

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelaksanaan suatu program membutuhkan kerjasama serta dukungan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Proses dalam pengadaan, pengkombinasian, dan pemanfaatan sumber daya baik Sumber Daya Manusia (SDM) maupun sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan dalam menghasilkan barang dan jasa secara efisien disebut manajemen. Proses pendayagunaan sumber daya secara efisien untuk mencapai tujuan pelatihan disebut manajemen pelatihan<sup>1</sup>. Dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas SDM diperlukan pelaksanaan pelatihan yang efektif dan efisien.

Pelatihan merupakan suatu program yang sistematis dan terencana untuk mengubah atau mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap baru yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.<sup>2</sup> Menurut pasal 1 ayat 9 Undang-Undang No.13 Tahun 2003, pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan.<sup>3</sup> Dari definisi tersebut, bahwa sebuah pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasi tentu bertujuan agar para karyawan mengalami peningkatan dalam hal ilmu pengetahuan, pengalaman dan keahlian dalam memberikan pelayanan.

Efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan atau hasil yang diinginkan dari suatu kegiatan atau proses. Spesifiknya, efektivitas menunjukkan sejauh mana suatu tindakan, program, atau kegiatan mencapai hasil yang diharapkan. Efektivitas seringkali diukur dengan membandingkan hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam Program pelatihan efektivitas dapat berarti ketika proses pelatihan yang diikuti peserta pelatihan dirasa memuaskan dan menyenangkan bagi peserta sehingga mereka akan lebih termotivasi dan tertarik untuk berlatih dan belajar. Kepuasan

---

<sup>1</sup> Ni Luh Sustiwati, Sulistyani, dan Yulinis, Pendidikan dan Manajemen Pelatihan Tari Nusantara, (Denpasar: UPT. Penerbitan ISI Denpasar, 2013)

<sup>2</sup> Donni Juni Priansa, Manajemen Organisasi Publik, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), hlm 279

<sup>3</sup> Undang-Undang No.13 Tahun 2003, Pasal 1 Ayat 9, <https://jdih.kemnaker.go.id/katalog-27-Undang-undang.html>

peserta pelatihan dapat dilihat maupun dikaji dari berbagai aspek, seperti Instruktur, sarana prasarana, media pelatihan, dan materi pelatihan.<sup>4</sup> Keberhasilan suatu proses pelatihan tidak lepas dari manajemen pelatihan yang efektif. Efektivitas manajemen pelatihan dapat diukur melalui indikator efektivitas manajemen pelatihan antara lain: (1) Perencanaan pada indikator keberhasilan dalam analisis kebutuhan dan desain program pelatihan; (2) Pelaksanaan pada indikator tingkat kehadiran peserta, penggunaan metode pelatihan, dan penggunaan fasilitas pelatihan; (3) Evaluasi pada indikator kepuasan peserta terhadap pelatihan, peningkatan pemahaman dan kemampuan peserta, perubahan perilaku peserta, dan dampak pelatihan bagi perusahaan. Pentingnya efektivitas adalah untuk memastikan bahwa sumber daya yang digunakan dalam suatu kegiatan atau proses benar-benar menghasilkan hasil yang diinginkan. Dengan memperhatikan efektivitas, organisasi dapat menilai apakah strategi yang dilakukan berhasil atau perlu evaluasi untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Pelaksanaan program pelatihan dalam meningkatkan kompetensi SDM biasanya diselenggarakan oleh lembaga atau instansi. Salah satu lembaga atau instansi di DKI Jakarta yang menyelenggarakan pelatihan adalah UPT (Unit Pelaksana Teknis) Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai instansi pemerintah yang memiliki tugas yakni menjalankan pelatihan tenaga kerja. UPT pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dipimpin oleh seorang kepala UPT yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Gubernur Nomor 147 Tahun 2019 pasal 4 ayat (5) terdapat 1 subbagian dan 2 satuan pelaksana diantaranya subbagian tata usaha, satuan pelaksana pelatihan, dan satuan pelaksanaan pengembangan.<sup>5</sup> UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyelenggarakan berbagai macam pelatihan sebagai upaya peningkatan

---

<sup>4</sup> Muh. Ikhsan. A, Muhlis Mahdani, Rasdiana, "Efektivitas Penyelenggaraan Pelatihan Revolusi Mental Di Pusat Pelatihan Dan Pengembangan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara Kota Makassar", Jurnal Administrasi Publik, Vol. 8 No.3 (2022), 349

<sup>5</sup> Peraturan Gubernur No.147 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Kerja Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi (<https://jdih.jakarta.go.id/dokumen/detail/3863/peraturan-gubernur-nomor-147-tahun-2019-tentang-organisasi-dan-tata-kerja-dinas-tenaga-kerja-transmigrasi-dan-energi> )

kompetensi dan produktivitas masyarakat. Salah satu jenis pelatihan yang diselenggarakan oleh UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah pelatihan pelayanan prima (*service excellent*).

