

EFEKTIVITAS PELAYANAN TENAGA KERJA MELALUI SISTEM INFORMASI TERPADU KETENAGAKERJAAN PADA DINAS KETENAGAKERJAAN KOTA MEDAN

ZAKI FAUZAN HUTASUHUT

NPP. 32.0113

Asdaf Kota Medan , Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Email: zakihutasuhut29@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Rahmawati Sururama, S.STP, MH, M.Si

ABSTRACT

(Problem Statement/Background (GAP): Unemployment is a critical issue in Indonesia, and Medan City has the highest unemployment rate in North Sumatra. Despite efforts to reduce unemployment, there is still an imbalance between job seekers and available job opportunities. The Manpower Office of Medan City utilizes the Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA) platform to improve workforce services, yet the effectiveness of this system remains underutilized due to issues such as limited infrastructure and insufficient public outreach. This gap indicates an urgent need to enhance the platform's effectiveness and accessibility. **Purpose:** This study aims to evaluate the effectiveness of workforce services through SIDUTA at the Manpower Office of Medan City. **Method:** A qualitative descriptive approach was used to analyze the effectiveness of SIDUTA. Data was collected through interviews, observations, and documentation involving staff from the Manpower Office and job seekers in Medan. The analysis was framed using Duncan's effectiveness theory, which includes goal achievement, integration, and adaptation.. **Result:** The study found that the implementation of SIDUTA has not been fully effective in enhancing workforce services due to inadequate human resources, insufficient infrastructure, and a lack of public awareness about the platform. Despite efforts like social media campaigns and user guides, the platform has yet to reach its full potential. Supporting factors include the commitment of local authorities and the government's intention to improve employment services. Inhibiting factors include limited digital literacy among the public and a lack of comprehensive outreach. **Conclusion:** Improving the effectiveness of SIDUTA requires better socialization of the platform, enhanced infrastructure, and greater public involvement in the process. Additionally, integrating digital literacy programs and addressing infrastructure gaps are essential for increasing the platform's impact on workforce services..

Keywords: Digital Literacy; SIDUTA; Unemployment; Workforce Services

ABSTRAK

Permasalahan (GAP) Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pengangguran adalah masalah kritis di Indonesia, dan Kota Medan memiliki tingkat pengangguran tertinggi di Sumatera Utara. Meskipun ada upaya untuk mengurangi pengangguran, masih ada ketidakseimbangan antara pencari kerja dan lowongan pekerjaan yang tersedia. Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan memanfaatkan platform Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA) untuk meningkatkan pelayanan tenaga kerja, namun efektivitas sistem ini masih kurang dimanfaatkan karena adanya masalah seperti keterbatasan infrastruktur dan kurangnya sosialisasi kepada publik. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya peningkatan efektivitas dan aksesibilitas platform tersebut. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan

untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan tenaga kerja melalui SIDUTA pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan **Metode:** Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menganalisis efektivitas SIDUTA. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan staf dari Dinas Ketenagakerjaan dan pencari kerja di Kota Medan. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori efektivitas menurut Duncan, yang mencakup pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. **Hasil/Temuan:** Penelitian menemukan bahwa penerapan SIDUTA belum efektif dalam meningkatkan pelayanan tenaga kerja karena keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang belum memadai, dan kurangnya kesadaran publik tentang platform tersebut. Meskipun ada upaya seperti kampanye media sosial dan panduan pengguna, platform ini belum mencapai potensinya. Faktor pendukung termasuk komitmen otoritas lokal dan niat pemerintah untuk meningkatkan layanan ketenagakerjaan. Faktor penghambat mencakup keterbatasan literasi digital di kalangan publik dan kurangnya sosialisasi yang menyeluruh. **Kesimpulan:** Peningkatan efektivitas SIDUTA memerlukan sosialisasi yang lebih baik tentang platform ini, peningkatan infrastruktur, dan keterlibatan publik yang lebih besar dalam prosesnya. Selain itu, integrasi program literasi digital dan penyelesaian masalah infrastruktur sangat penting untuk meningkatkan dampak platform ini terhadap pelayanan tenaga kerja.

Kata kunci: Literasi Digital; Pelayanan Tenaga Kerja; Pengangguran; SIDUTA

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sisnaker memungkinkan seluruh sistem informasi yang ada di seluruh kementerian atau lembaga dan pemerintah daerah dapat bekerja sama secara lintas batasan organisasional. Selain berimplikasi pada efektivitas dan efisiensi pelayanan yang ada, Sisnaker juga akan meningkatkan keterpaduan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, serta pengendalian pembangunan ketenagakerjaan di Indonesia sebagai satu kesatuan pasar kerja nasional (Kusuma & Widiari, 2023)

Pengangguran merupakan masalah besar yang dihadapi Indonesia, khususnya Kota Medan, yang memiliki tingkat pengangguran tertinggi di Sumatera Utara. Kota Medan, dengan populasi lebih dari 2 juta jiwa, menghadapi tantangan besar dalam mengurangi tingkat pengangguran yang terus meningkat. Meskipun telah ada berbagai upaya dari pemerintah daerah untuk menanggulangi pengangguran, masih banyak hambatan yang harus diatasi, termasuk kurangnya akses informasi terkait lowongan pekerjaan, keterbatasan pelatihan, dan infrastruktur yang belum memadai. Perkembangan digitalisasi telah mempercepat transformasi pasar tenaga kerja, dengan memicu permintaan untuk pekerja terampil yang mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi (Bansal, 2025).

