

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pengangguran merupakan kondisi di mana seseorang yang termasuk ke dalam angkatan kerja namun dan ingin mendapatkan kerja, namun belum memperolehnya (Sukirno, 2004) Secara harfiah, pengangguran merujuk pada istilah yang ditujukan untuk seseorang yang belum memiliki pekerjaan dan sedang mencari pekerjaan atau dapat pula merujuk pada seseorang yang sama sekali tidak bekerja. Pengangguran ini disebabkan oleh adanya ketidakseimbangan antara lapangan pekerjaan dengan pencari pekerjaan. Dengan adanya ketimpangan tersebut, maka pengangguran menjadi sebuah persoalan yang dapat berakibat pada beberapa aspek kehidupan (Qomariyah, 2013).

Pengangguran merupakan salah satu persoalan mengenai ekonomi sosial yang cukup berbelit dan mengandung urgensi di Indonesia. Merujuk pada data yang disuguhkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada Februari 2026 Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) di Indonesia mencapai 4,68% (Badan Pusat Statistik, 2026). Di tingkat wilayah, Kota Administrasi Jakarta Selatan sebagai kawasan bisnis dan perkantoran juga tidak lepas dari persoalan ini data BPS DKI Jakarta mencatat TPT Jakarta Selatan pada Agustus 2024 masih berada pada angka 5,22%, dari total angkatan kerja sebesar 1,14 juta orang. Angka ini menegaskan bahwa kelimpahan lapangan kerja di suatu wilayah tidak serta-merta menjamin terserapnya seluruh angkatan kerja lokal ke dalamnya.

Merujuk pada laman satudata.jakarta.go.id, angka pengangguran DKI Jakarta secara umum tercatat turun 2,38% pada Februari 2025, yakni dari 338 ribu jiwa menjadi 330 ribu jiwa. Pada sisi lain, data pada periode yang berbeda yakni pada bulan Agustus menunjukkan bahwa jumlah penduduk yang terserap di lapangan kerja justru mengalami kontraksi tipis sebesar 0,18%, dari 5,13 juta orang menjadi 5,12 juta orang (Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, 2026). Perlu digarisbawahi bahwa kedua data ini

berasal dari titik waktu yang tidak sepenuhnya sama, sehingga tidak dapat dibaca sebagai perbandingan langsung satu per satu. Meski demikian, pola yang muncul dari keduanya tetap relevan untuk dicermati sepanjang tahun 2025, penurunan angka pengangguran tidak diiringi oleh ekspansi serapan tenaga kerja yang sepadan, bahkan cenderung stagnan hingga sedikit menyusut. Persoalan ini pada akhirnya melahirkan beban fiskal bagi pemerintah, yang berimbas pula pada turunnya kualitas hidup masyarakat, melonjaknya kemiskinan, dan terhambatnya pembangunan berkelanjutan.

Pola tersebut mengindikasikan adanya anomali struktural di pasar kerja urban, penurunan angka pengangguran tidak serta-merta merefleksikan perluasan lapangan kerja formal, melainkan dapat menjadi sinyal bahwa daya serap industri sedang melemah akibat ketidaksesuaian (*mismatch*) kualifikasi tenaga kerja yang tersedia fenomena yang sejalan dengan tingginya TPT Jakarta Selatan sebesar 5,22% di tengah status kotanya sebagai episentrum bisnis sebagaimana telah diuraikan di atas. Guna mengurai benang kusut dalam ekosistem ketenagakerjaan tersebut, diperlukan intervensi kebijakan yang terintegrasi dari hulu ke hilir.

Salah satu upaya pemerintah untuk mencapai target pengurangan pengangguran sesuai dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 yang kemudian dilanjutkan pada 2025-2029, lembaga seperti Pusat Pelatihan Kerja Daerah (PPKD) Jakarta Selatan muncul sebagai instrumen strategis dalam menyiapkan tenaga kerja yang kompeten melalui pelatihan vokasi. PPKD Jakarta Selatan, sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, memiliki peran krusial dalam mengatasi pengangguran struktural yang disebabkan oleh ketidaksesuaian antara keterampilan pekerja dengan tuntutan industri.

PPKD sebagai wadah pelatihan vokasi tersebut, dipayungi oleh Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja yang kemudian dilaksanakan oleh peraturan

pelaksana yakni Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan tata Kerja Perangkat Daerah. Hadirnya peraturan tersebut, mewajibkan lembaga pelatihan seperti PPKD untuk meningkatkan daya saing Sumber Daya Manusia (SDM). Sesuai dengan visi PPKD yang menginginkan bahwa terwujudnya PPKD sebagai pusat pelatihan dengan standar internasional guna meningkatkan keahlian dan keterampilan masyarakat secara profesional. Guna mewujudkan cita tersebut, PPKD memiliki 3 misi yang harus dilakukan, di antaranya adalah:

1. Meningkatkan profesionalisme SDM melalui pelatihan kerja berbasis kompetensi;
2. Mempersiapkan tenaga kerja yang terampil, mandiri, dan tangguh sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan industri; serta
3. Meningkatkan daya saing masyarakat dalam bursa kerja dan berwirausaha.

Dengan adanya visi dan misi yang digaunglantikan oleh PPKD tersebut, menjadi sebuah urgensi bagaimana mandat dari undang-undang yang dilaksanakan dan diwujudkan oleh PPKD berdampak bagi pengurangan pengangguran khususnya di Jakarta Selatan

Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan dalam pelatihan kerja pada PPKD Jakarta Selatan serta analisis terhadap optimalisasi penyerapan lulusan pelatihan PPKD perlu untuk diteliti guna melihat bagaimana PPKD ini memiliki peranan yang krusial sehingga dapat mengurangi tingkat pengangguran. Berdasarkan persoalan tersebut, maka penelitian ini dimaksudkan untuk menuangkan analisis mendalam melalui pendekatan kualitatif ke dalam sebuah skripsi dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan dalam Menanggulangi Pengangguran Struktural (Studi kasus pada Pusat Pelatihan Kerja Daerah (PPKD) Jakarta Selatan).**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Terdapatnya kontradiksi data ketenagakerjaan yang mana penurunan angka pengangguran tidak sejalan dengan perluasan lapangan kerja formal, melainkan diiringi dengan kontraksi daya serap industri.
2. Terdapatnya ketidakselarasan antara kualifikasi serta kompetensi yang dimiliki oleh angka kerja dengan standar dan kebutuhan nyata dari sektor industri maupun korporasi, khususnya di kawasan bisnis Jakarta Selatan.
3. Masih adanya angkatan kerja yang belum terserap di pasar kerja perkotaan berdampak langsung pada penurunan kualitas hidup masyarakat, peningkatan angka kemiskinan, serta terhambatnya target pembangunan berkelanjutan pemerintah.
4. Diperlukannya optimalisasi pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja *juncto* Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 dalam meningkatkan daya saing SDM secara riil.
5. Perlu adanya analisis komprehensif mengenai sejauh mana kualitas pelayanan administrasi dan efektivitas program pelatihan kerja pada PPKD Jakarta Selatan mampu secara optimal mendorong penyerapan lulusannya ke dalam dunia kerja.

1.3. Perumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang dan uraian mengenai identifikasi permasalahan, maka penelitian ini akan mengkaji:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi dan efektivitas pelatihan kerja pada PPKD Jakarta Selatan dalam upaya menanggulangi pengangguran struktural?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penyerapan tenaga kerja lulusan program pelatihan reguler PPKD Jakarta Selatan di bursa pasar kerja lokal?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam kualitas pelayanan dan pelatihan kerja pada PPKD Jakarta Selatan; dan
2. Mengidentifikasi serta menganalisis faktor penghambat belum optimalnya penyerapan lulusan pelatihan di bursa pasar kerja lokal.

1.5. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berarti, baik segi akademis maupun dalam hal praktik. Adapun kegunaannya yakni:

1.5.1. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan bagi pengembangan khazanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam ruang lingkup hukum ketenagakerjaan dan hukum administrasi negara. Penelitian ini memperkaya literatur mengenai efektivitas implementasi kebijakan publik yang diwujudkan melalui program pelatihan vokasi di tingkat daerah. Selain itu, kajian ini dapat diposisikan sebagai referensi akademis, sumber literatur, maupun bahan kajian banding bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengeksplorasi isu pelayanan publik, dinamika ketenagakerjaan urban, serta evaluasi kinerja Balai Latihan Kerja melalui pendekatan kualitatif-deskriptif yang berbasis pada fakta empiris.

