

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu yang menjadi penyebab ketidakmampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatan dikarenakan biaya pemeliharaan dan perawatan kesehatan yang terus menerus mengalami peningkatan. Dalam rangka meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, pemerintah berupaya menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai. Selain itu, pemerintah juga berupaya agar biaya kesehatan dirasa adil terhadap seluruh masyarakat dengan membentuk jaminan kesehatan seperti PT. Askes dan PT. Jamsostek untuk pegawai negeri sipil, penerimaan pensiun, veteran, dan pegawai swasta. Sedangkan untuk masyarakat tidak mampu diberikan jaminan kesehatan berupa Jamkesmas dan Jamkesda.

Seiring perkembangan jaman, pemerintah membuat perubahan pada tahun 2004 dengan mengeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Dengan adanya peraturan tersebut menjadi realisasi cita-cita para *founding fathers* tentang jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia dan telah mentransformasi PT. Askes dan PT. Jamsostek menjadi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Hal tersebut sekaligus menjadi transformasi kelembagaan yang menyentuh seluruh aspek-aspek yang ada di dalam organisasi. BPJS Kesehatan menjadi satu-satunya Badan Hukum Publik di Indonesia yang menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan

Nasional–Kartu Indonesia Sehat terhitung sejak 1 Januari 2014. Berbagai perubahan signifikan yang dialami, seperti perubahan kepesertaan yang mencakup seluruh penduduk Indonesia, membuat BPJS Kesehatan terus berbenah.

Berdasarkan Profil Statistik Kesehatan 2021, jenis jaminan kesehatan yang paling banyak dimiliki oleh masyarakat Indonesia yaitu BPJS Kesehatan sebanyak 60,49%. Menurut data Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah 2021, persentase penduduk yang telah memiliki jaminan kesehatan berupa BPJS Kesehatan sebanyak 62,42%. Pada tahun 2021, persentase jumlah penduduk di Kota Semarang yang telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan sebesar 95,10%. Sedangkan pada tahun 2023 per 1 November, persentase jumlah penduduk Kota Semarang yang terdaftar BPJS Kesehatan mengalami peningkatan menjadi 96,65% yaitu sebanyak 1.604.366 jiwa dari jumlah penduduk Kota Semarang sebanyak 1.659. 975 jiwa.

Berdasarkan data kepegawaian BPJS Kesehatan Kota Semarang, tercatat per 30 November 2023 jumlah pegawai adalah sebanyak 99 pegawai (termasuk pegawai tidak tetap). Jumlah tersebut jika dibandingkan dengan jumlah peserta PBJS Kesehatan Kota Semarang, memiliki rasio perbandingan 1:16.205. untuk itu sebagai aktor utama dalam penyelenggaraan Program JKN-KIS, BPJS Kesehatan Kota Semarang harus mampu dikelola dengan optimal sehingga mampu menjelma menjadi salah satu aspek strategis yang mendukung tercapainya tujuan dan keberlangsungan organisasi. Untuk mengoptimalkan keterampilan dan keahlian para pegawai BPJS Kesehatan Kota Semarang diperlukannya pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) bagi para pegawai BPJS Kota Semarang. Pelatihan sebagai investasi jangka panjang bagi suatu organisasi untuk mencapai tujuan dan

keberlangsungan suatu organisasi. Dalam jangka waktu yang panjang, sebuah organisasi yang menerapkan pelatihan cenderung memiliki pegawai yang lebih terampil (M. Zaky, 2022). Selain itu, dengan adanya pelatihan dapat mengoptimalkan penggunaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi.

Pelatihan merupakan proses yang ditujukan kepada pegawai guna mengembangkan dan meningkatkan kemampuan baru yang diperlukan dalam menjalankan tugas pekerjaan tertentu. Pelatihan memberikan pengetahuan dan keterampilan spesifik yang dapat secara langsung digunakan oleh pegawai dalam pelaksanaan tugas mereka (Mathis & Jackson, 2010).

Para pemimpin organisasi telah menyadari berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan tergantung pada unsur pegawai. Oleh karena itu dalam usaha untuk memperoleh dan meningkatkan prestasi kerja yang baik tidak hanya dilakukan melalui cara penarikan tenaga kerja yang kompeten tetapi juga didukung usaha lainnya, salah satunya melalui pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM). Pelatihan adalah bagian dari pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan dan keahlian di luar sistem pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pelatihan dari pada teori. Sehingga untuk mendapatkan hasil yang baik maka para tenaga kerja tersebut harus diberikan pengetahuan dan keterampilan yang cukup (Hasibuan, 2012).

Pelatihan merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja pegawai (Simamora, 2006). Selain itu, pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai mempelajari pengetahuan dan kemampuan teknis dalam tujuan terbatas (Mangkunegara, 2003). Berdasarkan berbagai definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa Pelatihan merupakan proses belajar dan mengajar yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai serta termasuk kedalam proses untuk pengembangan sikap dan keterampilan dalam melaksanakan tugas, yang diharapkan setelah melakukan pelatihan maka kualitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai tersebut dapat menjadi baik. Pelatihan bertujuan untuk mencapai efektivitas kinerja serta membentuk sikap profesionalisme, berlandaskan etika dan berkepribadian yang baik dari setiap pegawai.

Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran krusial dalam meningkatkan keterampilan dan keahlian pegawai yang dapat berdampak positif pada kinerja organisasi secara menyeluruh. Ketika pelatihan dilakukan secara berkelanjutan, berfokus pada pekerjaan pegawai, dan memiliki kualitas yang baik, maka pelatihan dapat memberikan peningkatan keterampilan dan keahlian yang signifikan bagi para pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Dalam menciptakan pegawai yang memiliki keterampilan, diperlukannya program pelatihan keterampilan dan keahlian yang sesuai dengan tujuan perusahaan, dalam hal ini BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang. Program pelatihan pada umumnya dilakukan oleh internal perusahaan, akan tetapi ada

kemungkinan juga dilakukan oleh pihak ketiga yang lebih menguasai dalam bidang terkait. Pelatihan sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting untuk perusahaan karena dalam program pelatihan sumber daya manusia, perusahaan dapat mengetahui perubahan dan perkembangan lingkungan sesuai dengan permasalahan yang sedang terjadi sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui implementasi program pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) di BPJS Kesehatan Kota Semarang. Selanjutnya dari implementasi tersebut dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat program pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM). Oleh karena itu, penulis memilih judul **“Analisis Implementasi Program Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) di BPJS Kesehatan Kota Semarang”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana program pelatihan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang?
2. Faktor-faktor apa saja mendukung dan menghambat program pelatihan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui dan menganalisis program pelatihan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat program pelatihan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Teoritis

- a. Penelitian ini menjadi pendorong dalam pengembangan ilmu administrasi publik.
- b. Penelitian ini menjadi refensi bagi penelitian selanjutnya, terutama bagi yang akan melakukan penelitian atau kajian mengenai Program Pelatihan di BPJS Kesehatan Kota Semarang.

