

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kecelakaan lalu lintas merupakan sebuah malfungsi kinerja secara perseorangan atau lebih komponen pengendara yang dapat menimbulkan korban, baik korban kematian, korban luka ringan hingga berat, serta kerusakan harta benda. Kecelakaan yang terjadi di jalan dapat dikelompokkan menjadi empat kelompok yakni kecelakaan beruntun, kecelakaan tunggal, kendaraan pedestrian dan kendaraan benda diam (Khisty & B.Kent Lall, 2003). Sesuai dengan Undang-Undang No. 22 tahun 2009, kecelakaan lalu lintas didefinisikan sebagai suatu kejadian yang tidak dapat diprediksi dan dapat secara tidak sengaja terjadi di jalan dengan melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lainnya, yang mengakibatkan korban manusia hingga kerusakan properti atau aset materi. Berdasarkan penjelasan mengenai kecelakaan lalu lintas tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kecelakaan lalu lintas terjadi pada lalu lintas di jalan yang tidak dapat diprediksi waktu dan lokasinya, melibatkan setidaknya satu kendaraan bermotor dan dapat mengakibatkan luka ringan atau berat pada korban, kematian, serta kerusakan materi.

Berdasarkan data dari Kementerian Perhubungan, jumlah kecelakaan lalu lintas darat di Indonesia per tahun 2019-2022 masih berada di angka yang cukup tinggi. Pada tahun 2019, jumlah kecelakaan lalu lintas berada di angka 116.411 kasus. Walaupun sempat mengalami penurunan pada tahun 2020 yang disebabkan karena arus lalu lintas kendaraan yang sempat menurun melihat adanya pembatasan

sosial guna menekan pandemi Covid-19 menjadi 100.028 kasus, namun pada tahun 2021 kembali naik menjadi 103.645 kasus yang mana jumlah kecelakaan lalu lintas darat di Indonesia naik 3,62% dibandingkan tahun sebelumnya. Selanjutnya pada tahun 2022 kasus kecelakaan kembali naik hingga mencapai angka 137.851 kasus.



**Gambar 1.1 Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas Darat di Indonesia Tahun 2019-2022**

(Sumber: [portaldata.kemenuh.go.id](https://portaldata.kemenuh.go.id), 2024)

Faktor utama dari kecelakaan lalu lintas adalah transportasi, baik transportasi umum maupun transportasi pribadi. Transportasi memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan mobilitas manusia dengan membantu perpindahan dari tempat asal ke tempat tujuan. Seiring dengan peningkatan mobilitas masyarakat, permintaan akan sarana transportasi yang memadai juga semakin meningkat. Transportasi umum darat menjadi salah satu pilihan masyarakat yang banyak diminati karena kemudahannya dalam segi pelayanan. Namun saat ini, seringkali masyarakat menghadapi masalah terkait kurangnya

pelayanan dalam transportasi umum sehingga menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat.

Kota Semarang sebagai salah satu Ibukota di Pulau Jawa memiliki tingkat aktivitas yang cukup besar khususnya dalam hal mobilitas. Letak strategis dan aksesibilitas yang memadai menjadikan Kota Semarang sebagai jalur utama dalam hal mobilitas yang menghubungkan masyarakat dengan provinsi lain di Pulau Jawa. Salah satu upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam hal mobilitas adalah dengan penyediaan layanan transportasi yang sesuai kebutuhan masyarakat dan mempertimbangkan berbagai aspek agar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang sudah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, program revitalisasi angkutan umum yang dicanangkan oleh Kementerian Perhubungan ini adalah untuk menstimulasi Pemerintah Daerah untuk melakukan perbaikan dalam jasa pelayanan angkutan umum. Wujud stimulasi yang dilakukan oleh Kementerian Perhubungan yaitu dengan memberikan bantuan berupa armada *Bus Rapid Transit* Trans Semarang atau yang biasa disebut BRT Trans Semarang.

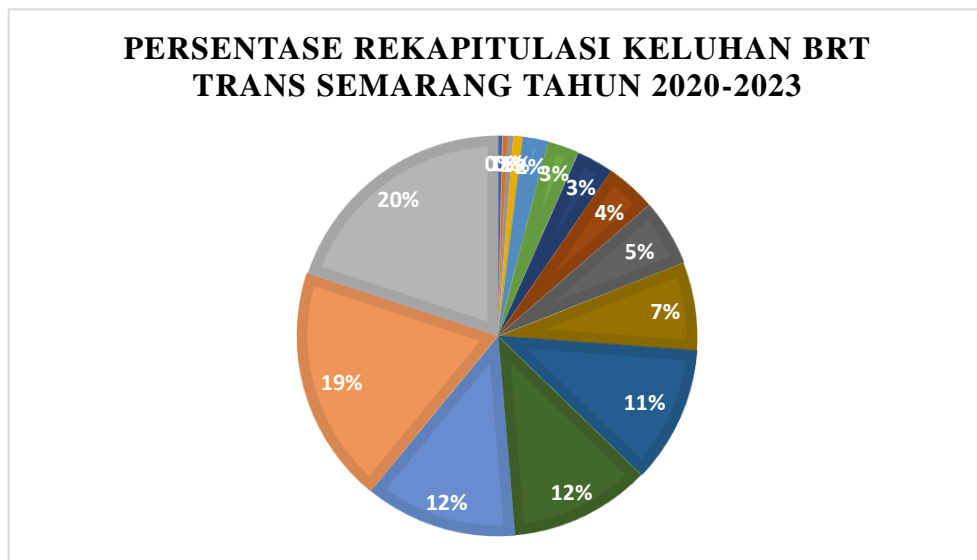
*Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang berfokus pada optimalisasi angkutan penumpang secara massal atau dalam jumlah banyak dengan menggunakan bus berukuran besar hingga sedang yang disesuaikan dengan kondisi jalan di Kota Semarang (Wibowo, 2020). *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang merupakan sebuah sistem transportasi berupa bus yang cepat, murah, serta memiliki fasilitas AC yang dioperasikan oleh BLU UPTD Trans Semarang dibawah Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang. BRT Trans Semarang

pada awalnya ditujukan untuk memperbaiki sistem layanan transportasi umum yang ada di Kota Semarang yang sudah ada namun kemudian mulai dikembangkan menjadi sistem transportasi umum yang memiliki keunggulan dalam hal layanan (Wibowo, 2020). BRT Trans Semarang juga menjadi salah satu daya tarik baik dari wisatawan atau warga lokal untuk memudahkan mobilitas masyarakat yang ingin mengelilingi Kota Semarang.

*Bus Rapid Transit* (BRT) menawarkan layanan dalam hal kenyamanan, keamanan, keselamatan, efisiensi waktu serta biaya ekonomis dengan harapan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dibandingkan transportasi umum lainnya yang sudah ada (Ichwinskyah dkk, 2018). Namun, pada realitanya terdapat beberapa masalah dalam kualitas pelayanan BRT Trans Semarang. Hal tersebut dapat diketahui karena BRT Trans Semarang telah membuka kesempatan kepada masyarakat untuk menyalurkan keluhannya terhadap pelayanan BRT melalui *Call center* 1-5000-94, media sosial *Facebook*, *Twitter*, dan *Instagram @transsemarang*, serta layanan aduan Sapa Mbak Ita. Adanya layanan tersebut dapat membantu masyarakat khususnya pengguna BRT yang ingin memberikan kritik dan saran atas pelayanan transportasi BRT Trans Semarang menjadi lebih mudah.

