JURNAL PLAKAT
Jurnal Pelayanan Kepada Masyarakat
ISSN: 2714-5239 (Online); ISSN: 2686-0686 (Print)
Volume 6 No. 2 Desember 2024

Optimization of Assik Website Services (Arek Suroboyo Siap Kerjo) in Expanding Employment Opportunities in Surabaya

Optimalisasi Layanan *Website Assik* (Arek Suroboyo Siap Kerjo) Dalam Memperluas Lapangan Kerja di Surabaya

Zahwa Dalya Rufianty[1], Nurjanti Takarini[2]
[1,2]Manajemen, Feb, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia
Email : [1]22012010005@student.upnjatim.ac.id, [2]yayannurjanti.em@upnjatim.ac.id

Abstrak

Pengangguran tetap menjadi isu utama di Kota Surabaya meskipun telah menjadi penurunan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) dalam tiga tahun terakhir. Program ini bertujuan mendukung pencari kerja dengan memanfaatkan *Website ASSIK* (Arek Suroboyo Siap Kerjo) melalui pendampingan langsung dan konseling karir. Metode yang digunakan mencakup observasi, bimbingan penyusunan CV dan surat lamaran, serta bimbingan cara menggunakan *Website ASSIk*. Pendampingan dilakukan secara rutin di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya dengan melibatkan 30 pengunjung harian. Hasil dari penelitian, 28 pencari kerja merasa puas dengan layanan, pemahaman cara menggunakan platform digital dan kesiapan menghadpi proses seleksi kerja. Penempatan kerja yang dikelola Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya melalui penggunaan *Website ASSIK* menunjukkan peningkatan signifikan sebesar 30% dibanding tahun sebelumnya. Namun, tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan kapasitas layanan dan kebutuhan pengembangan fitur *ASSIK*. Disarankan untuk mengimplementasi sistem antrian lebih efisien dan menyediakan layanan pendampingan virtual untuk menjangkau lebih banyak pencari kerja.

Kata kunci: Pengangguran; Pelayanan Publik; *Website ASSIK*; Konseling Karir

Abstract

Unemployment remains a major issue in Surabaya, despite a decline in the Open Unemployment Rate (TPT) over the past three years. This program aims to assist job seekers through direct mentoring and career counseling using the ASSIK Website (Arek Suroboyo Siap Kerjo). The methods include observation, guidance on CV and cover letter writing, and teaching how to utilize ASSIK. Assistance is routinely provided at the Surabaya City Department of Industry and Manpower, involving an average of 30 daily visitors. The study results indicate that 28 job seekers were satisfied with the services, gained an understanding of how to use the digital platform, and improved their readiness for the job selection process. Job placements managed by the Surabaya City Department of Industry and Manpower using the ASSIK Website showed a significant 30% increase compared to the previous year. Challenges include limiteds service capacity and the need to enhance ASSIK features. Recommendations include implementing an efficient queuing system and offering virtual mentoring services to reach more job seekers.

Keyword: *Unemployment; Public Services, Website ASSIK, Job Counseling*

Submited: 2024-10-22 Revision: 2024-11-26 Accepted: 2024-12-01

PLAKAT : Jurnal Pelayanan Kepada Masyarakat by http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/palat is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.
Copyright (c) 2024 Zahwa Dalya Rufianty, Nurjanti Takarini

LATAR BELAKANG

Salah satu tujuan utama pembangunan ekonomi adalah menciptakan lapangan kerja yang memadai untuk mengimbangi pertumbuhan angkatan kerja yang lebih cepat dibandingkan dengan tingkat penyerapan tenaga kerja. Penyerapan ini tercermin dari jumlah penduduk yang berhasil mendapatkan pekerjaan di berbagai sektor perekonomian (Alfin & Priana, 2022). Menurut (Prihatini et al., 2020) tingkat penyerapan tenaga kerja yang tinggi menjadi salah satu indikator utama dalam mengukur keberhasilan pembangunan ekonomi suatu negara karena mencerminkan adanya pertumbuhan ekonomi yang inklusif, dimana manfaat pembangunan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Sebaliknya, rendahnya tingkat kesempatan kerja dapat menjadi sinyal adanya hambatan dalam sistem ekonomi (Rahmawati & Kisworo, 2017) seperti ketimpangan akses terhadap pekerjaan di sektor-sektor yang dapat menciptakan lapangan kerja.

Pembangunan manusia tidak akan tercapai tanpa ada pemberdayaan tenaga kerja (Siswati & Hermawati, 2018). Meskipun jumlah angkatan kerja terus meningkat, peluang pekerjaan yang tersedia masih terbatas. Hal ini menjadi tantangan serius bagi pemerintah dalam menyerap tenaga kerja secara maksimal. Pertumbuhan ekonomi dan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah tujuan utama pembangunan (Triani & Andrisani, 2019). Jika pemerintahan ingin mencapai pembangunan ekonomi yang berkelanjutan maka penerapan kebijakan yang stretegis dan responsif terhadap permasalahan yang ada menjadi suatu keharusan (Sinaulan, 2019).