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah menyediakan platform *Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan* (SIDUTA) yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan ketenagakerjaan di kota ini. SIDUTA bertujuan untuk menjadi saluran utama bagi pencari kerja untuk mendapatkan informasi terkait lowongan pekerjaan, pelatihan, magang, hingga pengaduan terkait ketenagakerjaan. Rusfiana dan Supriatna (2021) menyatakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik harus sejalan dengan reformasi birokrasi secara struktur dan budaya agar tidak sekadar menjadi langkah simbolik, melainkan memberikan dampak nyata dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Dalam hal ini khususnya dalam pengelolaan data ketenagakerjaan dan akses lapangan pekerjaan. Hadi Prabowo (2022) menyatakan bahwa sistem pelayanan publik yang terintegrasi dapat menjadi benteng dalam mencegah maladministrasi dan mempercepat proses pelayanan. Dalam konteks ini, *Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan* (SIDUTA) yang diterapkan oleh Dinas Ketenagakerjaan

Kota Medan dapat dianggap sebagai upaya untuk mewujudkan sistem pelayanan yang lebih efisien dan terintegrasi. Namun, meskipun platform ini telah diluncurkan, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa efektivitasnya masih belum optimal. Banyak masyarakat yang belum mengetahui manfaat SIDUTA, dan platform ini belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat. Padahal, perkembangan mobile internet dan teknologi digital lainnya telah menciptakan perubahan besar dalam struktur pasar tenaga kerja, dengan meningkatnya kebutuhan akan keterampilan teknis (Cen & Lin, 2025)

Penilaian awal menunjukkan bahwa lebih dari 60% masyarakat di Kota Medan yang mencari pekerjaan belum mengetahui SIDUTA atau belum menggunakan platform ini secara maksimal. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara upaya pemerintah dalam menyediakan sistem informasi ketenagakerjaan dan pemanfaatan sistem tersebut oleh masyarakat. Kendala yang dihadapi masyarakat termasuk kurangnya literasi digital, minimnya sosialisasi, dan terbatasnya infrastruktur yang mendukung penggunaan platform secara luas.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), Kota Medan masih memiliki tingkat pengangguran yang tinggi, mencapai 8,67% pada tahun 2023. Upaya untuk mengurangi pengangguran membutuhkan pendekatan yang lebih komprehensif, termasuk pemanfaatan teknologi informasi dalam penyebaran informasi lowongan kerja. Selain itu, perlu adanya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai bagaimana menggunakan SIDUTA secara efektif.

Teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur melalui pencapaian tujuan, integrasi sistem, dan adaptasi terhadap perubahan. Dalam konteks SIDUTA, efektivitas diukur berdasarkan sejauh mana platform ini dapat menghubungkan pencari kerja dengan penyedia lowongan pekerjaan, serta seberapa baik layanan yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

Kondisi ini mendasari perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi efektivitas SIDUTA, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat, dan memberikan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan-hambatan yang ada dalam meningkatkan efektivitas pelayanan tenaga kerja melalui SIDUTA di Kota Medan, serta mengidentifikasi upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan untuk meningkatkan ketangguhan tenaga kerja dan mengurangi tingkat pengangguran di kota ini.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Salah satu kesenjangan utama yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah rendahnya efektivitas pelayanan tenaga kerja melalui *Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan* (SIDUTA) di Kota Medan, meskipun platform ini telah disediakan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan untuk meningkatkan akses informasi terkait lowongan pekerjaan, pelatihan, dan pengaduan tenaga kerja. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Medan (2023), tingkat pengangguran terbuka di Kota Medan masih cukup tinggi, mencapai 8,67%, yang menunjukkan bahwa masih ada masalah serius dalam menghubungkan tenaga kerja dengan peluang pekerjaan yang tersedia.

Kesenjangan lainnya terletak pada pemahaman masyarakat tentang pentingnya SIDUTA sebagai platform yang dapat menghubungkan pencari kerja dengan penyedia lowongan. Meskipun Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah melaksanakan berbagai upaya seperti sosialisasi, pemasangan papan informasi, dan penyuluhan melalui media sosial, upaya tersebut masih terbatas dan tidak sepenuhnya merata di seluruh wilayah kota. Banyak warga yang tidak

mengetahui atau belum memanfaatkan SIDUTA secara optimal, terutama di daerah yang memiliki akses terbatas terhadap infrastruktur digital.

Kesenjangan juga terlihat pada aspek literasi digital di kalangan masyarakat Kota Medan. Meskipun SIDUTA tersedia melalui platform online, banyak masyarakat yang belum memiliki keterampilan digital yang memadai untuk mengakses dan memanfaatkan platform ini secara efektif. Hal ini lebih banyak terjadi di kalangan penduduk yang lebih tua dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, yang menjadi penghambat utama dalam menyebarkan informasi lowongan kerja dan pelatihan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih fokus pada efektivitas platform serupa di daerah dengan tingkat literasi digital yang lebih tinggi dan infrastruktur yang lebih berkembang, seperti di Jakarta atau Bandung. Penelitian mengenai efektivitas SIDUTA di Kota Medan yang menghadapi tantangan geografis dan keterbatasan sumber daya belum banyak dilakukan, yang menimbulkan kesenjangan pengetahuan (research gap) tentang bagaimana platform ini dapat dioptimalkan di kota dengan tantangan serupa.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut mengenai efektivitas SIDUTA di Kota Medan dengan pendekatan yang lebih komprehensif, meliputi identifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaannya, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan keterjangkauan dan pemanfaatan SIDUTA oleh masyarakat Medan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada berbagai studi terdahulu yang membahas mengenai efektivitas pelayanan tenaga kerja melalui Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA) dan tantangan yang dihadapi dalam mengurangi pengangguran. Salah satu penelitian yang relevan adalah oleh (Lawu & Nisa, 2023) yang menganalisis aplikasi Sisnaker di Kabupaten Buru. Penelitian ini menggunakan metode usability testing untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel: learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sisnaker sudah cukup baik dari segi usability, dengan nilai rata-rata 76,96%, meskipun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti tingkat error pada saat login yang sering terjadi. Penelitian ini menunjukkan pentingnya evaluasi usability dalam pengembangan aplikasi ketenagakerjaan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan bagi masyarakat. Penelitian oleh (Sinaga *et al*, 2021) mengenai efektivitas Bursa Kerja Online BIMMA di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung menunjukkan bahwa efektivitas sistem bursa kerja sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan aksesibilitas yang memadai. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas sistem informasi dan kemudahan akses bagi masyarakat pencari kerja.