Berdasarkan jumlah laporan yang masuk, terhitung pada tahun 2020 pihak BLU UPTD Trans Semarang menerima sebanyak 452 keluhan masuk, kemudian di tahun 2021 sempat turun menjadi 133 keluhan. Namun, pada tahun 2022 keluhan yang masuk melonjak naik menjadi 1189 keluhan dan kembali turun menjadi 534 keluhan pada tahun 2023. Dari berbagai keluhan yang masuk dapat dikategorikan ke dalam 15 permasalahan dengan mayoritas keluhan yang dirasakan oleh

masyarakat berasal dari layanan pengemudi BRT. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil rekapitulasi keluhan yang masuk di BRT Trans Semarang pada tahun 2020-2023. Diketahui bahwa kategori komplain pelayanan sopir memiliki persentase paling besar yaitu 20%. Selanjutnya disusul oleh kategori komplain kondisi armada dengan persentase sebesar 19%. Serta dilanjutkan dengan kategori keluhan lainnya yang masuk ke BLU UPTD Trans Semarang. Hasil dari rekapitulasi keluhan yang masuk membuktikan bahwa keluhan mengenai layanan pengemudi BRT Trans Semarang menjadi prioritas yang harus segera diatasi.

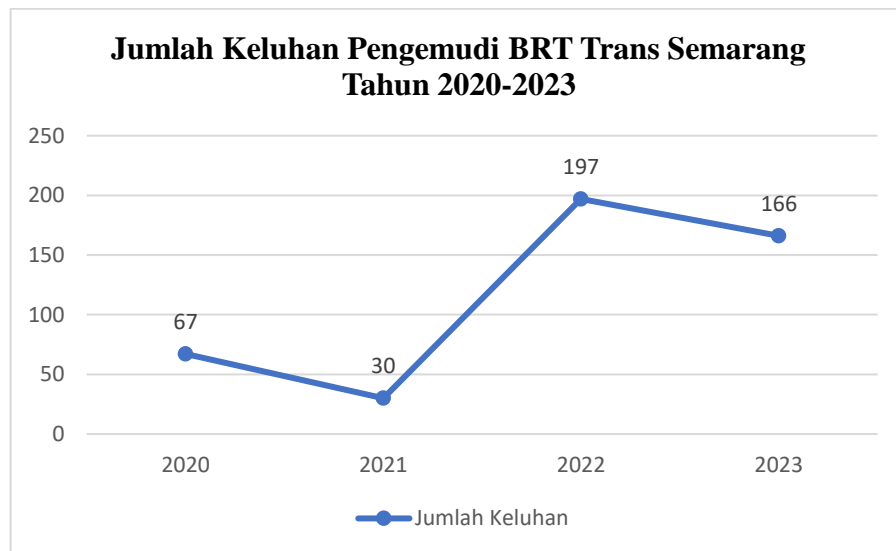


**Gambar 1.2 Persentase Rekapitulasi Keluhan BRT Trans Semarang Tahun 2020-2023**

*(Sumber: BLU UPTD Trans Semarang, 2024)*

Berdasarkan hasil rekapitulasi keluhan yang ada, diketahui bahwa terhitung pada tahun 2020 sebanyak 67 keluhan yang masuk mengenai pengemudi BRT Trans Semarang. Selanjutnya pada tahun 2021 sempat mengalami penurunan keluhan pengemudi menjadi 30 keluhan. Namun terjadi kenaikan di sepanjang tahun 2022 yaitu menjadi sebanyak 197 keluhan dan turun pada tahun 2023 menjadi

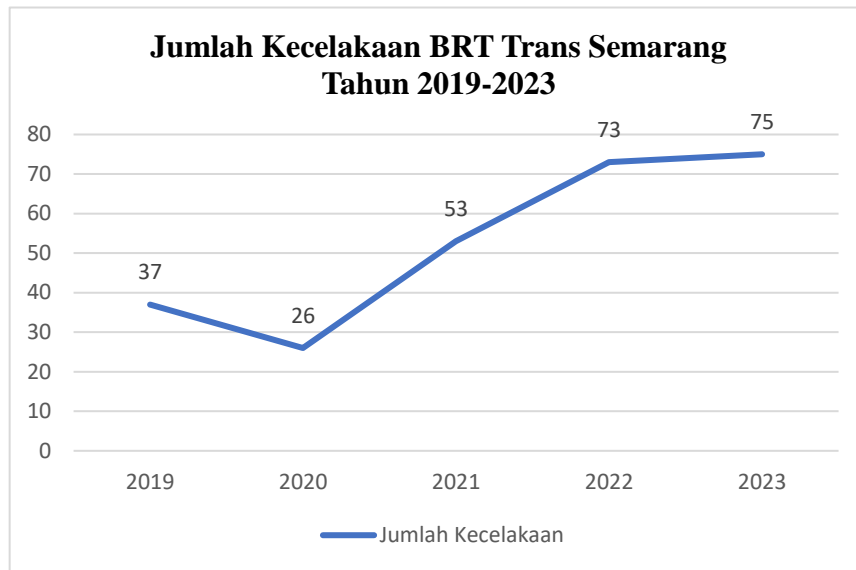
166 keluhan yang disampaikan masyarakat terkait pelayanan pengemudi bus armada *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dalam melayani transportasi umum yang dinilai tidak selaras dengan standar pelayanan.



**Gambar 1.3 Jumlah Keluhan Pengemudi BRT Trans Semarang Tahun 2020-2023**

(Sumber: BLU UPTD Trans Semarang, 2024)

Keluhan masyarakat terkait pengemudi BRT Trans Semarang merupakan laporan mengenai pengemudi ugal-ugalan, menerobos lampu merah, hingga melanggar marka lalu lintas. Hal tersebut tidak sejalan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2015 tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Maka dari itu, tidak jarang melalui adanya pelanggaran dan pelayanan yang kurang dari pengemudi yang tidak sesuai dengan standar keselamatan lalu lintas tersebut menimbulkan kecelakaan lalu lintas.



**Gambar 1.4 Jumlah Kecelakaan BRT Trans Semarang Tahun 2019-2023**

(Sumber: BLU UPTD Trans Semarang, 2024)

Berdasarkan data dari BLU Trans Semarang di atas, diketahui jumlah kecelakaan BRT Trans Semarang terus mengalami peningkatan dalam 3 tahun terakhir yang sebelumnya pada tahun 2020 sudah mengalami penurunan menjadi 26 kasus. Pada tahun 2021 jumlah kecelakaan mengalami kenaikan menjadi 53 kasus, lalu pada tahun 2022 naik kembali menjadi 73 kasus, dan data terakhir pada tahun 2023 kembali mengalami kenaikan menjadi 75 kasus. Kecelakaan tersebut berupa kasus kecelakaan BRT dengan mobil, motor, truk, hingga alasan kecelakaan lainnya. Banyaknya kasus kecelakaan BRT yang telah terjadi sebagian besar disebabkan oleh kelalaian pengemudi bus, sehingga banyak terjadi pemecatan terhadap pengemudi BRT karena banyaknya laporan dari masyarakat mengenai pelayanan dari BRT yang kurang memperhatikan keselamatan penumpang. Hal tersebut dilansir melalui berita acara *online* [tribunjateng.com](http://tribunjateng.com) yang memuat pertanyaan dari Kepala BLU UPTD Trans Semarang, bahwa pada tahun 2017

terdapat total 20 pengemudi BRT yang dipecat karena melanggar SOP. Sedangkan pada tahun 2018 dilansir melalui berita acara *online news.detik.com*, terjadi peningkatan pada pemecatan pengemudi bus yaitu terhitung ada 30 pengemudi BRT Trans Semarang diberhentikan dari pekerjaannya.

