

Implementation Of Digital Employment Services Through The Sistem Informasi Hubungan Industrial (SIHUBIN) Application At The Sidoarjo Manpower Office

Implementasi Layanan Digital Ketenagakerjaan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Hubungan Industrial (SIHUBIN) Di Dinas Ketenagakerjaan Sidoarjo

Salsabila Aulia Izati¹⁾, Ilmi Usrotin Choiriyah²⁾

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: ilmiusrotin@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of digital employment services through the SIHUBIN application at the Sidoarjo Regency Manpower Office. The digital transformation of public services requires effectiveness, efficiency, and transparency, so its implementation needs to be studied. This study uses a descriptive qualitative approach through interviews, observations, and documentation with an analysis of Charles O. Jones' theory including organization, interpretation, and application. The results show that the implementation of SIHUBIN is not optimal. Organizationally, support exists but is limited by lack of human resources, lack of training, and no maintenance budget. From the interpretation, the understanding of the apparatus and users is low due to limited socialization. In implementation, the service is still partly manual such as the absence of proof of electronic transactions and limited access to documents. This study confirms the contribution of Jones' theory-based analysis to identifying inhibitory and supporting factors. The recommendations emphasize strengthening device capacity, budget sustainability, and public communication strategies to make SIHUBIN more effective, efficient, and accountable. The study also highlights the importance of system integration and continuous improvement of user access in the future.*

Keywords - SIHUBIN; policy implementation; digital employment services; digital transformation; Public Service

Abstrak. *Studi ini bertujuan menganalisis implementasi layanan ketenagakerjaan digital melalui aplikasi SIHUBIN di Kantor Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo. Transformasi digital layanan publik menuntut efektivitas, efisiensi, dan transparansi sehingga perlu dikaji pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan analisis teori Charles O. Jones meliputi organisasi, interpretasi, dan penerapan. Hasil menunjukkan implementasi SIHUBIN belum optimal. Secara organisasi, dukungan ada namun terbatas oleh SDM kurang, minim pelatihan, dan tidak adanya anggaran pemeliharaan. Dari interpretasi, pemahaman aparatur dan pengguna rendah akibat sosialisasi terbatas. Pada penerapan, layanan masih sebagian manual seperti tidak adanya bukti transaksi elektronik dan akses dokumen terbatas. Studi ini menegaskan kontribusi analisis berbasis teori Jones untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung. Rekomendasi menekankan penguatan kapasitas perangkat, keberlanjutan anggaran, dan strategi komunikasi publik agar SIHUBIN lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya integrasi sistem dan peningkatan akses pengguna secara berkelanjutan di masa mendatang.*

Kata Kunci - SIHUBIN; implementasi kebijakan; layanan ketenagakerjaan digital; transformasi digital; pelayanan publik

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah komponen vital dalam memenuhi hak dasar masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan sosial. Setiap warga negara dan penduduk berhak untuk mendapatkan pelayanan yang optimal atas barang, jasa, dan layanan administratif yang disiapkan oleh instansi pihak penyelenggara pelayanan publik [1]. Pemenuhan kebutuhan ini merupakan hak dasar yang harus diakui dan dilaksanakan. Dengan kemajuan teknologi informasi, pelayanan publik telah mengalami perubahan paradigma dari sistem manual menuju sistem digital yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Inovasi ini tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, tetapi juga meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan melalui implementasi e-government [2]. Digitalisasi dalam pelayanan publik menjadikan proses administrasi lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah [3].

Sektor ketenagakerjaan adalah salah satu bidang yang sangat terpengaruh oleh transformasi digital ini. Sebagai upaya mendukung digitalisasi layanan ketenagakerjaan, Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan beberapa regulasi,

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

di antaranya Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 mengenai Percepatan Transformasi Digital [4]. Kedua regulasi ini menjadi landasan untuk integrasi sistem dan data, guna menciptakan pelayanan yang lebih responsif, inklusif, dan adaptif. Meskipun penerapan layanan digital masih dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya tenaga ahli di bidang teknologi, serta kebutuhan untuk meningkatkan keamanan data, pemerintah terus berupaya mempercepat transformasi digital. Salah satu langkah penting dalam hal ini adalah penerbitan sejumlah regulasi untuk mengatasi berbagai kendala tersebut.



Gambar 1. Tampilan Awal Aplikasi SIHUBIN Kabupaten Sidoarjo
Sumber : Dinas Ketenagakerjaan Sidoarjo

Aplikasi SIHUBIN merupakan layanan ketenagakerjaan berbasis web yang dikembangkan oleh Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Sidoarjo sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang hubungan industrial. Sistem ini mulai dikembangkan pada tahun 2021 dan mulai diterapkan pada tahun 2022 sebagai bagian dari proses digitalisasi pelayanan agar pelaksanaannya menjadi lebih cepat, praktis, dan mudah dijangkau oleh perusahaan maupun masyarakat. Kehadiran SIHUBIN menjadi satu di antara inovasi di bidang pelayanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah daerah untuk menyesuaikan perkembangan teknologi informasi, sekaligus mendukung terciptanya pelayanan ketenagakerjaan yang lebih efektif, transparan, dan efisien dalam proses administrasi maupun penyampaian informasi kepada pengguna layanan.

Keberadaan aplikasi SIHUBIN memberikan manfaat bagi pemerintah maupun pengguna layanan. Bagi Dinas Ketenagakerjaan, sistem ini membantu proses pengelolaan data dan administrasi layanan menjadi lebih tertata serta memudahkan pemantauan pelayanan ketenagakerjaan. Sementara bagi perusahaan dan masyarakat, SIHUBIN mempermudah proses pengajuan layanan secara daring, menghemat waktu dan biaya, serta membuat akses informasi dan administrasi ketenagakerjaan semakin cepat serta tepat guna. Di samping itu, penggunaan layanan berbasis digital juga diharapkan mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Pengembangan aplikasi SIHUBIN bertujuan mempermudah pelayanan hubungan industrial secara online sehingga pengguna tidak perlu datang langsung ke kantor Dinas Ketenagakerjaan. Melalui website ini tersedia beberapa layanan, seperti pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT), pengesahan Peraturan Perusahaan (PP), pencatatan Perjanjian Kerja Bersama (PKB), pencatatan LKS Bipartit, rekomendasi penyedia jasa tenaga kerja, dan layanan ketenagakerjaan lainnya. Kehadiran SIHUBIN juga diharapkan dapat meningkatkan transparansi pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta mendukung pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada pelayanan publik.