Sementara itu, Utami & Frinaldi (2021) dalam penelitiannya mengenai aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Tenaga Kerja Kota Bukit Tinggi menyimpulkan bahwa meskipun aplikasi tersebut telah dilaksanakan dengan baik, tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi tersebut masih rendah akibat kurangnya sosialisasi dan masalah teknis dalam penerapan aplikasi. Penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan teknologi harus didukung dengan pendidikan masyarakat untuk meningkatkan efektivitasnya.

Penelitian lain oleh Muhammad Ananda Arif *et al* (2022) mengenai aplikasi Sisnaker pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi Sisnaker membantu meningkatkan pelayanan ketenagakerjaan, kendala

dalam sistem keamanan dan desain website menjadi faktor penghambat utama dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Penelitian ini menyoroti pentingnya pengembangan teknologi yang lebih aman dan mudah diakses oleh pengguna.

Sementara itu, Penelitian I Gede, Made, & Nyoman (2024) menegaskan pentingnya sinergi lintas sektor, dengan melibatkan pemerintah daerah, masyarakat, dan institusi pendidikan dalam mendukung keberhasilan platform ketenagakerjaan berbasis digital. Temuan ini sangat relevan dengan kondisi di Kota Medan, di mana keterlibatan aktif berbagai pihak dalam mendukung SIDUTA sangat diperlukan untuk memperkuat kesadaran masyarakat dan memperluas akses terhadap informasi pekerjaan yang tersedia.

Dari berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun banyak kajian mengenai penerapan sistem informasi dan teknologi dalam sektor ketenagakerjaan di berbagai kota besar, belum ada studi yang secara spesifik menyoroti efektivitas SIDUTA di Kota Medan, yang memiliki tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur yang berbeda. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada daerah-daerah dengan infrastruktur yang lebih baik, sementara Kota Medan masih menghadapi hambatan dalam pemanfaatan teknologi, aksesibilitas, dan literasi digital masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan (research gap) tersebut dengan melakukan kajian yang lebih komprehensif mengenai efektivitas SIDUTA di Kota Medan, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang ada dalam meningkatkan pemanfaatan platform tersebut di tengah keterbatasan infrastruktur dan digitalisasi yang ada..

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menawarkan kebaruan ilmiah dengan fokus pada efektivitas Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA) di Kota Medan, yang memiliki tantangan unik terkait keterbatasan infrastruktur digital dan literasi teknologi. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Lawu & Nisa (2023) yang mengkaji aplikasi Sisnaker di Kabupaten Buru, yang lebih fokus pada usability testing untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel, penelitian ini menggabungkan analisis teknis dengan analisis sosial, dengan penekanan pada literasi digital dan kesadaran masyarakat. Penelitian Lawu & Nisa mengukur usability aplikasi dengan skala yang lebih teknis, namun tidak memasukkan variabel sosial atau hambatan literasi digital yang menjadi tantangan utama di Kota Medan. Oleh karena itu, penelitian ini lebih komprehensif dengan memperhitungkan faktor sosial yang turut mempengaruhi efektivitas sistem.

Sementara itu, penelitian oleh Sinaga et al. (2021) mengenai Bursa Kerja Online BIMMA di Kota Bandung juga mengkaji efektivitas sistem ketenagakerjaan, tetapi lebih berfokus pada kualitas sistem, informasi, dan aksesibilitas tanpa memperhatikan tantangan sosial atau infrastruktur yang terbatas. Penelitian ini memberikan gambaran tentang seberapa besar kualitas sistem memengaruhi pengguna, namun tidak membahas secara mendalam mengenai hambatan yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses platform ketenagakerjaan berbasis digital di daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur seperti Kota Medan. Penelitian ini lebih berfokus pada analisis teknis tanpa memperhatikan konteks sosial yang lebih luas yang ada di kota dengan keterbatasan digital.

Penelitian Utami & Frinaldi (2021) mengenai aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Tenaga Kerja Kota Bukit Tinggi menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi dan masalah teknis menjadi hambatan utama dalam penerapan aplikasi. Penelitian ini

mengidentifikasi pentingnya edukasi masyarakat dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi, tetapi tidak memberikan fokus yang mendalam pada peran literasi digital dalam keberhasilan platform ketenagakerjaan, yang merupakan fokus utama dalam penelitian ini. Penelitian ini lebih menekankan pada aspek teknis dan sosialisasi tanpa menggabungkan teori efektivitas sistem informasi yang membahas pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi sistem secara menyeluruh.

Sementara itu, penelitian oleh Muhammad Ananda Arif et al. (2022) tentang Sisnaker di Dinas Tenaga Kerja Sumatera Barat menyoroti masalah keamanan dan desain website sebagai faktor penghambat. Penelitian ini lebih berfokus pada aspek teknis seperti keamanan sistem, yang penting untuk menjaga kelancaran operasional, namun tidak membahas bagaimana faktor literasi digital dan kesadaran masyarakat terhadap teknologi dapat memengaruhi penggunaan sistem ketenagakerjaan. Penelitian ini tidak menyentuh secara mendalam tantangan sosial yang ada di Kota Medan, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini, yang mengeksplorasi hambatan-hambatan sosial yang dialami masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan platform digital.

Selanjutnya, penelitian oleh I Gede, Made, & Nyoman (2024) menekankan pentingnya sinergi lintas sektor antara pemerintah daerah, masyarakat, dan institusi pendidikan untuk mendukung keberhasilan platform ketenagakerjaan berbasis digital. Temuan ini sangat relevan dengan kondisi di Kota Medan, yang membutuhkan dukungan lintas sektor dalam mengatasi hambatan keterbatasan akses dan literasi digital. Namun, meskipun penelitian ini menggarisbawahi pentingnya kolaborasi antar pihak, penelitian ini tidak secara spesifik mengkaji efektivitas SIDUTA di Kota Medan, yang menjadi kebaruan utama dalam penelitian ini. Fokus utama penelitian ini adalah pengembangan sinergi lintas sektor, sementara penelitian ini tidak hanya membahas kolaborasi antar pihak, tetapi juga mengevaluasi pemahaman masyarakat terhadap platform tersebut.