1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran yang konstruktif bagi beberapa pihak terkait. Bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, khususnya Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi (Disnakertransgi), hasil kajian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan, evaluasi objektif, dan rekomendasi strategis dalam menentukan arah kebijakan pelatihan kerja di masa depan, terutama dalam mengoptimalkan pelaksanaan *tracer study* serta perluasan kemitraan dengan sektor industri. Sementara itu, bagi internal PPKD Jakarta Selatan, penelitian ini berfungsi sebagai instrumen evaluasi mandiri untuk membenahi kualitas pelayanan

administratif, menyelaraskan kurikulum pelatihan agar adaptif terhadap kebutuhan pasar kerja era digital, sekaligus merumuskan formula yang efektif guna mendongkrak persentase penyerapan para lulusannya. Terakhir, bagi masyarakat luas dan para pencari kerja, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif serta pemahaman mendalam mengenai pentingnya sinkronisasi kompetensi (*skill-set*) individual guna menghadapi tantangan pengangguran struktural di wilayah perkotaan.

1.6. Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka penelitian teoritis dibangun secara sistematis untuk menempatkan fenomena yang diteliti ke dalam konstelasi ilmu pengetahuan yang lebih makro, guna memastikan bahwa argumen dan proporsi yang dibangun memiliki pijakan akademis yang teruji, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan. Bagian ini menguraikan tinjauan komprehensif atas penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, disusul dengan pembedahan konsep makro mulai dari Administrasi Publik, Manajemen Publik, paradigma *Governance*, hingga konsep operasional mengenai kualitas pelayanan dan kualitas pelatihan kerja.

1.6.1. Penelitian Terdahulu

Penelusuran dan pemetaan literatur, jurnal, dan publikasi ilmiah sebelumnya merupakan tahapan krusial guna melihat celah penelitian serta memosisikan urgensi dan kebaruan dari penelitian yang sedang diteliti. Berbagai penelitian telah dilakukan secara ekstensif terkait dengan keberadaan, keefektivitasan, dan peran daripada BLK maupun PPKD dalam mereduksi tingginya angka pengangguran struktural di Indonesia. Guna memberikan gambaran yang mendalam serta membandingkan beragam penelitian terdahulu yang paling relevan dengan fokus kajian ini disajikan melalui tabel yang sebelumnya dijelaskan terlebih dahulu terkait dengan penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai sumber rujukan.

Evaluasi terhadap efektivitas program pelatihan kerja dalam menekan angka pengangguran dapat dipetakan melalui lima klaster

penelitian terdahulu. Penelitian pertama dilakukan oleh Azzah Fathanah dan Mutiar Fitri Dewi (2024) dari Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) yang berfokus pada "*Implementasi Program Pelatihan Kerja Reguler pada PPKD Jakarta Barat dalam Mengurangi Tingkat Pengangguran Terbuka*". Studi ini menerapkan metodologi deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana teknik pengumpulan datanya mengandalkan triangulasi melalui observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam, serta telaah dokumentasi.

Berdasarkan hasil temuan Fathanah, implementasi program pelatihan reguler di PPKD Jakarta Barat dinilai sudah berada pada taraf yang optimal secara kuantitas pelaksanaan. Sebagai bukti kapasitas kelembagaan, pada tahun 2022 PPKD Jakarta Barat berhasil melatih 230 peserta, dan angka ini mengalami lonjakan signifikan menjadi 350 peserta pada tahun 2023. Ekspansi pelayanan ini terus berlanjut pada proyeksi tahun 2024, di mana PPKD Jakarta Barat mampu menghadirkan 12 program pelatihan kerja reguler secara paralel yang didukung oleh 9 program MTU untuk menjangkau masyarakat hingga ke tingkat kelurahan. Namun demikian, analisis Fathanah membongkar bahwa optimalisasi kuantitatif ini tereduksi oleh kendala struktural yang mengancam mutu pelatihan. Kendala utama mencakup krisis sumber daya personel, khususnya keterbatasan jumlah instruktur tetap yang resmi dan bersertifikat, serta kelemahan pada infrastruktur teknis alat praktik. Selain itu, tingkat partisipasi dan pemahaman proaktif dari masyarakat sasaran juga dinilai masih rendah. Merespons temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah daerah segera merekrut instruktur tetap secara definitif, meningkatkan kuantitas kerja sama dengan pihak swasta agar kurikulum sejajar dengan kebutuhan pasar riil, serta memberikan pembinaan kultural yang berkesinambungan kepada masyarakat (Fathanah & Dewi, 2024).

Penelitian kedua memberikan perspektif komparatif dari wilayah regional, yang direpresentasikan oleh publikasi Rabiatur Rahmida, Siti Raudah, dan Ahmad Baihaqi (2024) dalam Jurnal Kebijakan Publik STIA

Amuntai. Penelitian yang berjudul "*Efektivitas Program Pelatihan Berbasis Kompetensi dalam Upaya Menanggulangi Pengangguran pada BLK Tanjung, Kabupaten Tabalong*" ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Bertolak belakang dengan temuan di Jakarta Barat, Rahmida dkk. secara eksplisit menyimpulkan bahwa implementasi program pelatihan di BLK Tanjung masih belum berjalan efektif dalam menurunkan angka pengangguran. Inefektivitas program ini disebabkan oleh akumulasi masalah fundamental pada skala operasional dan sumber daya manusia.

Dari sisi kapasitas institusi, ruang serap BLK ini sangat terbatas, program kejuruan unggulan pada tahun 2023 seperti *Plate Welder Las 3G UP PF*, *Desain Grafis Muda*, *Computer Technical Support*, dan *Practical Office Advance* masing-masing hanya mampu mengakomodasi 16 orang peserta. Selain keterbatasan sarana dan prasarana praktik, kegagalan terbesar bersumber pada lemahnya kualitas input peserta, di mana mayoritas peserta dinilai tidak bersungguh-sungguh dan kurang memahami esensi serta tujuan dari program pelatihan yang mereka ikuti. Faktor pelemah lainnya adalah kealpaan institusi dalam mengukur indikator dampak pasca-pelatihan, yang membuat status keberhasilan lulusan di dunia kerja menjadi kabur dan tidak terlacak. Implikasi strategis dari riset ini menegaskan bahwa perbaikan kurikulum harus didahului oleh penyadaran motivasi intrinsik. Peserta diwajibkan melakukan otokritik dan membenahi niat awal mereka sebelum memasuki BLK, karena fasilitas sehebat apa pun tidak akan membuahkan hasil tanpa adanya kesungguhan belajar untuk meningkatkan daya saing individu (Rahmida et al., 2024).

Penelitian ketiga beralih untuk mengeksplorasi krusialnya variabel eksternal berupa Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI), yang dibedah secara komprehensif oleh Muhammad Tamirullah, Ahmad Fauzi, dan Mochamad Ganiadi (2024) dalam Jurnal Eksistensi Pendidikan Luar Sekolah (E-Plus) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, riset ini menelusuri arsitektur kemitraan yang dibangun oleh

PPKD Jakarta Pusat. Temuan fundamental riset ini mendalilkan bahwa keberhasilan penyerapan tenaga kerja tidak terjadi secara kebetulan, melainkan hasil dari rancangan kemitraan yang sangat sistematis, mencakup tahap perencanaan awal, eksekusi, hingga tinjauan evaluasi berkala.

Ekosistem kemitraan ini terbukti memberikan dampak kuantitatif yang masif, di mana PPKD Jakarta Pusat sukses mencatatkan angka penyerapan tenaga kerja lulusan sebesar 80% pada tahun anggaran 2023. Tingginya persentase ini secara langsung ditopang oleh status kelembagaan PPKD yang sah di bawah naungan pemerintah daerah, serta keharusan memiliki sertifikasi BNSP yang secara mutlak menaikkan tingkat kepercayaan perusahaan mitra. Kendati pencapaiannya impresif, penelitian ini tetap memetakan sejumlah friksi operasional. Dari sisi industri, sering ditemukan insiden ketidaksesuaian pelaksanaan rekrutmen teknis dengan kesepakatan awal yang tertuang dalam *Memorandum of Understanding* (MoU). Sementara dari sisi alumni, kendala utamanya bukan pada ketidakmampuan teknis, melainkan kurangnya etika kerja (*work ethics*), minimnya pengalaman prakerja, serta rendahnya literasi dalam menggali informasi lowongan. Rekomendasi kajian ini mendesak PPKD untuk berekspansi memperluas kemitraan ke seluruh lini kejuruan, menuntut perusahaan mitra menjaga profesionalitas, dan mewajibkan peserta mempertajam etika moral guna memenuhi standar budaya kerja korporat (Tamirullah, 2024).

Penelitian keempat memberikan telaah historis dan evaluasi kritis melalui skripsi M. Fajar Asshiddiq S. (2017) dari Universitas Diponegoro yang berjudul "*Analisis Efektivitas UPTD Balai Latihan Kerja Disnaker Kota Semarang dalam Meningkatkan Keterampilan Masyarakat.*" Penelitian berdesain deskriptif kualitatif ini mengkaji institusi yang memiliki sejarah panjang, di mana cikal bakal entitas ini pertama kali didirikan dengan nama Balai Latihan Kerja Industri dan Pertanian (BLKIP) pada 26 Juli 1984. Analisis data dalam riset ini mengungkap fenomena anomali efektivitas. Secara administratif, UPTD BLK Disnaker Kota

Semarang dinilai berhasil memenuhi target jumlah kepesertaan secara konsisten dari rentang tahun 2010 hingga 2016.