Masalah pengangguran dan ketenagakerjaan tetap menjadi isu utama, terutama di negara berkembang. Pengangguran terjadi karena ketidakseimbangan antara penawaran tenaga kerja, yaitu penduduk usia kerja (15-65 tahun) yang siap bekerja dengan permintaan tenaga kerja dari pasar (Sambaulu et al., 2022). Ketidakcocokan ini menciptakan surplus tenaga kerja yang mengakibatkan pengangguran (Wiguna, 2021). Ketimpangan antara kualitas dan kuantitas tenaga kerja menjadi isu utama ketenagakerjaan di Indonesia. Rendahnya kualitas tenaga kerja menghambat daya saing, produktivitas, dan penyerapan di pasar kerja, sehingga perlu perhatian untuk meningkatkan keterampilan sesuai kebutuhan industri (Malik, 2018). Tenaga kerja dalam konteks hubungan kerja disebut sebagai pekerja. Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, tenaga kerja adalah setiap individu yang memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa. Sedangkan, dalam Pasal 1 angka 3 dalam Undang-Undang yang sama mengartikan pekerja sebagai orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan (Ramli, 2020).

Peningkatan penduduk dapat menjadi potensi besar sebagai sumber tenaga kerja produktif (Maryati et al., 2021). Namun di sisi lain, jika tidak diikuti dengan penyediaan lapangan pekerjaan yang cukup, hal ini justru akan memicu peningkatan angka pengangguran (Amri et al., 2022). Pemerintah diharapkan berkomitmen untuk membuka lebih banyak lapangan kerja yang mampu menyerap tenaga kerja dalam jumlah signifikan, sehingga dapat mengurangi tingkat pengangguran dan menurunkan angka kemiskinan (Hilmi et al., 2022). Selain itu, pemerintah perlu fokus pada peningkatan keterampilan remaja lulusan sekolah dan menyalurkannya ke pekerjaan yang sesuai dengan keahlian mereka, sehingga lebih siap menghadapi dunia kerja (Adriyanto et al., 2020). Pada dasarnya, kesejahteraan masyarakat adalah kondisi ideal dimana setiap individu dapat memenuhi kebutuhan hidupnya, baik fisik seperti pangan dan papan, maupun non fisik seperti pendidikan. Hal ini, mencerminkan hidup

yang berkelanjutan, yang didukung oleh peran aktif pemerintah dalam menciptakan peluang dan kebijakan untuk mendukung kesejahtraan bersama (Rahman, 2018).

Status Keadaan Ketenagakerjaan	Agustus 2021	Agustus 2022	Agustus 2023	Perubahan Ags 2021–Ags 2023		Perubahan Ags 2022–Ags 2023	
	orang	orang	orang	orang	persen	orang	persen
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Penduduk Usia Kerja	2.337.229	2.348.058	2,283,993	-53,236	-2,28	-64,065	-2,73
Angkatan Kerja	1.572.888	1.643.314	1,569,714	-3,174	-0,20	-73,600	-4,48
- Bekerja	1.420.615	1.518.038	1,463,594	42,979	3,03	-54,444	-3,59
- Pengangguran	152.273	125.276	106,120	-46,153	-30,31	-19,156	-15,29
Bukan Angkatan Kerja	764.341	704.744	714,279	-50,062	-6,55	9,535	1,35
	persen	persen	persen	persen poin		persen poin	
Tingkat Pengang-guran Terbuka (TPT)	9,68	7,62	6,76	-2,92		-0,86	
- Laki-laki	10,77	9,66	7,30	-3,47		-2,36	
- Perempuan	8,07	4,61	6,04	-2,03		1,43	
Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK)	67,30	69,99	68,73	1,43		-1,26	
- Laki-Laki	81,69	85,07	80,25	-1,44		-4,82	
- Perempuan	53,44	55,46	57,61	4,17		2,15	

Gambar 1. Status Keadaan Ketenagakerjaan Kota Surabaya
Sumber: (BPS Kota Surabaya, 2023)

Gambar 1 menunjukkan penurunan jumlah angkatan kerja yang menganggur (pencari kerja) di Kota Surabaya dari tahun 2021 hingga 2023. Penurunan ini mengindikasikan adanya peningkatan dalam penyerapan tenaga kerja yang kemungkinan merupakan hasil dari upaya pemerintah dan berbagai pihak dalam menciptakan lapangan kerja serta meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi lowongan melalui platform digital seperti *Website ASSIK*. Namun, upaya untuk mengurangi tingkat pengangguran tetap harus dilanjutkan. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk, jumlah angkatan kerja juga bertambah sehingga kemungkinan angka pengangguran kembali naik tetap ada (Mutiarasari, 2018).

Hal ini menggarisbawahi pentingnya strategi berkelanjutan dalam memperluas kesempatan kerja dan meningkatkan kualitas keterampilan pencari kerja agar dapat bersaing secara kompetitif di masa depan. Selanjutnya kita melihat fenomena yang terjadi serta permasalahan terkait persoalan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Surabaya mengalami perubahan disetiap tahunnya seperti yang terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Surabaya

Tahun	Persentase Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Surabaya
2021	9,68%
2022	7,62%
2023	6,76%

Sumber: (BPS Kota Surabaya, 2023)

Pada tabel 1 terdapat penurunan pada Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) tahun 2021 ke tahun 2022. Artinya selama tiga tahun Kota Surabaya menunjukkan perubahan yang cukup stabil dengan penurunan di setiap tahunnya. Dari tabel tersebut, pemerintah harus

terus mengambangkan inovasi untuk memastikan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) benar-benar berada pada persentase ter-rendah.