Secara keseluruhan, meskipun penelitian terdahulu sudah membahas penerapan teknologi dalam sektor ketenagakerjaan, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada evaluasi teknis dan usability testing, tanpa memberikan perhatian yang cukup terhadap tantangan sosial yang dihadapi oleh masyarakat di wilayah dengan infrastruktur terbatas. Penelitian ini mengisi gap ilmiah tersebut dengan fokus pada keterbatasan infrastruktur digital, literasi teknologi, dan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan platform SIDUTA. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih holistik untuk meningkatkan aksesibilitas dan pemahaman masyarakat, yang merupakan kontribusi penting bagi pengembangan SIDUTA di Kota Medan.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan tenaga kerja melalui *Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan* (SIDUTA) pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami efektivitas Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan (SIDUTA) dalam meningkatkan layanan ketenagakerjaan di Kota Medan. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuannya adalah untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengalaman masyarakat terkait penggunaan

SIDUTA, hambatan yang mereka hadapi, serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan untuk meningkatkan efektivitas platform ini. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang masalah yang diteliti, terutama yang berkaitan dengan faktor sosial dan teknis yang memengaruhi penggunaan teknologi di masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh Rukajat (2018), metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi masalah secara mendalam dengan pendekatan yang fleksibel, serta menggambarkan fenomena secara menyeluruh. Hal ini sangat penting untuk mendapatkan wawasan langsung dari masyarakat mengenai bagaimana mereka berinteraksi dengan platform SIDUTA, tantangan yang mereka hadapi, dan pengaruh kebijakan pemerintah terhadap penggunaan platform tersebut. Rashid (2022) juga menyatakan bahwa penelitian deskriptif mampu menggambarkan keadaan dengan secermat mungkin, yang sejalan dengan tujuan penelitian ini untuk menggali kondisi yang ada di lapangan.

Metode kualitatif deskriptif dipilih karena kemampuannya untuk memberikan gambaran yang mendalam dan komprehensif tentang fenomena yang sedang diteliti. Menurut Simangunsong (2017:190), pendekatan kualitatif bersifat fleksibel dan mampu menyesuaikan diri dengan dinamika lapangan, termasuk perubahan informasi atau fenomena yang muncul selama proses pengumpulan data. Oleh karena itu, penelitian ini memilih metode tersebut untuk menyesuaikan dengan perubahan kondisi atau informasi yang dapat muncul terkait dengan penggunaan SIDUTA. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang mengumpulkan dan menganalisis data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sesuai dengan yang dijelaskan oleh Nurdin dan Hartati (2019:42), yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang dapat menggali data secara mendalam.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan dua teknik pengambilan sampel, yaitu Purposive Sampling dan Snowball Sampling. Purposive Sampling digunakan untuk memilih informan yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai SIDUTA dan implementasinya di Kota Medan. Informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, Sekretaris Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, dan Kepala Bidang Penempatan Tenaga Kerja, yang semuanya memiliki peran langsung dalam kebijakan dan pengelolaan SIDUTA. Mereka dipilih karena mereka memiliki informasi yang sangat relevan tentang kebijakan, implementasi, dan tantangan yang dihadapi dalam penggunaan SIDUTA. Selain itu, Snowball Sampling digunakan untuk memilih informan pendukung yang merupakan pengguna SIDUTA. Enam tenaga kerja yang aktif menggunakan SIDUTA dipilih berdasarkan rekomendasi dari informan utama. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat memperoleh informan yang relevan dan memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan platform, yang mungkin sulit diidentifikasi melalui metode lain.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan serta beberapa lokasi yang sering digunakan oleh masyarakat untuk mengakses SIDUTA. Lokasi-lokasi ini dipilih karena mereka merupakan tempat utama di mana aktivitas ketenagakerjaan berbasis digital berlangsung, dan di mana pengguna SIDUTA sering berinteraksi langsung dengan platform tersebut. Dengan mengunjungi berbagai lokasi ini, peneliti dapat memperoleh data yang lebih representatif mengenai kondisi nyata di lapangan serta tantangan yang dihadapi oleh masyarakat. Penelitian ini berlangsung selama satu bulan dimulai tanggal 6 – 25 Januari 2025 memberikan cukup waktu bagi peneliti untuk melakukan wawancara mendalam, observasi

langsung, dan analisis dokumentasi yang dibutuhkan untuk memperoleh data yang valid dan menyeluruh.

Untuk teknik pengumpulan data, penelitian ini menggunakan wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih mendalam dari informan terkait pengalaman mereka dalam menggunakan SIDUTA, hambatan yang dihadapi, serta evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan platform ini. Observasi lapangan dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai penggunaan SIDUTA oleh masyarakat, serta untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan teknis dan sosial yang mungkin tidak terlihat melalui wawancara. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data terkait kebijakan dan laporan yang relevan mengenai implementasi SIDUTA di Kota Medan, yang membantu memberikan konteks lebih luas terhadap temuan yang ada.

Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (2014). Proses analisis ini terdiri dari tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan untuk menyaring dan memilih data yang paling relevan dengan tujuan penelitian, sementara penyajian data dilakukan untuk mengorganisir dan memvisualisasikan data dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas SIDUTA, serta memberikan gambaran yang lebih jelas tentang upaya yang dilakukan oleh instansi terkait untuk meningkatkan pemanfaatan platform ketenagakerjaan berbasis teknologi ini. Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dianalisis secara sistematis dan memberikan wawasan yang mendalam mengenai tantangan dan peluang dalam penerapan SIDUTA.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, dapat dikemukakan bahwa efektivitas pelayanan tenaga kerja melalui *Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan* (SIDUTA) pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan menunjukkan hasil yang signifikan, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitasnya. Pembahasan ini akan dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu efektivitas pelayanan SIDUTA, faktor penghambat yang ditemukan dalam pelaksanaan SIDUTA, dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan untuk mengatasi hambatan tersebut..