Namun, capaian kuantitatif ini gagal bertranslasi menjadi serapan tenaga kerja yang efektif. Asshiddiq menemukan fakta bahwa mayoritas lulusan kesulitan menembus pasar kerja karena perusahaan-perusahaan menuntut pelamar untuk memiliki sertifikat kelulusan uji kompetensi standar industri. Pada periode penelitian tersebut, BLK Semarang diidentifikasi belum mampu memberikan materi pelatihan yang sejajar dengan standar kompetensi mutakhir yang diinginkan korporasi, sehingga keahlian dasar yang diajarkan kehilangan daya jualnya.

Faktor retardan lainnya bersumber pada usia fasilitas, di mana terdapat fenomena depresiasi tajam pada aset fisik berupa alat-alat praktik mekanik dan sarana gedung yang dipertahankan sudah usang serta tidak relevan dengan kebutuhan teknologi era modern. Di samping itu, kelemahan manajerial instruktur bantuan dalam merespons keberagaman karakter psikologis peserta juga menjadi penyumbat dalam kelancaran transfer ilmu. Kajian ini menjadi preseden penting bahwa pemenuhan kuota peserta tanpa dibarengi sinkronisasi kurikulum dengan standar sertifikasi industri hanya akan melahirkan pengangguran terdidik yang baru (Asshiddiq, 2017).

Penelitian kelima mengkomparasikan disparitas keluaran efektivitas antara PPKD di wilayah administratif DKI Jakarta dengan kompleksitas ketenagakerjaan di Kota Tangerang, Provinsi Banten. Penelitian Sella Gusmay Dwi Yanti dkk. (2023) dalam *Unnes Political Science Journal* menganalisis PPKD Jakarta Barat menggunakan *mix method* yang didominasi analisis kualitatif deskriptif persentase. Melalui uji validitas triangulasi teknik, Yanti et al. mengonfirmasi bahwa pelatihan PPKD Jakarta Barat sangat efektif dari segi materi, kompetensi instruktur, metode pengajaran, serta dukungan sarana fisik.

Kondisi ideal ini dibuktikan dengan metrik penyerapan lulusan yang menembus angka lebih dari 50% di tahun 2019, sebelum akhirnya indikator

ini mengalami kontraksi paksa dan menurun drastis pada periode 2020 dan 2021 murni akibat hantaman makroekonomi dari pandemi COVID-19. Realitas empiris yang positif di Ibu Kota ini mendapat antitesis yang kuat di wilayah satelitnya. Berdasarkan penelitian Bambang Dwi Suseno dkk. (2021) dalam Valid Jurnal Ilmiah, Provinsi Banten mencatatkan diri sebagai episentrum pengangguran tertinggi di Indonesia pada Agustus 2019 dengan persentase 8,11%, di mana Kota Tangerang sendiri menyumbang rasio TPT yang sangat besar yakni 7,40%.

Pelatihan keterampilan konvensional terbukti tidak cukup elastis untuk meredam gelombang tenaga kerja ini. Merespons kebuntuan tersebut, Suseno yang mengedarkan kuesioner kepada 217 responden dari populasi alumni program "3 in 1" di Banten, menemukan bahwa integrasi inovasi *Resource Sharing* (Berbagi Sumber Daya) antara perusahaan manufaktur dengan lembaga diklat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi tenaga kerja. Tuntutan modernisasi ini kemudian bertransformasi wujud menjadi inovasi *e-government*. Pemerintah Kota Tangerang mengambil langkah revolusioner dengan mendigitalkan instrumen penanggulangan pengangguran melalui fitur aplikasi "Tangerang Cakap Kerja" untuk menekan TPT menuju target 6,76%. Efektivitas platform *job-matching* digital ini sangat masif; sejak beroperasi dari tahun 2022 hingga awal 2024, aplikasi ini telah memfasilitasi 85.000 warga, di mana 17.880 orang berhasil memperoleh akses pekerjaan langsung, dan 3.085 peserta mendapatkan kuota pelatihan bersertifikat BNSP secara gratis. Kajian ini memvalidasi hipotesis bahwa intervensi pelatihan fisik kini mutlak harus dikawinkan dengan agregasi data digital (Yanti et al., 2022).

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Metode	Temuan Utama & Relevansi
1.	Azzah Fathanah (2023), <i>"Implementasi Program Pelatihan Kerja Reguler pada PPKD Jakarta"</i>	Deskriptif Kualitatif	Program pelatihan reguler dinilai sudah optimal, namun terhambat oleh keterbatasan sumber daya personel, infrastruktur teknis, serta rendahnya kontribusi proaktif

	<i>Barat dalam Mengurangi Tingkat Pengangguran Terbuka.”</i>		masyarakat. Diperlukan sosialisasi intensif dan pembinaan yang berkesinambungan.
2.	Rabiatun Rahmida, dkk. (2024), <i>“Efektivitas Program Pelatihan Berbasis Kompetensi dalam Upaya Menanggulangi Pengangguran pada BLK Tanjung, Kabupaten Tabalong.”</i>	Deskriptif Kualitatif	Implementasi program belum efektif. Terdapat kendala pada pemahaman peserta terhadap tujuan program, ketersediaan sarana prasarana yang kurang memadai, dan indikator dampak pasca-pelatihan yang belum terukur. Menekankan urgensi perbaikan kualitas <i>input</i> peserta.
3.	Muhammad Tamirullah, Ahmad Fauzi, dan Mochamad Ganiadi, (2024), <i>Kemitraan PPKD Jakarta Pusat dengan Dunia Industri dalam Upaya Meningkatkan Penyerapan Tenaga Kerja.”</i>	Deskriptif Kualitatif	Keberhasilan penyerapan lulusan sebesar 80% pada tahun 2023 sangat dipengaruhi oleh sertifikasi BNSP dan kekuatan hukum MoU dengan industri. Namun, terdapat hambatan berupa ketidaksesuaian rekrutmen oleh mitra industri serta lemahnya <i>work ethics</i> alumni. Relevansinya adalah sebagai acuan pentingnya analisis hubungan industri.
4.	M. Fajar Asshiddiq S., (2016), <i>“Analisis Efektivitas UPTD Balai Latihan Kerja Disnaker Kota Semarang ddalam Meningkatkan Keterampilan Masyarakat.”</i>	Deskriptif Kualitatif	Kuantitas kepesertaan yang terpenuhi secara konsisten tidak menjamin penyerapan kerja apabila kurikulum belum tersertifikasi industri dan fasilitas mengalami depresiasi/usang. Relevansinya adalah sebagai dasar argumen perlunya evaluasi sarana fisik pelatihan.
5.	Sella Gusmay Dwi Yanti, Ngabiyanti,	<i>Mix Method</i>	Efektivitas pelatihan kerja di PPKD Jakarta Barat secara

	Sunarto, dan Tutik Wijayanti, (2022), <i>“Efektivitas Kebijakan Pelatihan Kerja pada Pusat Pelatihan Kerja Daerah (PPKD) Jakarta Barat dalam Penyerapan Tenaga Kerja di DKI Jakarta”</i>		umum dinilai berhasil, yang diukur melalui kompetensi instruktur, relevansi materi, dan ketepatan metode pengajaran. Berdasarkan hasil observasi langsung, fasilitas sarana dan prasarana serta ketersediaan alat dan bahan telah memenuhi kebutuhan setiap kejuruan dengan baik. Keberhasilan ini juga tecermin dari tingkat penyerapan lulusan pada tahun 2019 yang mencapai lebih dari 50%, baik yang memasuki pasar kerja maupun berwirausaha. Meskipun demikian, angka penyerapan tersebut sempat mengalami penurunan pada tahun 2020 dan 2021 akibat dampak pandemi COVID-19.
--	--	--	---

Kelima klaster penelitian di atas memperlihatkan evolusi konseptual dalam tubuh kebijakan pelatihan vokasi. Kajian literatur telah membuktikan bahwa efektivitas program tidak lagi cukup diukur semata-mata dari kelayakan alat fisik dan pemenuhan target kepesertaan (Asshiddiq, 2017; Fathanah & Dewi, 2024), melainkan menuntut adanya kualitas niat input peserta yang kuat, integrasi sertifikasi kompetensi formal BNSP guna membangun rasa percaya dari perusahaan mitra, serta adaptasi institusional terhadap platform penyalur kerja digital pasca-pandemi. Berdasarkan *research gap* yang berhasil dipetakan dari beberapa penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) yang kuat dalam tiga aspek utama, yaitu:

- a. Berfokus pada PPKD Jakarta Selatan sebagai unit analisis tunggal yang beroperasi di pusat perekonomian dan perkantoran dengan karakteristik angkatan kerja muda urban yang dinamis, di mana studi

kualitatif serupa belum pernah dilakukan pasca-kondisi ekonomi tahun 2025

- b. Mengadopsi dimensi *SERVQUAL* dan model kedalaman pelatihan bukan sebagai alat ukur statistik (*gap score*), melainkan sebagai koridor konseptual untuk membedah secara mendalam proses birokrasi, interaksi pelayanan, dan hambatan riil kedalaman materi pelatihan di lapangan; serta
- c. Berfokus pada penelusuran kualitatif mengenai alasan di balik terjadinya anomali ketenagakerjaan, di mana angka kelulusan pelatihan tinggi namun penyerapan ke bursa kerja lokal belum optimal melalui analisis relasi kelembagaan antara UPT PPKD dengan dunia industri.