Kecelakaan BRT tidak jarang telah memakan korban jiwa yang berarti permasalahan ini termasuk masalah serius yang harus segera di atasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi keselamatan pengemudi dalam pengoperasian BRT Trans Semarang adalah praktik berkendara yang aman sehingga dapat membantu mengurangi risiko kecelakaan di jalan raya. Dalam mengemudi *Bus Rapid Transit* (BRT), diperlukan keterampilan khusus demi keselamatan dan kenyamanan di jalan raya. Tidak semua orang memiliki keterampilan tersebut karena juga diperlukan pengalaman yang cukup. Sejak awal rekrutmen, pengemudi belum diberikan pengetahuan yang lengkap mengenai *safety driving* dan layanan terhadap masyarakat. Perlu beberapa tahapan agar nantinya pengemudi menjadi lebih paham dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Untuk menjaga agar para pengemudi ada di kualitas yang tepat serta berkembang dengan baik maka diperlukan pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) bagi para pengemudi BRT Trans Semarang. Pelatihan sebagai investasi jangka panjang bagi suatu organisasi guna tercapainya tujuan mereka. Dalam jangka waktu yang panjang, sebuah organisasi yang menerapkan pelatihan dan pengembangan akan cenderung memiliki karyawan yang lebih terampil (M. Zaky, 2022). Hal tersebut juga bermanfaat dalam mengurangi biaya perekrutan yang tinggi serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dalam organisasi.



Pelatihan dan pengembangan menjadi aspek krusial dalam manajemen sumber daya manusia baik di sebuah lembaga, perusahaan maupun organisasi. Sumber daya manusia memegang peran utama dalam keberlanjutan suatu organisasi. Penting bagi karyawan untuk menjalani pelatihan dan pengembangan guna meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan mereka. Pertumbuhan yang cepat di lingkungan pekerjaan dan perubahan dalam jabatan pada suatu organisasi, kebutuhan akan pegawai yang berkualitas semakin mendesak. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan menjadi suatu keharusan untuk mengakomodasi perubahan dan memastikan pegawai memiliki kualifikasi yang memadai (Khurotin, N. et al, 2018).

Menurut Gomes, pelatihan merujuk pada bentuk upaya yang dijalankan dengan tujuan meningkatkan kinerja seorang pekerja pada pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawabnya atau terkait dengan tugas pekerjaannya (Natalia R. Onibala, 2017). Selain itu, pelatihan juga merupakan sebuah proses yang ditujukan kepada karyawan guna mengembangkan dan meningkatkan kemampuan baru yang diperlukan dalam menjalankan tugas pekerjaan tertentu. Pelatihan memberikan pengetahuan dan keterampilan spesifik yang dapat langsung digunakan oleh karyawan dalam pelaksanaan tugas mereka (Mathis & Jackson, 2010). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelatihan melibatkan berbagai upaya pengenalan untuk memperbaiki kinerja tenaga kerja pada tugas yang telah diamanahkan atau yang terkait dengan pekerjaannya.

Pengembangan memiliki cakupan yang lebih luas dalam usaha untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakteristik kepribadian

(Handoko, 2001). Selain itu, pengembangan sumber daya manusia (SDM) dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang teratur dan terencana yang dirancang oleh suatu organisasi untuk memfasilitasi para karyawan dengan keterampilan yang diperlukan guna mencukupi tuntutan pekerjaan, baik pada saat ini maupun di masa mendatang (Harris & DeSimone, 1999). Berdasarkan berbagai definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pengembangan merupakan sebuah proses perencanaan dalam hal pembelajaran atau pengelolaan karyawan yang bertujuan mencapai kinerja yang optimal, serta dilakukan untuk mempersiapkan individu agar mampu melaksanakan tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam suatu organisasi.

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia memainkan peran krusial dalam meningkatkan kinerja karyawan yang akan berdampak positif pada kinerja organisasi secara menyeluruh. Ketika pelatihan dilakukan secara berkelanjutan, berfokus pada pekerjaan karyawan, dan memiliki kualitas yang baik, sementara pengembangan dijalankan secara menyeluruh, maka akan memberikan peningkatan kinerja yang signifikan bagi para karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Tersedianya layanan umum berupa pelayanan BRT Trans Semarang harus dilakukan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dimiliki oleh BLU UPTD Trans Semarang. Berdasarkan SPM pada Pasal 5, menyatakan bahwa terdapat standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi guna menghindari resiko kecelakaan yang dapat disebabkan baik dari faktor manusia maupun dari faktor sarana dan prasarana. Dalam implementasinya, pengemudi harus mematuhi standar

yang telah ditentukan agar pengelolaan BRT Trans Semarang berjalan sesuai dengan tujuan melayani masyarakat Kota Semarang. Namun, dengan banyaknya kasus kecelakaan BRT yang telah terjadi membuktikan bahwa kurangnya pengemudi dalam mematuhi standar yang berlaku, oleh karena itu terdapat pelaksanaan pelatihan dan pengembangan oleh pengemudi BRT Trans Semarang. Pelatihan dan pengembangan SDM akan membantu perbaikan kualitas pegawai khususnya pengemudi BRT Trans Semarang. Hal tersebut dilakukan dengan melakukan optimalisasi pada pelatihan dan pengembangan SDM agar dapat menciptakan pegawai yang sesuai dengan kualifikasi dan memiliki kualitas baik sehingga dapat melayani masyarakat dengan maksimal serta terhindar dari permasalahan kecelakaan lalu lintas.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin melakukan analisis terhadap pelatihan dan pengembangan pegawai khususnya pengemudi BRT Trans Semarang sebagai upaya pengendalian dalam mengurangi angka kecelakaan BRT di Kota Semarang. Selanjutnya analisis diperlukan untuk mengetahui kekurangan dalam pelatihan dan pengembangan yang nantinya dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan bagi pihak manajemen BRT Trans Semarang. Oleh karena itu, penulis memilih judul “**Analisis Pelatihan dan Pengembangan Pengemudi *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang sebelumnya, ditemukan beberapa identifikasi masalah yang menjadi fokus penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Masih banyaknya jumlah kecelakaan BRT di Kota Semarang
2. Masih terdapat keluhan layanan dari masyarakat mengenai pengemudi BRT Trans Semarang
3. Masih terdapat pengemudi BRT Trans Semarang yang mengemudi tidak sesuai dengan SPM

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang sebelumnya, ditemukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelatihan dan pengembangan pengemudi BRT Trans Semarang?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi pelatihan dan pengembangan pengemudi BRT Trans Semarang?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelatihan dan pengembangan pengemudi BRT Trans Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor mempengaruhi pelatihan dan pengembangan pengemudi BRT Trans Semarang.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu kegunaan secara teoritis dan praktis.

