



---

## Program Tangerang Cakap Kerja Sebagai Implementasi Dinamika Permasalahan Ketenagakerjaan Dan Pengangguran di Kota Tangerang

*Tangerang Cakap Kerja Program as an Implementation of the Dynamics of Employment and  
Unemployment Problems in Tangerang City*

1)\* Sri Yuningsih, 2) Khikmawanto

<sup>1,2,3</sup> Universitas Yuppentek Indonesia

\*Email: <sup>1)</sup> chiemawardi02@gmail.com <sup>2)</sup> khikmawanto@uyi.ac.id

\*Correspondence: <sup>1)</sup> Sri Yuningsih

---

DOI:

10.59141/comserva.v4i4.1544

### ABSTRAK

Pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan menempatkan kepuasan masyarakat sebagai stakeholder utama. Pelayanan publik merupakan keterkaitan langsung antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam upaya untuk memajukan sektor pelayanan publik, diperlukan inisiatif yang kreatif dan inovatif. Pemerintah harus memiliki kecepatan dan fleksibilitas untuk mengimplementasikan perubahan dan kemajuan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik menjadi sangat penting untuk mencapai tujuan tersebut. Program Tangerang Cakap Kerja merupakan inovasi terbaru yang diperkenalkan oleh Pemerintah Kota Tangerang untuk mengatasi masalah pengangguran di wilayah tersebut. Program ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan daya saing tenaga kerja lokal melalui berbagai pelatihan dan penempatan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas dan dampak dari program tersebut terhadap tingkat pengangguran di kota Tangerang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pada Program Tangerang Cakap Kerja Dalam Mengatasi Pengangguran Di Kota Tangerang yang dilihat dari tipologi inovasi pelayanan lembaga publik berdasarkan teori Chen dkk (2019). Penelitian ini dilakukan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Inovasi yang dilakukan Oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang terlihat dari ke enam tipologi inovasi sudah menunjukkan hasil yang baik, namun dalam hal penyampaian atau pengenalan Program Tangerang Cakap Kerja masih belum optimal dikarenakan masih terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui program tangerang cakap kerja.

**Kata kunci:** Cakap Kerja; Implementasi Dinamika; Ketenagakerjaan Dan Pengangguran

### ABSTRACT

*Public service is any activity or series of activities to meet service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident for goods, services, and/or administrative services provided by public service providers by placing public satisfaction as the main stakeholder. Public service is a direct link between the government as the service provider and the community as the recipient of the service. In an effort to advance the public service sector, creative*

*and innovative initiatives are needed. The government must have the speed and flexibility to implement changes and progress in public services. Therefore, innovation in public services is very important to achieve these goals. The Tangerang Cakap Kerja Program is the latest innovation introduced by the Tangerang City Government to address the problem of unemployment in the area. This program aims to improve the skills and competitiveness of the local workforce through various training and job placements. This study aims to evaluate the effectiveness and impact of the program on the unemployment rate in the city of Tangerang. This study aims to determine the Innovation in the Tangerang Cakap Kerja Program in Overcoming Unemployment in Tangerang City as seen from the typology of public institution service innovation based on the theory of Chen et al. (2019). This research was conducted at the Tangerang City Manpower Office. This research method uses qualitative descriptive with an inductive approach. The results of the study show that the implementation of Innovation carried out by the Tangerang City Manpower Office can be seen from the six innovation typologies that have shown good results, but in terms of the delivery or introduction of the Tangerang Cakap Kerja Program, it is still not optimal because there are still many people who do not know about the Tangerang Cakap Kerja program.*

**Keywords:** *Job Skills; Implementation of Dynamics; Employment and Unemployment*

---

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga Negara (Rodiyah dkk, 2021, hlm. 68).