1.4.2 Praktis

a. Bagi Organisasi

Diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak terkait untuk melakukan perbaikan dimasa depan. Selain itu, diharapkan juga mampu memberikan kontribusi evaluatif berupa informasi yang bermanfaat, serta memberikan kritik dan saran terkait program pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) di BPJS Kesehatan Kota Semarang.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti. Selain itu, diharapkan juga berguna sebagai alat untuk mendalami ilmu administrasi publik dengan konsep-konsep yang telah dipelajari sebelumnya.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan bagi pembaca dan berfungsi sebagai sumber referensi untuk penelitian masa depan. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai program

pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) BPJS Kesehatan Kota Semarang.

1.5 Kajian Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti/ Tahun	Fokus kajian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Lase, Y., & Ndraha, A. B./ 2023	Mengetahui pelatihan dalam meningkatkan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Pengadilan Gunungsitoli	Kualitatif	Pelatihan dalam pengembangan kompetensi aparatur peradilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli dapat berhasil jika didukung oleh kualitas aparatur peradilan, manajemen waktu yang baik, pengetahuan dan keterampilan pengajar, teknologi, serta fasilitas yang memadai.
2.	Ardiyanti, D., & Sadad, A /2021	Mengetahui implementasi pelatihan kerja dan faktor-faktor yang menghambat keberhasilan	Kualitatif	Program pelatihan kerja kabupaten pelalawan belum dikatakan optimal yaitu

		implementasi program pelatihan kerja di Kabupaten Pelalawan		dari kriteria komunikasi dan sumber daya
3.	Rachmawati, D. W., dkk. /2023	Menganalisis pelatihan pengelolaan SDM di Era Digital Pada UMKM Binaan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil	Kualitatif	Peserta menunjukkan kemampuan yang baik dalam memahami materi, yang terbukti dari kemampuan mereka dalam menjawab pertanyaan dengan baik yang diajukan oleh pelaksana.
4.	Syarifuddin., dkk. / 2021	Implementasi manajemen SDM di BPJS Kesehatan dengan literatur yang ada pada organisasi	Kualitatif	BPJS Kesehatan dalam melaksanakan pengelolaan SDM telah sesuai dengan tinjauan literatur yang ada dan best practice di organisasi atau perusahaan lain yang menjadi market leader di Indonesia
5.	Audina. S. H. / 2021	Mengetahui pelatihan dan pengembangan	Kualitatif	Pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi

		yang dilakukan oleh Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah		dan UKM dapat meningkatkan skill (kemampuan) pelaku UKM serta menghasilkan produktivitas secara efektif dan efisien.
6.	Islamiyah. Dkk. / 2021	Menganalisis mutu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kesehatan oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau	Kualitatif	Dimensi tangible sarana dan prasarana masih kurang baik, SDM dan penampilan staf sudah cukup baik.
7.	Fairuziah, A. K., & Prasetyawan, Y. Y. / 2019	Menganalisis pelaksanaan diklat Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia Sebagai Upaya Pengembangan Kompetensi Arsiparis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.	Kualitatif	Meningkatnya keterampilan atau kompetensi yang dimiliki peserta diklat dalam bidang-bidang kearsipan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang terdapat dalam tabel 1.1 terdapat perbedaan diantara masing-masing penelitian terdahulu, dapat dilihat bahwa pada penelitian pertama, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh Y. Lase dan A. B. Ndraha

(2023) dengan judul Analisis Urgensi Pelatihan Dalam Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Fokus kajian yang diambil adalah mengetahui pelatihan dalam meningkatkan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Pengadilan Negeri Gunungsitoli dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dalam pengembangan kompetensi aparatur peradilan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli dapat berhasil jika didukung oleh kualitas aparatur peradilan, manajemen waktu yang baik, pengetahuan dan keterampilan pengajar, teknologi, serta fasilitas yang memadai. Perbedaan 38 dengan penelitian ini adalah pada penelitian oleh Y. Lase dan A. B. Ndraha tidak menganalisis faktor yang mempengaruhi dengan menggunakan indikator ahli.

Penelitian kedua, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh D. Ardiyanti dan A. Sadad (2021) dengan judul Implementasi Program Pelatihan Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan. Fokus kajian yang diambil adalah mengetahui pelatihan kerja dan faktor-faktor yang menghambat keberhasilan program pelatihan kerja di Kabupaten Pelalawan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan kerja kabupaten pelalawan belum dikatakan optimal yaitu dari kriteria komunikasi dan sumber daya. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada penelitian oleh D. Ardiyanti dan A. Sadad menganalisis

menggunakan indikator menurut Edward III sedangkan pada penelitian ini menggunakan indikator menurut Mangkunegara. Selain itu, pada penelitian tersebut hanya menganalisis hambatan yang terjadi sedangkan pada penelitian ini juga menganalisis mengenai faktor lain yang dapat mempengaruhi pelatihan.

Penelitian ketiga, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh D. W. Rachmawati, dkk (2023) dengan judul Pelatihan Pengelolaan SDM di Era Digital Pada UMKM Binaan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil. Fokus kajian yang diambil adalah menganalisis pelatihan pengelolaan SDM di era digital pada UMKM binaan dinas koperasi dan usaha kecil dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta menunjukkan kemampuan yang baik dalam memahami materi, yang terbukti dari kemampuan mereka dalam menjawab pertanyaan dengan baik yang diajukan oleh pelaksana. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada penelitian oleh D. W. Rachmawati, dkk, tidak menggunakan indikator dari ahli untuk menganalisis pelaksanaan pelatihan dan pengembangan. Selain itu pada penelitian tersebut juga tidak menganalisis mengenai faktor yang mempengaruhi.