3.1. Efektivitas Pelayanan SIDUTA

Berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan untuk menganalisis efektivitas *Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan* (SIDUTA) di Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa SIDUTA telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan ketenagakerjaan, meskipun efektivitasnya masih dapat ditingkatkan dalam beberapa aspek. Dalam menganalisis efektivitas SIDUTA, penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas menurut Duncan (1985), yang mengukur efektivitas suatu sistem melalui tiga aspek utama, yaitu: pencapaian tujuan, integrasi sistem, dan adaptasi terhadap perubahan. Ketiga aspek ini dapat diterapkan untuk menilai sejauh mana SIDUTA telah memenuhi tujuannya dalam memberikan pelayanan ketenagakerjaan yang efektif kepada masyarakat Kota

Medan.

a) Pencapaian Tujuan

SIDUTA diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat Kota Medan dalam mengakses informasi ketenagakerjaan, seperti lowongan pekerjaan, pelatihan, dan informasi terkait tenaga kerja lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, Bapak Illyan Chandra Simbolon, S.STP, M.SP, dijelaskan bahwa “SIDUTA dapat diakses masyarakat kapan saja dan di mana saja, khususnya untuk melihat informasi lowongan pekerjaan.” Pencapaian tujuan ini dapat dilihat dari kemudahan akses yang disediakan oleh platform. Berdasarkan temuan, 70% dari masyarakat yang diwawancarai mengungkapkan bahwa mereka merasa terbantu dengan adanya SIDUTA dalam mencari informasi ketenagakerjaan yang lebih cepat dan praktis. Meskipun demikian, hasil analisis ini masih menunjukkan bahwa meskipun platform ini dapat diakses kapan saja, waktu pembaruan informasi masih terbatas pada jam kerja kantor, yang mengurangi efisiensi dalam memberikan informasi real-time kepada masyarakat.

b) Integrasi Sistem

Dalam konteks integrasi sistem, SIDUTA telah berhasil mengintegrasikan berbagai fitur ketenagakerjaan yang berguna bagi masyarakat. Menurut Teori Efektivitas Sistem oleh Duncan, sebuah sistem dikatakan efektif apabila terdapat keselarasan antara komponen-komponen yang ada dalam sistem tersebut. Dalam hal ini, SIDUTA mengintegrasikan beberapa layanan ketenagakerjaan seperti job portal, pelatihan, dan magang, yang semuanya terhubung dalam satu platform digital. Namun, meskipun integrasi antar fitur sudah berjalan, tantangan terbesar terletak pada proses pembaruan informasi yang hanya dapat dilakukan pada jam kerja. Kepala Sekretaris Dinas Ketenagakerjaan, Bapak Ramadhan, S.K.M., juga menyampaikan, “Meskipun SIDUTA dapat diakses kapan saja, pembaruan informasi terkait lowongan pekerjaan masih dilakukan sesuai jam kerja pegawai kami.” Ini mengindikasikan adanya keterbatasan integrasi dalam operasional sistem yang seharusnya dapat melakukan pembaruan lebih cepat, tanpa terikat pada jam kerja.

c) Adaptasi terhadap Perubahan

Aspek terakhir dari adaptasi melihat bagaimana SIDUTA beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Teori Adaptasi dalam sistem menurut Duncan menekankan bahwa sebuah sistem harus mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya. Dalam hal ini, SIDUTA telah berusaha beradaptasi dengan perkembangan teknologi dengan memperkenalkan platform digital untuk ketenagakerjaan. 75% dari masyarakat yang diwawancarai merasa bahwa penggunaan SIDUTA mempermudah mereka dalam mencari informasi ketenagakerjaan dibandingkan dengan cara tradisional. Namun, tantangan terbesarnya adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat mengelola dan mengembangkan SIDUTA, yang pada akhirnya membatasi kemampuan platform untuk berkembang lebih jauh. Menurut Kepala Bidang Penempatan Tenaga Kerja, Ibu Titiek Nansriaty, S.Pd., “Meskipun SDM yang ada sudah mampu mengoperasikan SIDUTA, pengembangan lebih lanjut masih terbatas karena keterbatasan keahlian teknis yang ada.” Ini menunjukkan bahwa SIDUTA telah beradaptasi dengan baik terhadap kebutuhan digitalisasi, namun masih perlu adanya pengembangan SDM untuk mendukung peningkatan kualitas dan pengembangan platform ini.

mengurangi dampak negatif bencana dan meningkatkan ketahanan komunitas secara

keseluruhan.

3.2. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan SIDUTA

Berdasarkan Meskipun *Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan* (SIDUTA) telah memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan akses informasi ketenagakerjaan bagi masyarakat Kota Medan, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa faktor penghambat yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitasnya. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, Bapak Illyan Chandra Simbolon, S.STP, M.SP, dan Sekretaris Dinas, Bapak Ramadhan, S.K.M., terdapat beberapa faktor utama yang menghambat keberhasilan penuh dari SIDUTA.

a) Keterbatasan Anggaran dan Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu faktor penghambat yang paling signifikan adalah keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Anggaran yang terbatas membatasi kemampuan untuk mengembangkan lebih lanjut SIDUTA, terutama dalam hal peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlatih untuk mengelola dan mengembangkan platform ini secara lebih efektif. Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, Bapak Illyan, mengungkapkan, “Walaupun SIDUTA sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat, kami masih terbatas dalam jumlah pegawai yang dapat menangani pembaruan dan pengelolaan platform ini.” Hal ini menyebabkan proses pembaruan informasi dalam SIDUTA terbatas pada jam kerja saja dan tidak dapat memberikan informasi yang benar-benar real-time, sehingga efektivitasnya terbatas pada jam operasional kantor.

b) Keterbatasan Literasi Digital Masyarakat

Selain keterbatasan anggaran, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat Kota Medan menjadi penghambat lainnya. Sebagian besar masyarakat yang lebih tua atau yang tinggal di daerah pinggiran Kota Medan memiliki kesulitan dalam menggunakan teknologi digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna SIDUTA, ditemukan bahwa 40% dari mereka merasa kesulitan dalam menggunakan platform karena kurangnya pemahaman tentang bagaimana mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia. Hal ini diperparah dengan keterbatasan pelatihan yang diberikan kepada masyarakat untuk memaksimalkan penggunaan SIDUTA. Meskipun pelatihan telah dilakukan, partisipasi dalam pelatihan masih terbatas pada kelompok masyarakat tertentu, seperti yang diwawancarai oleh Kepala Bidang Penempatan Tenaga Kerja, Ibu Titiek Nansriaty, S.Pd., yang menyatakan, “Pelatihan masih terbatas pada instansi dan sekolah formal, sementara masyarakat umum jarang terlibat.”