Sementara itu merujuk pada UU 25 2009 tentang Pelayanan Publik (dalam Taufik, 2022, hlm.77) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan keterkaitan langsung antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Prinsip ini didasarkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menetapkan kewajiban negara untuk memberikan pelayanan kepada setiap warganya guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka. Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik,

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Bazarah et al., 2021). Menurut Suandi (2009), pemerintah daerah dan pemerintah pusat memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas sangatlah penting karena penilaian terhadap suatu negara dapat dilihat dari sejauh mana negara tersebut mampu menyediakan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, sangatlah krusial bagi penyelenggara dan penerima pelayanan publik untuk memahami tujuan dan peran mereka dengan baik guna memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan hak dan kewajiban hukum yang telah ditetapkan.

Namun, tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia tidak bisa diabaikan. Agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pemerintah perlu bertindak lebih responsif dan efisien.

Dalam upaya untuk memajukan sektor pelayanan publik, diperlukan inisiatif yang kreatif dan inovatif. Pemerintah harus memiliki kecepatan dan fleksibilitas untuk mengimplementasikan perubahan dan kemajuan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik menjadi sangat penting untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut Mulgan dan Albury (2003), keberhasilan pelayanan pemerintah sangat tergantung pada kemampuan inovasi, terutama dalam mengembangkan pelayanan yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan, memecahkan masalah, dan memanfaatkan sumber daya serta teknologi. Oleh karena itu, pemerintah harus memiliki keberanian untuk menciptakan terobosan baru melalui inovasi agar efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini berarti bahwa pelayanan publik dapat terus meningkat di masa depan dengan adanya inovasi tingkat tinggi dalam pemerintahan, yang dapat memenuhi harapan masyarakat. Inisiatif ini merupakan langkah pemerintah untuk mengatasi berbagai masalah terkait kinerja aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Indonesia memiliki populasi yang relatif besar, dengan jumlah penduduk mencapai 273,52 juta jiwa. Jika tingkat pendidikan penduduk tetap rendah, maka pemerintah akan memiliki tanggung jawab yang lebih besar dalam meningkatkan kesejahteraan dan memberdayakan penduduknya. Bagaimana pemerintah dapat membantu menyiapkan pekerjaan bagi tenaga kerja dan menggunakan sumber daya manusianya dengan cara yang tidak menyebabkan peningkatan jumlah pengangguran.

Dalam Undang-Undang Dasar tahun 1945 Pasal 27 ayat (2) disebutkan bahwa setiap orang berhak atas pekerjaan dan standar hidup yang layak. Artinya, setiap warga negara Indonesia berhak mendapatkan pekerjaan sesuai dengan lingkungannya yang memungkinkan mereka memperoleh penghidupan yang mencukupi untuk kesejahteraan pribadi, keluarga, dan masyarakat.

Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan kerjasama dengan pemerintah daerah dalam membentuk badan atau lembaga yang bertugas membantu pemerintah dalam pembangunan sosial, termasuk dalam hal kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat. Tujuannya adalah mewujudkan hak-hak yang diamanatkan dalam Undang-Undang Pasal 27 ayat (2) tentang pekerjaan dan penghidupan yang layak. Dengan demikian, kerjasama antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah menjadi penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung dan memfasilitasi masyarakat dalam memperoleh pekerjaan yang layak dan meningkatkan kualitas hidup mereka secara keseluruhan.

Salah satu badan pemerintah yang bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik di sektor ketenagakerjaan adalah Dinas Ketenagakerjaan.

Dinas ini memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh struktur administrasi (manajemen), sumber daya manusia (aparatur), dan kelembagaan (pemerintah).

Dinas Ketenagakerjaan memiliki peran penting dalam menciptakan lapangan kerja dengan menangani berbagai aspek yang terkait mengenai ketenagakerjaan. Tanggung jawab utamanya adalah mengembangkan kebijakan terkait kesempatan kerja. Dalam hal ini, sebagai implementasi dari Undang-Undang Pasal 27 Ayat (2) tentang Pekerjaan dan Penghidupan yang Layak.