Penelitian keempat, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh Syarifuddin, dkk. (2021) dengan judul Manajemen SDM dalam Penyelenggaraan Program JKN-KIS: Sebuah Tinjauan Literatur. Fokus kajian yang diambil adalah Implementasi manajemen SDM di

BPJS Kesehatan dengan literatur yang ada pada organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam rangka mencapai implementasi manajemen SDM yang lebih berkualitas dan mampu memberikan kontribusi maksimal dalam penyelenggaraan Program JKN-KIS, maka BPJS Kesehatan tetap perlu melakukan sebuah serangkaian perbaikan pada sebagian aspek-aspek manajemen SDM organisasi.

Penelitian kelima, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh S. H. Audina (2021) dengan judul Peranan Pelatihan Terhadap Pengembangan Pelaku Usaha Kecil dan Menengah Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Deli Serdang. Fokus kajian yang diambil adalah mengetahui pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi Usaha kecil dan Menengah dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM dapat meningkatkan skill (kemampuan) pelaku UKM serta menghasilkan produktivitas secara efektif dan efisien. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada penelitian oleh S. H. Audina tidak menggunakan indikator dari ahli untuk menganalisis pelaksanaan pelatihan dan pengembangan.

Penelitian keenam, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh Islamiyah, dkk. (2021) dengan judul Analisis Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kesehatan Oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Fokus kajian yang diambil adalah

menganalisis mutu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kesehatan oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan dimensi tangible sarana dan prasarana masih kurang baik, SDM dan penampilan staf sudah cukup baik. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada penelitian oleh Islamiyah, dkk, menganalisis menggunakan indikator kualitas pelayanan sedangkan pada penelitian ini menggunakan indikator pelatihan karyawan. Selain itu tidak ada analisis mengenai faktor yang mempengaruhi dalam pelatihan pegawai. Sedangkan pada penelitian ini akan menganalisis menggunakan indikator pelatihan menurut ahli dan menambahkan faktor yang mempengaruhi.

Penelitian ketujuh, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh Aah Khaerul Fairuziah dan Yanuar Yoga Prasetyawan (2019) dengan judul Analisis Pelaksanaan Diklat Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia Sebagai Upaya Pengembangan Kompetensi Arsiparis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Fokus kajian yang diambil adalah menganalisis pelaksanaan diklat Kearsipan Arsip Nasional Republik Indonesia Sebagai Upaya Pengembangan Kompetensi Arsiparis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten dengan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa meningkatnya keterampilan atau kompetensi 35 yang dimiliki peserta diklat dalam bidang-bidang kearsipan. Perbedaan

dengan penelitian ini adalah pada penelitian oleh Aah Khaerul Fairuziah dan Yanuar Yoga Prasetyawan tidak menggunakan indikator dari ahli untuk menganalisis pelaksanaan pelatihan dan pengembangan. Selain itu pada penelitian tersebut juga tidak menganalisis mengenai faktor yang mempengaruhi.

1.5.2 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008) administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut Chandler dan Plano juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan.

Kalangan ilmuwan Administrasi Publik, seperti John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus dalam Syafiie (2010) memberikan definisi Administrasi Publik sebagai berikut :

- 1) Administrasi Publik meliputi kebijaksanaan Pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik

- 2) Administrasi Publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan Pemerintah. hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari Pemerintah
- 3) Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan Pemerintah, pengarahan, kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang

Dari beberapa definisi administrasi publik diatas menurut beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan disiplin ilmu untuk memecahkan masalah-masalah publik baik melalui perbaikan ataupun penyempurnaan organisasi. Pada administrasi publik terdapat proses untuk mengorganisir sumber daya manusia dan personel publik dimana, hal tersebut termasuk dalam manajemen publik.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Seiring dengan perubahan zaman, ilmu-ilmu yang ada di dunia mengalami perkembangan yang menimbulkan paradigma-paradigma baru sesuai dengan zamannya.

Dalam perkembangan paradigma administrasi publik, sudah mengalami beberapa perubahan, yaitu :

- 1) Paradigma Dikotomi Politik – Admnistrasi (1900 – 1926)

Dikotomi Politik – Administrasi merupakan perpisahan persoalan politik dari persoalan administrasi dalam fungsi inti pemerintah, dimana adanya substansi yang meliputi permasalahan-permasalahan politik serta pemerintahan, substansi administrasi pada permasalahan-permasalahan organisasi, penganggaran, dan kepegawaian dalam sistem birokrasi pemerintah (Anwaruddin & Ed, 1927). Frank Goodnow dan Leonard White, mengatakan bahwa politik seharusnya hanya mencakup kebijaksanaan-kebijaksanaan serta berbagai permasalahan lainnya yang akan dituju oleh suatu negara, sedangkan administrasi bersangkutan dengan implementasi kebijaksanaan-kebijaksanaan tersebut. Locus politik meliputi lembaga legislative dan yudikatif dengan tugas pokok kenegaraan. Locus administrasi dengan lembaga eksekutif yang berkaitan dengan tugas pelaksanaan kebijaksanaan negara (Anwaruddin & Ed, 1927).

2) Paradigma Prinsip – Prinsip Administrasi (1927 – 1937)

Dalam prinsip – prinsip administrasi yang ada berkembang sangat pesat dan diterima oleh kalangan industri dan pemerintah, era ini lebih memprioritaskan focus dibandingkan dengan locus. Paradigma ini menganggap bahwa administrasi publik bersifat universal yang dapat diimplementasikan ke seluruh tatanan administrasi tanpa adanya kepedulian mengenai misi, fungsi, kebudayaan, ataupun kerangka institusional. Paradigma ini juga lebih berfokus pada

POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting).

3) Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950 – 1970)

Dalam paradigma ini mempertemukan kembalinya keberadaan administrasi sebagai ilmu atau pengetahuan politik dikarenakan administrasi publik berfokus pada memberi bantuan pemegang kekuasaan politik melakukan tugas kenegaraannya secara efektif, efisien, dan administrasi publik juga mempunyai kekuasaan penuh terhadap birokrasi pemerintahan untuk melaksanakan 39 tugasnya tersebut. Locus dalam paradigma ini menjadi lingkungan birokrasi pemerintahan (Anwaruddin & Ed, 1927).