Berdasarkan hasil *Grand Tour Observation* (GTO) yang telah dilakukan oleh peneliti, UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyelenggarakan pelatihan Pelayanan Prima dengan tujuan mampu membangun hubungan jangka panjang dengan *stakeholder* terutama bagi masyarakat yang akan menciptakan keterikatan antara organisasi publik dan masyarakat.<sup>6</sup> Pelayanan Prima merupakan pelayanan yang mengutamakan kepentingan publik. Melalui pelayanan tersebut, kebutuhan dan keinginan publik dapat terpenuhi dengan optimal.<sup>7</sup> Pelatihan Pelayanan Prima dilaksanakan atas dasar Petunjuk Teknis (Juknis) Kementerian Tenaga Kerja terkait Pelayanan Pelatihan dengan menggunakan *Training Need Analysis* (TNA) yaitu suatu pelatihan yang dilaksanakan berdasarkan analisis kebutuhan perusahaan dalam hal ini dibutuhkan alat, teknik dan metode. Penetapan kebutuhan alat, teknik dan metode dipilih berdasarkan hasil pengukuran produktivitas sektoral dan regional tahun 2022.

Berdasarkan hasil pengukuran produktivitas Sektoral dan Regional tahun 2022 dilihat dari perkembangan produktivitas tenaga kerja menurut lapangan usaha, Jasa Perusahaan merupakan salah satu sektor yang masih

Lapangan Usaha	Growth Produktivitas TK	
	2021	2022
Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	-14,11%	32,04%
Pertambangan dan Penggalian	-41,59%	6,84%
Industri Pengolahan	4,84%	15,10%
Pengadaan Listrik dan Gas	-12,57%	-13,98%
Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur U	9,90%	16,91%
Konstruksi	-1,82%	-8,41%
Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepe	3,88%	10,41%
Transportasi dan Pergudangan	9,44%	0,99%
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	9,86%	-1,53%
Informasi dan Komunikasi	4,11%	-2,43%
Jasa Keuangan dan Asuransi	8,65%	-29,06%
Real Estate	46,36%	-12,07%
Jasa Perusahaan	-16,75%	-10,72%
Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sos	-6,32%	3,97%
Jasa Pendidikan	-6,77%	-10,46%
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	2,15%	11,56%
Jasa Lainnya	2,85%	25,35%

Gambar 1.1 Hasil Pengukuran Produktivitas Sektoral dan Regional tahun 2022

memerlukan peningkatan produktivitas, sehingga UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyediakan Program Pelatihan Pelayanan Prima. Pelayanan Prima merupakan salah satu alat, teknik, dan metode yang

<sup>6</sup> Donni Juni Priansa, *op.cit.*, hal. 115

<sup>7</sup> *Ibid*, hal. 151

dibutuhkan oleh Jasa Perusahaan dalam meningkatkan kualitas dan produktivitasnya sehingga Pelatihan pelayanan prima dapat dilaksanakan.

Pelatihan pelayanan prima sudah dilaksanakan selama kurang lebih 5 tahun sejak 2018 sampai dengan 2023. Pelatihan pelayanan prima yang diselenggarakan oleh UPT Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menetapkan target setiap tahunnya terdiri dari tiga angkatan yang masing-masing angkataannya dilaksanakan selama tiga hari. Dalam hal ini, angkatan yang dimaksud adalah banyaknya kegiatan pelatihan pelayanan prima yang dilakukan dalam waktu setahun. Namun target tersebut bersifat fleksibel yang berarti dapat bertambah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam suatu perusahaan. Dalam pelatihan ini menghadirkan narasumber yang ahli di bidangnya. Peserta pelatihan pelayanan prima pada Angkatan 1 tahun 2023 adalah karyawan dari PT Abuba Cipete. PT Abuba merupakan sebuah restoran makanan dan minuman yang berdiri sejak tahun 1992, peserta pelatihan pelayanan prima pada Angkatan II tahun 2023 adalah karyawan dari PT Dharma Karyatama Mulia. PT Dharma Karyatama Mulia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manajemen pelayanan yang berdiri sejak tahun 1997. Dan peserta pelatihan pelayanan prima Angkatan III adalah karyawan dari PERUM DAMRI. PERUM DAMRI merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi darat dan sudah berdiri sejak tahun 1946. Selama kegiatan pelatihan berlangsung, peserta pelatihan akan mendapatkan fasilitas seperti konsumsi, buku modul, dan sertifikat pelatihan sebagai bentuk apresiasi atas partisipasinya sebagai peserta pelatihan.

UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menyelenggarakan pelatihan pelayanan prima tentunya membutuhkan dan melibatkan beberapa *stakeholder* agar kegiatan tersebut dapat berjalan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. *stakeholder* dalam hal ini terdiri dari SDM yang menjalankan manajemen pelatihan. SDM yang dimiliki UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebanyak tiga orang yang terdiri dari Kepala Satuan Pelaksana (SatPel) Pelatihan yang juga sebagai Pelaksana Tugas (Plt.) Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan dua orang staf SatPel Pelatihan yang memiliki jabatan sebagai instruktur. Berdasarkan informasi tersebut bahwa

terjadi rangkap jabatan SDM di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Program pelatihan dalam meningkatkan kualitas dan kompetensi SDM menjadi penentu bagi keberhasilan suatu organisasi. Untuk mencapai sasaran dan tujuan strategis organisasi, maka diperlukan SDM yang berkompeten, handal, dan visioner yang searah dengan visi misi organisasi dalam hal ini memberikan pelayanan kepada publik. Tujuan organisasi secara stabil diraih melalui langkah-langkah efektif dan efisien yang tercakup di dalam manajemen kinerja. Pencapaian tersebut nantinya akan diukur dan dievaluasi sehingga terdapat kesesuaian antara keberhasilan organisasi atau kinerja organisasi dengan kinerja SDM yang ada<sup>8</sup>. Peran SDM akan menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Efektivitas Manajemen Pelatihan Pelayanan Prima di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta”**

## B. Fokus dan Sub Fokus

### 1. Fokus

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini berfokus pada **“Efektivitas manajemen pelatihan pelayanan prima di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta”**

### 2. Sub Fokus

- a. Efektivitas perencanaan pelatihan pelayanan prima berdasarkan indikator analisis kebutuhan pelatihan dan desain program pelatihan
- b. Efektivitas pelaksanaan pelatihan pelayanan prima berdasarkan indikator tingkat partisipasi dan kehadiran peserta, penggunaan metode pelatihan, dan penggunaan fasilitas pelatihan
- c. Efektivitas evaluasi pelatihan pelayanan prima berdasarkan indikator kepuasan peserta terhadap kegiatan pelatihan peningkatan kemampuan

---

<sup>8</sup> Sudarmanto, Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019), h. 3-4

dan pemahaman peserta, perubahan perilaku peserta, dampak pelatihan terhadap perusahaan.

d. Hambatan dalam penerapan manajemen pelatihan pelayanan prima

### C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian diatas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas perencanaan pelatihan pelayanan prima di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta?
2. Bagaimana efektivitas pelaksanaan pelatihan pelayanan prima di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta?
3. Bagaimana efektivitas evaluasi pelatihan pelayanan prima di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta?
4. Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi dalam Menyelenggarakan Program Pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta?

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan dalam penelitian tersebut, maka peneliti memiliki tujuan untuk mendeskripsikan efektivitas manajemen pelatihan pelayanan prima di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan hambatan yang terjadi baik eksternal maupun internal pada saat penerapan program pelatihan pelayanan prima di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

### E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak baik yang terlibat ataupun tidak, Adapun manfaat penelitian ini adalah:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan serta referensi bagi pembaca khususnya yang berkaitan dengan pelatihan pelayanan prima dalam meningkatkan kompetensi pada UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, penulis mampu mengimplementasikan teori manajemen pelatihan yang diperoleh selama kuliah, serta menambah pengetahuan dan pemahaman yang luas tentang pelatihan dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia

### b. Bagi Civitas Akademik Program Studi Manajemen Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi seluruh civitas akademik Prodi Manajemen Pendidikan serta dapat digunakan sebagai bahan referensi yang relevan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji lebih dalam.

### c. Bagi Civitas UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Mampu memberikan masukan dan saran bagi UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta guna menyelenggarakan kegiatan pelatihan pelayanan prima yang lebih baik lagi kedepannya dan membawa perubahan dalam pelaksanaan pelatihan pelayanan prima