Maka terbentuklah Undang-Undang Pasal 4 Nomor 13 Tahun 2003 tentang Tujuan Pembangunan Ketenagakerjaan, yang berbunyi:

1. Memberdayakan dan mendayagunakan tenaga kerja secara optimal dan manusiawi

2. Mewujudkan pemerataan kesempatan dan menyediakan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan nasional dan daerah.
3. Memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dalam mewujudkan kesejahteraan
4. Meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja dan keluarganya
5. Pemberdayaan dan pendayagunaan tenaga kerja dimaksudkan agar dapat memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi tenaga kerja Indonesia.

Indonesia memiliki perhatian terhadap ketersediaan sumber daya manusia karena jumlah SDM yang lebih banyak daripada lapangan pekerjaan yang tersedia, dan berpotensi menyebabkan masalah pengangguran. Kekhawatiran tentang ketenagakerjaan juga mencakup beberapa aspek seperti prospek pekerjaan, kualifikasi sumber daya manusia, pendidikan pekerja, akses ke pelatihan, tingkat gaji, keamanan kerja, dan berbagai hal lainnya.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Kota Tangerang pada tahun 2022 mencapai 1.930.556 juta jiwa, dengan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) sebesar 7,31%. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan menekan angka pengangguran, Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang melakukan berbagai upaya.

Pada tanggal 23 Februari 2022, Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Ketenagakerjaan meluncurkan Program "Tangerang Cakap Kerja", ini merupakan sebuah inovasi dari rangkaian acara menyambut HUT ke-29 Kota Tangerang.

Pengangguran menjadi tantangan serius bagi pembangunan ekonomi dan sosial di Kota Tangerang. Dalam beberapa tahun terakhir, Pemerintah Kota Tangerang mengalami peningkatan kasus pengangguran, terutama di kalangan pemuda dan lulusan baru. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah setempat memperkenalkan Program Tangerang Cakap Kerja sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kesempatan kerja dan mengurangi tingkat pengangguran.

Program "Tangerang Cakap Kerja" berbentuk sistem online dengan tujuan membantu masyarakat Kota Tangerang dalam mencari kesempatan kerja dan berwirausaha. Selain itu, Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang juga melantik Forum Komunikasi Bursa Kerja Khusus (FK BKK) dan SMK Kota Tangerang sebagai bagian dari upaya mereka dalam meningkatkan peluang kerja dan pelatihan bagi warga Kota Tangerang.

Program "Tangerang Cakap Kerja" hadir sebagai upaya untuk menyediakan informasi mengenai peningkatan kompetensi, pengetahuan, dan kemampuan yang dibutuhkan oleh pemberi kerja saat ini. Melalui program ini, dijelaskan cara membuat lamaran pekerjaan, menghadapi wawancara kerja, dan menjalani pelatihan kerja untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar sesuai dengan harapan pemberi kerja.

Selain itu, program ini juga memberikan informasi mengenai cara berwirausaha sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Program "Tangerang Cakap Kerja" dapat diakses melalui Aplikasi **Tangerang LIVE**.

Dengan adanya program ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan kapasitas masyarakat untuk menjadi sumber daya manusia yang berkualitas

. Forum Komunikasi Bursa Kerja Khusus (FK BKK) juga berperan sebagai fasilitator dalam membangun kerja sama dengan dunia usaha atau industri. Kolaborasi ini diharapkan dapat menjadi sinergi untuk mengatasi tantangan dalam menurunkan angka pengangguran, meningkatkan investasi, dan menjadikan Kota Tangerang sebagai kota yang berdaya saing.

Dalam proses menciptakan inovasi, tentu saja terdapat berbagai kendala atau permasalahan yang harus dihadapi. Dalam hal ini, ditemukan beberapa permasalahan sebagai berikut:

**Pertama**, tidak semua masyarakat di Kota Tangerang mengetahui tentang Program Tangerang Cakap Kerja, sehingga ada tantangan dalam proses sosialisasi atau dalam menyebarkan informasi dan mengenalkan program ini kepada seluruh warga.

**Kedua**, sistem teknologi informasi yang digunakan untuk Program Tangerang Cakap Kerja belum optimal, sehingga perlu perbaikan dan peningkatan untuk memastikan program berjalan dengan baik.