Tabel 1. Data Pelayanan SIHUBIN

Jenis Layanan	Menunggu	Terverifikasi
PKWT	440	387
Pengesahan PP	20	25
Rekomendasi PJTK	22	21
PKB	8	7
LKS Bipartit	7	6

Sumber : Diolah Penulis 2025

Berdasarkan tabel tersebut, layanan pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) menjadi layanan yang paling banyak digunakan dalam website SIHUBIN dibandingkan layanan lainnya. Tingginya jumlah pengajuan menunjukkan bahwa kebutuhan perusahaan terhadap layanan administrasi ketenagakerjaan berbasis digital cukup besar. Pencatatan PKWT dilakukan untuk memastikan hubungan kerja antara perusahaan dan pekerja telah sesuai dengan ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku serta dapat memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak. Selain itu, layanan pengesahan Peraturan Perusahaan (PP) berfungsi untuk memastikan bahwa peraturan yang dibuat perusahaan tidak bertentangan dengan hak dan kewajiban pekerja sesuai peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, layanan rekomendasi Penyedia Jasa Tenaga Kerja (PJTK) digunakan sebagai bentuk pengawasan administrasi terhadap perusahaan penyedia tenaga kerja agar kegiatan operasionalnya tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pada layanan Perjanjian Kerja Bersama (PKB), pencatatan dilakukan untuk memberikan legalitas terhadap hasil kesepakatan antara perusahaan dan serikat pekerja sehingga hubungan industrial dapat berjalan lebih harmonis. Adapun layanan LKS Bipartit berfungsi sebagai sarana komunikasi dan koordinasi antara pihak perusahaan dan pekerja dalam menyelesaikan permasalahan hubungan industrial melalui musyawarah dan kerja sama kedua belah pihak. Informasi ini menunjukkan bahwa walaupun aplikasi SIHUBIN telah digunakan secara aktif, kemampuan sistem dalam menangani permohonan secara cepat dan merata masih perlu ditingkatkan, baik dari aspek teknis maupun dukungan sumber daya manusia yang mengelola sistem tersebut.

Namun, pelaksanaan SIHUBIN masih menemui berbagai tantangan. Pertama, sosialisasi yang rendah menyebabkan banyak pelaku usaha belum menyadari keberadaan aplikasi ini, sementara resistensi terhadap perubahan dari sistem konvensional ke digital tetap cukup tinggi [5]. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi terkait fungsi dan manfaat SIHUBIN belum dilakukan secara menyeluruh, sehingga pengguna belum memiliki pemahaman yang memadai untuk beralih dan memanfaatkan layanan digital. Minimnya edukasi dan pendampingan teknis juga menyebabkan sebagian pelaku usaha merasa kurang siap serta enggan beradaptasi dengan sistem baru yang dianggap lebih rumit dibandingkan proses manual yang sudah terbiasa digunakan. Kedua, kurangnya rencana pengembangan jangka panjang yang terstruktur menimbulkan pertanyaan mengenai keberlanjutan sistem ini [6]. Belum adanya roadmap yang jelas mengenai peningkatan fitur, integrasi sistem, maupun strategi pengembangan berkelanjutan berpotensi menghambat optimalisasi SIHUBIN di masa mendatang. Ketidakpastian arah pengembangan ini dapat mempengaruhi tingkat pemanfaatan aplikasi serta kepercayaan pengguna terhadap keberlanjutan inovasi layanan digital. Penelitian yang dilakukan oleh Ramandita dan Manggalou (2025) menunjukkan bahwa penerapan SIHUBIN membawa pengaruh positif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo. Namun, peningkatan tersebut masih belum sepenuhnya diiringi dengan partisipasi yang luas maupun optimalisasi fitur secara menyeluruh, sehingga potensi aplikasi ini belum dimanfaatkan secara maksimal.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Gunawan (2022) menekankan bahwa Identitas Digital Ketenagakerjaan (IDK) merupakan fondasi yang krusial untuk menciptakan pelayanan digital yang efisien [7]. Keberhasilan IDK sangat tergantung pada integrasi antar pemangku kepentingan serta pengurangan ego sektoral. Di sisi lain, Suryono (2021) menggaris bawahi betapa pentingnya kualitas sistem informasi terutama dalam hal konten, navigasi, responsivitas, dan keamanan situs web untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan digital seperti Sisnaker [8]. Oleh karena itu, pengembangan layanan digital ketenagakerjaan tidak cukup hanya mengandalkan dukungan teknologi, tetapi juga pengelolaan sistem yang berkelanjutan agar pelayanan dapat berjalan secara optimal dan mudah diakses oleh pengguna.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, pemahaman pengguna, dan kesinambungan dalam pengembangan sistem. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis implementasi SIHUBIN dalam konteks digitalisasi layanan ketenagakerjaan lebih mendalam, dengan merujuk pada teori implementasi Charles O. Jones yang menyoroti tiga aspek utama, yaitu: organisasi, interpretasi, dan aplikasi [9]. Aspek organisasi melibatkan kesiapan struktur dan sumber daya yang mendukung kebijakan, termasuk sumber daya manusia, infrastruktur, dan anggaran. Dalam konteks SIHUBIN, ini mencakup kesiapan dari instansi pelaksana serta kompetensi teknis para pelaku usaha. Sementara itu, aspek interpretasi berkaitan dengan pemahaman dan persepsi terhadap kebijakan. Dalam hal SIHUBIN, hal ini tercermin dari tingkat pemahaman yang masih rendah dan kurangnya sosialisasi. Di sisi lain, aspek aplikasi berfokus pada pelaksanaan yang nyata di lapangan, yang meliputi ketersediaan akses, efektivitas fitur, serta keberlanjutan pengembangan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi SIHUBIN dalam layanan ketenagakerjaan digital, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung berdasarkan ketiga aspek tersebut. Selain itu, penelitian ini juga akan merumuskan strategi penguatan yang relevan untuk mendukung transformasi digital yang efektif dan berkelanjutan.