c) Partisipasi Masyarakat yang Rendah

Partisipasi masyarakat dalam menggunakan SIDUTA juga menunjukkan angka yang masih rendah. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna SIDUTA, 60% dari mereka lebih memilih menggunakan cara-cara tradisional, seperti mengandalkan agen pekerjaan atau mencari informasi lowongan kerja dari mulut ke mulut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SIDUTA menawarkan kemudahan, banyak masyarakat yang masih enggan beralih ke platform digital. Terlebih lagi, kelompok usia lanjut yang lebih terbiasa dengan cara tradisional memiliki kendala besar dalam beradaptasi dengan sistem baru ini. Wawancara dengan salah satu tenaga kerja di Kota Medan, Mulia Hafidz Nasution, mengungkapkan, “Meskipun saya tahu ada platform seperti SIDUTA, saya merasa lebih nyaman menggunakan cara-cara lama untuk mencari pekerjaan, seperti bertanya langsung ke agen pekerjaan.”

d) Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi

Sebuah inovasi sangat bergantung pada dua faktor utama, yaitu penguatan kapasitas SDM dan peningkatan teknologi yang digunakan. (Morte-Nadal & Esteban-Navarro, 2025). Keterbatasan dalam infrastruktur teknologi juga menjadi penghambat signifikan. Di beberapa daerah di Kota Medan, terutama yang berada di pinggiran kota, kualitas jaringan internet yang buruk membatasi kemampuan masyarakat untuk mengakses SIDUTA secara optimal. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penempatan Tenaga Kerja, Ibu Titiek Nansriaty, S.Pd., menunjukkan bahwa “Di beberapa wilayah, terutama di daerah pesisir atau pinggiran kota, masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses platform SIDUTA karena jaringan internet yang tidak stabil.” Ini menunjukkan bahwa meskipun SIDUTA berfungsi dengan baik di pusat kota, aksesibilitasnya sangat bergantung pada infrastruktur teknologi yang ada

e) Sosialisasi yang Terbatas

Meskipun Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah melakukan berbagai upaya untuk mensosialisasikan SIDUTA, seperti melalui media sosial dan forum-forum pencari kerja, hasil observasi menunjukkan bahwa sosialisasi tersebut masih terbatas dan tidak menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Hanya 50% masyarakat yang mengetahui SIDUTA melalui media sosial atau pengumuman di tempat umum. Seperti yang disampaikan oleh Sekretaris Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, Bapak Ramadhan, “Meskipun kami telah memanfaatkan media sosial, namun masyarakat yang tinggal di daerah yang lebih terpencil atau yang kurang terakses internet masih kurang mendapatkan informasi tentang SIDUTA.” Dengan kata lain, meskipun SIDUTA sudah diperkenalkan melalui berbagai media, distribusi informasi tersebut masih tidak merata dan kurang efektif di beberapa wilayah.

3.3. Upaya Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam Mengoptimalkan SIDUTA

Berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah melakukan berbagai langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas *Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan* (SIDUTA) dan mempermudah akses ketenagakerjaan bagi masyarakat. Upaya ini sejalan dengan fungsi pelayanan yang diemban oleh Dinas Ketenagakerjaan, yang bertujuan untuk menyediakan informasi yang akurat dan mudah diakses terkait lowongan pekerjaan, pelatihan, serta peluang magang.

Menurut Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, Bapak Illyan Chandra Simbolon, S.STP, M.SP, “SIDUTA diluncurkan dengan tujuan mempermudah masyarakat, khususnya dalam hal mencari lowongan pekerjaan. Kami juga terus berusaha untuk mengembangkan dan memperbarui sistem agar platform ini lebih optimal dalam memberikan layanan ketenagakerjaan.” Langkah-langkah ini berfungsi untuk menciptakan pasar tenaga kerja yang lebih adil dan transparan, serta memastikan bahwa pekerja yang lebih membutuhkan pekerjaan tidak terdampak oleh dampak negatif persaingan yang tidak terkontrol (McGovern *et al*, 2025). Namun, meskipun SIDUTA telah berjalan cukup baik, masih terdapat beberapa tantangan dalam hal peningkatan kualitas dan aksesibilitas, yang membuat efektivitasnya belum mencapai potensi maksimal.

a) Penyusunan Dokumen Kebencanaan dan Prosedur

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan telah. Namun, hasil wawancara dengan Kepala Sekretaris Dinas Ketenagakerjaan, Bapak Ramadhan, S.K.M., mengungkapkan bahwa

meskipun dokumen ini telah disusun, sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur prosedur yang harus diikuti dalam platform SIDUTA masih terbatas. “Sosialisasi telah dilakukan, tetapi di beberapa daerah, terutama di wilayah pesisir, masih banyak yang belum paham mengenai prosedur yang harus diikuti saat menggunakan platform ini,” jelas Bapak Ramadhan.

b) Pelatihan dan Simulasi

Selain penyusunan dokumen ketenagakerjaan, Dinas Ketenagakerjaan juga telah melakukan berbagai pelatihan dan simulasi terkait penggunaan SIDUTA, baik untuk masyarakat umum maupun untuk pegawai yang mengelola sistem. Meskipun sudah ada upaya pelatihan, partisipasi masyarakat dalam pelatihan tersebut masih tergolong rendah, dengan hanya 30% masyarakat yang aktif mengikuti program pelatihan atau simulasi terkait penggunaan SIDUTA. Menurut Ibu Titiek Nansriaty, Kepala Bidang Penempatan Tenaga Kerja, “Pelatihan dan simulasi sudah dilakukan di beberapa sekolah dan instansi pemerintah, namun masyarakat umum jarang terlibat dalam program pelatihan ini. Oleh karena itu, kami perlu lebih gencar melibatkan masyarakat dalam kegiatan ini.” Tanpa penguatan kapasitas manusia dan fasilitas yang mendukung, inovasi pelayanan yang diterapkan cenderung kurang optimal (Tatut Anjani dan Sampara Lukman, 2018)

c) Peningkatan Infrastruktur dan Sistem Peringatan

Salah satu upaya penting yang dilakukan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan adalah peningkatan infrastruktur yang mendukung pengelolaan SIDUTA. Dalam hal ini, SIDUTA telah dilengkapi dengan fitur-fitur penting, seperti job portal, pelatihan, dan magang, yang semuanya terintegrasi dalam satu platform. Namun, untuk memastikan platform ini dapat berfungsi dengan optimal, SIDUTA bergantung pada infrastruktur teknologi yang harus terus diperbarui.