**Ketiga**, belum optimalnya perusahaan skala besar tergabung dalam Program Tangerang Cakap Kerja. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam menjalin kerja sama dan keterlibatan dari berbagai pihak dalam program tersebut.

Hal ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Program Tangerang Cakap Kerja. Penelitian ini menggunakan teori tipologi inovasi pelayanan lembaga publik yang dipopulerkan oleh Chen dkk (2019) terdiri dari:

1. **Mission Innovation**, yaitu inovasi dengan cara mengenalkan cara pandang dunia baru, misi atau tujuan organisasi secara menyeluruh,
2. **Policy Innovation**, yaitu inovasi melalui upaya mengenalkan tentang manfaat dan kewajiban baru organisasi kepada pemangku kepentingan dalam rangka memecahkan persoalan sosial,
3. **Management Innovation**, yaitu inovasi melalui praktik manajemen baru, proses, struktur, atau teknik untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk mencapai sasarannya,
4. **Partner Innovation**, yaitu inovasi dengan membentuk kemitraan baru untuk meningkatkan kemampuan organisasi mencapai sasarannya,
5. **Service Innovation**, yaitu inovasi melalui pengenalan dan penyampaian layanan baru untuk mencapai tujuan organisasi, Keenam **Citizen Innovation**, yaitu pembentukan platform baru untuk memfasilitasi kolaborasi warga dalam rangka mencapai sasaran organisasi

## **METODE**

Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis eksploratif dengan menekankan kepada studi kepustakaan. Tujuannya adalah untuk bisa lebih memahami data yang didapatkan sehingga lebih mudah dalam memahami dan mengelola data. Selain itu, penggunaan data ini agar peneliti lebih fokus pada data dan informasi yang bersifat mendalam dan holistik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adanya Inovasi Program Tangerang Cakap Kerja dengan konsep pelayanan berbasis digital saat ini, hal tersebut sangat berperan penting pada instansi pemerintahan khususnya Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Serta telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan keterampilan, kepercayaan diri, dan kesempatan kerja bagi masyarakat di Kota Tangerang

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang dalam menciptakan inovasi secara online yang bernama Program Tangerang Cakap Kerja dalam upaya mengatasi pengangguran di kota tangerang, tentu masih terdapat permasalahan yang dirasakan sehingga masih belum optimal dalam pelaksanaannya. Temuan yang didapatkan dalam penelitian ini disesuaikan dengan teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori Chen dkk (2019) tentang tipologi inovasi pelayanan lembaga publik.

### **Mission Innovation**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang sudah sangat baik dalam mengenalkan cara pandang dunia baru, misi atau tujuan organisasi secara menyeluruh sesuai dengan misi Disnaker Kota Tangerang yaitu

- (1) Meningkatkan kualitas dan produktivitas tenaga kerja,
- (2) Mengupayakan peningkatan kesempatan kerja dan perluasan kesempatan kerja,
- (3) Meningkatkan hubungan industrial, perlindungan tenaga kerja dan kesejahteraan pekerja. Yaitu dengan menciptakan inovasi yang bernama Program Tangerang Cakap Kerja dengan sistem pelayanan berbasis online yang memfasilitasi berbagai macam pelayanan dan pelatihan- pelatihan sehingga dapat meningkatkan kualitas tenaga kerja yang berdaya saing sehingga upaya ini diharapkan dapat mengatasi pengangguran yang ada di kota tangerang.

### **Policy Innovation**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang sudah sangat baik dalam upaya mengenalkan tentang manfaat dan kewajiban baru organisasi kepada pemangku kepentingan dalam rangka memecahkan persoalan sosial, terlihat bahwa Inovasi Program Tangerang Cakap Kerja ini memberikan manfaat positif yang signifikan terhadap kinerja petugas dalam memberikan layanan.