4) Paradigma Administrasi Publik sebagai Manajemen (1956 – 1970)

Paradigma ini lebih terpenting kepada fokus dibandingkan lokus, lokus hanyalah bukan suatu persyaratan di dalam paradigma ini. Dengan paradigma ini teknik – teknik ilmu / pengetahuan manajemen serta teori organisasi lebih ditingkatkan sebagai cabang dari ilmu administrasi publik. Tetapi di dalam paradigma ini tidak berfokus pada Teknik – Teknik untuk penerapannya pada institusi (Anwaruddin & Ed, 1927).

5) Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970 - 1997)

Administrasi pada paradigma ini adalah pembaharuan, locusnya tidak terbatas dan tidak melulu pada bidang administrasi, akan tetapi

mulai berkembang ke arah organisasi. Fokusnya lebih berkembang pada teori administrasi yang mempersoalkan pada bagaimana suatu organisasi dapat berjalan, dapat berpegang teguh pada perilaku organisasi, dan ketepatan keputusan dapat diambil. Dalam paradigma ini administrasi publik lebih berorientasi pada suatu teori maupun teknik administrasi, politik – ekonomi, manajemen modern, dan fokus pada proses pembuatan, metode, serta analisis pengukuran hasil kebijakan publik (Anwaruddin & Ed, 1927). 40

6) Administrasi Publik dikenal sebagai Administrasi Publik Baru atau Governance

Paradigma ini lebih menitikberatkan pada upaya untuk mengorganisasikan / menata, mendesain, menggambarkan, atau membuat organisasi dapat berjalan ke arah yang telah ditentukan serta mewujudkan nilai – nilai kemanusiaan secara maksimal. Cara tersebut dilakukan dengan pengembangan dari sistem desentralisasi serta organisasi yang demokratis dalam membutuhkan partisipasi masyarakat dan juga memberikan jasa yang merata untuk kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Dalam kriteria sistem pelayanan publik kepada masyarakat jika pelayanan tersebut diterapkan dengan baik akan menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan yang tepat sasaran. Persepektif new publik service yang baru menuntut pada peran penyelenggara publik / administrator untuk melibatkan

masyarakat dalam tugasnya serta melayani masyarakat (Karyana, 2014).

Menurut Nicholas Hendry terdapat lima (5) paradigma administrasi publik yaitu:

1. Dikotomi oleh politik dan administrasi, adanya pemisahan antara politik dengan administrasi, dimana direalisasikan dalam badan legislatif memiliki tugas untuk mengungkapkan kehendak masyarakat, sedangkan eksekutif memiliki tugas untuk melaksanakan kehendak tersebut.
2. Prinsip-prinsip administrasi, dalam paradigma ini diterapkannya prinsip-prinsip administrasi.
3. Administrasi negara sebagai ilmu politik, administrasi publik dianggap sebagai ilmu politik yang pada akhirnya mengakibatkan fokus dari administrasi publik menjadi tidak jelas.
4. Administrasi negara sebagai administrasi, dikembangkan prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya.
5. Administrasi negara sebagai administrasi negara, dimana lebih difokuskan pada kebijakan publik dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

1.5.4 Manajemen Sumber Daya Manusia

1.5.4.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu disiplin ilmu atau metode pengaturan hubungan serta peran

sumber daya khususnya tenaga kerja dengan efisiensi dan efektivitas, untuk memastikan pemanfaatan maksimal dalam mencapai tujuan bersama antara perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Prasadjia R, 2018).

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor modal lain. Sehubungan dengan pentingnya sumber daya manusia bagi perusahaan dewasa ini, beberapa ahli manajemen dari waktu ke waktu telah banyak mengupas dan mendefinisikannya.

Menurut Malayu Sp Hasibuan (2011) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan masyarakat. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan adanya kegairahan kerja dari semua karyawan.

Menurut Marihot T.E Hariandja (2002:02) manajemen sumber daya manusia adalah keseluruhan penentuan dan pelaksanaan berbagai aktifitas, policy dan program yang bertujuan untuk mendapatkan tenaga kerja, pengembangan dan pemeliharaan dalam usaha

meningkatkan dukungannya terhadap peningkatan efektifitas organisasi dengan cara yang etis dan social dapat dipertanggung jawabkan.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merangkum perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam hal pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pengakhiran hubungan dengan karyawan yang bertujuan agar tercapainya sasaran perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat secara bersamaan (Edwin B, 2002). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa MSDM berkaitan dengan optimalisasi peran manusia dalam melaksanakan tugasnya, sehingga mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang maksimal dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

1.5.4.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut M. S. Hasibuan (2016) meliputi:

1) Perencanaan

Perencanaan atau human resources planning adalah upaya merencanakan tenaga kerja dengan efektif dan efisien, sesuai dengan kebutuhan perusahaan, untuk mendukung pencapaian tujuan.

2) Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan yang melibatkan pengaturan seluruh karyawan dengan menetapkan tugas, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam struktur organisasi.

3) Pengarahan

Pengarahan atau directing adalah kegiatan yang bertujuan untuk memandu seluruh karyawan agar dapat bekerja secara efektif dan efisien, mendukung pencapaian tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

4) Pengendalian

Pengendalian atau controlling adalah kegiatan yang melibatkan kontrol terhadap karyawan agar patuh pada peraturan perusahaan dan menjalankan pekerjaan sesuai dengan rencana.

5) Pengadaan

Pengadaan atau proses perekrutan adalah langkah-langkah seperti perekrutan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6) Pengembangan

Pengembangan atau development merupakan proses yang dilakukan untuk meningkatkan keterampilan kepada karyawan baik secara teknis, teoritis, konseptual, dan moral melalui program pendidikan dan pelatihan.

7) Kompensasi

Kompensasi atau compensation adalah pemberian imbalan dalam bentuk langsung dan tidak langsung kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi mereka pada perusahaan.

8) Pengintegrasian

Pengintegrasian atau integration adalah kegiatan untuk menyelaraskan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, menciptakan kerja sama yang harmonis dan saling menguntungkan.

9) Pemeliharaan

Pemeliharaan atau maintenance adalah kegiatan untuk menjaga atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar tetap berkontribusi hingga masa pensiun.

10) Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi penting dalam MSDM dan merupakan kunci untuk mencapai tujuan, karena

tanpa kedisiplinan yang baik, pencapaian tujuan yang optimal akan sulit terwujud.