Sebagai upaya menanggulangi permasalahan pengangguran, pemerintah menerapkan e-government, yaitu sistem berbasis teknologi untuk mendukung kinerja dan meningkatkan kualitas layanan publik (Irawan, 2018). Layanan publik di Indonesia sering kali ditandai oleh tingkat ketidakefisienan yang tinggi dengan prosedur yang rumit dan memakan waktu (Sudrajat, 2024). Masyarakat seringkali menghadapi ketidakpastian mengenai durasi dan biaya yang dibutuhkan dalam proses pelayanan, yang pada akhirnya menambah kesulitan dan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan. Hal ini terjadi karena kurangnya standar operasional yang jelas dan transparansi dalam pelaksanaan layanan publik, yang seharusnya dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai kebutuhan administratif dan sosial (Choirunnisa et al., 2023). Selain itu, pelaksanaan layanan publik di Indonesia juga masih dipengaruhi oleh faktor subjektivitas, baik dari pihak penyelenggara layanan maupun dari para penggunanya.

Faktor ini sering kali menambah ketidakadilan dan ketidakpastian dalam layanan, karena keputusan yang diambil bisa sangat bergantung pada kebijakan individu atau pemangku kepentingan tertentu, bukan pada prinsip objektivitas atau prosedur yang sudah baku. Penyelenggaraan pelayanan publik yang demikian ini tidak hanya menurunkan kualitas pelayanan, tetapi juga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Engkus & , Alliadzar Hanif, 2021). Oleh karena itu, peran pemerintah dalam pelayanan publik sangat penting karena menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dan sejuah mana negara berhasil mencapai kesejahteraan warganya (Nuriyanto, 2016). E-government memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pemerintahan, terutama dalam hal efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Dengan penerapan e-government, berbagai proses administratif dapat dilakukan secara elektronik, yang mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan prosedur, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya (Shafira & Kurniasiwi, 2021).

Teknologi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi biaya produksi tanpa mengurangi kualitas barang dan jasa. Dengan teknologi, produktivitas tenaga kerja meningkat, proses produksi menjadi lebih cepat dan biaya operasional dapat ditekan. Peningkatan pengangguran akibat inovasi teknologi terkait dengan siklus kehidupan perusahaan, dimana restrukturisasi untuk efisiensi sering mengurangi kebutuhan tenaga kerja. Namun, teknologi juga menciptakan peluang kerja dan meningkatkan daya saing perusahaan. Dengan pelatihan ketrampilan yang tepat, dampak negatif dapat diminimalkan, menjadikan teknologi sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi dan menciptakan lapangan pekerjaan (Soniansih et al., 2021). Perkembangan teknologi di era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Era ini dikenal sebagai era disruption, di mana inovasi teknologi menciptakan pembaruan yang mendobrak cara tradisional dalam menjalankan aktivitas, khususnya di sektor pasar. Transformasi ini terlihat dalam berbagai bidang, mulai dari transportasi, perdagangan, pendidikan, hingga pekerjaan (Merida et al., 2021). Dinas Tenaga kerja merupakan bagian kantor Pemerintah Kota Surabaya yang memiliki tugas dalam mendukung Walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan yang menjadi kewenangan daerah serta tugas pembantuan.

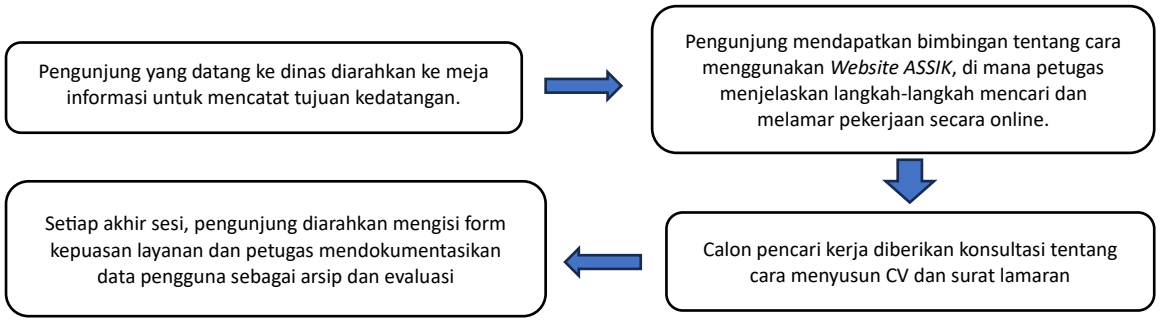
Dari permasalahan diatas, maka pemerintah berusaha menekan tingkat pengangguran di kota Surabaya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi pemerintah. Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya menawarkan lowongan online untuk pengangguran dan pencari kerja melalui *Website ASSIK* (Arek Suroboyo Siap Kerjo) serta melayani konseling pencarian dan lowongan kerja secara langsung. Adanya aplikasi *ASSIK* bermanfaat untuk menyediakan lowongan kerja bagi pencari kerja di Kota Surabaya. Salah satu tujuan dibuatnya *Website ASSIK* dalam implementasinya adalah untuk mempermudah masyarakat menemukan lowongan yang sesuai dengan keterampilan tenaga kerja dalam mengurangi jumlah pengangguran.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang dilakukan melalui pendekatan pendampingan langsung dan konseling karir untuk memfasilitasi pencari kerja dalam menggunakan *Website ASSIK* dan mempersiapkan diri mereka untuk menghadapi proses seleksi kerja. Menurut (Rahmawati & Kisworo, 2017) peran pendamping adalah tugas atau aktivitas yang dilakukan oleh individu yang bertindak sebagai penghubung antara masyarakat dengan berbagai lembaga terkait. Pendampingan memiliki peran penting dalam mendukung pengembangan masyarakat, baik dalam aspek sosial, ekonomi, maupun kesejahtraan umum. Metode yang digunakan dalam program ini yaitu memberikan pemahaman kepada calon pencari kerja yang berkonsultasi di pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya tentang cara menggunakan platform *ASSIK* untuk mencari lowongan kerja secara online, memberikan bimbingan kepada calon pencari kerja tentang cara menulis CV yang baik, dan menyusun surat lamaran, serta memberikan motivasi kepada calon pencari kerja.