Berbagai kajian sebelumnya menegaskan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan juga kesiapan organisasi, tingkat pemahaman pengguna, serta keberlanjutan pengembangan sistem. Atas dasar itu, penelitian ini memandang perlu untuk mengkaji lebih mendalam

penerapan SIHUBIN dalam layanan ketenagakerjaan, dengan mengacu pada kerangka implementasi Charles O. Jones yang menitikberatkan pada tiga aspek utama: organisasi, interpretasi, dan aplikasi. Untuk memperkuat analisis, penelitian ini merujuk pada sejumlah penelitian terdahulu yang memiliki relevansi sebagai bahan pembandingan sekaligus pijakan akademik.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Fuadah Muthmainnah dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2024) berjudul “Implementasi E- Government melalui Platform SiapKerja” membahas penerapan sistem layanan ketenagakerjaan berbasis digital di level daerah [10]. Penelitian tersebut menekankan pada faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat jalannya implementasi, mulai dari kesiapan infrastruktur, kemampuan sumber daya manusia, hingga pemahaman masyarakat terhadap layanan digital yang tersedia. Hasil kajian menunjukkan bahwa penggunaan platform digital dapat mempercepat proses pelayanan, namun pelaksanaannya masih dihadapkan pada beberapa kendala seperti terbatasnya tingkat literasi digital sebagian pengguna dan minimnya upaya sosialisasi dari pemerintah. Keterkaitan penelitian tersebut dengan kajian ini terletak pada fokus keduanya terhadap digitalisasi layanan ketenagakerjaan. Akan tetapi, perbedaan terlihat pada ruang lingkup analisis; penelitian Muthmainnah lebih menyoroti faktor pendukung dan kendala implementasi SiapKerja, sedangkan penelitian ini menekankan pada evaluasi penerapan SIHUBIN dengan mengacu pada kerangka implementasi Charles O. Jones di Kabupaten Sidoarjo.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2022) dengan judul “Identitas Digital Ketenagakerjaan pada Sistem Informasi Pasar Kerja di Indonesia: Sebuah Konsep”. Penelitian ini menekankan pentingnya integrasi identitas digital sebagai landasan bagi efektivitas layanan ketenagakerjaan berbasis teknologi. Temuan utama menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi ketenagakerjaan sangat bergantung pada koordinasi antar pemangku kepentingan serta dukungan kelembagaan yang konsisten. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah keduanya membahas digitalisasi dalam sektor ketenagakerjaan. Namun, perbedaan terletak pada lingkup kajian; penelitian terdahulu lebih menyoroti konsep identitas digital pada tataran nasional, sedangkan penelitian ini berfokus pada praktik implementasi SIHUBIN di tingkat daerah.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Putri Auliyaa dkk. (2022) berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government melalui Ogan Lopian” menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengkaji penerapan pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Purwakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pelayanan. Selain itu, penggunaan sistem digital juga dinilai dapat membantu pemerintah dalam mempercepat pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan secara lebih praktis. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government tidak hanya disebabkan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga kesiapan organisasi dan kemampuan pemerintah dalam mengelola pelayanan digital secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan publik berbasis digital memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan. Namun, sejumlah kendala seperti hambatan teknis, keterbatasan sosialisasi, dan rendahnya literasi digital masih sering dijumpai. Temuan-temuan ini menjadi pijakan penting bagi penelitian ini untuk mengkaji lebih lanjut implementasi aplikasi SIHUBIN dengan menggunakan kerangka teori implementasi Charles O. Jones.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan layanan ketenagakerjaan berbasis digital melalui aplikasi SIHUBIN di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan perspektif teori implementasi Charles O. Jones yang menitikberatkan pada aspek organisasi, interpretasi, dan aplikasi. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi faktor pendukung serta berbagai kendala yang muncul dalam proses implementasinya, sekaligus merumuskan strategi pengembangan yang diperlukan agar transformasi digital pada pelayanan ketenagakerjaan dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kesiapan organisasi dan efektivitas penerapan layanan digital dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis dan nyata mengenai peristiwa atau fenomena yang diteliti. Dalam konteks penelitian deskriptif ini, data yang diperoleh berupa narasi, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan, yang didapat dari pengamatan terhadap perilaku, tindakan, dan pandangan dari subjek yang diteliti. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi aplikasi SIHUBIN sebagai layanan digital dalam sektor ketenagakerjaan di lingkungan Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Sidoarjo.

Sebagai landasan analisis, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan yang diinisiasi oleh Charles O. Jones (1996). Teori ini mengidentifikasi tiga elemen penting yang menjadi pedoman dalam meneliti implementasi, yaitu yang pertama organisasi, indikator kedua adalah interpretasi, dan indikator yang terakhir adalah aplikasi.

Indikator organisasi berkaitan dengan kesiapan struktur dan sumber daya dalam menjalankan kebijakan, sedangkan indikator interpretasi menekankan pada pemahaman pelaksana terhadap tujuan dan mekanisme kebijakan yang diterapkan. Sementara itu, indikator aplikasi berfokus pada pelaksanaan kebijakan secara langsung di lapangan, termasuk bagaimana sistem dan prosedur pelayanan dijalankan kepada pengguna layanan.

Dalam penelitian ini, informan dipilih dengan pendekatan purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa individu tersebut memiliki wawasan dan keterlibatan langsung dengan objek yang diteliti. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak Novi, yang berperan sebagai staff pada bidang hubungan industrial, serta Ibu Lita, petugas di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Sidoarjo yang memiliki tanggung jawab langsung dalam pengelolaan dan operasionalisasi sistem SIHUBIN. Selain itu, peneliti juga mewawancarai informan dari unsur masyarakat, yaitu Bapak Ahmad selaku perwakilan dari serikat pekerja dan Ibu Rina sebagai pelaku usaha kecil yang pernah menggunakan layanan SIHUBIN. Keduanya dipilih untuk memberikan perspektif dari sisi pengguna layanan terkait kemudahan akses, pemahaman fitur, serta kendala yang mereka alami dalam penggunaan aplikasi tersebut. Seluruh informan tersebut dipilih karena keterlibatan dan pengalaman mereka dianggap mampu memberikan data yang relevan, akurat, serta mendukung analisis implementasi sistem tersebut. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan sejumlah metode, seperti wawancara mendalam, observasi di lapangan, serta studi dokumentasi. Data yang terkumpul mencakup data primer, yang didapatkan melalui interaksi langsung berupa wawancara dan pengamatan, serta data sekunder yang bersumber dari dokumen kebijakan, arsip resmi, maupun laporan terkait lainnya.