11) Pemberhentian

Pemberhentian atau pemutusan hubungan kerja adalah proses berakhirnya keterlibatan seseorang dengan perusahaan yang dapat disebabkan oleh keinginan karyawan, kebijakan perusahaan, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau alasan lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu sistem yang tidak dapat dipisahkan. Fungsi Sumber Daya Manusia yang telah dijabarkan di atas harus diimplementasikan dan dikembangkan untuk mencapai tujuan organisasi yang efisien dan efektif. Dengan adanya penelitian ini akan menganalisis bagaimana implementasi program pelatihan Sumber Daya Manusia di BPJS Kesehatan Kota Semarang.

1.5.5 Pelatihan Sumber Daya Manusia

1.5.5.1 Pengertian Pelatihan Sumber Daya Manusia

Pelatihan merupakan suatu kegiatan yang terstruktur yang sudah melewati berbagai proses untuk mengubah sikap, pengetahuan, dan tingkah laku yang dapat meningkatkan keahlian yang dapat dilihat dari pencapaian kerja yang lebih

efektif. Pelatihan bertujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja pegawai dilihat dari tugas akhir. Adanya beberapa pandangan mengenai tujuan dari dilakukannya pelatihan yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli.

Menurut Sikula dalam Mangkunegara menjelaskan bahwa pelatihan merupakan suatu proses Pendidikan jangka pendek yang dapat dipergunakan untuk prosedur sistematis dan terorganisir, dimana pegawai mempelajari mengenai pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang terbatas. Pelatihan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan secara terencana yang berguna untuk memfasilitasi pegawai nya dengan pembelajaran kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang memiliki hubungan dengan pekerjaan pegawai tersebut. Pelatihan bertujuan untuk pegawai dapat menguasai pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang telah diajarkan dalam pelatihan. Selain itu, dengan adanya pelatihan diharapkan para pegawai dapat menerapkan hal tersebut ke dalam aktivitas sehari-hari.

Pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengemban tugas yang telah diberikan agar pegawai semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab yang telah

digariskan oleh organisasi. Artinya, program pelatihan pegawai merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu agar pegawai semakin terampil dan mampu serta memiliki sikap yang semakin baik sesuai dengan yang diharapkan. Melalui pelatihan, pegawai terbantu dalam mengerjakan pekerjaan yang ada, dapat meningkatkan karir karyawan serta membantu mengembangkan tanggung jawabnya di masa depan.

Dalam merancang pelatihan, kesiapan peserta pelatihan, kemampuan pelatih, dan materi pelatihan. Para peserta pelatihan yang siap berarti mereka mempunyai keterampilan - keterampilan dasar yang diperlukan, ada motivasi, dan efektivitas diri. Seorang pelatih dituntut untuk dapat menguasai materi pelatihan semaksimal mungkin agar peserta latihan dapat memperoleh pengetahuan dari materi yang disampaikan. Materi pelatihan yang disampaikan harus sesuai dengan persyaratan pekerjaan. Materi Pelatihan dapat dibuat berdasarkan kebutuhannya, misalnya dari materi yang sudah ada, dan pengalaman pelatih.

Menurut Sinambela (2016), pelatihan merupakan kewajiban yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam sebuah perusahaan, dengan harapan dilakukan pelatihan ini dapat membantu dalam mengembangkan kemampuan setiap

pegawai sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Setiap perusahaan diharapkan mengadakan sebuah pelatihan bagi pegawainya sehingga mereka dapat menghasilkan kinerja yang lebih optimal demi tercapainya tujuan perusahaan.

Suparno Eko Widodo (2018) berpendapat bahwa pelatihan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh peningkatan ketrampilan, pengetahuan dan sikap setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Kusuma, Musadeiq, dan Nurtjahjono (2015) menyebutkan bahwa pelatihan merupakan salah satu unsur penting bagi sebuah perusahaan yang berfungsi untuk peningkatan pada kualitas pekerja yang dihasilkan oleh setiap pegawai. Pelatihan yang diadakan oleh suatu perusahaan bertujuan untuk tercapainya peningkatan terhadap kemampuan pegawai yang dapat berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan.

1.5.5.2 Tujuan Pelatihan

Menurut Hariandja, pelatihan kerja memiliki tujuan umum sebagai berikut:

- 1) Memberikan pemahaman kepada pegawai baru mengenai pekerjaan secara benar
- 2) Adanya Perubahan kinerja pegawai dan tenaga kerja,

- 3) Memerlukan pelatihan kerja untuk menyamakan sikap dan perilaku pegawai terhadap pekerjaan

Menyesuaikan peraturan yang ada Menurut Mangkunegara, tujuan dari dilakukannya pelatihan adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi
- 2) Meningkatkan produktivitas kerja
- 3) Meningkatkan kualitas kerja
- 4) Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja
- 5) Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal

1.5.5.3 Jenis-Jenis Pelatihan

Menurut Gaurav Akrani dalam Kaswan (2011), terdapat empat jenis pelatihan yang berbeda yaitu :

- 1) Pelatihan induksi (induction pelatihan)

Pelatihan ini bertujuan mengenalkan organisasi kepada karyawan yang baru diterima dan diangkat. Oleh karena itu, pelatihan ini umumnya bersifat singkat dan informatif mengenai budaya organisasi, pekerjaan dan harapan.

- 2) Pelatihan dalam pekerjaan (job training)

Pelatihan ini bertujuan memberikan informasi dan petunjuk teknis agar para karyawan dapat bekerja secara tepat sesuai dengan sistem standard operation procedure (SOP) agar dapat meningkatkan kinerja.

3) Pelatihan untuk promosi (training for promotion)

Pelatihan ini merupakan kegiatan pembelajaran yang diberikan sebelum promosi sebelum menduduki / menjabat posisi yang lebih tinggi agar karyawan mampu menyesuaikan diri dengan tugas dan tanggung jawab di level yang tinggi yang akan diamanatkan kepadanya.

4) Pelatihan penyegaran (refreshing pelatihan)

Pelatihan ini bertujuan meng-update (memperbarui) keterampilan profesional, informasi, dan pengalaman karyawan yang menduduki posisi pada level manajemen puncak.

5) Pelatihan untuk pengembangan manajerial (pelatihan for managerial development)

Pelatihan yang diberikan kepada manajer agar mampu meningkatkan efisiensi dan kinerja serta diharapkan mampu mendukung promosi karier dimasa yang akan datang.