Subjek dalam program ini meliputi pegawai pelayanan dan konseling calon pencari kerja, pengelola *Website ASSIK*, dan 30 pengguna *ASSIK* yaitu masyarakat Kota Surabaya. Dalam program ini data yang dikumpulkan menggunakan beberapa metode, yaitu metode observasi langsung terhadap proses pendampingan dan penggunaan *Website ASSIK* oleh calon pencari kerja. Obersvasi adalah metode pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap fenomena atau gejala yang sedang diteliti. Observasi digunakan untuk memahami situasi nyata (Wekke, 2020). Kuesioner untuk menggali pengalaman dan kepuasan tentang efektivitas layanan, dan dokumentasi yang berkaitan dengan data pengguna.

Dengan pendekatan pelayanan harian, pendampingan dan konseling karir terkait *Website ASSIK* dilaksanakan secara rutin di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya. Berikut adalah bagan alur layanan harian yang diterapkan dalam pendampingan dan konseling:



Bagan 1. Alur Pelayanan dan Konseling Calon Pencari Kerja

Proses dimulai dengan pengunjung menuju meja informasi untuk mencatat tujuan kedatangannya. Selanjutnya, pengunjung akan mendapatkan bimbingan langsung tentang cara menggunakan *Website ASSIK,* termasuk panduan langkah demi langkah untuk mencari dan melamar pekerjaansecara online. Setelah itu, pengunjung juga menerima konsultasi personal mengenai penyusunan CV dan surat lamaran yang menarik perhatian perusahaan.

Di akhir sesi, pengunjung diarahkan untuk mengisi form kepuasan layanan untuk menilai pengalaman pengguna, sementara petugas mendokumentasikan data pengguna sebagai bagian dari arsip dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

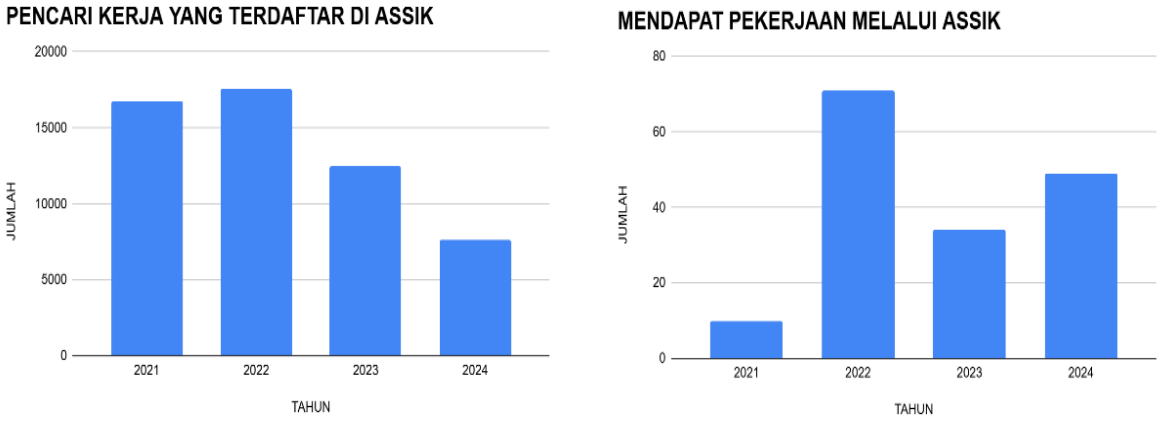


Diagram 1. Data *ASSIK* Kota Surabaya
Sumber: Pengelola *Website ASSIK*

Dari tahun 2021 hingga 2024 bulan Oktober terdapat penurunan jumlah pencari kerja yang terdaftar di *ASSIK*. Pada tahun 2021 tercatat 16.789 pencari kerja, kemudian meningkat sedikit pada tahun 2022 menjadi 17.546. Namun, mulai tahun 2023 jumlah pencari kerja menurun drastis menjadi 12.461 dan lebih jauh lagi di tahun 2024 menjadi 7.628. Penurunan ini dapat disebebkan oleh penurunan jumlah pencari kerja di Surabaya atau perbaikan pada pasar tenaga kerja yang mengurangi jumlah pengganggguran. Menurut (Nainggolan et al., 2021) kondisi pasar kerja memengaruhi elastisitas tenaga kerja. Saat pengangguran tinggi, pasar lebih elastis karena banyak pekerja mencari kerja, sehingga perusahaan lebih mudah merekrut. Sebaliknya, saat pengangguran rendah, pasar menjadi inelastis karena tenaga kerja sulit ditemukan, memaksa perusahaan bersaing melalui peningkatan gaji atau manfaat lainnya.Dari data di atas menunjukkan peningkatan jumlah pencari kerja yang memperoleh pekerjaan melalui *ASSIK* dari tahun 2021 ke tahun 2024. Pada tahun 2021 hanya 10 orang yang mendapatkan pekerjaan, tetapi jumlah ini meningkat signifikan pada tahun 2022 menjadi 71 orang. Meskipun sempat menurun pada 2023 menjadi 34, jumlah tersebut kembali meningkat pada tahun 2024 bulan Oktober menjadi 49 orang. Hal ini menandakan bahwa meskipun jumlah total pencari kerja yag mendaftar mengalami penurunan, peningkatan yang