Belum adanya riset empiris mutakhir yang secara utuh dan spesifik mengombinasikan spektrum permasalahan di atas melalui kacamata kualitatif murni menjadikan penelitian ini penting untuk dilakukan. Oleh karena itu, letak *novelty* dari penelitian skripsi ini berada pada rekonstruksi pemahaman mengenai bagaimana kualitas manajemen layanan internal PPKD Jakarta Selatan beradaptasi dengan kebutuhan pasar kerja kontemporer. Evaluasi terintegrasi ini diproyeksikan mampu menghasilkan rekomendasi kebijakan publik (*policy brief*) yang lebih presisi, adaptif, dan implementatif bagi Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Provinsi DKI Jakarta.

1.6.2. Tinjauan Teori

1.6.2.1. Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan landasan keilmuan utama dalam penelitian ini. Administrasi publik secara klasik didefinisikan sebagai keseluruhan proses, organisasi, dan individu yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam rangka mencapai tujuan kenegaraan (Sokoh, 2020). Dalam perkembangannya, administrasi publik telah mengalami transformasi paradigma yang signifikan. Administrasi publik memiliki asal kata yang bermula dari bahasa inggris, yakni “*public*

administration” yang biasa disebut pula sebagai administrasi negara atau administrasi pemerintahan. Merujuk pada pendapat Harabani Pasolong, administrasi publik merupakan kolaborasi yang dilaksanakan oleh beberapa individu atau lembaga guna memenuhi kewajiban kenegaraannya untuk memenuhi kebutuhan khalayak umum atau warga negara (Pasolong, 2020).

Guna mengkonkretkan pemahaman terkait dengan administrasi publik secara komprehensif, terdapat pula ahli yang turut memberikan definisi terkait dengan administrasi publik. Rosenbloom menjabarkan bahwa administrasi publik juga dapat dipahami sebagai instrumen yang mengombinasikan teori serta proses manajemen, politik, dan hukum demi menjalankan amanat konstitusional di ranah legislatif, eksekutif, maupun yudikatif (Wirata et al., 2024). Implementasi kombinasi ini ditujukan untuk melaksanakan fungsi regulasi sekaligus memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh atau sebagian lapisan masyarakat. Sehingga, dapat dikatakan bahwa administrasi publik ini adalah ikhtiar-ikhtiar dari lembaga negara yang memadukan aspek manajemen, hukum, dan politik untuk mengeksekusi kebijakan pemerintah demi melayani kepentingan masyarakat luas secara terintegrasi. Sintesis dari berbagai definisi tersebut menunjukkan bahwa esensi dari administrasi publik tidak sekadar berfokus pada dinamika internal birokrasi, melainkan pada bagaimana instrumen kekuasaan negara dikelola secara nyata untuk memberikan kemaslahatan bagi publik. Dalam perkembangannya, keilmuan administrasi publik telah mengalami transformasi paradigma yang signifikan.

Paradigma *Old Public Administration* (OPA) yang dikembangkan Wilson (1887) dan Weber (1946) menekankan efisiensi birokrasi, hierarki organisasi, dan pemisahan tegas antara politik dan administrasi (Halim et al., 2025; Sokoh, 2020). Dalam paradigma ini, pelayanan publik diselenggarakan secara sentralistik dan birokratis. Kemudian, paradigma *New Public Management* (NPM) yang berkembang sejak 1980-an memasukkan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta ke dalam administrasi pemerintahan, seperti orientasi hasil (*outcome-based*),

kompetisi, dan akuntabilitas kinerja (Akbar, 2015). NPM menjadi relevan dalam penelitian ini karena PPKD Jakarta Selatan dituntut untuk beroperasi secara efisien, berorientasi pada kepuasan pengguna, dan menghasilkan *output* berupa tenaga kerja terampil yang terserap di pasar kerja.

Selanjutnya, paradigma *New Public Service* (NPS) yang diperkenalkan Denhardt (2003) menekankan bahwa pemerintah seharusnya "melayani" (*serve*) bukan "mengarahkan" (*steer*), menempatkan kepentingan publik di atas segalanya, dan memandang warga negara sebagai *citizen* bukan sekadar *customer* (Silalahi & Syafri, 2015). Dalam konteks PPKD Jakarta Selatan, NPS menuntut agar pelayanan pelatihan kerja didesain berdasarkan kebutuhan masyarakat pencari kerja secara partisipatif, sebuah orientasi yang sejalan dengan semangat penelitian kualitatif ini, yakni memahami pengalaman dan makna pelayanan dari sudut pandang penerima layanan itu sendiri, bukan semata dari capaian angka.

Kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini didekati melalui lima dimensi model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman et al. (1988), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Perlu ditegaskan bahwa kelima dimensi tersebut tidak digunakan sebagai instrumen pengukuran statistik melalui kuesioner berskala dan penghitungan *gap score* antara ekspektasi dan persepsi, melainkan diposisikan sebagai koridor konseptual dan panduan eksplorasi tematik dalam menyusun pedoman wawancara mendalam serta pedoman observasi lapangan.

Dengan kata lain, kelima dimensi ini berfungsi sebagai kategori analisis (*a priori codes*) yang membantu peneliti memetakan dan memahami secara naratif bagaimana kondisi fasilitas fisik, konsistensi layanan, daya tanggap petugas, kredibilitas kelembagaan, serta kepedulian personal dialami dan dimaknai oleh peserta pelatihan dan petugas PPKD Jakarta Selatan dalam praktik sehari-hari. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali mengapa dan bagaimana suatu dimensi pelayanan dirasakan kurang atau memadai, sesuatu yang tidak dapat ditangkap oleh

angka *gap score* semata. Di Indonesia, standar pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara layanan untuk memenuhi standar pelayanan minimal.

1.6.2.2. Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan subdisiplin administrasi publik yang berfokus pada pengelolaan organisasi pemerintah secara efektif dan efisien. Menurut Rainey (2014), manajemen publik mencakup fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) dalam konteks organisasi publik yang memiliki karakteristik berbeda dari sektor swasta (Yoserizal et al., 2023). Pada penelitian ini, manajemen publik diterapkan untuk membedah pengelolaan program pelatihan kerja di PPKD Jakarta Selatan secara naratif dan mendalam. Menurut Dessler (2020), manajemen pelatihan yang efektif meliputi empat tahap (Gustiana et al., 2022):

- a. analisis kebutuhan pelatihan (*Training Needs Analysis/TNA*);
- b. perancangan program pelatihan;
- c. implementasi pelatihan; dan
- d. evaluasi efektivitas pelatihan menggunakan model *Kirkpatrick* (1994).

Keempat tahap tersebut digunakan dalam penelitian ini sebagai kerangka penelusuran proses (*process tracing*) untuk memahami bagaimana PPKD Jakarta Selatan merancang dan menjalankan program pelatihannya secara kontekstual, bukan sebagai daftar pemeriksaan kepatuhan prosedural. Sejalan dengan itu, model *Kirkpatrick* (1994) mengidentifikasi empat level evaluasi pelatihan, yaitu (Smidt et al., 2009):

- a. *Reaction* yang mengukur kepuasan peserta terhadap program pelatihan;
- b. *Learning* yang mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan;

- c. *Behavior* yang mengukur perubahan perilaku kerja pasca-pelatihan; dan
- d. *Results* yang mengukur dampak pelatihan terhadap organisasi atau dalam konteks ini, terhadap penyerapan tenaga kerja.