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Diharapkan nantinya hasil penelitian ini dapat dijadikan pendorong dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan dapat menjadi referensi bagi

penelitian selanjutnya di masa yang akan datang, terutama bagi penulis yang akan melakukan penelitian mengenai pelatihan dan pengembangan pengemudi pada layanan BRT Trans Semarang.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Penulis**

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.

#### **2. 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 pelatihan dan pengembangan pengemudi BRT Trans Semarang serta faktor yang mempengaruhi.

#### **3. Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak terkait untuk melakukan perbaikan di masa depan. Selain itu, diharapkan juga mampu memberikan kontribusi evaluatif berupa informasi yang bermanfaat, serta memberikan kritik dan saran terkait pelatihan dan pengembangan pengemudi BRT Trans Semarang dalam rangka mengurangi kecelakaan di Kota Semarang.

## 1.6 Kajian Pustaka

### 1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merujuk pada beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh berbagai peneliti sebelumnya dan memiliki kesamaan dengan penelitian ini. Berikut adalah beberapa artikel dari penelitian terdahulu yang dipublikasikan dalam jurnal:

**Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti/ Tahun	Fokus Kajian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Fairuziah, A. K., & Prasetyaw an, 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.
2.	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.
3.	Sururama, dkk. / 2021	Mengetahui pelaksanaan pengembangan sumber daya aparatur melalui diklat teknis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.	Kualitatif	Dari keempat indikator yang digunakan, tiga diantaranya (pengetahuan, sikap, keterampilan) telah terimplementasikan dengan baik, dan yang satu (penampilan) masih belum terimplementasikan dengan baik.

No.	Peneliti/ Tahun	Fokus Kajian	Metode	Hasil Penelitian
4.	Widyastuti, E., & Riantisari, R. / 2023	Mengetahui pengembangan sumber daya manusia pada dinas pendidikan kabupaten klaten.	Kualitatif	Pengembangan sumber daya manusia di Kantor Pendidikan Klaten menggunakan metode pelatihan.
5.	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.
6.	Lase, Y., & Ndraha, A. B. / 2023	Mengetahui pelatihan dalam meningkatkan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Pengadilan Negeri 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.
7.	Audina, S. H. / 2021	Mengetahui pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi Usaha kecil dan Menengah.	Kualitatif	Pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM dapat meningkatkan <i>skill</i> (kemampuan) pelaku UKM serta menghasilkan produktivitas secara efektif dan efisien.
8.	Purnomo, M. E., dkk. / 2021	Mengetahui pengembangan sumber daya manusia serta kendala yang dihadapi dan upaya yang dilakukan dalam peningkatan	Kualitatif	Pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro sudah dilakukan dengan <i>training</i> dalam bentuk rapat dan studi kasus.

No.	Peneliti/ Tahun	Fokus Kajian	Metode	Hasil Penelitian
		kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro.		
9.	Ardiyanti, D., & Sadad, A. / 2021	Mengetahui implementasi pelatihan kerja dan faktor-faktor yang menghambat keberhasilan implementasi program pelatihan kerja di Kabupaten Pelalawan.	Kualitatif	Program pelatihan kerja kabupaten pelalawan belum dikatakan optimal yaitu dari kriteria komunikasi dan sumber daya.
10.	Rodiyah, I., & Sukmana, H. / 2021	Mengetahui pengembangan kapasitas SDM aparatur Desa Kenongo khususnya dalam hal pengembangan kapasitas SDM aparatur.	Kualitatif	Pengembangan kapasitas SDM aparatur Desa Kenongo yang difokuskan pada pengembangan kapasitas SDM aparatur melalui bimbingan teknis dan pelatihan IT belum dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Penelitian pertama, 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



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.

Penelitian kedua, 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 ketiga, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh Sururama, dkk (2021) dengan judul Pengembangan Sumber Daya Aparatur Melalui Diklat Teknis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. Fokus kajian yang diambil adalah mengetahui pelaksanaan pengembangan sumber daya aparatur melalui diklat

teknis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin serta mengetahui hambatan dan upaya yang dilakukan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan dari tiga indikator yaitu pengetahuan, sikap, dan keterampilan telah terimplementasikan dengan baik, namun indikator penampilan masih belum terimplementasikan dengan baik. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada penelitian oleh Sururama, dkk menganalisis menggunakan indikator pendidikan sedangkan penelitian ini menggunakan indikator pelatihan. Selain itu, pada penelitian tersebut hanya menganalisis hambatan yang terjadi sedangkan pada penelitian ini juga menganalisis mengenai faktor lain yang dapat mempengaruhi pelatihan dan pengembangan.

Penelitian keempat, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh Erma Widyastuti dan Rahmawati (2023) dengan judul Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten. Fokus kajian yang diambil adalah mengetahui pengembangan Sumber Daya Manusia pada Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia di Kantor Pendidikan Klaten menggunakan metode pelatihan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada penelitian oleh Erma Widyastuti dan Rahmawati tidak menggunakan indikator dari ahli untuk menganalisis pelaksanaan pelatihan dan pengembangan serta tidak menganalisis faktor yang mempengaruhi.

Penelitian kelima, 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 keenam, 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

dengan penelitian ini adalah pada penelitian oleh Y. Lase dan A. B. Ndraha tidak menganalisis faktor yang mempengaruhi dengan menggunakan indikator ahli.

Penelitian ketujuh, 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 kedelapan, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh M. E. Purnomo, dkk (2021) dengan judul Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro. Fokus kajian yang diambil adalah mengetahui pengembangan sumber daya manusia serta kendala yang dihadapi dan upaya yang dilakukan dalam peningkatan kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro sudah dilakukan dengan *training* dalam bentuk rapat dan studi kasus. Perbedaan dengan penelitian ini

adalah pada penelitian oleh M. E. Purnomo, dkk tidak menggunakan indikator dari ahli untuk menganalisis pelaksanaan pelatihan dan pengembangan. Selain itu, pada penelitian tersebut hanya menganalisis hambatan yang terjadi sedangkan pada penelitian ini juga menganalisis mengenai faktor lain yang dapat mempengaruhi pelatihan dan pengembangan.

Penelitian kesembilan, 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 kesepuluh, dalam penelitian terdahulu ditulis oleh I. Rodiyah dan H. Sukmana (2021) dengan judul Pengembangan Kapasitas SDM Aparatur dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Fokus kajian yang diambil adalah mengetahui pengembangan kapasitas SDM aparatur Desa Kenongo khususnya dalam hal

pengembangan kapasitas SDM aparatur dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas SDM aparatur Desa Kenongo yang difokuskan pada pengembangan kapasitas SDM aparatur melalui bimbingan teknis dan pelatihan IT belum dilaksanakan sebagaimana mestinya. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada penelitian oleh I. Rodiyah dan H. Sukmana tidak menganalisis menggunakan indikator ahli sedangkan pada penelitian ini akan menggunakan indikator pelatihan menurut Mangkunegara (2013). Selain itu, pada penelitian tersebut hanya menganalisis hambatan yang terjadi sedangkan pada penelitian ini juga menganalisis mengenai faktor lain yang dapat mempengaruhi pelatihan dan pengembangan.