1.5.5.4 Metode Pelatihan

Menurut Andrew E. Sikula (1981:243) mengemukakan bahwa metode pelatihan adalah sebagai berikut :

1) *On The Job Training*

Prosedur Metode ini adalah informasi, observasi yang sederhana dan mudah serta praktis. Metode ini sangat tepat digunakan untuk pelatihan yang semi skill seperti sales atau pramuniaga. Manfaat metode on the job training adalah peserta belajar dengan perlengkapan yang nyata dan dalam lingkungan pekerjaan yang jelas.

2) *Vestibule atau Balai*

Vestibule adalah suatu ruangan isolasi atau terpisah yang digunakan untuk tempat pelatihan bagi pegawai baru yang akan menduduki suatu job. Ini merupakan metode pelatihan yang sangat cocok untuk banyak peserta (pegawai baru) yang dilatih dengan macam pekerjaan yang sama dan dalam waktu yang sama. Pelaksanaan metode vestibule biasanya dilakukan dalam waktu beberapa hari samapi beberapa bulan dengan pengawasan instruktur. Misalnya pelatihan pekerjaan pengetikan atau operator mesin.

3) *Metode Demonstrasi dan Contoh*

Metode demonstrasi melibatkan penguraian dan memperagakan sesuatu melalui contoh-contoh. Metode demonstrasi merupakan metode training yang efektif karena lebih mudah menunjukkan kepada peserta bagaimana mengerjakan suatu tugas yang akan dikerjakan. Metode ini biasanya dikombinasikan dengan alat bantu belajar seperti gambar-gambar, teks materi, ceramah atau diskusi.

4) Simulasi

Simulasi adalah suatu situasi atau peristiwa menciptakan bentuk realitas atau imitasi dari realitas. Simulasi ini merupakan pelengkap, sebagai teknik duplikat yang mendekati kondisi nyata pada pekerjaan.

5) *Apprenticeship*

Metode apprenticeship adalah suatu cara mengembangkan keterampilan (skill) perajin atau pertukangan. Metode ini didasarkan pula pada on the job training dengan memberikan cara mengerjakannya. Pegawai peserta mendapatkan bimbingan umum dan mereka dapat langsung mengerjakan pekerjaannya.

6) Metode Ruang Kelas

Metode ruang kelas merupakan metode training yang dilakukan didalam kelas, walaupun dapat pula dilakukan di area pekerjaan. Aspek-aspek tertentu dari semua pekerjaan lebih mudah dipelajari dalam ruangan kelas daripada on the job training. Khususnya jika hal tersebut merupakan falsafah, konsep-konsep, sikap, teori-teori, dan kemampuan memecahkan masalah, dan harus dipelajari. Metode ruang kelas adalah kuliah, konferensi, studi kasus, bermain peran, dan pengajaran berprogram.

1.5.5.5 Kriteria Implementasi Pelatihan

Indikator-indikator pelatihan menurut *Mangkunegara (2013:46)* dikutip dalam Sudarso Yoyo et.al, (2018:135) di antaranya:

1) Instruktur

Mengingat pelatih umumnya berorientasi pada peningkatan keterampilan, maka para pelatih yang di pilih untuk memberikan materi pelatihan harus benar-benar memiliki kualifikasi yang memadai sesuai bidangnya, personal, dan kompeten, selain itu pendidikan instruktur pun harus benar- benar baik untuk melakukan pelatihan.

2) Peserta

Peserta pelatihan tentunya harus diseleksi berdasarkan persyaratan tertentu dan kualifikasi yang sesuai, selain itu peserta pelatihan juga harus memiliki semangat yang tinggi untuk mengikuti pelatihan.

3) Materi

Pelatihan sumber daya manusia merupakan materi atau kurikulum yang sesuai dengan tujuan pelatihan sumber daya manusia yang hendak dicapai oleh perusahaan dan materi pelatihan pun harus update agar si peserta dapat memahami masalah yang terjadi pada kondisi yang sekarang.

4) Metode

Metode pelatihan akan lebih menjamin berlangsungnya kegiatan pelatihan sumber daya manusia yang efektif apabila sesuai dengan jenis materi dan komponen peserta pelatihan.

5) Tujuan

Pelatihan merupakan tujuan yang ditentukan, khususnya terkait dengan penyusunan rencana aksi (action plan) dan penetapan sasaran, serta hasil yang diharapkan dari pelatihan juga harus disosialisasikan sebelumnya kepada

para peserta, agar peserta dapat memahami pelatihan tersebut.

1.5.5.6 Faktor Yang Mempengaruhi Pelatihan

Sedangkan Menurut Marwansyah (2016:156), Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan sumber daya manusia

1) Dukungan dari manajemen puncak

Tanpa dukungan manajemen puncak, program pelatihan dan pengembangan tidak akan berhasil.

2) Komitmen para spesialis dan generalis dalam pengelolaan sumber daya manusia

Komitmen spesialis ataupun generalis, harus berkomitmen pada program pelatihan dan terlibat langsung dalam proses pelatihan.

3) Perkembangan teknologi

Teknologi telah memainkan peranan besar dengan mengubah cara pengetahuan yang disampaikan kepada para karyawan, dan perubahan itu terus berlanjut.