Dalam penelitian ini tidak diterapkan sebagai skala evaluasi terukur melalui skor kepuasan atau uji *pre-test* maupun *post-test*, melainkan digunakan sebagai kerangka tematik untuk memandu penggalian narasi. Keempat level tersebut membantu peneliti menyusun pertanyaan wawancara yang berjenjang mulai dari bagaimana peserta memaknai pengalaman pelatihannya (*Reaction*), sejauh mana mereka merasa kompetensinya bertambah (*Learning*), bagaimana perubahan itu tercermin dalam sikap kerja mereka (*Behavior*), hingga bagaimana proses tersebut pada akhirnya berujung atau tidak berujung pada penyerapan kerja (*Results*). Dengan demikian, model *Kirkpatrick* berfungsi sebagai peta tema (*thematic map*), bukan instrumen skoring kuantitatif.

Manajemen SDM dalam sektor publik juga menekankan pentingnya kompetensi instruktur pelatihan. Menurut Mathis & Jackson (2011), efektivitas pelatihan sangat ditentukan oleh kualifikasi dan kompetensi pelatih, relevansi materi pelatihan dengan kebutuhan industri, serta ketersediaan fasilitas dan peralatan pelatihan yang memadai (Kushariyadi et al., 2025). Hal ini relevan dengan kondisi PPKD Jakarta Selatan yang memiliki berbagai kejuruan pelatihan seperti teknik las, menjahit, otomotif, komputer, tata boga, dan lain sebagainya. Akuntabilitas manajemen publik dalam penyelenggaraan pelatihan kerja juga diatur melalui regulasi pemerintah, antara lain Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Sislatkernas) dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja Nomor 8 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Berbasis Kompetensi (PBK).

1.6.2.3. *Governance*

Konsep *governance* dalam penelitian ini digunakan untuk memahami pola hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam

penyelenggaraan program pelatihan kerja dan penanggulangan pengangguran. Menurut United Nations Development Programme (UNDP), *good governance* dicirikan oleh sembilan prinsip utama yang di antaranya adalah partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis. Prinsip-prinsip ini digunakan sebagai lensa interpretatif untuk membaca relasi kelembagaan yang ditemukan di lapangan, bukan sebagai indikator penilaian bernilai numerik.

Dalam konteks ketenagakerjaan, *collaborative governance* (Ansell & Gash, 2008) menjadi kerangka penting untuk menjelaskan bagaimana PPKD Jakarta Selatan berkolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*), termasuk Disnakertrans DKI Jakarta, pelaku usaha, lembaga pendidikan vokasi, dan komunitas masyarakat dalam merancang dan menyelenggarakan program pelatihan yang relevan. *Network governance* (Kenis & Provan, 2008) juga relevan untuk menganalisis jejaring kerja sama antara PPKD dengan dunia usaha dan industri (DUDI) dalam hal penempatan peserta pelatihan pasca-program. Efektivitas jaringan ini sangat menentukan tingkat keberhasilan program pelatihan dalam menurunkan angka pengangguran. Efektivitas jaringan ini digali melalui penelusuran pengalaman aktor-aktor yang terlibat, guna memahami dinamika, hambatan, dan pola relasi yang tidak selalu tampak dalam dokumen formal.

Di tingkat lokal, konsep *local governance* menekankan pentingnya otonomi daerah dalam mengelola program ketenagakerjaan sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan pasar kerja setempat (Hartati et al., 2024). Jakarta Selatan sebagai salah satu wilayah administratif dengan tingkat kepadatan penduduk dan keragaman sektor industri yang tinggi memerlukan pendekatan *governance* yang adaptif dan responsif terhadap dinamika ketenagakerjaan lokal. Dalam perspektif *governance*, kualitas pelayanan dan pelatihan di PPKD Jakarta Selatan juga dipengaruhi oleh mekanisme pengawasan publik (*public oversight*), partisipasi masyarakat dalam perencanaan program, serta transparansi informasi mengenai program-

program yang tersedia, persyaratan pendaftaran, dan hasil penempatan kerja lulusan pelatihan.

1.6.2.4. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah salah satu upaya untuk memuaskan pelanggan, yang mana ini menjadi hal krusial untuk dilakukan pengoptimalan baik dari individu maupun sebuah organisasi (Carrisa et al., 2024). Hal ini dikarenakan bahwa pelayanan yang baik adalah cerminan daripada kualitas individu ataupun organisasi yang baik pula. Pelayanan didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang ditujukan untuk membantu, menyediakan, serta mengelola komoditas berupa barang maupun jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Merujuk pada pendapat ahli, Gronross mengungkapkan bahwasanya pelayanan merupakan serangkaian tindakan tidak berwujud yang lahir dari interaksi antara konsumen dengan staf atau fasilitas penyedia layanan (Christina, 2014).

Aktivitas ini pada dasarnya dirancang khusus oleh perusahaan untuk menyelesaikan berbagai kendala yang dihadapi oleh pelanggan. Dengan demikian, pelayanan dapat dimaknai sebagai ikhtiar yang muncul dari adanya interaksi antara pelanggan dengan individu atau organisasi dengan tujuan membantu, melayani, maupun mengelola barang ataupun jasa atau bahkan untuk menyelesaikan kendala yang dirasakan pelanggan. Ketika konsep pelayanan ini dibawa ke ranah tata kelola pemerintahan dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat luas, maka domainnya berubah menjadi pelayanan publik.

Dalam konteks ini, negara atau instansi pemerintah bertindak sebagai penyedia layanan, sementara warga negara adalah konsumennya. Menurut Poltak Sinambela, pelayanan publik esensinya adalah upaya aparatur negara dalam memenuhi segala kebutuhan dan ekspektasi warga negaranya. Hal ini sejalan dengan tujuan awal pembentukan suatu negara oleh masyarakat, yakni demi mendongkrak taraf kesejahteraan hidup mereka. Pada dasarnya, pemerintah sebagai representasi negara berkewajiban untuk mengakomodasi kebutuhan warganya. Perlu digarisbawahi bahwa

kebutuhan yang dimaksud bukan merujuk pada kepentingan individu, melainkan pemenuhan fasilitas dan pelayanan kolektif yang secara umum diharapkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan publik memiliki peranan yang penting dalam kehidupan bernegara. Hal ini dikarenakan masyarakat atau warga negara menuntut adanya pelayanan yang baik dari negara sebagaimana pada Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memandatkan bahwa cakupan pihak penyedia pelayanan publik meliputi seluruh instansi pemerintah, entitas korporasi, serta lembaga mandiri yang pendiriannya didasarkan pada instrumen Undang-Undang. Selain itu, status dan tanggung jawab ini juga melekat pada badan hukum lainnya yang eksistensinya dibentuk secara khusus demi menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat. Bila dilihat dari uraian mengenai definisi maupun penjelasan berdasarkan oleh mandat undang-undang, maka terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, di antaranya adalah:

- a. Pemerintah atau pemerintah daerah yang bertindak sebagai institusi penyedia dan pemberi layanan;
- b. Masyarakat, individu, atau organisasi penuntut kepentingan yang berkedudukan sebagai pelanggan/penerima manfaat layanan; dan
- c. Tingkat kepuasan yang diperoleh atau dirasakan oleh penerima layanan atas jasa yang diberikan.

Tentunya, dinamika negara melayani rakyatnya dalam hal pelayanan publik maka terdapat unsur maupun faktor di dalamnya yang mendukung keberhasilan suatu pelayanan, di antaranya adalah:

- a. Ketersediaan sistem informasi yang terintegrasi, mekanisme yang jelas, serta metode kerja yang efektif sangat dibutuhkan untuk menjamin kelancaran dan efisiensi jalannya proses pelayanan;
- b. Fokus utama terletak pada kompetensi dan perilaku aparat penegak/pelaksana layanan. Setiap aparatur dituntut untuk bersikap profesional, menjaga kedisiplinan, serta memiliki keterbukaan terhadap kritik dan saran dari masyarakat;

- c. Penyediaan fasilitas fisik dan ruang kerja yang representatif menjadi faktor pendukung yang vital. Hal ini mencakup penyediaan fasilitas penunjang kenyamanan publik, seperti ruang tunggu yang layak dan area parkir yang memadai; dan
- d. Sektor pelayanan publik harus adaptif mengingat latar belakang masyarakat selaku pengguna layanan sangatlah heterogen, baik dari segi tingkat pendidikan, kondisi sosial-ekonomi, maupun perilakunya.

Keempat unsur ini menjadi penting untuk diperhatikan bagi penyedia layanan publik yang dalam hal ini adalah pemerintah agar kegiatan pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pelayanan yang bermutu.

Dalam konteks penelitian ini, pelayanan publik menjadi salah satu teori yang digunakan, karena objek penelitian ini adalah salah satu penyelenggara pelayanan publik yang ditujukan untuk mengurangi tingkat pengangguran. Sehingga, keberadaan PPKD Jakarta Selatan tidak dapat dipandang sebatas lembaga pelatihan vokasi konvensional, melainkan sebagai wujud nyata manifestasi kehadiran negara (*state-led intervention*) dalam menjalankan fungsi pelayanan publik di sektor ketenagakerjaan. Efektivitas penanggulangan pengangguran struktural di wilayah urban pada akhirnya akan sangat bergantung pada bagaimana birokrasi PPKD Jakarta Selatan mampu mentransformasikan standar pelayanan administratif dan substantifnya menjadi sebuah pelayanan yang berintegritas, responsif, dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan industri modern.