### **1.6.2 Administrasi Publik**

Secara istilah, Faried Ali mengartikan administrasi sebagai tindakan mengurus, mengatur, dan mengelola (Sellang, 2016). Dari segi etimologi, Silalahi menjelaskan bahwa istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris "*administration*" dengan bentuk infinitif "*to administer*" yang artinya mengelola atau menggerakkan (Sellang, 2016). Selain itu, Yogi juga menjelaskan bahwa kata "Publik" merupakan kata serapan dari bahasa Inggris "*public*" yang telah digunakan bangsa Indonesia selama bertahun-tahun untuk mengindikasikan keterkaitan dengan masyarakat (Sellang, 2016).

Administrasi Publik menurut Chandler dan Plano dapat diartikan sebagai suatu proses yang melibatkan penggunaan sumber daya dan personel publik yang kemudian diorganisir dan dikordinasikan untuk merumuskan,

melaksanakan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik (Keban, 2014). Mereka juga menyatakan bahwa administrasi publik merupakan gabungan seni dan ilmu yang bertujuan untuk menata urusan publik dan melaksanakan tugas-tugas yang telah diputuskan. Selain itu, menurut Michael M. Harmon, administrasi publik membahas berbagai keputusan, termasuk keputusan yang mempengaruhi kehidupan masyarakat, keputusan yang diambil atas nama publik, dan keputusan yang menggunakan sumber daya publik (Sellang, 2016).

Dari pandangan para ahli tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah suatu bidang pengetahuan dan keterampilan yang melibatkan sekelompok individu di dalam suatu organisasi publik yang bekerja bersama secara rasional untuk mencapai tujuan-tujuan publik. Definisi administrasi yang lebih menyeluruh merujuk pada proses kolaboratif yang dilakukan oleh sekelompok individu dalam suatu organisasi publik yang secara rasional melakukan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan terhadap manusia dan infrastruktur untuk mencapai tujuan utama yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

### **1.6.3 Paradigma Administrasi Publik**

Administrasi publik adalah bidang pengetahuan yang dinamis sehingga mengalami perkembangan dan penyesuaian seiring berjalannya waktu sesuai dengan tuntutan dan tantangan yang muncul. Para ahli menyajikan paradigma-administrasi publik yang mencerminkan pandangan mereka terhadap peran dan tantangan dalam menanggapi berbagai masalah. Salah satu konsep paradigma-

administrasi publik yang terkenal berasal dari Nicholas Henry (1975), yang mengidentifikasi enam paradigma yang dikelompokkan berdasarkan fokus dan lokus kepentingan masing-masing. Keenam paradigma tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. **Paradigma pertama** atau biasa dikenal sebagai paradigma dikotomi Politik administrasi dari tahun 1900-1926, menitikberatkan pada pemisahan urusan politik dan administrasi dalam fungsi utama pemerintahan. Paradigma ini menekankan bahwa masalah-masalah pemerintahan, politik, dan kebijakan terkait erat dengan urusan politik, sementara organisasi, kepegawaian, dan penyusunan anggaran di dalam sebuah birokrasi merupakan fokus dari urusan administrasi.
- b. **Paradigma kedua** pada tahun 1927-1937, menciptakan prinsip-prinsip administrasi negara yang menggambarkan adanya kemajuan baru dalam bidang tersebut dan mencapai puncak reputasinya. Pada sekitar tahun 1930-an, administrasi negara mulai menerima masukan dari berbagai sektor, termasuk industri dan pemerintahan lainnya, menegaskan bahwa administrasi negara dapat melibatkan diri dalam semua aspek kehidupan.
- c. **Paradigma ketiga** berkembang pada tahun 1950-1970 yang merupakan penjabaran mengenai administrasi negara sebagai ilmu politik. Pada fase ini, upaya dilakukan untuk meredefinisikan hubungan konseptual antara administrasi negara dan ilmu politik. Hal tersebut didasari pada ruang lingkup administrasi negara yang pada dasarnya adalah kekuasaan baik kepada administrasi negara itu sendiri maupun kepada masyarakat.



Perkembangan pada paradigma ini bertujuan untuk meredakan ketegangan di kalangan yang menganggap ada perbedaan antara ilmu administrasi negara dan ilmu politik.

- d. **Paradigma keempat** yang berlangsung pada periode 1956-1970, menciptakan era administrasi negara sebagai ilmu administrasi. Manajemen menjadi prinsip yang diperbarui secara ilmiah dan mendalam, mencakup bidang seperti perilaku organisasi, analisis manajemen, dan penerapan teknologi modern. Terdapat keyakinan bahwa ilmu manajemen memiliki peran penting dalam praktik administrasi, diwujudkan melalui penggunaan teknik organisasi. Pada periode ini, perkembangan keorganisasian terjadi dengan cepat, melibatkan peran aktif para ilmuwan dalam menganalisis struktur negara, bahkan mulai merumuskan pemikiran filosofis mengenai esensi negara.
- e. **Paradigma kelima** mulai berkembang sejak tahun 1970, menempatkan administrasi negara sebagai administrasi negara itu sendiri. Pengembangan administrasi negara tidak hanya difokuskan pada peran administrasi negara sebagai ilmu murni, tetapi juga pada pengembangan teori organisasi. Fokus utama dalam perhatian pada teori organisasi adalah bagaimana dan mengapa organisasi beroperasi, perilaku individu dalam organisasi, dan proses pengambilan keputusan didalamnya. Pada paradigma ini, administrasi publik lebih terorientasi pada teori dan teknik administrasi, manajemen modern, politik-ekonomi, serta proses pembuatan, analisis, dan metode pengukuran hasil kebijakan publik.

f. **Paradigma keenam** mulai berkembang sejak tahun 1997 menegaskan posisi administrasi publik sebagai Administrasi Publik Baru atau *Governance*. Fokus utama paradigma ini adalah upaya untuk mengorganisir, menggambarkan, atau membentuk organisasi yang mencakup nilai-nilai kemanusiaan, serta memiliki sistem yang demokratis, responsif, dan melibatkan partisipasi masyarakat. Terdapat pendapat bahwa perspektif administrasi publik sebelumnya menggambarkan negara seperti perusahaan sehingga perlu disesuaikan kembali. Konsep "*new public service*" kemudian muncul dengan gagasan bahwa negara seharusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat secara demokratis, jujur, dan akuntabel. Warga negara dianggap sebagai pemilik pemerintahan dan dapat berpartisipasi bersama-sama untuk mencapai tujuan yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dianggap sebagai akumulasi kepentingan pribadi, melainkan sebagai hasil dari dialog dan partisipasi masyarakat dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. Dalam paradigma ini, masyarakat ditempatkan sebagai publik, bukan sebagai pelanggan, dan memiliki peran penting dalam negara. Administrator diharapkan responsif terhadap kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan negara.

Penelitian ini berfokus pada Paradigma keenam sebagai Paradigma Administrasi publik baru atau *governance* yang kemudian memunculkan konsep *new public service*. Pandangan *new public service* adalah suatu paradigma dalam bidang administrasi publik yang menekankan pelaksanaan pelayanan publik yang demokratis dan adil secara sosial. Pada konteks

tersebut, penyelenggara pelayanan berupaya memahami kepentingan publik (*public interest*) dalam pelaksanaan layanan publik. Untuk mewujudkan prinsip tersebut, perhatian utama diberikan pada sistem pelayanan publik, termasuk manajemen sumber daya manusianya. Program-program pengembangan sumber daya manusia untuk aparatur dirancang untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan kemampuan untuk terlibat dalam penyelesaian masalah layanan publik. Dalam penelitian ini memfokuskan pada sumber daya manusia yang mampu melayani kebutuhan masyarakat sehingga diperlukan pelatihan dan pengembangan kepada pegawai layanan.