Analisis data dilakukan dengan mengikuti model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1994), yang terdiri dari empat langkah utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap pengumpulan data, peneliti mengumpulkan berbagai informasi dari observasi dan wawancara. Proses reduksi dilakukan dengan memilih data yang sesuai dengan fokus penelitian dan menghapus informasi yang tidak relevan. Selanjutnya, data yang telah dipilih disusun dalam bentuk narasi untuk mempermudah proses interpretasi. Akhirnya, kesimpulan menarik secara bertahap dan terus diverifikasi sepanjang penelitian berlangsung.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi layanan digital ketenagakerjaan melalui aplikasi SIHUBIN di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo mulai digunakan oleh sejumlah perusahaan maupun serikat pekerja, meskipun pemanfaatannya belum maksimal. Aplikasi ini menghadirkan berbagai layanan secara daring, seperti pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT), pengesahan Peraturan Perusahaan (PP), serta rekomendasi penyedia jasa tenaga kerja. Namun, dalam praktiknya masih ditemui beberapa hambatan, misalnya terbatasnya sosialisasi, minimnya pemahaman pengguna, hingga belum adanya fitur tanda terima digital yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Situasi tersebut memperlihatkan bahwa SIHUBIN masih berada pada fase peralihan dari sistem manual menuju layanan digital, sehingga membutuhkan dukungan kelembagaan yang lebih kuat, peningkatan literasi kebijakan, dan perbaikan teknis sistem. Untuk memahami lebih lanjut, pembahasan selanjutnya disusun berdasarkan indikator implementasi kebijakan menurut Charles O. Jones, yakni organisasi, interpretasi, dan aplikasi.

A. Aplikasi

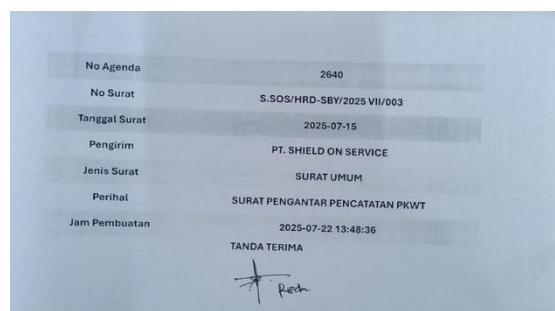
Indikator aplikasi menjelaskan bagaimana kebijakan dijalankan melalui prosedur teknis serta dukungan sistem yang tersedia. Implementasi SIHUBIN tercermin melalui pelaksanaan prosedur pelayanan digital yang digunakan dalam layanan hubungan industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Sidoarjo. Proses pelayanan dimulai dari registrasi akun oleh perusahaan maupun pekerja melalui aplikasi dengan menggunakan username dan password. Setelah akun didaftarkan, petugas Disnaker melakukan verifikasi data dan pemeriksaan kelengkapan dokumen yang diunggah, seperti Nomor Induk Berusaha (NIB), surat domisili, identitas penanggung jawab, serta dokumen pendukung lainnya sesuai jenis layanan yang diajukan. Apabila proses verifikasi dinyatakan sesuai, pengguna dapat mengakses berbagai layanan ketenagakerjaan secara daring, seperti pencatatan PKWT, pengesahan Peraturan Perusahaan (PP), Perjanjian Kerja Bersama (PKB), dan layanan hubungan industrial lainnya melalui sistem SIHUBIN.

Selanjutnya, dokumen yang masuk akan diterima oleh admin SIHUBIN dan diteruskan kepada Kepala Bidang Hubungan Industrial untuk didisposisikan kepada mediator atau petugas pelaksana. Mediator kemudian melakukan pemeriksaan dan penyesuaian dokumen berdasarkan ketentuan yang berlaku. Jika masih terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian, perusahaan akan diminta melakukan perbaikan secara langsung di kantor Dinas Ketenagakerjaan. Setelah seluruh persyaratan dinyatakan lengkap dan sesuai, Disnaker akan menerbitkan pengesahan atau Surat Keputusan (SK) layanan. Meskipun proses pengajuan telah dilakukan secara online, legalisasi dokumen akhir masih dilakukan secara manual di kantor Disnaker. Kondisi tersebut menunjukkan

bahwa implementasi SIHUBIN masih berada pada tahap semi-digital karena beberapa tahapan pelayanan belum sepenuhnya terintegrasi secara elektronik.

SIHUBIN mulai beroperasi pada tahun 2022 sebagai salah satu upaya inovasi pelayanan publik di bidang hubungan industrial. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses administrasi dan mempercepat layanan dengan memanfaatkan teknologi digital. Namun, dalam praktiknya, implementasi di lapangan memperlihatkan bahwa sistem ini belum sepenuhnya dapat menggantikan metode pelayanan konvensional. Salah satu kendala utama yang muncul adalah belum tersedianya fitur tanda terima digital [11]. Perusahaan yang mengunggah dokumen melalui SIHUBIN tidak memperoleh bukti resmi bahwa dokumen mereka telah diterima dan sedang diproses. Situasi ini menimbulkan persoalan serius, terutama ketika perusahaan harus menjalani audit dan memerlukan bukti administrasi. Hal ini berbeda dengan mekanisme manual, di mana tanda bukti fisik selalu diberikan sebagai bentuk konfirmasi penerimaan berkas. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Novi Selaku Bagian Delegasi SIHUBIN Disnaker Kabupaten Sidoarjo:

“Hambatannya itu memang kita dinas belum bisa mengeluarkan tanda terima. Kalau offline itu Perusahaan dapat tanda terima. Kalau di SIHUBIN enggak ada, jadi perusahaan enggak bisa buktiin kalau sudah input”. (Hasil wawancara, 29 Juli 2025).