Keberhasilan pemerintah dalam mengakomodasi kebutuhan kolektif tersebut tidak hanya dilihat dari kuantitas atau tersedianya layanan semata, melainkan sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas ini menjadi tolok ukur krusial, sebab ekspektasi masyarakat terhadap kinerja birokrasi terus meningkat seiring berkembangnya zaman. Pelayanan publik yang tidak berkualitas bukan saja menghambat pemenuhan hak-hak warga negara, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan publik (*public trust*) terhadap legitimasi pemerintah. Oleh

karena itu, guna memahami sejauh mana aparatur negara mampu menyelenggarakan pelayanan yang prima, maka urgensi mengenai dimensi dan indikator kualitas pelayanan menjadi hal yang fundamental untuk dikaji lebih mendalam.

1.6.2.5. Kualitas Pelayanan Publik

Sebagai inti dari kajian administrasi publik, diskursus mengenai pelayanan publik senantiasa berjalan linier dengan urgensi peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, maka perlu terlebih dahulu memaknai arti kata kualitas. Merujuk pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas merupakan tolak ukur atau kadar untuk menilai baik buruknya suatu entitas. Konsep ini merujuk pula pada tingkatan, derajat, serta mutu atas suatu kecakapan maupun kemampuan spesifik yang dimiliki. Bila dikaitkan dengan pelayanan publik, maka kualitas pelayanan publik ini dapat dimaknai sebagai tingkatan maupun kemampuan sebuah pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat selaku konsumen dalam sudut pandang pelayanan publik. Dalam beberapa literatur, kualitas pelayanan publik dipahami sebagai sebuah kondisi dinamis yang mengintegrasikan aspek produk, jasa, sumber daya manusia, proses pelaksanaan, serta lingkungan sekitar.

Esensi dari mutu pelayanan ini diukur secara langsung oleh masyarakat pada waktu aktivitas pelayanan publik tersebut berlangsung. Kemudian, merujuk pada pendapat Sviokla, kualitas pelayanan publik dimaknai sebagai keikutsertaan dalam mencapai sebuah keberhasilan untuk menciptakan kesan yang positif dari pelanggan serta mampu membuahkan sebuah kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan layanan publik ini merujuk pada bagaimana pelanggan merasa puas dan percaya dengan pelayanan yang diberikan serta pelayanan yang diberikan tersebut mampu berjalan secara selaras secara baik dengan aspek produk, jasa, sumber daya manusia, proses pelaksanaan, serta lingkungan sekitar. Sehingga, Reputasi suatu institusi publik sangat ditentukan oleh kualitas interaksi layanannya. Performa yang baik akan membuahkan

apresiasi yang positif, sedangkan layanan yang mengecewakan berpotensi merusak sentimen publik. Oleh karena itu, ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diterimanya berisiko memperburuk citra kelembagaan secara keseluruhan

Pemahaman terkait dengan kualitas pelayanan publik perlu diperkuat dengan bagaimana penilaian sebuah pelayanan publik agar dapat dikatakan memiliki sebuah kualitas yang baik. Terdapat metode yang dinamakan *SERVQUAL (service quality)* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry. Metode ini dapat diaplikasikan oleh perusahaan jasa guna meningkatkan pelayanannya. Kemudian, metode ini dapat digunakan lantaran adanya persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka inginkan. Dalam metode ini, terdapat 5 aspek yang dapat dilihat sehingga pelanggan dapat melihat sebuah kualitas pelayanan dapat digolongkan sebagai pelayanan yang baik atau buruk. Ke-5 aspek tersebut, di antaranya adalah:

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi ini menyoroti aspek visual dan infrastruktur nyata yang menunjang kenyamanan serta kelancaran proses pelayanan. Hal ini mencakup estetika penampilan aparatur, kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas atau alat bantu kerja, hingga kemudahan aksesibilitas bagi pengguna layanan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini berkaitan dengan kompetensi institusi dalam menyelenggarakan pelayanan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Parameter utamanya tercermin melalui kejelasan standar operasional baku, kecermatan pegawai, serta kemahiran teknis aparatur dalam mengoperasikan instrumen pelayanan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini mengukur tingkat kesiapan dan proaktifnya petugas dalam membantu serta merespons kebutuhan publik. Indikatornya meliputi kecepatan waktu penyelesaian layanan,

ketepatan tindakan, serta kepekaan aparatur dalam menindaklanjuti setiap keluhan atau aduan masyarakat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini menitikberatkan pada aspek kredibilitas kelembagaan serta kapasitas personal aparatur guna menumbuhkan rasa percaya dan aman pada masyarakat. Elemen pendukungnya meliputi penguasaan wawasan materi, keramahan, etika kesopanan bertutur kata, serta kecakapan petugas dalam menyampaikan informasi.

e. Empati (*Empathy*)

Dimensi ini menekankan pada kualitas hubungan interpersonal melalui pendekatan yang humanis dan penuh perhatian. Hal ini diwujudkan lewat jalinan komunikasi timbal balik yang baik, perlakuan yang adil tanpa adanya tindakan diskriminatif, serta sikap menghargai karakteristik setiap pengguna layanan.

Berdasarkan pemaparan kelima dimensi *SERVQUAL* tersebut, maka potret ideal mengenai mutu kinerja birokrasi tidak lagi bersifat abstrak, melainkan dapat dipetakan secara terukur melalui aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati dari para aparatur pelaksana. Dalam konteks penelitian ini, kelima dimensi tersebut tidak digunakan untuk menghasilkan skor statistik, melainkan diadopsi sebagai koridor tematis untuk membedah secara mendalam kualitas pelayanan pada PPKD Jakarta Selatan. Hal ini menjadi instrumen krusial karena PPKD Jakarta Selatan memikul tanggung jawab besar sebagai kepanjangan tangan pemerintah dalam menekan angka pengangguran struktural di kawasan urban.

Keberhasilan PPKD Jakarta Selatan dalam menciptakan portofolio kompetensi dan daya saing bagi angkatan kerja lokal sangat bergantung pada integrasi kualitas pelayanan internalnya. Apabila prasarana bengkel praktik tidak representatif (*tangible*), informasi dan kepastian jadwal diklat

tidak konsisten (*reliability*), atau respons kelembagaan dalam menjembatani keluhan bursa kerja dinilai lambat (*responsiveness*), maka program intervensi ini berpotensi gagal bertranslasi menjadi serapan tenaga kerja yang optimal di dunia industri. Oleh karena itu, pengkajian mendalam terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan ini diposisikan sebagai pisau analisis utama untuk mengurai tantangan, hambatan, serta melihat sejauh mana performa PPKD Jakarta Selatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang prima demi menanggulangi problem pengangguran struktural secara berkelanjutan.

1.7. Alur Kerangka Pemikiran Teoritis



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis

Sumber: Diolah peneliti, 2025

1.8. Operasionalisasi Konsep

Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang menuntut operasionalisasi variabel menjadi indikator terukur melalui instrumen berskala, penelitian kualitatif ini menetapkan fokus penelitian sebagai batasan sekaligus panduan penggalian data secara mendalam di lapangan. Fokus penelitian berfungsi mengarahkan peneliti pada aspek-aspek kunci yang akan dieksplorasi melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan telaah dokumentasi, tanpa membatasi diri pada capaian angka semata. Dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi dan Efektivitas Pelatihan Kerja pada PPKD Jakarta Selatan ini, terdapat tiga fokus utama yang ditetapkan:

(1) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini didalami menggunakan lima dimensi model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sebagai koridor tematik, bukan sebagai skala pengukuran gap score. Kelima dimensi tersebut menjadi acuan dalam menyusun pedoman wawancara dan observasi:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik). Ditelusuri melalui pengalaman dan penilaian informan atas ketersediaan, kelengkapan, dan kondisi fasilitas sarana-prasarana serta mesin praktik di bengkel PPKD Jakarta Selatan, kebersihan ruang kelas, hingga penampilan staf dan instruktur.
- b. *Reliability* (Keandalan). Ditelusuri melalui narasi informan mengenai konsistensi PPKD Jakarta Selatan dalam menyelenggarakan program dan materi pelatihan sesuai jadwal, prosedur, serta janji pelayanan yang telah dipublikasikan.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Ditelusuri melalui pengalaman peserta dan pencari kerja terkait kesiapan, kemauan, dan kecepatan respons staf administrasi maupun

instruktur teknis dalam membantu menyelesaikan kendala yang mereka hadapi.