#### **1.6.4 Manajemen Publik**

Manajemen Publik, menurut konsep Shafritz dan Russel, dapat didefinisikan sebagai usaha seseorang untuk mengambil tanggung jawab dalam mengelola suatu organisasi dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan teknologi untuk mencapai tujuan organisasional (Kebab, 2008). Pandangan lain juga menginterpretasikan manajemen publik sebagai tindakan pengelolaan pemerintah, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Nor Ghofur, 2014).

Pandangan lain menurut Overman, menegaskan bahwa manajemen publik bukanlah "*scientific management*" walaupun sangat dipengaruhi oleh konsep tersebut (Keban, 2008). Tidak hanya itu, manajemen publik juga bukanlah "*policy analysis*" atau administrasi publik semata namun lebih dari itu. Konsep ini mencerminkan dinamika tekanan antara orientasi politik

kebijakan di satu sisi dan aspek-aspek umum organisasi di sisi lain. Dengan demikian, manajemen publik dapat dianggap sebagai studi interdisipliner yang menggabungkan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dengan aspek-aspek seperti sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik (Keban, 2008).

## **1.6.5 Manajemen Sumber Daya Manusia**

### **1.6.5.1 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 (Prasadja R, 2018). Pandangan lain berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah sistem yang memiliki tujuan dalam memengaruhi sikap, perilaku, dan kinerja karyawan agar dapat menyalurkan kontribusi optimal dalam upaya mencapai target atau sasaran di sebuah perusahaan (Suparyadi, 2015).

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.

#### **1.6.5.2 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. Semua fungsi tersebut harus diimplementasikan dan dikembangkan untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif dan efisien. Pada penelitian ini akan menganalisis pada fungsi pengembangan karena fokus pada pelatihan dan pengembangan yang dilakukan pengemudi BRT Trans Semarang guna mewujudkan peningkatan pada keterampilan teknis, teoritis, dan konseptual pengemudi dalam rangka meminimalisir jumlah kecelakaan BRT Trans Semarang.

## **1.6.6 Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia**

### **1.6.6.1 Pengertian Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya**

#### **Manusia**

Pelatihan adalah suatu proses dimana seorang karyawan memperoleh kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu. Dalam konteks ini, pelatihan memberikan wawasan dan keterampilan yang khusus kepada karyawan, yang dapat segera digunakan dalam pekerjaan mereka saat itu (Mathis & Jackson, 2010). Selain itu, Sikula juga mengartikan pelatihan sebagai suatu proses pendidikan berjangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, dimana karyawan non-manajerial memperoleh wawasan dan keterampilan teknis dengan tujuan yang terbatas (Mangkunegara, 2013).

Pengembangan merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menangani berbagai tugas dan untuk mengembangkan keterampilan yang melebihi kebutuhan pekerjaan mereka saat ini (Mathis & Jackson, 2010). Pengembangan memiliki cakupan yang lebih luas berfokus pada peningkatan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan sifat-sifat kepribadian karyawan. Pengembangan lebih berorientasi pada kebutuhan umum jangka panjang dalam organisasi (Sunyoto, 2012).

Dari penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa pelatihan dan pengembangan adalah proses pendidikan yang memiliki tujuan pada peningkatan wawasan dan keterampilan karyawan, baik



dalam jangka pendek maupun jangka panjang, untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien. Pelatihan dan pengembangan dilakukan melalui prosedur yang terorganisir dan sistematis.

#### **1.6.6.2 Tujuan Pelatihan dan Pengembangan**

Menurut Sunarto dan Sahedhy (Sunyoto, 2012), tujuan dari pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, antara lain:

1. Peningkatan kinerja karyawan
2. Pembaharuan keterampilan karyawan
3. Mengatasi kesenjangan antara kinerja yang diprediksi dengan kinerja aktual karyawan
4. Penyelesaian permasalahan operasional
5. Mendorong promosi karyawan
6. Membimbing orientasi karyawan terhadap organisasi
7. Memenuhi kebutuhan perkembangan individu

Tujuan lain dari pelatihan dan pengembangan melibatkan upaya untuk meningkatkan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan tertentu dengan tingkat kepuasan yang optimal (Marwansyah, 2012). Wexly dan Latham berpendapat bahwa terdapat beberapa tujuan dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan, seperti peningkatan kesadaran diri, pengembangan keterampilan karyawan dalam satu atau lebih bidang, serta peningkatan motivasi secara individual guna melaksanakan pekerjaan dengan kepuasan

(Marwansyah, 2012). Secara keseluruhan, tujuan umum dari pelatihan dan pengembangan yaitu menyediakan sumber daya manusia yang siap digunakan, baik dari segi kompetensi, manajerial, maupun perilaku, sehingga mampu memberikan kontribusi positif yang konsisten sesuai dengan perkembangan persaingan dan perubahan tuntutan pekerjaan.

### **1.6.6.3 Manfaat Pelatihan dan Pengembangan**

Menurut Sunarto dan Sahedhy (Sunyoto, 2012), selain terdapat tujuan pelatihan, mereka juga mengemukakan beberapa manfaat, di antaranya:

1. Peningkatan kuantitas sekaligus kualitas produktivitas
2. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar kinerja yang dapat diterima
3. Penciptaan sikap loyalitas dan kerja sama yang lebih menguntungkan
4. Pemenuhan kebutuhan perencanaan sumber daya manusia
5. Pengurangan jumlah dan biaya kecelakaan kerja
6. Bantuan kepada karyawan dalam meningkatkan dan mengembangkan diri secara pribadi

Selain itu, bagi sebuah organisasi, terdapat sejumlah manfaat yang dapat diperoleh dari penyelenggaraan program pengembangan karyawan. Menurut Siagian (Sunyoto, 2012) manfaat tersebut mencakup:

1. Peningkatan produktivitas kerja dalam organisasi
2. Terwujudnya hubungan yang harmonis antara dan bawahan
3. Pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat
4. Peningkatan semangat kerja dan komitmen dari seluruh karyawan
5. Memperlancar jalannya komunikasi yang efektif
6. Penyelesaian konflik secara fungsional

#### **1.6.6.4 Jenis Pelatihan dan Pengembangan**

Terdapat dua jenis pelatihan dan pengembangan (Hasibuan, 2009), antara lain:

1. Pelatihan dan pengembangan secara formal, merujuk pada kegiatan pelatihan yang diadakan secara resmi oleh organisasi atau perusahaan untuk karyawan-karyawan mereka. Kegiatan ini dijalankan secara teratur dan terjadwal, mengacu pada kurikulum yang telah direncanakan sebelumnya berdasarkan kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Dengan demikian, materi pelatihan dapat saling terkait dan meningkatkan keterampilan pelaksanaan pekerjaan, baik dalam konteks saat ini maupun ke depan. Metode pelatihan formal dilakukan melalui partisipasi dalam sesi kelas atau melalui lembaga-lembaga pelatihan resmi.
2. Pelatihan dan pengembangan secara informal, merupakan kegiatan yang bertujuan meningkatkan kemampuan,

keterampilan, dan pengetahuan individu berdasarkan inisiatif dan usaha pribadi. Metode yang dapat diterapkan dalam pelatihan informal melibatkan pemahaman *literature* yang relevan dengan pekerjaan atau tanggung jawab jabatan mereka. Melalui pendekatan ini, individu belajar dan mengembangkan diri secara tidak resmi, menunjukkan motivasi intrinsik untuk meningkatkan diri. Pendekatan ini juga memberikan manfaat bagi organisasi dengan meningkatkan prestasi dan produktivitas karyawan.

