi untuk mengurangi angka pengangguran. Salah satu bentuk implementasinya dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya melalui penyediaan layanan lowongan kerja secara daring bagi para pencari kerja dan pengangguran melalui *website* ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerjo).



Gambar 1. 1 Halaman Web ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerja)

Sumber: Dokumentasi halaman *website* ASSIK (diunduh Maret, 2026)

website ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerjo), Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya telah melibatkan sebanyak 57 perusahaan yang menyediakan total 1.436

lowongan pekerjaan melalui *website* tersebut. Selain itu, sekitar 6.000 warga Kota Surabaya tercatat telah mendaftarkan diri sebagai pencari kerja menggunakan platform ASSIK. Keberadaan *website* dan situs web ASSIK mempermudah para pencari kerja dalam memperoleh informasi mengenai lowongan pekerjaan tanpa perlu membawa berbagai berkas fisik.. Cukup dengan mengisi data diri serta memilih lowongan yang tersedia secara daring, proses pencarian dan pendaftaran kerja dapat dilakukan dengan lebih praktis dan efisien (Ardiansyah dkk., 2023).

Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan *website* berbasis website Link and Match ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerjo) di kawasan Balai Pemuda sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengakses berbagai informasi lowongan pekerjaan. Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi, menyampaikan bahwa platform tersebut memberikan kemudahan bagi perusahaan atau industri dalam menjaring calon tenaga kerja di Kota Surabaya. Hal ini disebabkan proses pendaftaran yang lebih sederhana, di mana pelamar tidak perlu membawa banyak dokumen fisik, melainkan cukup mengisi data pribadi dan memilih posisi pekerjaan yang tersedia secara daring. Hal tersebut dibuktikan dalam pernyataan Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi,

“Kita berjuang untuk menyelesaikan pengangguran adalah dengan bergotong-royong. Dan ini ditunjukkan oleh para perusahaan yang bergerak di Surabaya, dengan mengambil tenaga kerja dari Surabaya,” ujar Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi

(Sumber: <https://surabaya.go.id/id/berita/11698/pemkot-surabaya-launching-aplikasi-assik-permudah-masyarakat-akses-lowongan-pekerjaan>, di akses pada 20 Januari 2026).

Sementara itu, kepala Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya, Achmad Zaini, menjelaskan bahwa platform Link and Match ASSIK berfungsi sebagai sarana penghubung antara pencari kerja dengan berbagai perusahaan.

Melalui *website* tersebut, pencari kerja memperoleh akses yang lebih luas terhadap peluang kerja, sehingga mempermudah mereka untuk memasuki dunia kerja. Hal tersebut dibuktikan dalam pernyataan kepala Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya Achmad Zaini,

“Pada program Link and Match hari ini, ada 57 perusahaan yang bergabung dan ada 1.436 lowongan pekerjaan yang siap di apply oleh masyarakat. Hari ini terdaftar sekitar 6.000 pelamar kerja mengikuti program ini,” ujar Zaini selaku Kepala Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja (Dinasker) Kota Surabaya

(Sumber: <https://surabaya.go.id/id/berita/11698/pemkot-surabaya-launching-aplikasi-assik-permudah-masyarakat-akses-lowongan-pekerjaan>, di akses pada 20 Januari 2026).

Melalui *website* tersebut, sejumlah perusahaan menyampaikan kebutuhan akan tenaga kerja yang memiliki keterampilan, kompetensi, dan profesionalisme, khususnya bagi warga ber-KTP Kota Surabaya. Pemerintah daerah berharap masyarakat Kota Surabaya dapat memanfaatkan peluang kerja yang tersedia sebagai bagian dari upaya berkontribusi dalam proses pembangunan daerah.

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja (Disperinaker) Kota Surabaya sebagai bagian dari Pemerintah Kota Surabaya memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan, khususnya sebagai penghubung antara pencari kerja dan perusahaan di wilayah Surabaya. Untuk menanggulangi persoalan pengangguran, Disperinaker melakukan inovasi melalui pemanfaatan sistem digital yang seluruh mekanismenya dilaksanakan secara online. Inovasi tersebut diwujudkan melalui peluncuran *website* ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerjo) berbasis digital *Link and Match*, yang dirancang untuk mengurangi tingkat pengangguran sekaligus memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi lowongan kerja. Di sisi lain, *website* ini juga memberikan

kemudahan bagi perusahaan dalam memperoleh calon tenaga kerja yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan.

Pelaksanaan program *website* ASSIK turut didukung oleh kebijakan pemerintah pusat di bidang pelatihan kerja. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional, menjelaskan bahwa pelatihan kerja didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan kualifikasi jabatan. Dukungan kebijakan tersebut memperkuat hadirnya ASSIK sebagai *website* yang tidak hanya menyediakan informasi lowongan pekerjaan, tetapi juga selaras dengan upaya peningkatan kompetensi tenaga kerja.

Dalam konteks pemahaman program, ASSIK berfungsi sebagai sumber informasi sekaligus inovasi pemerintah daerah berbasis teknologi dalam menanggulangi pengangguran. Namun demikian, masih terdapat sebagian pencari kerja yang belum memanfaatkan atau mendaftar melalui platform ASSIK. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat Kota Surabaya terhadap keberadaan serta manfaat *website* ASSIK masih belum optimal, padahal *website* tersebut dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan peluang kerja secara lebih efektif dan efisien. (Melywuni & Hertati, 2023a).