- d. *Assurance* (Jaminan). Ditelusuri melalui persepsi informan atas pengetahuan, kompetensi teknis, dan kesopanan pegawai/instruktur, termasuk pemaknaan mereka terhadap fasilitasi Uji Kompetensi oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) sebagai bentuk jaminan legalitas keahlian.
- e. *Empathy* (Empati). Ditelusuri melalui pengalaman peserta atas perhatian personal dari institusi serta pemahaman instruktur terhadap keragaman kemampuan belajar peserta.

(2) Kualitas Pelatihan

Mengacu pada teori manajemen sumber daya manusia Anwar Prabu Mangkunegara, kualitas program pelatihan kerja didalami melalui empat aspek eksplorasi:

- a. Instruktur/Pelatih. Penggalian naratif atas kualifikasi keilmuan, pengalaman praktis di lapangan, serta kemampuan komunikasi pedagogis instruktur dalam mentransfer keahlian industri kepada peserta didik, sebagaimana dituturkan oleh instruktur dan dirasakan oleh peserta.
- b. Materi/Kurikulum. Penelusuran kesesuaian silabus, kelengkapan bahan ajar, dan modul pengajaran dengan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia serta kebutuhan riil dunia usaha dan dunia industri (DUDI), berdasarkan sudut pandang penyelenggara maupun peserta.
- c. Metode Pelatihan . Penggalian mendalam atas ketepatan pendekatan pembelajaran andragogi, termasuk pemaknaan informan terhadap praktik *training by doing* (dengan komposisi indikatif 75% praktik dan 25% teori) melalui demonstrasi, simulasi, dan studi kasus.
- d. Tujuan dan Sasaran. Eksplorasi terhadap kejelasan arah pencapaian akhir dan target pembentukan kompetensi (*hard*

skill dan *soft skill*) sebagaimana dipahami oleh penyelenggara dan dirasakan tercapai atau tidak oleh lulusan.

(3) Penanggulangan Pengangguran

Dalam kerangka penelitian ini, penanggulangan pengangguran dipahami bukan semata sebagai capaian persentase serapan kerja, melainkan sebagai proses institusional yang ditelusuri secara kualitatif mencakup bagaimana PPKD Jakarta Selatan berupaya menjembatani kesenjangan kompetensi tenaga kerja dengan kebutuhan industri, hambatan apa yang dihadapi dalam proses tersebut, dan bagaimana keberhasilan maupun kegagalan penyerapan itu dimaknai oleh berbagai pihak baik lulusan yang terserap ke pasar kerja formal (perusahaan pemberi kerja), yang membangun wirausaha mandiri, maupun yang belum terserap sama sekali. Data persentase serapan kelulusan dari dokumen PPKD digunakan sebagai konteks pelengkap (bukan alat ukur utama) untuk memperkaya interpretasi atas temuan kualitatif.

Tabel 1. 2 Fenomena Penelitian
Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026.

FOKUS	GEJALA	SUB GEJALA
Kualitas Pelayanan Publik dalam penelitian ini didalami menggunakan model <i>Service Quality</i> yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai koridor tematik, bukan skala pengukuran	<i>Tangibles</i>	a. Ketersediaan, kelengkapan, dan kondisi fasilitas sarana-prasarana serta alat praktik di PPKD Jakarta Selatan.
		b. Kebersihan ruang kelas.
		c. Penampilan staf dan instruktur.
	<i>Reliability</i>	a. Konsistensi PPKD Jakarta Selatan dalam menyelenggarakan program dan materi pelatihan sesuai jadwal.
		b. Kesesuaian dengan prosedur serta janji

		pelayanan yang telah dipublikasikan.
	<i>Responsiveness</i>	a. Kesiapan dan kemauan staf administrasi membantu menyelesaikan kendala peserta.
		b. Kecepatan respons instruktur teknis dalam menindaklanjuti kendala di lapangan.
	<i>Assurance</i>	a. Pengetahuan dan kompetensi teknis dalam menindaklanjuti kendala di lapangan.
		b. Kesopanan pegawai maupun instruktur dalam melayani.
		c. Fasilitas Uji Kompetensi oleh BNSP sebagai bentuk jaminan legalitas.
	<i>Empathy</i>	a. Perhatian perosnal dari institusi terhadap peserta.
		b. Pemahaman instruktur terhadap keragaman kemampuan belajar peserta.
	Instruktur atau Pelatih	a. Kualifikasi keilmuan instruktur.
		b. Pengalaman praktis instruktur di lapangan.
		c. Kemampuan komunikasi pedagogis dalam mentransfer keahlian industri kepada peserta.
Mengacu pada teori manajemen sumber daya manusia Anwar Prabu Mangkunegara, kualitas program pelatihan kerja didalami melalui empat aspek eksplorasi.	Materi atau Kurikulum	a. Kesesuaian silabus dengan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).

		b. Kelengkapan bahan ajar dan modul pengajaran.
		c. Kesesuaian materi dengan kebutuhan riil dunia usaha dan dunia industri.
	Metode Pelatihan	a. Ketepatan pendekatan pembelajaran andragogi.
		b. Praktik <i>training by doing</i> dengan komposisi indikatif 75% praktik dan 25% teori.
		c. Penggunaan demonstrasi, simulasi, dan studi kasus.
	Tujuan dan Sasaran	a. Kejelasan arah pencapaian akhir pelatihan.
		b. Target pembentukan kompetensi <i>hard skill</i> .
		c. Target pembentukan kompetensi <i>soft skill</i> .
Penanggulangan pengangguran dipahami bukan semata sebagai capaian persentase serapan kerja, melainkan sebagai proses institusional yang ditelusuri secara kualitatif.	Penjembatanan Kesenjangan Kompetensi	a. Upaya PPKD Jakarta Selatan menyelaraskan kompetensi lulusan dengan kebutuhan industri.
		b. Hambatan yang dihadapi dalam proses penyelarasan tersebut.
	Pemaknaan Keberhasilan atau Kegagalan Penyerapan	a. Perspektif lulusan yang terserap ke pasar kerja formal.
		b. Perspektif lulusan yang membangun wirausaha mandiri.
		c. Perspektif lulusan yang belum terserap sama sekali.

	Data Pelengkap	a. Persentase serapan kelulusan dari dokumen PPKD digunakan sebagai konteks pelengkap (bukan alat ukur utama) untuk memperkaya interpretasi kualitatif.
--	----------------	---

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah, dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2017). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan administrasi dan efektivitas pelatihan kerja dijalankan dan dimaknai oleh para pelaku di lapangan, bukan untuk menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel secara statistik.

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2013). Sifat deskriptif dalam penelitian ini mengacu pada pandangan Creswell (2014) bahwa penelitian deskriptif kualitatif berupaya menggambarkan, menguraikan, dan menginterpretasikan suatu fenomena sosial secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan fakta-fakta yang tampak di lapangan, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian (Creswell, 2017).

Kemudian, guna membedah sebuah fenomena secara komprehensif, penelitian kualitatif ini dikerucutkan melalui pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan kasus dipilih karena permasalahan yang diteliti yakni kualitas pelayanan administrasi dan efektivitas pelatihan kerja merupakan suatu program atau peristiwa spesifik yang terikat erat dengan batasan lokus, waktu, dan konteks kelembagaan tertentu. Merujuk pada pandangan Robert K. Yin (2018), pendekatan kasus merupakan inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena kontemporer secara mendalam di dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas-batas antara fenomena dan konteks tidak terlihat secara tegas. Dengan menerapkan pendekatan kasus ini, peneliti dapat mengeksplorasi secara spesifik pertanyaan tentang bagaimana dan mengapa dinamika pelayanan dan pelatihan kerja tersebut terjadi di lapangan, sehingga menghasilkan analisis yang lebih tajam, fokus, dan mendalam terhadap satu kesatuan kasus tersebut.

Berdasarkan definisi tersebut, penelitian ini secara spesifik menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus untuk menggambarkan secara mendalam kualitas pelayanan administrasi dan efektivitas pelatihan kerja pada PPKD Jakarta Selatan, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor penghambat optimalisasi penyerapan lulusannya, melalui penuturan, pengalaman, dan pemaknaan langsung dari para informan yang terlibat.

1.9.2. Situs Penelitian

Situs penelitian atau lokasi penelitian ini berada di PPKD Jakarta Selatan, yang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Provinsi DKI Jakarta. Menurut Sugiyono (2019), penentuan situs penelitian dalam penelitian kualitatif dilakukan secara purposif (Sugiyono, 2013), yakni dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa lokasi tersebut memiliki karakteristik dan relevansi yang kuat dengan fokus permasalahan yang diteliti.