Gambar 2. Tanda Terima Fisik dari Layanan Offline Pencatatan PKWT

Sumber : Dinas Ketenagakerjaan Sidoarjo

Gambar tersebut menampilkan bukti fisik berupa tanda terima yang diberikan oleh Dinas Ketenagakerjaan atas pengajuan surat pengantar pencatatan PKWT secara langsung. Dokumen semacam ini masih memegang peranan penting yang belum dapat digantikan oleh sistem digital SIHUBIN hingga saat ini. Ketiadaan fitur dasar tersebut mencerminkan bahwa perancangan SIHUBIN masih belum sepenuhnya menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna, khususnya terkait aspek akuntabilitas administratif. Padahal, dalam konteks layanan digital, tanda terima bukan sekadar bukti formal, tetapi juga berfungsi untuk menjamin transparansi dan memberikan rasa aman terhadap proses yang dijalankan. Selain itu, validasi dokumen dan pengesahan hasil layanan masih harus dilakukan secara manual. Walaupun pengajuan dapat dilakukan secara online, dokumen akhir seperti Surat Keputusan (SK) tetap dicetak dan disahkan langsung di kantor Disnaker. Dengan demikian, layanan ini belum sepenuhnya berbasis digital end-to-end, melainkan masih berada pada fase peralihan di mana beberapa tahapan tetap membutuhkan interaksi tatap muka. Permasalahan lain yang muncul adalah keterbatasan akses terhadap hasil layanan [12]. SK tidak dapat diunduh melalui aplikasi, melainkan hanya diberikan dalam bentuk fisik kepada perusahaan pemohon. Kondisi ini memperlihatkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap efektivitas sistem digital belum terbentuk secara menyeluruh. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Novi Selaku Bagian Delegasi SIHUBIN Disnaker Kabupaten Sidoarjo:

“Masalahnya adalah dinas kita belum bisa memberikan tanda terima. Jika offline, perusahaan bisa mendapatkan tanda terima. Namun di SIHUBIN tidak ada, sehingga perusahaan tidak bisa membuktikan bahwa sudah melakukan input”. (Hasil Wawancara, 29 Juli 2025)



Gambar 3. Tampilan Halaman Login Aplikasi SIHUBIN Mobile

Sumber : Dinas Ketenagakerjaan Sidoarjo

Gambar tersebut menunjukkan antarmuka aplikasi SIHUBIN yang berfungsi sebagai akses utama bagi perusahaan maupun masyarakat. Melalui halaman ini, pengguna dapat melakukan pendaftaran akun, mengunggah dokumen yang dipersyaratkan, serta mengikuti proses pelayanan secara daring dengan cara yang lebih sederhana dan transparan.

Dari sisi teknis, SIHUBIN sebenarnya telah menyediakan fitur login serta formulir pendaftaran perusahaan. Pada tahap pendaftaran, perusahaan diminta melampirkan dokumen legalitas seperti Nomor Induk Berusaha (NIB), alamat perusahaan, dan identitas penanggung jawab. Proses ini disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Disnaker agar hanya entitas resmi yang dapat mengakses layanan. Antarmuka aplikasi juga cukup sederhana sehingga relatif mudah digunakan baik oleh perusahaan maupun serikat pekerja.

Melalui akun yang telah berhasil masuk, sistem kemudian mengarahkan pengguna pada formulir registrasi perusahaan yang berfungsi untuk menghimpun data identitas serta dokumen pendukung sesuai ketentuan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Novi Selaku Bagian Delegasi SIHUBIN Disnaker Kabupaten Sidoarjo:

“Jadi begitu akun perusahaan berhasil masuk, sistem akan otomatis menampilkan formulir registrasi. Form ini memang kami buat untuk menghimpun identitas perusahaan, mulai dari nama, alamat, bidang usaha, sampai penanggung jawab. Selain itu, perusahaan juga wajib melampirkan dokumen pendukung seperti NIB, akta pendirian, hingga peraturan perusahaan jika ada. Tujuannya agar data yang tersimpan di sistem valid sekaligus menjadi dasar bagi proses pelayanan berikutnya. Kendalanya, masih ada perusahaan yang belum teliti saat mengunggah dokumen, misalnya ukurannya tidak sesuai atau ada berkas yang terlewat, sehingga verifikasi seringkali tertunda.” (Hasil Wawancara, 29 Juli 2025).

Gambar 4. Form Pendaftaran Perusahaan pada aplikasi SIHUBIN Kabupaten Sidoarjo

Sumber : Dinas Ketenagakerjaan Sidoarjo

Gambar tersebut memperlihatkan tampilan formulir data perusahaan pada aplikasi SIHUBIN yang berfungsi sebagai tahap awal registrasi. Dalam halaman ini perusahaan diminta mengisi informasi pokok seperti alamat email, nama perusahaan, alamat kantor pusat maupun cabang serta provinsi domisili. Formulir daring ini disediakan untuk mempermudah proses pendaftaran dan memastikan data perusahaan tercatat dengan lebih akurat dalam sistem yang dikelola Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Sidoarjo.

Jika dibandingkan dengan layanan manual yang masih mengandalkan tanda bukti fisik, dapat disimpulkan bahwa meski SIHUBIN telah memiliki alur pendaftaran digital yang cukup sistematis, pengembangannya masih perlu ditingkatkan. Penambahan fitur tanda terima elektronik, digitalisasi penuh dalam legalisasi hasil layanan, serta penyimpanan SK pada sistem akan menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, sekaligus akuntabilitas. Selain itu, pengembangan fitur tersebut memudahkan perusahaan dalam memantau proses pelayanan dan memperoleh dokumen secara lebih cepat tanpa kehadiran fisik di kantor Dinas Ketenagakerjaan. Dengan sistem yang lebih terintegrasi, proses administrasi pelayanan ketenagakerjaan diharapkan dapat berjalan lebih efisien serta mampu meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital SIHUBIN.

Hal ini sejalan dengan pendapat Suryono (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi publik sangat ditentukan oleh mutu rancangan teknis, termasuk kelengkapan fitur, kejelasan alur, kemudahan akses, serta jaminan akuntabilitas. Tanpa pemenuhan aspek-aspek tersebut, sebuah sistem akan sulit mendapatkan kepercayaan publik dan rawan digunakan secara tidak konsisten. Dalam kasus SIHUBIN, hal ini tampak jelas: meskipun sudah berjalan, sistem masih berada pada fase transisi yang membutuhkan penguatan desain teknis serta penambahan fitur agar benar-benar menjadi solusi digital yang efektif dan dapat dipercaya.