#### **1.6.6.5 Metode Pelatihan dan Pengembangan**

Metode pelatihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar belakang peserta, dan faktor lainnya. Beberapa metode yang umumnya digunakan meliputi:

##### **1. Metode Praktik Kerja Langsung (*On The Job*)**

Peserta melakukan latihan langsung di tempat kerja untuk belajar dan meniru pekerjaan di bawah bimbingan seorang pengawas.

Metode ini dibedakan menjadi dua cara:

- Formal, dimana seorang karyawan senior ditunjuk sebagai pengawas dan peserta melakukan pekerjaan dengan cara yang sama seperti yang dilakukan oleh karyawan senior.

- Informal, dimana pelatih meminta peserta untuk memperhatikan orang lain yang sedang bekerja, lalu mereka diinstruksikan untuk mempraktikkannya.

## 2. Metode *Vestibule*

*Vestibule* merupakan salah satu bentuk pelatihan dimana instruktur bukan merupakan pimpinan langsung, namun merupakan seorang pelatih khusus (*trainer specialist*). Pelatihan dilakukan dengan melakukan percobaan menggunakan duplikat dari bahan, alat, dan kondisi sebenarnya yang akan ditemui saat bekerja.

## 3. Metode *Apprenticeship*

Metode ini merupakan salah satu cara untuk mengasah keahlian tertentu, terutama dalam pertukangan, sehingga karyawan dapat mempelajari semua aspek dari pekerjaan mereka. Sistem ini umumnya digunakan untuk pekerjaan yang memiliki keterampilan cukup tinggi.

## 4. Metode *Demonstration and Example*

*Demonstration and example* merupakan metode yang melibatkan peragaan dan penjelasan tentang cara melakukan pekerjaan dengan memberikan contoh atau percobaan berupa demonstrasi. Metode ini cukup efektif karena para peserta dapat melihat teknik kerja dan menerima penjelasan, bahkan dapat mencoba mempraktikkannya.

## 5. Metode *Simulation*

*Simulation* merupakan metode yang dilakukan dengan cara menciptakan situasi atau kejadian yang mirip dengan situasi sebenarnya, meskipun hanya bersifat tiruan. Simulasi digunakan sebagai teknik untuk mendekati konsep sebenarnya dari pekerjaan yang akan dihadapi.

#### 6. Metode *Classroom Methods*

Metode pertemuan dalam kelas, seperti *lecture* (pengajaran), *conference* (rapat), *programmed instruction*, metode studi kasus, *role playing*, metode diskusi, dan metode seminar.

#### **1.6.6.6 Pelatihan dan Pengembangan**

Pada penelitian ini akan menggunakan indikator pelatihan karyawan menurut Mangkunegara (2013: 57) diantaranya:

##### a) Instruktur

Mengingat pelatihan umumnya fokus pada peningkatan keterampilan, maka *trainer* yang dipilih untuk menyampaikan materi pelatihan karyawan harus memiliki kualifikasi yang memadai sesuai dengan bidangnya, pribadi yang kompeten, memiliki keterampilan dan memiliki pendidikan yang baik untuk melaksanakan pelatihan bagi karyawan.

##### b) Peserta

Peserta pelatihan karyawan harus melewati seleksi berdasarkan persyaratan dan kualifikasi yang sesuai. Selain itu, peserta

pelatihan juga diharapkan memiliki semangat yang tinggi untuk mengikuti pelatihan karyawan.

c) Materi

Materi pelatihan karyawan SDM merupakan kurikulum yang harus sesuai dengan tujuan pelatihan yang ingin dicapai oleh perusahaan, dan materi tersebut harus secara berkala diperbarui agar peserta dapat memahami kondisi terkini yang terjadi.

d) Metode

Metode pelatihan karyawan akan lebih efektif jika sesuai dengan jenis materi dan karakteristik peserta pelatihan. Metode yang dipilih harus dapat menjamin pelaksanaan program pelatihan sumber daya manusia berjalan secara efektif.

e) Tujuan Pelatihan

Tujuan pelatihan harus ditetapkan secara jelas, terutama dalam hal penyusunan rencana aksi (*action plan*) dan menetapkan sasaran. Tujuan pelatihan juga mencakup hasil yang diharapkan dari pelaksanaan sebuah pelatihan.

Dengan menggunakan indikator pelatihan karyawan tersebut diharapkan dapat dengan jelas mendeskripsikan pelaksanaan pelatihan karyawan yang telah diselenggarakan.

### **1.6.7 Faktor Yang Mempengaruhi Pelatihan dan Pengembangan**

Dalam rangka program pelatihan dan pengembangan di lembaga atau organisasi, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelatihan

tenaga kerja, baik yang bersifat mendukung maupun menghambat. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberlangsungan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (Marwansyah, 2012), antara lain:

a) Dukungan Manajemen Puncak

Dalam suatu organisasi, program pelatihan harus mendapatkan dukungan sepenuhnya dari manajemen puncak. Dukungan manajemen puncak dapat ikut dalam menyelaraskan tujuan pelatihan. Selanjutnya, dukungan tersebut harus diimplementasikan melalui alokasi sumber daya yang sesuai dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

b) Komitmen para spesialis dan generalis

Diperlukan bentuk komitmen yang kuat dan keterlibatan para manajer umum dalam mengelola sumber daya manusia, dalam hal ini khususnya manajer spesialis dalam pelatihan dan pengembangan SDM.

c) Kemajuan teknologi

Kemajuan teknologi tidak hanya berdampak pada identifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan, tetapi juga pada pemilihan metode pelatihan dan pengembangan.

d) Kompleksitas organisasi

Struktur organisasi yang kompleks mempengaruhi pelatihan dan pengembangan, terutama ketika tugas individu dan tim menjadi lebih luas dan kompleks. Akibatnya, karyawan menghabiskan lebih banyak waktu dalam pekerjaan yang lebih rumit dari sebelumnya. Oleh karena