Gambar 1. 2 Data World Digital Ranking 2025

Sumber: International Institute for Management Development (IMD), Maret 2025

Gambar 1.2 laporan *IMD World Digital Competitiveness Ranking 2025* diatas, Indonesia berada pada peringkat ke-51. Dalam Posisi ini menunjukkan bahwa negara Indonesia masih berada di bagian kelompok negara dengan tingkat daya saing digital menengah ke bawah secara global. Dalam laporan pemeringkatan *World Digital Competitiveness (WDCR) Ranking* ini diterbitkan dalam per-tahun sekali oleh *International Institute for Management Development (IMD)*, Swiss. Pemeringkatan ini bertujuan untuk mengukur kemampuan dan kesiapan suatu negara dalam mengadopsi serta memanfaatkan teknologi digital guna mendorong transformasi ekonomi dan meningkatkan daya saing nasional. Menurut IMD (2025) tingkat daya saing digital suatu negara ditentukan oleh tiga faktor utama yang saling melengkapi. Faktor pertama berkaitan dengan pengetahuan, yang mencerminkan kualitas sumber daya manusia melalui tingkat pendidikan, kapasitas penelitian dan pengembangan, serta ketersediaan tenaga kerja yang memiliki keterampilan. Faktor berikutnya adalah teknologi, yang mencakup kesiapan infrastruktur digital, dukungan regulasi, besaran investasi di bidang teknologi, serta kemudahan akses terhadap teknologi baru. Selain itu, terdapat aspek kesiapan masa depan yang menunjukkan kemampuan masyarakat, sektor swasta, dan pemerintah dalam beradaptasi terhadap transformasi digital,

termasuk penerapan teknologi dan penyelenggaraan e-government.



Gambar 1. 3 Nilai IMDI Kabupaten dan Kota di Jawa Timur

Sumber: (Indonesia Digital Social Index, Maret 2025)

Berdasarkan laporan IDSI Nilai Indeks Masyarakat Digital Indonesia 2025 diatas, Kota Surabaya berada pada peringkat ke-8. Posisi ini menunjukkan bahwa Kota Surabaya termasuk daerah dengan tingkat kesiapan literasi digital yang masih belum maksimal dibandingkan daerah lain yang berada diatas, khususnya di Provinsi Jawa Timur. Hal ini dikarenakan Kota Surabaya merupakan pusat Ibu

Kota Jawa Timur yang menjadi ceminan dari kota-kota lainnya. Sehingga dengan posisi ke-8, Pemerintah Kota Surabaya tentu perlu memperhatikan serta mengusahakan peningkatan untuk literasi digital dan mengoptimalkan penerimaan teknologi terhadap masyarakatnya. Menurut Indonesia Digital Social Index (2025) kondisi masyarakat Indonesia dievaluasi melalui sejumlah dimensi utama yang saling berkaitan. Penilaian mencakup ketersediaan infrastruktur serta akses digital, yaitu tersedianya jaringan internet dan perangkat teknologi yang dapat dijangkau masyarakat. Selain itu, diperhatikan pula tingkat literasi digital yang menggambarkan kemampuan individu menggunakan teknologi secara efektif dan aman. Aspek berikutnya adalah pemanfaatan digital, yakni penggunaan teknologi untuk aktivitas produktif seperti bekerja, berwirausaha, pendidikan, maupun layanan publik. Terakhir, pemberdayaan digital menilai sejauh mana penerimaan dan penggunaan teknologi mampu meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat.

Uraian dari permasalahan tersebut, maka dapat dipahami bahwa pengangguran masih menjadi tantangan serius dalam pembangunan ekonomi, baik pada tingkat nasional maupun daerah. Transformasi digital yang berkembang pesat menuntut pemerintah untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, termasuk dalam bidang ketenagakerjaan. Kota Surabaya melalui web dan *website* ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerjo) telah berupaya mengintegrasikan teknologi digital sebagai sarana mempertemukan pencari kerja dengan perusahaan secara lebih efektif dan efisien.

Efektivitas *website* ASSIK dalam mengatasi pengangguran di Kota Surabaya tidak hanya bergantung pada kebijakan pemerintah, tetapi juga pada sejauh mana

masyarakat mau menerima dan menggunakan fitur yang tersedia dalam *website* tersebut. Dalam hal ini, Efektivitas Program menurut Budiani (2007) menjelaskan bahwa efektifitas program dinilai dengan 4 indikator yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengetahui analisis dari efektivitas program *website* ASSIK tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu, bagaimana Tingkat Efektivitas Program Layanan *Website* Assik (Arek Suroboyo Siap Kerjo) Di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan tujuan penelitian ini dirumuskan untuk mengukur dan menganalisis Efektivitas Program Layanan *Website* Assik (Arek Suroboyo Siap Kerjo) Di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Efektivitas Program dan penerapannya pada program pemerintah. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya efektivitasnya program yang berbasis teknologi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan bagian dari pemenuhan persyaratan akademik pada

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. elain itu, penelitian ini membantu penulis dalam memahami proses pengumpulan dan analisis data kuantitatif, sehingga meningkatkan kemampuan akademik dan profesional.

2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi ilmiah di lingkungan universitas, terutama dalam pengembangan kajian akademik terkait efektivitas program pemerintah. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau dosen dalam penelitian lanjutan di bidang yang sama.

3. Bagi Pemerintah Kota Surabaya

Penelitian ini dapat memberikan masukan praktis mengenai efektivitas program oleh masyarakat terhadap *website* ASSIK. Dengan demikian, instansi terkait dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan keberhasilan *website* di Kota Surabaya.