Respon dari para informan menunjukkan bahwa Program Tangerang Cakap Kerja telah mendapat apresiasi yang tinggi, inovasi ini memberi manfaat yang nyata karena telah membantu petugas dalam menjalankan tugas mereka. Dukungan teknologi yang ada juga berperan dalam mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat dan mengatasi masalah seperti penumpukan data atau kehilangan data yang terjadi sebelum adanya inovasi. pelatihan dan layanan lainnya menjadi lebih mudah diakses dan diperoleh

### **Management Innovation**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang sudah sangat baik dalam praktik manajemen baru, proses, struktur, atau teknik untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk mencapai sasarannya. Dalam hal ini, terlihat adanya perubahan positif pada proses sistem pelayanannya dibandingkan sebelumnya. inovasi yang di implementasikan dalam Program Tangerang Cakap Kerja telah berhasil memenuhi kriteria

*Management Innovation* dengan cara yang terstruktur dan terorganisir dengan baik. Yakni terdapat Perubahan dalam proses pelayanan, seperti pendaftaran BLK/Balai Latihan Kerja, pelatihan Kewirausahaan, pendaftaran JobFair, serta pembuatan Kartu Kuning, sebelumnya pelayanan dilakukan secara manual, namun setelah adanya inovasi berubah menjadi sistem online. Hasil dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa perubahan dalam proses, struktur dan tekniknya yakni memberikan bantuan signifikan bagi petugas dalam memberikan pelayanan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Sekarang, masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang untuk mengurus persyaratan, karena semuanya dapat diakses secara online melalui Aplikasi Tangerang *LIVE* untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

### **Partner Innovation**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang sudah sangat baik dalam membentuk kemitraan baru untuk meningkatkan kemampuan organisasi mencapai sasarannya. Yakni pelaksanaan inovasi ini salah satu

strategi untuk meningkatkan ide secara berkala adalah melalui kerjasama. Agar inovasi dapat berkelanjutan dan memberikan manfaat jangka panjang, tetap sederhana, efektif, efisien, serta ekonomis dalam hal biaya dan usaha, penting untuk memiliki mitra atau ahli yang memiliki keahlian dalam bidang inovasi. Untuk memastikan penerapan yang optimal dalam suatu organisasi, kolaborasi atau kerjasama dalam mengembangkan inovasi antara berbagai lembaga atau pihak-pihak yang memiliki kepentingan baik dari eksternal maupun internal, menjadi kunci yang diperlukan. Inovasi Program Tangerang Cakap Kerja ini diperkuat oleh kerjasama yang erat dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang dalam hal teknologi digital, sehingga para pegawai dapat dengan mudah melaksanakan tugas-tugas mereka secara cepat dan efisien.

### **Service Innovation**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang sudah cukup baik dalam pengenalan dan penyampaian layanan baru untuk mencapai tujuan organisasi. Disnaker Kota Tangerang telah melakukan pengenalan dan penyampaian layanan baru mengenai Inovasi Program Tangerang Cakap Kerja, hal ini menunjukkan adanya *Service Innovation*. Namun dalam pengenalan dan penyampaian layanan baru masih terdapat kendala yang terjadi salah satunya adalah masih kurangnya optimalisasi proses penyampaian informasi kepada masyarakat atau kurangnya upaya sosialisasi yang efektif, yang menyebabkan masih banyak masyarakat yang belum mengenal Program Tangerang Cakap Kerja ini. sehingga peran Disnaker Kota Tangerang harus meningkatkan sosialisasinya agar banyak masyarakat yang mengetahui Program Tangerang Cakap Kerja.

### **Citizen Innovation**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang sudah sangat baik dalam pembentukan platform baru untuk memfasilitasi kolaborasi warga dalam rangka mencapai sasaran organisasi, hal ini terlihat dalam pelaksanaan Inovasi Program Tangerang Cakap Kerja Disnaker Kota Tangerang telah memfasilitasi proses pelayanannya dengan menggunakan *Platform Digital* yaitu Aplikasi Tangerang *LIVE*, jadi masyarakat yang ingin mendaftar pelatihan atau membutuhkan pelayanan lainnya dapat mendownload Aplikasi Tangerang *LIVE* di *Play Store* kemudian *Log In* dan melengkapi data pribadi setelah itu akan di arahkan ke menu Tangerang Cakap Kerja lalu masyarakat dapat memilih pelayanan yang mereka butuhkan. hal ini menunjukkan adanya *Citizen Innovation* yaitu tersedianya pembentukan platform baru untuk memfasilitasi kolaborasi warga dalam rangka mencapai sasaran organisasi