stabil dalam jumlah penempatan kerja pada tahun 2022 dan tahun 2024 bulan Oktober menunjukkan adanya peningkatan efektivitas layanan pencari kerja.

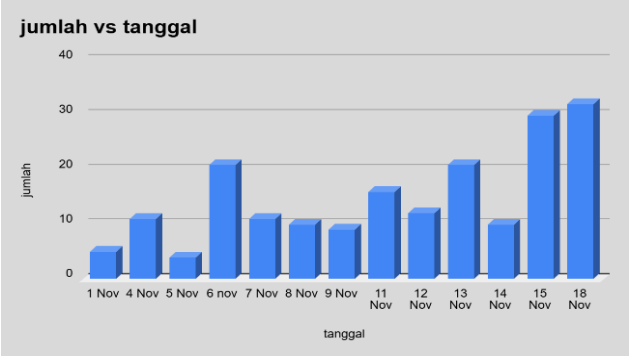


Diagram 2. Jumlah Pengunjung Pelayanan dan Konsultasi Lowongan Kerja (November 2024)
Sumber: Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya

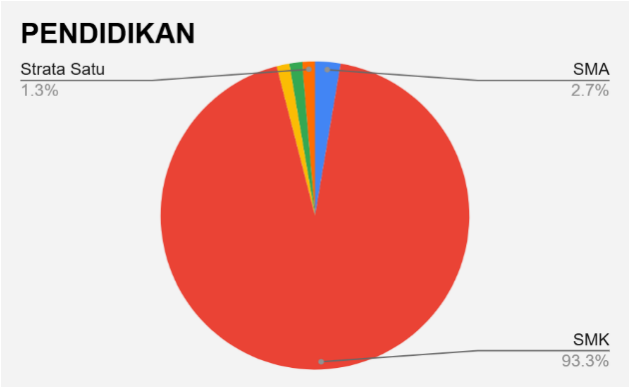


Diagram 3. Pendidikan Pengunjung Pelayanan
Sumber: Kuesioner Pelayanan Pencari Kerja

Berdasarkan data kunjungan harian selama periode pengabdian, tercatatat bahwa rata-rata terdapat 5-30 pengunjung yang memanfaatkan layanan pendampingan dan konseling terkait *Website ASSIK* setiap harinya. Pengunjung terdiri dari berbagai latar belakang dengan mayoritas lulusan SMK yang sedang mencari pekerjaan pertama atau mengalami kesulitan dalam proses pencarian kerja. Hal ini menunjukkan bahwa layanan pendampingan dan konseling lowongan kerja sangat dibutuhkan oleh masyarakat Surabaya, khususnya mereka yang kurang berpengalaman dalam mencari kerja dan menggunakan platform digital.

Pekerja usia muda sering kali kurang terdidik dan berpengalaman, sehingga produktivitas marjinal mereka cenderung rendah. Selain itu, mereka cenderung menerima "kompensasi" berupa pelatihan di tempat kerja (on-the-job training) dibandingkan upah langsung, seperti yang terlihat pada program magang. Akibatnya, upah yang sesuai untuk menyeimbangkan penawaran dan permintaan tenaga kerja muda cenderung lebih rendah. Oleh karena itu, kebijakan upah minimum sering kali memiliki dampak yang lebih signifikan pada kelompok pemuda dibandingkan kelompok lain dalam angkatan kerja (La Ode, 2022).

Gambar 2. Layanan Pendampingan Pendaftaran *Website ASSIK*
Sumber: Dokumen Pengabdian

Gambar 3. Layanan Konseling Pencari Kerja
Sumber: Dokumen Pengabdian

Selama observasi berlangsung, terjadi peningkatan dalam pemahaman pencari kerja mengenai cara menggunakan *Website ASSIK,* serta membantu pencari kerja yang kurang familiar dengan platform digital dalam mengakses *Website ASSIK*. Selama pendampingan dilakukan pemantauan langsung sejauh mana pencari kerja memahami instruksi dan dapat mengikuti langkah-langkah yang diberikan. Pendampingan berperan penting dalam membantu individu mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi yang diperlukan untuk beradaptasi dengan dinamika lingkungan kerja yang terus berubah. Proses ini memastikan mereka lebih siap menghadapi tantangan dan peluang di dunia kerja (Sihotang et al., 2024). Penilaian keberhasilan juga dilihat dari sejauh mana pencari kerja dapat melamar pekerjaan melalui *Website ASSIK* tanpa bantuan lebih lanjut.