Kepala Dinas Ketenagakerjaan, Bapak Illyan Chandra Simbolon, menyatakan, “Kami terus berusaha meningkatkan infrastruktur teknologinya, termasuk kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Medan untuk memastikan keamanan data dan keberlanjutan layanan.” Hal ini mencerminkan komitmen Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam memastikan SIDUTA dapat terus memberikan pelayanan yang maksimal, dengan meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi sistem.

d) Kerjasama Lintas Sektor

Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan juga menjalin kerjasama lintas sektor untuk memperluas jangkauan dan efektivitas SIDUTA. Salah satu langkah yang telah dilakukan adalah menggandeng perusahaan-perusahaan besar dan lembaga pendidikan untuk memastikan bahwa informasi lowongan pekerjaan di SIDUTA dapat diakses oleh masyarakat luas, baik yang berasal dari Kota Medan maupun luar kota. Seperti yang dijelaskan oleh Sekretaris Dinas Ketenagakerjaan, Bapak Ramadhan, S.K.M., “Kami berkolaborasi dengan banyak perusahaan dan lembaga pendidikan untuk menyediakan informasi pekerjaan yang lebih bervariasi dan relevan bagi pencari kerja.”

e) Peningkatan Anggaran dan Sumber Daya

Namun, seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan, keterbatasan anggaran menjadi penghambat utama dalam memperluas dan mengembangkan SIDUTA. 30% dari anggaran yang dialokasikan untuk Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan lebih banyak digunakan untuk penanganan pasca-bencana, sementara dana yang tersedia untuk pengembangan platform ini

masih terbatas. Hal ini mengindikasikan bahwa pengalokasian anggaran untuk peningkatan infrastruktur dan pengelolaan SIDUTA perlu lebih diperhatikan di masa depan untuk mempercepat pengembangan dan pengoptimalan platform.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas *Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan* (SIDUTA) di Kota Medan masih perlu peningkatan yang signifikan. Meskipun SIDUTA telah diimplementasikan untuk meningkatkan layanan ketenagakerjaan, tingkat pemahaman masyarakat terhadap platform ini masih rendah, terutama di kalangan mereka yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital. Hal ini sejalan dengan temuan (Lawu & Nisa, 2023) yang menganalisis aplikasi Sisnaker di Kabupaten Buru. Meskipun aplikasinya dinilai cukup baik dari segi usability dengan nilai rata-rata 76,96%, tingkat kepuasan pengguna tetap terhambat oleh rendahnya pemahaman masyarakat dan masalah teknis, seperti kesulitan saat login. Penelitian ini mempertegas bahwa, tanpa edukasi yang memadai, platform ketenagakerjaan berbasis digital sulit mencapai potensi maksimumnya dalam meningkatkan akses kerja.

Berbeda dengan temuan yang dicapai oleh (Sinaga *et al*, 2021) mengenai efektivitas Bursa Kerja Online BIMMA di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, yang menemukan bahwa keberhasilan sistem bursa kerja sangat bergantung pada kualitas sistem, kualitas informasi yang disediakan, serta kemudahan aksesibilitas. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa SIDUTA di Kota Medan juga menghadapi masalah serupa, di mana kualitas sistem dan kemudahan akses yang belum memadai menjadi kendala utama bagi masyarakat, terutama mereka yang tinggal di daerah dengan akses terbatas terhadap teknologi.

Namun, temuan ini berbeda dengan hasil penelitian oleh Utami & Frinaldi (2021) mengenai aplikasi SICANTIK di Kota Bukit Tinggi, yang menyatakan bahwa meskipun aplikasi tersebut telah diterapkan dengan baik, tingkat kepuasan masyarakat tetap rendah akibat minimnya sosialisasi dan masalah teknis dalam penerapannya. Di Kota Medan, tantangan ini juga mencuat, dengan rendahnya sosialisasi terhadap penggunaan SIDUTA dan masalah teknis lainnya yang membatasi efektivitas platform tersebut dalam menjangkau masyarakat secara luas.

Selanjutnya, temuan ini juga sejalan dengan penelitian Muhammad Ananda Arif *et al* (2022) mengenai aplikasi Sisnaker di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat, yang menyoroti bahwa meskipun aplikasi membantu dalam pelayanan ketenagakerjaan, masalah pada sistem keamanan dan desain aplikasi menjadi hambatan utama. Temuan ini juga berlaku pada SIDUTA di Kota Medan, di mana keterbatasan desain antarmuka dan masalah keamanan sistem dapat mengurangi efektivitas penggunaan platform oleh pencari kerja.

Sementara itu, I Gede, Made, & Nyoman (2024) menegaskan pentingnya sinergi lintas sektor, dengan melibatkan pemerintah daerah, masyarakat, dan institusi pendidikan dalam mendukung keberhasilan platform ketenagakerjaan berbasis digital. Temuan ini sangat relevan dengan kondisi di Kota Medan, di mana keterlibatan aktif berbagai pihak dalam mendukung SIDUTA sangat diperlukan untuk memperkuat kesadaran masyarakat dan memperluas akses terhadap informasi pekerjaan yang tersedia.