4) Kompleksitas organisasi

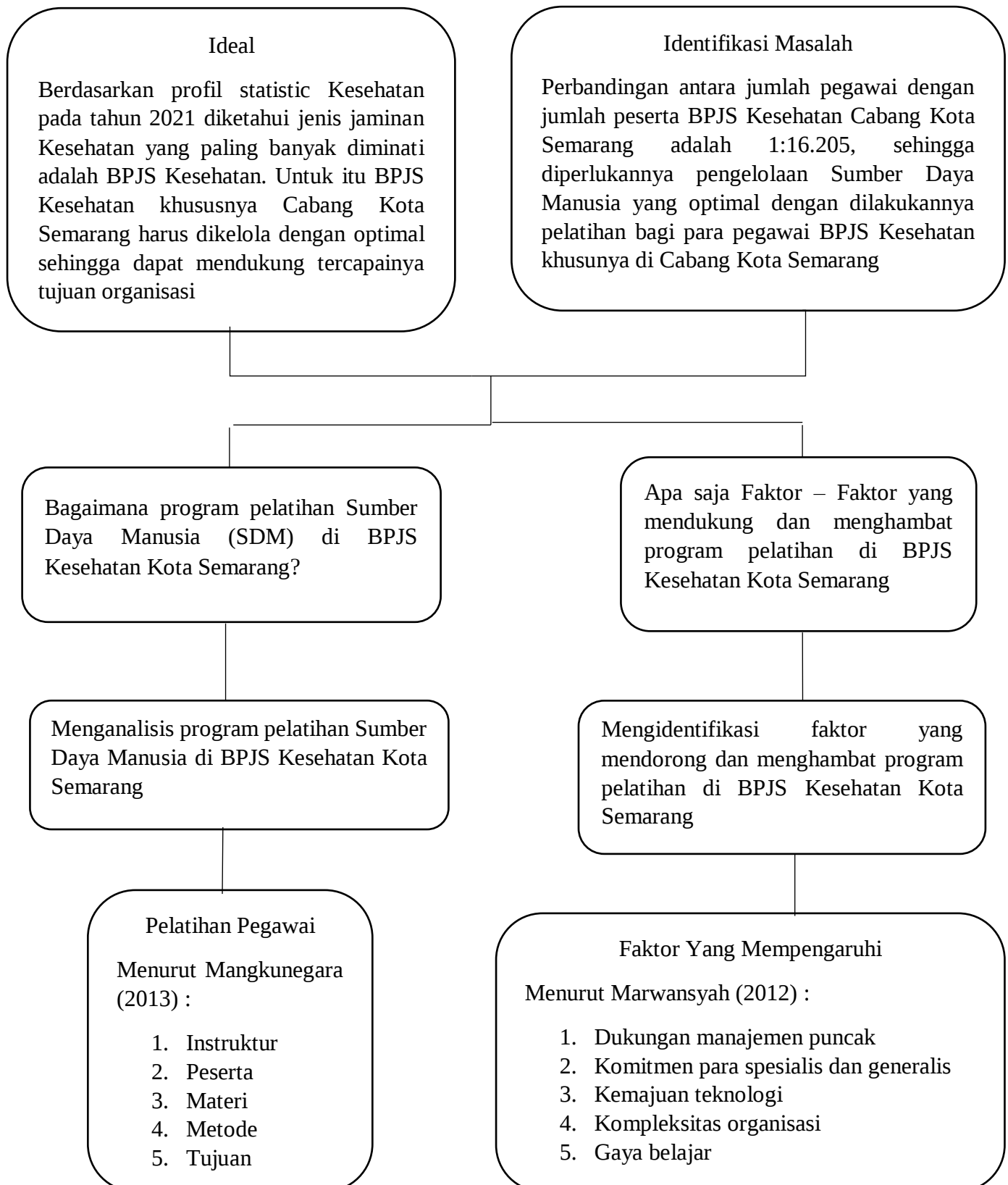
Banyak organisasi yang telah berubah secara dramatis sebagai akibat perampingan, inovasi, teknologi, dan permintaan pelanggan akan produk-produk dan jasa-jasa baru yang lebih baik.

5) Gaya belajar

Pelatihan dan pengembangan adalah kebutuhan pelatihan yang berbasis tepat waktu. Just-in-time training adalah pelatihan yang diberikan kapanpun dan dimanapun pelatihan tersebut dibutuhkan.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

Tabel 1. 2 Kerangka Pemikiran Teoritis



1.7 Operasionalisasi Konsep

Pada penelitian ini penulis akan menguraikan apa saja yang akan dibahas dalam menjelaskan permasalahan-permasalahan di lapangan sebagai objek dari penelitian ini. Fenomena yang diamati yaitu, program pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) di BPJS Kesehatan Kota Semarang dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat program pelatihan.

Ada pula fenomena yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Program pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) di BPJS Kesehatan Kota Semarang, yang meliputi:
 - a. Instruktur Pelatihan, dengan melihat ketepatan kualifikasi sesuai bidang, instruktur memiliki kompetensi, instruktur memiliki keterampilan dalam pelatihan, serta jenjang pendidikan sesuai dengan skill yang diharapkan dalam pelatihan.
 - b. Peserta Pelatihan, dengan melihat persyaratan dan kualifikasi, serta kesukarelaan dalam mengikuti pelatihan dan memiliki semangat.
 - c. Materi Pelatihan, dengan melihat kurikulum sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, materi pelatihan diperbaharui sesuai kebutuhan, materi pelatihan dapat mendukung pekerjaan sehari-hari, serta materi pelatihan dibuat sesuai dengan permasalahan.

- d. Metode Pelatihan, dengan melihat metode yang dipilih sesuai dengan jenis materi, serta metode sesuai dengan tingkat kemampuan peserta pelatihan.
 - e. Tujuan Pelatihan, dengan melihat penyusunan yang sesuai dengan rencana aksi (action plan), penetapan sasaran yang jelas, serta tujuan pelatihan dapat mencapai hasil yang diharapkan.
2. Faktor yang mempengaruhi program pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) di BPJS Kesehatan Kota Semarang, yang meliputi:
- a. Dukungan manajemen puncak, dengan melihat bagaimana manajemen puncak menyelaraskan tujuan pelatihan, manajemen puncak mengalokasikan sumber daya untuk pelatihan, serta manajemen puncak mendorong partisipasi peserta pelatihan.
 - b. Komitmen para spesialis dan generalis, dengan melihat adanya keterlibatan manajer spesialis dan generalis dalam pengelolaan SDM, serta adanya komitmen dari manajer untuk pelatihan.
 - c. Kemajuan teknologi, dengan melihat adanya identifikasi kebutuhan pelatihan, serta adanya keterlibatan dengan metode pelatihan dan pengembangan.
 - d. Kompleksitas organisasi, dengan melihat bagaimana organisasi memiliki kemampuan secara berkesinambungan.

- e. Gaya belajar, dengan melihat kemampuan peserta dalam beradaptasi dengan keadaan sekitar.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan penelitian dilakukan dengan menggunakan pemaparan secara deskriptif untuk menjelaskan bagaimana implementasi program pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) di BPJS Kesehatan Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan gejala, peristiwa, dan kejadian terkait dengan pelatihan pegawai BPJS Kesehatan Kota Semarang.

Laporan Penelitian ini dihasilkan melalui penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif dengan fokus pada objektivitas berdasarkan data yang diperoleh secara langsung di lapangan. Penelitian ini mendokumentasikan gejala, kondisi, dan sifat situasi tanpa adanya manipulasi selama pelaksanaan penelitian lapangan, khususnya berkaitan dengan pelatihan pegawai BPJS Kesehatan Kota Semarang, yang bertujuan untuk menggambarkan hubungan variabel dan melakukan pengujian terhadap hipotesis. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara pelatihan terhadap kinerja pegawai kantor BPJS Cabang Kota Semarang.