Apabila ditinjau menggunakan kerangka teori Charles O. Jones, maka indikator aplikasi dalam SIHUBIN belum dapat dikatakan berjalan efektif. Charles O. Jones menekankan bahwa implementasi kebijakan akan berhasil jika ada keselarasan antara tahap perumusan, organisasi, dan aplikasi. Dalam praktiknya, meskipun regulasi serta struktur kelembagaan sudah tersedia, pelaksanaan aplikasi masih menghadapi berbagai kendala. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan teknis (belum terintegrasinya sistem secara menyeluruh, kesulitan dalam verifikasi data), kelembagaan (terbatasnya sumber daya manusia dan infrastruktur di Disnaker), serta kurangnya sosialisasi yang membuat sebagian perusahaan belum mampu memanfaatkan aplikasi secara optimal.

Dari uraian tersebut dapat dipahami bahwa indikator aplikasi SIHUBIN masih berada pada tahap awal transisi digital. Kehadiran aplikasi memang menjadi tanda dimulainya transformasi layanan ketenagakerjaan, tetapi efektivitasnya belum tercapai sepenuhnya. Oleh karena itu, diperlukan penguatan aspek teknis, peningkatan kapasitas kelembagaan, serta sosialisasi yang lebih intensif, agar implementasi SIHUBIN sesuai dengan kerangka teori Jones sekaligus memperkuat temuan empiris sebagaimana ditegaskan oleh Suryono (2021).

B. Organisasi

Dalam pelaksanaan kebijakan publik, indikator organisasi berkaitan dengan kesiapan lembaga dalam menjalankan suatu program. Aspek ini meliputi struktur organisasi, sumber daya pelaksana, serta dukungan administratif yang menunjang proses implementasi kebijakan. Pada penerapan SIHUBIN di Kabupaten Sidoarjo, pelaksanaan layanan berada di bawah tanggung jawab Bidang Hubungan Industrial Dinas Ketenagakerjaan. Bidang tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dibantu oleh tiga subkoordinator dan sepuluh mediator hubungan industrial dalam menjalankan operasional pelayanan. Keberadaan struktur tersebut menunjukkan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas dalam pengelolaan layanan digital ketenagakerjaan. Selain itu, susunan organisasi tersebut juga dibentuk untuk mendukung kelancaran proses pelayanan, pengawasan, serta koordinasi dalam pelaksanaan website SIHUBIN agar pelayanan kepada masyarakat dan perusahaan dapat berjalan lebih efektif.



Gambar 5. Struktur Organisasi Aplikasi SIHUBIN

Sumber : Dinas Ketenagakerjaan Sidoarjo

Struktur organisasi pelaksana SIHUBIN di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa implementasi layanan digital telah memiliki pembagian tugas dan tanggung jawab yang cukup jelas. Pada tingkat strategis, Kepala Dinas Ketenagakerjaan berperan sebagai pengarah kebijakan dan pengambil keputusan utama dalam pelaksanaan layanan digital ketenagakerjaan. Sementara itu, Kepala Bidang Hubungan Industrial bertindak sebagai penanggung jawab utama operasional SIHUBIN yang dibantu oleh tiga sub-koordinator, yaitu Sub-koordinator Penyelesaian Perselisihan, Sub-koordinator Persyaratan Kerja, dan Sub-koordinator Kesejahteraan Pekerja. Selain itu, implementasi SIHUBIN juga didukung oleh 10 mediator hubungan industrial sebagai pelaksana teknis layanan dalam proses verifikasi dokumen dan pelayanan hubungan industrial berbasis digital.

Berdasarkan struktur pelayanan tersebut, dapat dipahami bahwa secara organisasi SIHUBIN telah memiliki dasar kelembagaan dan pembagian kerja yang jelas dalam mendukung pelaksanaan layanan digital ketenagakerjaan. Namun, kesiapan organisasi masih menghadapi beberapa kendala, seperti belum adanya pelatihan teknis khusus bagi pegawai serta belum tersedianya anggaran pemeliharaan sistem secara berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi SIHUBIN masih memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia dan dukungan organisasi agar pelayanan digital dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sejak diluncurkan, SIHUBIN belum pernah disertai dengan pelatihan teknis khusus bagi pegawai. Aparatur hanya mengandalkan buku panduan dari pengembang sebagai pedoman kerja. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Novi selaku Bagian Delegasi SIHUBIN Disnaker Kabupaten Sidoarjo:

"Selama ini enggak ada pelatihan, karena sudah ada modul buku panduannya. Jadi, kami hanya mengacu pada manual book itu saja. Sejauh ini, belum ada pelatihan, karena kami telah memiliki buku panduan itu". (Hasil Wawancara, 29 Juli 2025).

Keterangan tersebut memperlihatkan bahwa pengembangan kapasitas pegawai belum menjadi perhatian utama. Padahal, keberhasilan sistem digital bukan semata-mata ditentukan oleh adanya aplikasi, tetapi juga kesiapan aparatur dalam mengoperasikan serta menangani kendala teknis [13]. Tanpa pelatihan yang

berkesinambungan, pemahaman pegawai akan terbatas dan berpotensi menghambat proses pelayanan sekaligus menimbulkan ketidakpastian dalam pengambilan keputusan [14].

Selain masalah SDM, keberlanjutan aplikasi juga belum terjamin karena tidak ada anggaran reguler yang dialokasikan. SIHUBIN dikembangkan pihak ketiga dengan sistem pembayaran sekali tanpa rencana pemeliharaan atau pembaruan jangka panjang. Situasi ini menunjukkan lemahnya perencanaan kelembagaan untuk menjamin kelangsungan sistem. Aplikasi berisiko berhenti pada kondisi yang sama dan sulit menyesuaikan kebutuhan baru apabila tidak ditopang investasi berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Gunawan (2022) yang menekankan bahwa digitalisasi layanan publik memerlukan dukungan institusional yang kuat, baik dalam hal pendanaan maupun pengembangan kapasitas aparatur. Gunawan juga menyoroti pentingnya kerja sama antarpemangku kepentingan untuk memperkuat kompetensi pelaksana. Praktik di SIHUBIN menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas masih terbatas karena hanya bergantung pada buku panduan tanpa adanya pembelajaran yang sistematis. Hal ini sesuai dengan pandangan Charles O. Jones, bahwa organisasi bukan hanya soal struktur formal, tetapi juga kesiapan sumber daya dan dukungan administratif yang berkesinambungan. Dalam kasus SIHUBIN, meskipun dasar kelembagaan dan legitimasi formal berupa Surat Keputusan Kepala Dinas sudah ada, keberlanjutan program masih terhambat oleh keterbatasan kapasitas aparatur dan dukungan anggaran yang tidak konsisten.