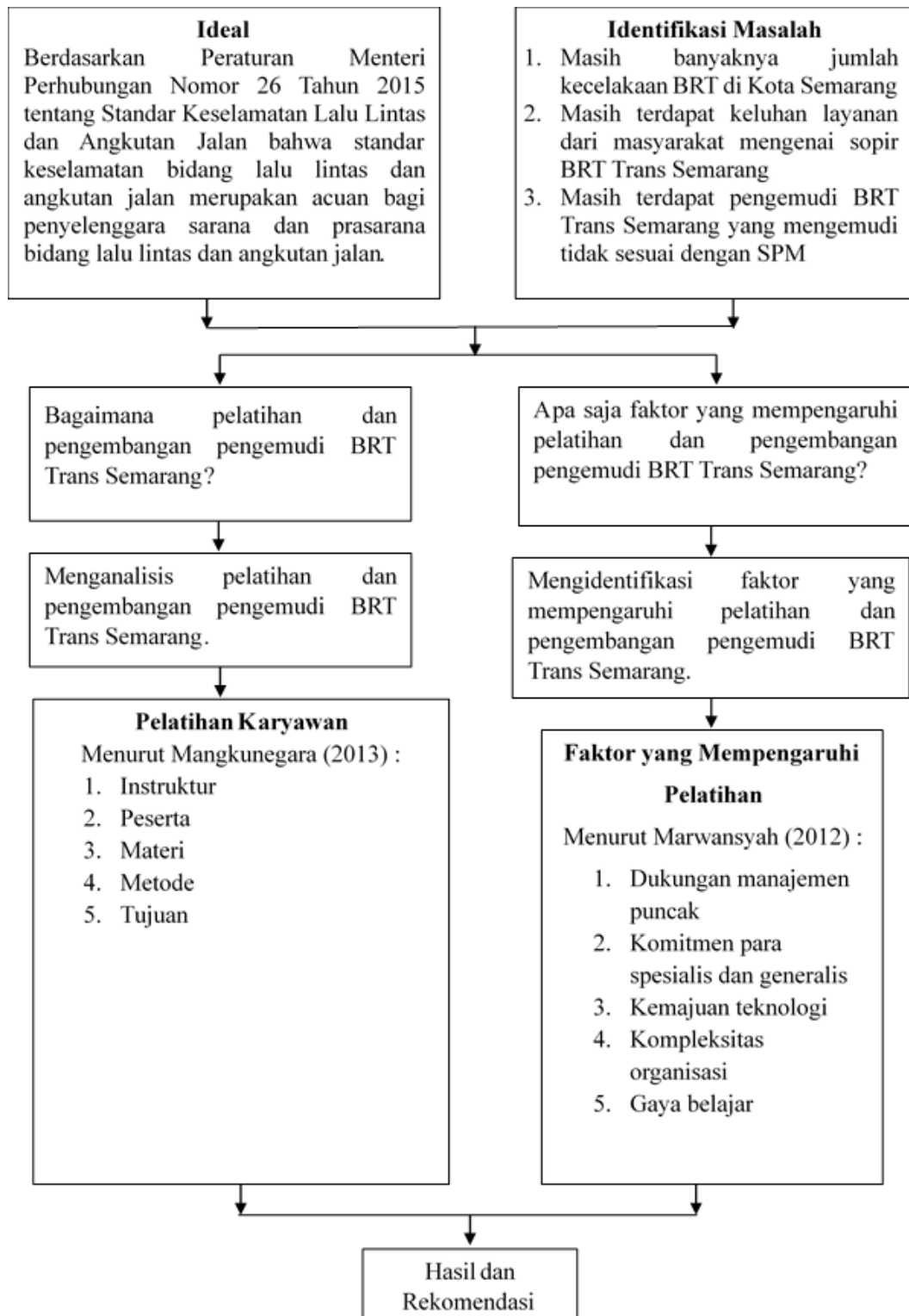
itu, diperlukan kemampuan berkelanjutan untuk menjaga kinerja organisasi.

e) Gaya belajar

Gaya belajar yang berbeda pada setiap individu juga akan memengaruhi pelatihan dan pengembangan. Individu yang dapat dengan mudah beradaptasi dengan prinsip-prinsip pembelajaran yang telah ditetapkan akan merasakan kemudahan dalam mengikuti program pelatihan dan pengembangan.

## 1.7 Kerangka Pemikiran Teoritis

Gambar 1.5 Kerangka Pemikiran



## 1.8 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, pelatihan dan pengembangan SDM khususnya pada pengemudi BRT Trans Semarang dalam rangka mengurangi kecelakaan di Kota Semarang serta faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelatihan dan pengembangan.

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

1. Pelatihan dan pengembangan pengemudi BRT Trans Semarang, yang meliputi:
  - a. Instruktur Pelatihan dan Pengembangan, 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 dan Pengembangan, dengan melihat persyaratan dan kualifikasi, serta bersedia mengikuti pelatihan dan memiliki semangat.
  - c. Materi Pelatihan dan Pengembangan, 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 dan Pengembangan, dengan melihat metode yang dipilih sesuai dengan jenis materi, serta metode sesuai dengan tingkat kemampuan peserta pelatihan.

- e. Tujuan Pelatihan dan Pengembangan, 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 pelatihan dan pengembangan pengemudi BRT Trans 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.

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Pendekatan penelitian dilakukan dengan menggunakan pemaparan secara deskriptif untuk menjelaskan bagaimana pelatihan dan pengembangan

pengemudi BRT Trans Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan gejala, peristiwa, dan kejadian terkait pelatihan dan pengembangan pengemudi BRT Trans Semarang sebagaimana yang terjadi.

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 terkait dengan pelatihan dan pengembangan pengemudi BRT Trans Semarang.

### **1.9.2 Lokus dan Fokus Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat berlangsungnya penelitian yang dijadikan objek untuk diteliti. Lokasi yang diambil pada penelitian ini berada di BLU UPTD Trans Semarang dan Terminal BRT Trans Semarang.

Fokus penelitian ini untuk menganalisis pelatihan dan pengembangan pegawai khususnya pengemudi BRT Trans Semarang, serta mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam pelatihan dan pengembangan pengemudi BRT Trans Semarang.

### **1.9.3 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 dan pengembangan pengemudi BRT Trans Semarang. Oleh karena itu, subjek penelitian ini mencakup staf dari BLU UPTD Trans Semarang, pengemudi BRT Trans Semarang, dan masyarakat pengguna BRT Trans Semarang.

#### **1.9.4 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.

#### **1.9.5 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 1.2 Informan Penelitian**

No.	Informan	Jumlah Informan
1.	Koordinator Divisi Pengendalian Trans Semarang	1
2.	Pengemudi BRT Trans Semarang	5
3.	Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang	2
	Jumlah	8

#### **b. Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data yang bersifat sekunder yang diambil dari berbagai literatur seperti Standar Pelayanan Minimal (SPM) BLU UPTD Trans Semarang, jurnal pelatihan dan pengembangan pegawai, artikel pelatihan dan pengembangan pegawai, berita pelatihan dan pengembangan pegawai, serta penelitian terdahulu yang terkait dengan pelatihan dan pengembangan khususnya di BRT Trans Semarang.

#### **1.9.6 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 dan pengembangan pengemudi BRT Trans 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 dan pengembangan pengemudi BRT Trans 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 dan pengembangan pengemudi BRT Trans Semarang.



Selain itu terdapat alat bantu yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan *software* Nvivo 12. Pada penelitian kualitatif, analisis data seringkali memerlukan waktu yang cukup lama. Salah satu metode yang membantu peneliti kualitatif dalam proses analisis data adalah menggunakan aplikasi Nvivo 12. Analisis data Nvivo dilakukan dengan langkah-langkah berikut: 1) Impor data/sumber data, 2) Mengkoding data, 3) Visualisasi data, 4) Penyajian data, dan 5) penarikan kesimpulan.

#### **1.9.7 Kualitas Data atau Validitas 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 Koordinator Divisi Pengendalian BLU UPTD Trans Semarang, Pengemudi BRT Trans Semarang, dan Masyarakat pengguna BRT Trans Semarang.