1.8.2 Fokus dan Lokus Penelitian

lokasi penelitian merupakan tempat berlangsungnya penelitian yang dijadikan objek untuk diteliti. Lokasi yang diambil pada penelitian ini berada di BPJS Kesehatan Kota Semarang

Fokus penelitian ini untuk mengetahui implementasi pelatihan Sumber Daya manusia (SDM) BPJS Kesehatan Kota Semarang, serta mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat dalam pelatihan Sumber Daya manusia (SDM) di BPJS Kesehatan Kota Semarang.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian, atau yang sering disebut informan dalam penelitian kualitatif, merujuk pada individu atau kelompok orang yang akan dimintai keterangan terkait suatu fakta atau pendapat pribadi. Pada penelitian kualitatif, subjek penelitian juga dapat disebut sebagai informan. Dalam penelitian ini, pemilihan subjek penelitian dilakukan secara purposive, dimana teknik purposive digunakan untuk menentukan narasumber atau informan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Pemilihan subjek penelitian ini harus relevan dengan permasalahan yang tengah diteliti. Dalam konteks ini, informan yang diperlukan adalah individu yang memiliki pengetahuan dan kewenangan terkait pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) di BPJS Kesehatan Kota Semarang. Oleh karena itu, subjek penelitian ini

mencakup staf Umum, Staf SDM, dan masyarakat pengguna pelayanan BPJS Kesehatan Kota Semarang.

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini berasal dari dua jenis sumber, yakni data primer dan data sekunder. Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui wawancara. Sementara itu, data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari dokumen yang terkait dengan penelitian, termasuk literatur dari jurnal dan penelitian sebelumnya.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Metode wawancara merupakan proses pengumpulan data yang melibatkan percakapan antara dua pihak, yaitu pewawancara dan narasumber. Pada proses ini, peneliti sebagai pewawancara akan menyampaikan pertanyaan yang telah disusun berdasarkan informasi yang ingin diperoleh kepada narasumber. Selanjutnya, narasumber sebagai pihak yang memiliki data yang sedang dicari oleh peneliti akan memberikan jawaban dan informasi relevan selama sesi wawancara. Narasumber dalam Penelitian ini, yaitu:

Tabel 1. 3 Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah Informan
1.	Staf Sumber Daya Manusia	2
2.	Staf Umum	2

Jumlah	4
--------	---

b. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data yang bersifat sekunder yang diambil dari berbagai literatur seperti Standar Pelayanan BPJS Kesehatan, jurnal pelatihan dan pengembangan pegawai, artikel pelatihan dan pengembangan pegawai, berita pelatihan dan pengembangan pegawai, serta penelitian terdahulu yang terkait dengan pelatihan di BPJS Kesehatan Kota Semarang.

1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data

Proses analisis data melibatkan penelaahan seluruh informasi yang telah dikumpulkan melalui transkrip wawancara, studi pustaka, dan sumber data lainnya (Sugiyono, 2008). Peneliti menerapkan teknik analisis data deskriptif kualitatif, dimana hasil analisis diungkapkan melalui kalimat dengan tujuan mendapatkan kesimpulan secara deskriptif. Miles dan Huberman mengidentifikasi tiga kegiatan analisis yang dilakukan secara simultan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2008).

Setelah melakukan telaah data, langkah selanjutnya adalah mereduksi informasi dengan meringkas dan memfokuskan pada poin-poin penting yang relevan dengan topik penelitian. Tujuan dari langkah ini adalah memperoleh hasil yang terstruktur dan jelas berdasarkan data dari wawancara, transkrip, dan dokumen yang berkaitan dengan

pelatihan Sumber Daya Manusia di BPJS Kesehatan Kota Semarang (Sugiyono, 2008).

Proses reduksi dilanjutkan dengan penyajian data, dimana informasi yang telah dikumpulkan dijabarkan secara singkat dalam bentuk teks naratif untuk memudahkan pemahaman. Setelah tahap penyajian data, peneliti membuat gambaran kerja yang jelas berdasarkan seluruh analisis yang telah dilakukan (Sugiono, 2008). Penyajian dilakukan berdasarkan hasil wawancara dan data terkait pelatihan Sumber Daya Manusia di BPJS Kesehatan Kota Semarang yang dapat berupa tabel, grafik, uraian singkat, dan hubungan antar kategori. Tujuan dari penyajian data dalam penelitian ini adalah memfasilitasi peneliti untuk mendeskripsikan hasil data dan menarik kesimpulan.

Tahap terakhir melibatkan penarikan kesimpulan, yang dilakukan dengan merangkum hasil analisis untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai objek penelitian (Sugiono, 2008). Kesimpulan ini didasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan diolah sebelumnya, dengan maksud menemukan jawaban terhadap tujuan penelitian. Kesimpulan disusun secara singkat, sistematis, jelas, dan akurat untuk memudahkan pemahaman mengenai pelatihan Sumber Daya Manusia di BPJS Kesehatan Kota Semarang.

1.8.7 Kualitas data atau Validasi Data

Proses penelitian memerlukan penggunaan alat ukur yang akurat, yang dikenal sebagai validitas. Validitas merujuk pada instrumen atau alat yang digunakan untuk mengukur kebenaran dalam konteks penelitian. Data dianggap valid jika informasi yang dilaporkan sesuai dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti (Mudrajad, 2013). Dalam penelitian kualitatif, validitas data mencerminkan tingkat kesesuaian antara data yang teramati pada objek penelitian dengan gambaran yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Mudrajad, 2013). Menurut Creswell dan Miller, validitas didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sesuai dengan perspektif peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum (John W, 2013).

Data yang telah dikumpulkan perlu diuji keabsahannya untuk memastikan validitasnya. Pengecekan kebenaran data pada penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan cara triangulasi. Triangulasi melibatkan penggunaan metode pengumpulan data untuk mensintesis data dan menilai kebenarannya (Sugiyono, 2008). Data yang dianggap valid melalui triangulasi memberikan keyakinan kepada peneliti mengenai keabsahan hasil penelitian, sehingga dapat diambil kesimpulan tanpa keraguan. Pada penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan pengumpulan dan penyajian data yang telah diperoleh dari staf SDM, staf umum, dan masyarakat pengguna pelayanan BPJS Kesehatan Kota Semarang.