Di samping itu, dengan mengisi formulir umpan balik yang diisi pengunjung setelah pendampingan terkait layanan penggunaan *Website ASSIK*, seperti jumlah akun yang dibuat dan lamaran yang dikirim dapat digunakan sebagai indikator peningkatan pemahaman. Beberapa pencari kerja bahkan telah berhasil mengirimkan lamaran kerja setelah melakukan

pendampingan, yang menunjukkan metode pendampingan langsung terbukti efektif dalam membantu calon pencari kerja mendaftar dan mencari lowongan lewat *Website ASSIK*. Efektivitas, yang berasal dari kata "efektif," merujuk pada keberhasilan suatu pekerjaan dalam menghasilkan output sesuai target. Pekerjaan dianggap efektif jika selesai tepat waktu sesuai rencana yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, efektivitas mencerminkan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah direncanakan (Priyatna, 2021).

Konseling merupakan aktivitas yang membantu individu mengelola tanggung jawab dan pengambilan keputusan, baik terkait pekerjaan maupun masalah pribadi. Layanan ini mendukung karyawan dalam menghadapi tantangan, sehingga dapat bekerja lebih efektif dan seimbang (Siregar & Andriyani, 2020). Dalam sesi konseling, pencari kerja mendapatkan bimbingan Menyusun CV dan surat lamaran yang baik, serta tips menghadapi wawancara. Aspek ini menekankan bahwa kesuksesan mencari pekerjaan bukan hanya soal mengakses lowongan, tetapi juga kesiapan dan kelayakan sebagai calon pekerja. Layanan konseling karir mampu menjembatani hal ini dengan baik.

Sebelum konseling dimulai, pencari kerja diminta untuk menyerahkan draft CV dan surat lamaran awal mereka, yang kemudian dinilai berdasarkan aspek struktur, kejelasan informasi, dan kesesuaian dengan lowongan kerja. Setelah sesi konseling, hasil revisi atau CV yang baru disusun dievaluasi kembali untuk melihat perbaikan yang dilakukan. Selain itu, simulasi wawancara dapat digunakan sebagai metode penilaian tambahan, di mana petugas menilai kemampuan pencari kerja dalam menjawab pertanyaan, menjaga bahasa tubuh, serta menunjukkan kepercayaan diri. Feedback langsung dari petugas atau mentor juga diberikan sebagai masukan untuk pengembangan lebih lanjut. Pendekatan ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas layanan konseling dalam meningkatkan kesiapan pencari kerja.

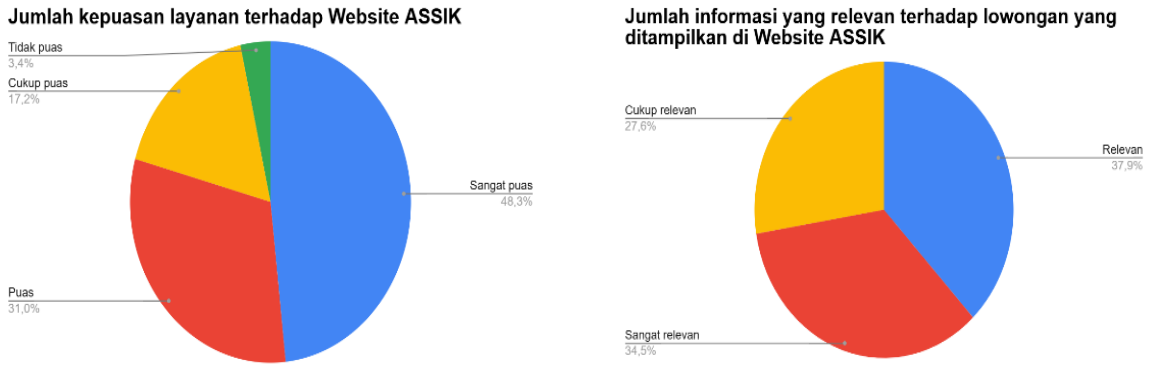


Diagram 3. Kepuasan Layanan
Sumber: Kuesioner Pelayanan Pencari Kerja

Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh pencari kerja yang berkunjung di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya, lebih dari 90% peserta merasa puas dengan layanan yang diberikan. Beberapa aspek yang dinilai memuaskan termasuk kemudahan mendapatkan informasi, kualitas pelayanan, dan peran *Website ASSIK* dalam menemukan pekerjaan. Hasil ini mengindikasikan bahwa pendekatan pendampingan langsung dan konseling karir sangat relevan dalam memenuhi kebutuhan pencari kerja. Pelayanan penempatan tenaga kerja berlandaskan Pasal 31 UU No. 13 Tahun 2003, yang menjamin hak dan kesempatan setiap tenaga kerja untuk memilih, mendapatkan, atau pindah pekerjaan serta memperoleh

penghasilan layak, baik di dalam maupun luar negeri. Kegiatan ini bertujuan mempertemukan tenaga kerja dengan pemberi kerja, memastikan penempatan sesuai keterampilan, keahlian, bakat, minat, dan kemampuan. Pelaksanaan pelayanan ini tetap mengutamakan harkat, martabat, hak asasi, serta perlindungan hukum tenaga kerja (Siswanto Sastrohadiwiryo, 2019). Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa tantangan, seperti kapasitas layanan yang terbatas pada hari-hari dengan kunjungan tinggi. Seringkali, jumlah pengunjung melebihi jumlah petugas pendamping, sehingga waktu pendampingan menjadi terbatas.