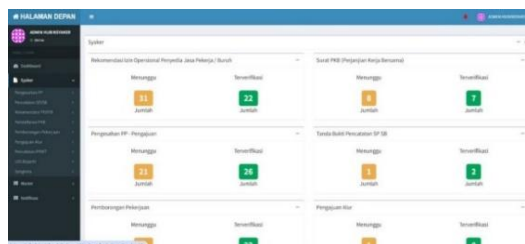
C. Interpretasi

Indikator interpretasi menekankan pada sejauh mana pelaksana kebijakan memahami arah, tujuan, dan mekanisme kebijakan yang dijalankan. Dalam konteks SIHUBIN, sistem ini dirancang untuk mempermudah layanan hubungan industrial, meliputi pengesahan Peraturan Perusahaan (PP), pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT), pencatatan Perjanjian Kerja Bersama (PKB), hingga pelaporan ketenagakerjaan secara digital. Kehadiran sistem tersebut diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi administrasi, serta mempermudah perusahaan dalam mengakses layanan ketenagakerjaan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Ketenagakerjaan. Selain itu, penerapan layanan digital melalui SIHUBIN juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di bidang hubungan industrial. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala berupa rendahnya pemahaman pengguna terhadap alur layanan serta terbatasnya sosialisasi dari pihak pelaksana kebijakan.

Hasil penelitian di lapangan memperlihatkan bahwa pemahaman terhadap sistem ini masih belum merata. Pegawai Disnaker maupun perusahaan sebagai pengguna banyak yang belum sepenuhnya mengerti alur dan fitur yang tersedia. Kondisi ini muncul karena kegiatan sosialisasi dari pihak dinas masih sangat terbatas. Padahal, SIHUBIN telah menyediakan berbagai fitur, mulai dari layanan pengesahan PP, pencatatan PKWT, rekomendasi penyedia jasa tenaga kerja, sampai pelaporan LKS Bipartit. Sayangnya, pemanfaatan fitur tersebut belum maksimal karena ketiadaan pelatihan teknis dan panduan penggunaan yang jelas. pengesahan PP, pencatatan PKWT, rekomendasi penyedia jasa tenaga kerja, sampai pelaporan LKS Bipartit. Sayangnya, pemanfaatan fitur tersebut belum maksimal karena ketiadaan pelatihan teknis dan panduan penggunaan yang jelas. Hal tersebut diperkuat oleh penjelasan salah satu informan, berikut hasil wawancara dengan Bapak Novi Selaku Bagian Delegasi SIHUBIN Disnaker Kabupaten Sidoarjo:

“Masih banyak yang baru tahu SIHUBIN itu setelah datang ke sini. Jadi enggak semua perusahaan paham alurnya, karena dari kami juga belum ada sosialisasi yang rutin”. (Hasil wawancara, 29 Juli 2025).

Selain minimnya sosialisasi, pemahaman pengguna terhadap perubahan layanan dari sistem manual ke sistem digital juga masih menjadi tantangan. Kondisi ini membuat sebagian perusahaan belum memahami alur maupun fitur SIHUBIN secara menyeluruh, sehingga pemanfaatan layanan belum berjalan optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya komunikasi dan pendampingan yang lebih konsisten agar implementasi layanan digital dapat digunakan secara lebih efektif oleh seluruh pengguna layanan.



Gambar 6. Tampilan Menu Fitur dalam Aplikasi SIHUBIN Kabupaten Sidoarjo

Sumber : Dinas Ketenagakerjaan Sidoarjo

Gambar tersebut memperlihatkan tampilan dashboard aplikasi SIHUBIN yang berfungsi untuk memantau berbagai layanan hubungan industrial. Di halaman ini ditampilkan beberapa menu utama, seperti pengesahan Peraturan Perusahaan (PP), pencatatan serikat pekerja/serikat buruh, rekomendasi penyedia jasa tenaga kerja, pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB), hingga pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) serta layanan penyelesaian sengketa. Setiap layanan disertai informasi mengenai jumlah pengajuan yang masih dalam proses maupun yang sudah diverifikasi, sehingga memudahkan petugas dalam memonitor perkembangan pelayanan secara langsung dan lebih transparan.

Minimnya komunikasi publik membuat sistem belum berjalan sesuai harapan. Sosialisasi yang seharusnya menjadi pintu masuk bagi pemahaman pengguna tidak dilakukan secara terencana. Menyebarkan informasi secara pasif tidak cukup, masyarakat memerlukan edukasi berkelanjutan agar SIHUBIN benar-benar bisa diterima dan digunakan secara efektif [15]. Temuan tersebut sesuai dengan penelitian Hasanah et al. (2021) yang menyatakan bahwa lemahnya strategi komunikasi serta rendahnya literasi kebijakan menjadi tantangan besar dalam penerapan layanan berbasis elektronik. Tanpa komunikasi yang terstruktur dan program edukasi yang berkesinambungan, inovasi digital berisiko gagal membentuk budaya baru dalam pelayanan publik.