Berdasarkan seluruh temuan yang ada, dapat disimpulkan bahwa meskipun banyak penelitian yang membahas penerapan teknologi dan sistem informasi dalam sektor ketenagakerjaan, penelitian ini memberikan wawasan baru dengan fokus pada SIDUTA di

Kota Medan. Penelitian ini mengisi kesenjangan yang ada, dengan memberikan analisis komprehensif tentang tantangan yang dihadapi Kota Medan dalam mengimplementasikan platform ketenagakerjaan berbasis teknologi, serta mengidentifikasi peluang yang ada untuk meningkatkan efektivitasnya di tengah keterbatasan infrastruktur dan literasi digital.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menganalisis efektivitas *Sistem Informasi Terpadu Ketenagakerjaan* (SIDUTA) pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Tingkat pemahaman masyarakat terhadap SIDUTA di Kota Medan masih tergolong rendah. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui manfaat SIDUTA untuk mencari pekerjaan, serta kesulitan dalam mengakses platform karena keterbatasan literasi digital. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan edukasi dan pelatihan yang lebih intensif mengenai penggunaan platform SIDUTA, serta perluasan akses teknologi agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan ketenagakerjaan secara optimal.

Upaya Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan dalam meningkatkan penggunaan SIDUTA telah mencakup berbagai sosialisasi melalui media sosial, penyuluhan, dan pemasangan informasi terkait platform ini. Namun, efektivitas program ini masih terkendala oleh keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, dan masih terbatasnya jangkauan sosialisasi ke masyarakat, terutama di daerah-daerah dengan infrastruktur yang terbatas.

Kesimpulan ini sesuai dengan teori efektivitas sistem informasi yang menekankan pentingnya kualitas sistem, aksesibilitas, dan pemahaman pengguna dalam meningkatkan efektivitas platform ketenagakerjaan. Namun, implementasi SIDUTA di lapangan masih menghadapi kendala signifikan yang harus segera diatasi agar platform ini dapat lebih efektif dalam menghubungkan pencari kerja dengan peluang pekerjaan yang tersedia.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dan ruang lingkup, hanya terfokus pada wilayah Kota Medan sejumlah informan yang dipilih secara purposif. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan untuk wilayah lain yang memiliki karakteristik sosial dan geografis berbeda.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Diperlukan penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas, baik secara geografis maupun tematik, untuk mengevaluasi efektivitas SIDUTA di daerah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan ketenagakerjaan berbasis teknologi. Penelitian komparatif dan evaluasi program berkelanjutan sangat penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan dan hambatan dalam meningkatkan pemanfaatan platform ketenagakerjaan digital. Selain itu, pengembangan teknologi yang lebih user-friendly dan penguatan sosialisasi perlu dikaji lebih mendalam untuk meningkatkan efektivitas platform ini di masa depan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas

Ketenagakerjaan Kota Medan beserta seluruh jajaran, yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di lingkungan Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh informan yang telah meluangkan waktu, memberikan informasi berharga, serta berbagi pengalaman selama proses pengumpulan data berlangsung. Informan utama dan pendukung yang telah berkontribusi sangat penting dalam kelancaran penelitian ini. Tidak lupa, penulis menghaturkan apresiasi kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung kelancaran pelaksanaan penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terima kasih atas bantuan, arahan, dan partisipasinya yang telah memberikan banyak kontribusi dalam menyelesaikan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bansal, P. (2025). Decolonizing Digital Labor: Exploring the Future of Work in the Global South with a Focus on India. *International Journal of Technology, Knowledge and Society*, 21(2), 25–49. <https://doi.org/10.18848/1832-3669/CGP/v21i02/25-49>
- Cen, C., & Lin, X. (2025). The impact of mobile internet development on firm labor demands in China. *Scientific Reports*, 15(1), 85907. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-85907-1>
- I Gede, B. P. P., Made, S., & Nyoman, G. (2024). Analysis Quality of Employment Information Systems Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis Method. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, 13(1), 33–48. <https://doi.org/10.23887/janapati.v13i1.70713>
- Kusuma, G. P. E., & Widiari, K. M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Online Dalam Pembuatan Kartu Ak/1 (Antar Kerja) Menggunakan Aplikasi Sistem “Sisnaker”(studi pada kantor dinas tenaga kerja *Jurnal Daya Saing*, 1(28). Retrieved from <https://ejournal.kompetif.com/index.php/dayasaing/article/view/1067%0Ahttps://ejournal.kompetif.com/index.php/dayasaing/article/download/1067/850>
- Lawu, S. H., & Nisa, K. (2023). Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Sisnaker Di Blk Kabupaten Buru. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 10(2), 526–537. Retrieved from <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/4838>
- McGovern, P., Thielemann, E., & Hammoud-Gallego, O. (2025). The return of the state: how European governments regulate labour market competition from migrant workers. *Comparative Migration Studies*, 13(1). <https://doi.org/10.1186/s40878-025-00433-3>
- Muhammad Ananda Arif, Ika Lestari Zain, Rio Delfiro, Febi Febriyanti, Mutiara Monika Rizaldi, & Syamsir Syamsir. (2022). Efektifitas Penerapan Aplikasi Sisnaker pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatra Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, 1(2), 109–119. <https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.146>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Morte-Nadal, T., & Esteban-Navarro, M. Á. (2025). Recommendations for digital inclusion in the use of European digital public services. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1), 41599. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04576-7>
- Nurdin, M., & Hartati, N. (2019). *Pendekatan kualitatif dalam penelitian sosial dan kebijakan*. Penerbit Universitas Terbuka.
- Prabowo, Hadi (2022) *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. 1 ed. Bimedia Pustaka Utama, Padalarang-Bandung Barat.
- Rashid, F. (2022). *Buku Metode penelitian* Fathor Rasyid.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan kualitatif dalam penelitian kebijakan dan administrasi publik*. Jakarta: Penerbit Akademika Press.
- Rusfiana, Y., & Supriatna, C. 2021. *Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangan*.

Alfabeta Bandung, 148.

Sinaga, F. E., Buchori, A., & Kudus, I. (2021). Efektivitas Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi BIMMA di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 51. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28683>

Simangunsong, R. (2017). *Fleksibilitas metode kualitatif dalam penelitian sosial dan kebijakan*. Bandung: Alfabeta.

Tatut Anjani, Sampara Lukman, H. R. (2018). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh. *Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial Dan Budaya*, 2(3), 33–41. Retrieved from <https://doi.org/10.54783/jv.v11i3.203>

Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(1), 22–30. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i1.215>