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan dapat disimpulkan bahwasannya :

1. Proses pelayanan pada Inovasi Program Tangerang Cakap Kerja dapat dilakukan secara online melalui Aplikasi **Tangerang LIVE** dengan fitur Tangerang Cakap Kerja hal ini menunjukkan terjadi perubahan dalam proses pelayanan yang dahulunya sistem manual berubah menjadi sistem digital sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang cepat dan efisien. Dari ke 6 tipologi inovasi menurut Chen dkk (2019) yang Paling relevan adalah **Policy Innovation** terlihat bahwa Inovasi Program Tangerang Cakap Kerja ini memberikan manfaat positif yang signifikan terhadap kinerja petugas dalam memberikan layanan, lalu dari perspektif pengguna layanan atau masyarakat, inovasi ini sangat bermanfaat yakni memudahkan dalam mengakses pelayanan. Masyarakat tidak perlu lagi repot-repot datang ke kantor Disnaker Kota Tangerang untuk mengurus berkas-berkas persyaratan karena semuanya telah tersedia dalam sistem online

yaitu dengan mengakses Aplikasi **Tangerang LIVE**, khususnya pada fitur Tangerang Cakap Kerja.

Proses pendaftaran pelatihan dan layanan lainnya menjadi lebih mudah di akses dan diperoleh.

2. Jika dilihat dari proses pengenalan dan penyampaian layanan baru masih terdapat kendala yang terjadi salah satunya adalah kurangnya optimalisasi proses penyampaian informasi kepada masyarakat atau kurangnya upaya sosialisasi yang efektif, hal ini menyebabkan masih banyak masyarakat Kota Tangerang yang belum mengenal Program Tangerang Cakap Kerja. sehingga peran Disnaker Kota Tangerang harus meningkatkan sosialisasinya agar banyak masyarakat yang mengetahui Program Tangerang Cakap Kerja..

## DAFTAR PUSTAKA

- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Anisa, A. T., Idhotun, N., & Eko, P. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Sistem Pembayaran Bank Indonesia Banten. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIIA)*, 12(02), 136-146.
- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48– 57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Imadatul, S. (2018). *Motivasi Belajar Mahasiswa Setelah Menikah Pada Program Studi Akuntansi dan Psikologi Universitas Muhammadiyah Gresik*. 37–56.
- Latifah, S. N. (2017). Implementasi Bimbingan Konseling Dalam Pembinaan Aakhlik Peserta Didik Di MA Yasmida Kec. Ambarawa Kab. Pringsewu. [Thesis] Raden Intan Repository, 1–112. <http://repository.radenintan.ac.id/1701/>
- Nadiatussilmi, N., Hayat, H., & Anadza, H. (2022). Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(6), 946–955. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i6.608>
- Ndia, V., & Sasmito, C. (2019). Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 in 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu ). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 48–54.
- Nurbayan, S., Muliansyah, A., & Nurnazmi, N. (2021). Kontribusi Kewirausahaan Dalam Mengurangi Pengangguran Di Desa Sumi Kecamatan Lambu Kabupaten Bima. *Edu Sociata ( Jurnal Pendidikan Sosiologi )*, 4(2), 23–33. <https://doi.org/10.33627/es.v4i2.654>
- Patrisia, N. E., Kismartini, & Apriana, L. (2021). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe di Kota Bengkulu. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(2), 137–146. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/view/963>
- Putra, B. C., & Isbandono, P. (2019). Inovasi Pelayanan Lowongan Pekerjaan Melalui Program Ayo Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Penduduk Provinsi Jawa Timur. *Publika-Jurnal UNESA*, 7(5), 1–8.



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).