Evaluasi terhadap pelaksanaan program pendampingan dan konseling terkait *Website ASSIK* menunjukkan bahwa program ini berhasil memberikan dampak positif. Penurunan jumlah pencari kerja yang terdaftar di *ASSIK* selama tiga tahun terakhir diimbangi dengan peningkatan efektivitas layanan. Program ini juga berhasil meningkatkan pemahaman pencari kerja terhadap penggunaan platform digital seperti *ASSIK*, ditunjukkan dengan kemampuan mereka untuk melamar pekerjaan secara mandiri setelah pendampingan. Selain itu, sesi konseling karir terbukti membantu pencari kerja mempersiapkan CV, surat lamaran, dan simulasi wawancara, yang meningkatkan kesiapan mereka dalam menghadapi proses seleksi kerja. Namun, beberapa tantangan tetap ada, seperti kapasitas layanan yang terbatas pada hari-hari dengan jumlah kunjungan tinggi serta kebutuhan untuk meningkatkan fitur *Website ASSIK* agar lebih mudah diakses oleh pencari kerja yang kurang familiar dengan teknologi.

Sebagai tindak lanjut, langkah-langkah strategis perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pertama, diperlukan sistem pendaftaran atau antrian berbasis digital untuk mengatur jumlah pengunjung secara efisien dan menambah jumlah petugas pendamping, baik melalui perekrutan relawan magang maupun pelatihan staf tambahan. Kedua, *Website ASSIK* perlu disederhanakan dengan menambahkan panduan interaktif atau video tutorial agar lebih mudah digunakan oleh pencari kerja. Ketiga, layanan konseling perlu diperluas dengan menyediakan opsi konseling virtual untuk menjangkau pencari kerja yang kesulitan datang langsung ke dinas, serta menyusun modul yang mencakup pengembangan soft skills seperti manajemen waktu dan etika kerja. Keempat, survei kepuasan pengguna harus dilakukan secara berkala untuk memantau efektivitas program dan mengidentifikasi kebutuhan baru. Terakhir, kerja sama dengan lembaga pelatihan atau perusahaan juga perlu dijalin untuk meningkatkan peluang kerja pencari kerja melalui pelatihan tambahan atau job matching langsung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil observasi langsung dan data yang ada, layanan *Website ASSIK* dan program konseling pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya terbukti efektif membantu pencari kerja. Meskipun jumlah pencari kerja yang terdaftar di *Website ASSIK* menurun sejak 2021, jumlah penempatan kerja meningkat yang menandakan layanan semakin efektif. Layanan pendampingan harian juga sangat diminati, terutama oleh pencari kerja pemula yang mersa terbantu dengan panduan CV dan surat lamaran. Hasil kuesioner menunjukkan lebih dari 90% pengguna puas dengan layanan ini. Untuk meningkatkan efektivitas diperlukan sistem antrian yang lebih efisien dan lebih banyak petugas pendampingan saat pengunjung tinggi serta penyediaan sesi pendampingan secara virtual untuk mengakomodasi pencari kerja yang tidak dapat datang secara langsung. Selain itu, penambahan materi bimbingan dalam bentuk video tutorial dan panduan singkat akan sangat membantu masyarakat dalam memahami

penggunaan *Website ASSIK*. Dengan demikian, diharapkan layanan ini dapat berkelanjutan dan terus berkontribusi dalam mengurangi pengangguran di Surabaya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya atas kesempatan dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan program magang PKKM. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selam proses magang ini berlangsung.

DAFTAR RUJUKAN

Adriyanto, A., Prasetyo, D., & Khodijah, R. (2020). Angkatan Kerja dan Faktor yang Mempengaruhi Pengangguran. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, *11*(2), 66–82. https://doi.org/10.35724/jies.v11i2.2965

Alfin, M. M., & Priana, W. (2022). Analisis Pengaruh Angkatan Kerja, Investasi, Upah Minimum Kabupaten / Kota(UMK), dan Inflasi terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Kabupaten Tuban. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *1*(9), 2978–2988.

Amri, Y., Rijanta, R., & Listyaningsih, U. (2022). Faktor Sosial Dan Demografi Yang Berhubungan Dengan Pekerja Lansia Di Indonesia. *Jurnal Litbang Sukowati : Media Penelitian Dan Pengembangan*, *5*(2), 1–11. https://doi.org/10.32630/sukowati.v5i2.188

BPS Kota Surabaya. (2023). Keadaan Ketenagakerjaan Kota Surabaya Agustus 2023. *Berita Resmi Statistik*, *14*, 1–12. https://surabayakota.bps.go.id/pressrelease/2023/12/16/335/kondisi-ketenagakerjaan-surabaya-agustus-2023.html

Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). PERAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, *3*(1), 71–95. https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401

Engkus, A. R. A., & , Alliadzar Hanif, A. T. F. (2021). Buku Mewujudkan GG melalui Pelayanan Publik. *Dialektika*, *19*(1), 1–361.

Hilmi, Nasir, M., Ramlawati, & Cytra. (2022). *Pengaruh Jumlah Penduduk dan Pengangguran Terhadap Tingkat Kemiskinan di Kabupaten Tolitoli*. *4*(1), 19–26.

Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Societas : Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, *7*(1), 20–37. https://doi.org/10.35724/sjias.v7i01.967

La Ode, M. H. (2022). Durasi Mencari Kerja Bagi Pekerja Usia Muda di Indonesia Job Search Duration of Youth Labor in Indonesia. *Forum Analisis Statistik*, *2*(2), 118–128. http://dx.doi.org/10.xxxxx/formasi.2021.1.1.1-12

Maryati, S., Handra, H., & Muslim, I. (2021). Penyerapan Tenaga Kerja dan Pertumbuhan Ekonomi Menuju Era Bonus Demografi di Sumatra Barat. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, *21*(1), 95–107. https://doi.org/10.21002/jepi.2021.07

Merida, S. C., Fitriyana, R., Afifah, E. N., Virgin, I. R., Badaruzzaman, B., & Raja, B. L. (2021). Psikoedukasi Dalam Mempersiapkan Mahasiswa Menyongsong Era Digital. *PLAKAT (Pelayanan Kepada Masyarakat)*, *3*(1), 54. https://doi.org/10.30872/plakat.v3i1.5843

Mutiarasari, A. (2018). Peran Entrepreneur Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi dan Mengurangi Tingkat Pengangguran. *Dinar: Jurnal Prodi Ekonomi Syari'ah*, *1*(2), 51–75. http://e-jurnal.stail.ac.id/index.php/dinar/article/download/83/90

Nainggolan, L. E., Purba, B., Sudarmanto, E., Nainggolan, P., Hasibuan, A., Simarmanta, H. M. P., & Damanik, D. (2021). Ekonomi Sumber Daya Manusia. In *Raya Grafindo Persada, Jakarta* (Issue

Mei).

Nuriyanto. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep " Welfare State "?*

Prihatini, D., Wibisono, S., Wilantari, R. N., Ilmu, J., Pembangunan, S., Ekonomi, F., Unej, U. J., & Kalimantan, J. (2020). Determinan Penyerapan Tenaga Kerja Di Indonesia Tahun 2011-2015 (Determinant Of Labor Absorption In Indonesia In 2011-2015). *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, *VII*(1), 36–41.

Priyatna, D. S. (2021). PENERAPAN E-GOVERMENT LINTAS SEKTOR DALAM MEMAJUKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI RODA PEMERINTAHAN. In K. Umam (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). Jurusan Administrasi Publik FIFIP UIN SGD.

Rahmawati, E., & Kisworo, B. (2017). Peran Pendamping dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin melalui Program Keluarga Harapan. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, *1*(2), 161–169. https://doi.org/10.15294/pls.v1i2.16271

Sambaulu, R. A., Rotinsulu, T. O., & Lapian, A. L. C. P. (2022). PENGARUH JUMLAH PENDUDUK, UPAH MINIMUM DAN INFLASITERHADAP PENGANGGURAN DIKOTA MANADO. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, *22*(6), 37–48.

Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabu*, *5*(1), 52–68.

Sihotang, D. O., Lumbanbatu, J. S., Waruwu, E., Siregar, M., & Tarigan, F. (2024). Training and Mentoring: Improving Pedagogical Competence of Catholic Religious Education Teachers. *Altifani Journal: International Journal of Community Engagement*, *4*(1), 124. https://doi.org/10.32502/altifani.v4i1.7536

Sinaulan, R. D. (2019). Masalah Ketenagakerjaan Di Indonesia. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Budaya*, *5*(1), 55. https://doi.org/10.32884/ideas.v5i1.173

Siregar, M. N. S., & Andriyani, P. R. (2020). *Pengaruh Rekrutmen, Pelatihan, dan Konseling terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Telkom Akses Medan*. *20*(3), 971–975. https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i3.1086

Siswanto Sastrohadiwiryo, A. H. S. (2019). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional* (Dessy Marliani Listianingsih (ed.)). PT Bumi Aksara.

Siswati, E., & Hermawati, D. T. (2018). Analisis Indeks Pembangunan Manusia (Ipm) Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Ilmiah Sosio Agribis*, *18*(2), 93–114. https://doi.org/10.30742/jisa1822018531

Soniansih, S., Kusmiati, Y., & Humeira, B. (2021). Komunikasi, Teknologi Informasi Dan Ketenaga Kerjaan Kajian Perkembangan Inklusi Teknologi Digital Dan Pengangguran Di Indonesia. *Virtu: Jurnal Kajian Komunikasi, Budaya Dan Islam*, *1*(2), 102–112. https://doi.org/10.15408/virtu.v1i2.23400

Sudrajat, Y. (2024). *Analisis Reformasi Tata Kelola Administrasi Pemerintahan (Studi Kasus Provinsi Jawa Barat)*. *Ekonomis: Journal of Economics and Business 8*(2), 1954–1965. https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i2.2169

Triani, M., & Andrisani, E. (2019). Analisis Pengaruh Jumlah Penduduk Dan Upah Terhadap Penawaran Tenaga Kerja Di Indonesia. *Jurnal Geografi*, *8*(1), 49. https://doi.org/10.24036/geografi/vol8-iss1/568

Wekke, I. S. (2020). *Metode Penelitian Sosial* (Issue September).

Wiguna, W. (2021). DINAMIKA PERMASALAHAN KETENAGAKERJAAN DAN PENGANGGURAN DI INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, *1*, 268–283.