Dalam perspektif Charles O. Jones, tahap interpretasi menekankan pentingnya pemahaman yang tepat terhadap kebijakan oleh pihak pelaksana maupun pengguna layanan. Namun, pada pelaksanaan SIHUBIN masih ditemukan kendala berupa lemahnya komunikasi serta terbatasnya kegiatan sosialisasi, sehingga informasi dan tujuan kebijakan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat maupun perusahaan pengguna layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa indikator interpretasi dalam implementasi SIHUBIN masih belum berjalan secara optimal, sehingga diperlukan penguatan strategi komunikasi, peningkatan literasi digital, serta sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan agar tujuan digitalisasi layanan ketenagakerjaan dapat tercapai dengan lebih efektif.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi layanan digital ketenagakerjaan melalui aplikasi Sistem Informasi Hubungan Industrial (SIHUBIN) di Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Charles O. Jones yang meliputi indikator organisasi, interpretasi, dan aplikasi, dapat disimpulkan bahwa penerapan SIHUBIN sudah berjalan cukup baik, meskipun pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal. Pada indikator organisasi, implementasi SIHUBIN telah didukung oleh adanya struktur pelaksana serta pembagian tugas yang jelas dalam pengelolaan layanan digital ketenagakerjaan. Keberadaan mediator hubungan industrial dan petugas pelaksana membantu proses pelayanan berjalan lebih terarah dan sistematis. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, belum adanya pelatihan teknis secara khusus, serta belum tersedianya anggaran pemeliharaan sistem secara berkelanjutan sehingga pengelolaan layanan digital belum dapat berjalan secara maksimal. Pada indikator interpretasi, pemahaman aparat maupun pengguna layanan terhadap sistem SIHUBIN masih belum merata. Sosialisasi yang belum dilakukan secara rutin menyebabkan masih banyak perusahaan yang belum memahami alur penggunaan maupun fitur layanan yang tersedia di dalam aplikasi. Meskipun layanan digital ini dirancang untuk mempermudah proses administrasi hubungan industrial, rendahnya pemahaman pengguna dan kurangnya komunikasi publik membuat pemanfaatan sistem belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi serta edukasi mengenai penggunaan layanan digital masih perlu ditingkatkan agar tujuan implementasi SIHUBIN dapat tercapai dengan lebih efektif. Sementara itu, pada indikator aplikasi, SIHUBIN telah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan hubungan industrial melalui sistem pengajuan layanan secara daring, seperti pencatatan PKWT, pengesahan Peraturan Perusahaan (PP), serta layanan ketenagakerjaan lainnya. Kehadiran sistem ini membantu mempercepat proses administrasi dan memberikan kemudahan akses bagi perusahaan maupun masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Ketenagakerjaan. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan teknis, seperti belum tersedianya fitur tanda terima digital, proses legalisasi dokumen yang masih dilakukan secara manual, serta keterbatasan akses dokumen hasil layanan melalui sistem. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi SIHUBIN masih berada pada tahap transisi dari pelayanan manual menuju pelayanan digital secara menyeluruh.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Sidoarjo, khususnya Bidang Hubungan Industrial beserta seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan layanan SIHUBIN, yang telah memberikan informasi, data, serta waktu selama proses wawancara dan observasi penelitian berlangsung. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi selama proses penyusunan penelitian ini sehingga penelitian dapat terselesaikan dengan baik. Tidak lupa, penulis turut menyampaikan rasa terima kasih kepada orang tua, keluarga, dan teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan semangat selama proses penelitian berlangsung. Tidak lupa, penulis juga menghargai usaha,

ketekunan, dan konsistensi diri sendiri dalam menyelesaikan penelitian ini hingga akhir. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan layanan digital ketenagakerjaan di masa mendatang.

REFERENSI

- [1] Bambang Suryantoro, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya,” vol. 3, Des 2020.
- [2] Lia Muliawaty, “Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang),” Juni 2020, *Universitas Pasundan*. doi: 10.23969/kebijakan.v1i1i1.
- [3] Edyanto1, “Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Digitalisasi,” vol. 4, 2024.
- [4] “31361-Article Text-63494-2-10-20241224”.
- [5] M. Sony Erstiawan, “Modernisasi Perpajakan Indonesia Dengan Aplikasi Coretax Perspektif Content Analysis,” vol. 31, no. 1, 2025.
- [6] Agustinus Kadja dan Y. K. Zega, “Tinjauan Literatur Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Website di Desa: Peluang, Tantangan, dan Rekomendasi,” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, vol. 3, no. 1, hlm. 1–14, Agu 2025, doi: 10.62282/juilmu.v3i1.1-14.
- [7] J. Ketenagakerjaan *dkk.*, “the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License Licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License Identitas Digital Ketenagakerjaan Pada Sistem Informasi Pasar Kerja di Indonesia: Sebuah Konsep,” 2022, doi: 10.47198/naker.v17i1.123.
- [8] I. Lilin Suryono Pusat Pengembangan Kebijakan Ketenagakerjaan Jl Jendral Gatot Subroto Kav, J. Selatan, dan D. Jakarta, “Relation Of Website Quality, Trust And Intention To Use In E-Government Adoption: A Case Study Of Sistem Informasi Ketenagakerjaan (Sisnaker),” 2021.
- [9] M. A. Febrian, H. Lestari, dan D. Rostyaningsih, “Implementasi Program E-Warong Mandiri Jaya Kota Semarang,”
- [10] F. Muthmainnah, I. U. Choiriyah, dan I. Irtanto, “Implementasi E-Government Melalui Platform SiapKerja dalam Meningkatkan Pelatihan dan Pengembangan Karir yang Berbasis Kompetensi pada Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BPVP) Sidoarjo,” *Cakrawala*, vol. 18, no. 1, hlm. 93–111, Jun 2024, doi: 10.32781/cakrawala.v18i1.671.
- [11] D. Elektronik Di Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Risyia Amalia, E. Satispi, J. Alamat, J. K. Ahmad Dahlan, K. Ciputat Tim, dan K. Tangerang Selatan, “Analisis Penerapan Tanda Tangan Elektronik Pada Tata Naskah,” *Jurnal Akuntan Publik*, vol. 1, no. 1, 2023.
- [12] L. Penelitian dan Penerbitan Hasil Penelitian Ensiklopedia, U. Andalas, dan J. Agroteknologi Universitas Taman Siswa, “Dewi Anggraini 1 , Syaifuddin Islami 2 Jurusan Ilmu Politik FISIP,” vol. 3, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- [13] “726-Article Text-2013-1-10-20230905”.
- [14] N. Adila dan L. D. Mahendra Putri, “Digitalisasi Tata Kelola SDM Aparatur di Indonesia,” *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, vol. 4, no. 2, Des 2024, doi: 10.53697/iso.v4i2.2125.
- [15] “admindepati,+1.+Zulfikar+3523-Article+Text-12456-1-15-20230525”.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.