Pemilihan PPKD Jakarta Selatan sebagai situs penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan, yaitu:

- a. PPKD Jakarta Selatan memiliki kekhasan tersendiri dibanding PPKD lain karena dikembangkan sebagai pusat keunggulan kejuruan *hospitality* (perhotelan, tata graha, dan *barista*) yang dilengkapi fasilitas berskala industri hotel
- b. posisi Jakarta Selatan sebagai kawasan bisnis dan perkantoran dengan karakteristik angkatan kerja muda urban yang dinamis;
- c. belum adanya kajian kualitatif serupa yang secara spesifik menganalisis kualitas pelayanan dan efektivitas pelatihan di PPKD Jakarta Selatan pasca-kondisi ekonomi 2025; serta
- d. aksesibilitas data dan keterbukaan informan yang memungkinkan peneliti melakukan penggalian data secara mendalam.

1.9.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, di mana informan dipilih karena dianggap paling mengetahui apa yang diharapkan peneliti atau memiliki kompetensi dan relevansi langsung dengan fokus penelitian. Sejalan dengan itu, Patton (2002) menegaskan bahwa logika di balik *purposive sampling* terletak pada pemilihan kasus-kasus kaya informasi (*information-rich cases*) untuk dikaji secara mendalam, bukan pada *representativeness* statistik seperti dalam penelitian kuantitatif (Patton, 2002).

Kriteria informan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan keterlibatan langsung dan pemahaman mendalam terhadap proses pelayanan dan pelatihan di PPKD Jakarta Selatan, yang secara garis besar terbagi ke dalam tiga kelompok subjek:

- a. Pihak internal pengelola, yakni Kepala UPT, kepala satuan pelaksana, serta staf administrasi PPKD Jakarta Selatan, sebagai informan yang memahami kebijakan, prosedur pelayanan, dan tata kelola kelembagaan.

- b. Instruktur/pelatih, sebagai informan yang memahami secara langsung pelaksanaan kurikulum, metode pengajaran, serta kendala teknis penyelenggaraan pelatihan di lapangan.
- c. Peserta/alumni pelatihan, baik yang telah terserap ke pasar kerja formal maupun yang belum terserap. Dalam hal ini, informan sebagai individu yang memberikan perspektif dari sisi penerima layanan serta mereka merupakan pihak pengguna langsung (*direct users*) yang paling mengetahui, mengalami, dan merasakan secara utuh kualitas pelayanan serta proses pembelajaran yang diselenggarakan oleh PPKD Jakarta Selatan

Jumlah informan dalam penelitian kualitatif tidak ditentukan berdasarkan rumus statistik, melainkan mengacu pada prinsip kejenuhan data (*data saturation*), yaitu titik ketika data dan informasi baru yang diperoleh tidak lagi memberikan tambahan pemahaman yang signifikan terhadap fokus penelitian (Miles et al., 2014; Team, 2003).

1.9.4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, biasanya berupa dokumen atau laporan yang tersedia.

- a. Data primer, berupa hasil wawancara mendalam dengan informan (pengelola PPKD, instruktur, dan peserta/alumni pelatihan) serta hasil observasi langsung peneliti atas proses pelayanan administrasi dan pelaksanaan pelatihan kerja di lokasi penelitian.
- b. Data sekunder, berupa dokumen resmi seperti data statistik BPS dan Disnakertransgi DKI Jakarta, laporan kinerja dan capaian program PPKD Jakarta Selatan, dokumen regulasi terkait (Undang-Undang Ketenagakerjaan, peraturan gubernur, peraturan menteri), serta studi literatur dan penelitian terdahulu yang relevan.

1.9.5. Sumber Data

Merujuk pada Lofland dalam Moleong (2017), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berdasarkan hal tersebut, sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

- a. informan (*person*), yaitu pihak-pihak yang telah disebutkan dalam subjek penelitian, sebagai sumber data melalui wawancara mendalam.
- b. Tempat dan peristiwa (*place*), yaitu lingkungan fisik PPKD Jakarta Selatan, mencakup ruang kelas, bengkel praktik, dan proses interaksi pelayanan administrasi yang berlangsung secara alamiah, sebagai sumber data melalui observasi.
- c. Dokumen (*paper*), yaitu arsip, laporan, data statistik, dan regulasi yang relevan, sebagai sumber data melalui studi dokumentasi.

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif yang menekankan triangulasi sumber dan metode, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga cara sebagaimana dijelaskan Sugiyono (2019) dan Creswell (2014), yaitu:

- a. Wawancara mendalam (*in-depth interview*). Dilakukan secara semi terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian, namun tetap terbuka terhadap pengembangan pertanyaan di lapangan. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019), wawancara semiterstruktur bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.
- b. Observasi partisipatif (*participant observation*). Peneliti terlibat langsung dalam mengamati aktivitas pelayanan administrasi dan proses pelatihan kerja di PPKD Jakarta Selatan untuk memperoleh gambaran kontekstual yang tidak selalu terungkap melalui wawancara. Bogdan dalam Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa dalam observasi partisipatif, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-

hari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian.

- c. Studi dokumentasi. Dilakukan dengan menelaah dokumen resmi, arsip, laporan kinerja, data statistik, serta regulasi terkait untuk melengkapi dan mengonfirmasi silang (*cross-check*) data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Menurut Yin (2018), penggunaan *multiple sources of evidence*, termasuk dokumen, penting untuk membangun validitas konstruk dalam penelitian yang bersifat studi kasus maupun deskriptif kualitatif.

1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif (*interactive model*) yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri atas tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan, yaitu:

- a. Kondensasi data (*data condensation*). Merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi ke dalam bentuk catatan yang lebih sistematis, sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan.
- b. Penyajian data (*data display*). Merupakan proses penyajian data yang telah dikondensasi ke dalam bentuk naratif, matriks, atau bagan, guna memudahkan peneliti memahami pola hubungan antarkategori tematik, seperti dimensi SERVQUAL dan aspek kualitas pelatihan yang telah ditetapkan pada fokus penelitian.
- c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Merupakan tahap akhir di mana peneliti menarik kesimpulan sementara yang bersifat longgar dan tetap terbuka, kemudian diverifikasi secara terus-menerus selama penelitian berlangsung hingga diperoleh kesimpulan yang kredibel dan didukung oleh bukti-bukti yang kuat dan konsisten.

Ketiga tahapan tersebut tidak berlangsung secara linear, melainkan bersifat siklikal dan interaktif sepanjang proses penelitian, sebagaimana ditegaskan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) bahwa analisis data kualitatif merupakan proses yang berkelanjutan, berulang, dan terus-menerus (*an ongoing, iterative enterprise*). Interpretasi data selanjutnya dilakukan dengan mengaitkan temuan lapangan dengan kerangka teoretis administrasi publik, manajemen publik, dan *governance* yang telah diuraikan pada sub-bab 1.5, guna menghasilkan pemaknaan yang utuh atas fenomena yang diteliti.

1.9.8. Kualitas Data (*goodness criteria*)

Untuk menjamin kualitas dan keabsahan data, penelitian ini menggunakan kriteria keterpercayaan (*trustworthiness*) yang dikembangkan oleh Lincoln dan Guba (1985), sebagai padanan kualitatif atas konsep validitas dan reliabilitas dalam penelitian kuantitatif. Kriteria tersebut terdiri atas empat aspek, yaitu:

- a. Kredibilitas (*credibility*). Menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian dari sudut pandang subjek yang diteliti. Kredibilitas dalam penelitian ini dibangun melalui triangulasi sumber (membandingkan data dari pengelola, instruktur, dan peserta/alumni), triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta mengonfirmasi kembali data dan interpretasi awal kepada informan untuk memastikan kesesuaiannya dengan apa yang dimaksudkan (Sugiyono, 2019).
- b. Keteralihan (*transferability*). Berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau dialihkan pada konteks atau situasi lain. Peneliti berupaya memenuhi kriteria ini dengan memberikan deskripsi yang rinci, mendalam, dan kontekstual (*thick description*) mengenai situs penelitian, subjek, dan proses penelitian, sehingga pembaca dapat menilai sendiri relevansi temuan bagi konteks lain, seperti PPKD di wilayah administratif lainnya.

- c. Kebergantungan (*dependability*). Berkaitan dengan konsistensi proses penelitian, yang diupayakan melalui audit trail, yaitu pendokumentasian seluruh proses penelitian secara sistematis, mulai dari pedoman wawancara, catatan lapangan, transkrip, hingga proses analisis data, sehingga proses penelitian dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan.
- d. Kepastian (*confirmability*). Berkaitan dengan objektivitas hasil penelitian, yang diupayakan dengan memastikan bahwa temuan dan interpretasi yang dihasilkan benar-benar berasal dari data lapangan, bukan semata dari sudut pandang atau bias subjektif peneliti. Hal ini dilakukan melalui proses reflektivitas peneliti serta pemeriksaan ulang (*cross-check*) secara konsisten terhadap seluruh tahapan analisis.