

PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA PT.KAI (PERSERO) DIVISI REGIONAL PALEMBANG

Muhammad Ikhwan
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang
mhdikhwan003@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan penelitian ini membahas tentang pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan publik pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional Palembang. Pendidikan dan pelatihan dianggap penting untuk meningkatkan kompetensi pegawai agar mampu memberikan layanan yang profesional, efektif, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Prosedur penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program Diklat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan kebutuhan pegawai, dengan materi pelatihan yang selaras dengan tugas serta perkembangan teknologi di lapangan. Metode pelatihan yang memprioritaskan pengalaman langsung ditempat kerja (*on the job training*) efektif dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan profesionalisme peserta. Prinsip-prinsip pelayanan publik seperti, kepastian hukum, transparansi informasi, ketepatan waktu, dan perlakuan khusus untuk kelompok rentan juga diterapkan secara baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Penulis menyarankan untuk terus memperbaharui materi dan metode penelitian, serta memperkuat evaluasi dan fasilitas pendukung agar pelayanan menjadi lebih inklusif dan optimal.

Kata Kunci : Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pendidikan dan pelatihan merupakan kebutuhan penting dalam mendukung peningkatan kompetensi dan menjadi bagian integral dalam manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Agar pendidikan dan pelatihan berjalan efektif, perlu pengelolaan yang baik dan koordinasi yang tepat antara pegawai atau penyelenggara kegiatan diklat, sehingga menghasilkan SDM yang kompeten sesuai kebutuhan organisasi. Tujuan utama dari pendidikan dan pelatihan adalah meningkatkan kinerja aparatur dalam pelayanan masyarakat, khususnya dalam memajukan kesejahteraan dan mencerdaskan

kehidupan bangsa dengan mematuhi peraturan yang berlaku.

Program pendidikan dan pelatihan bertujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap aparatur agar mampu melaksanakan tugas dengan baik. Peningkatan kualitas SDM menjadi kunci keberhasilan pembangunan nasional karena meningkatkan kemampuan, etos kerja yang produktif, terampil, kreatif, disiplin, dan profesional sehingga mampu mencapai kompetensi tertentu. Peran manusia sangat penting dan menentukan dalam organisasi, sehingga pengelolaan SDM harus optimal

dengan prinsip ilmu administrasi kepegawaian.

Di era teknologi seperti sekarang, meskipun mesin menggantikan beberapa fungsi manusia, manusia tetap menjadi faktor penentu utama dalam organisasi. Pelaksanaan tugas yang baik dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan yang memadai sehingga pegawai dapat menjalankan tugas dengan profesional, mencerminkan keberhasilan organisasi. Tanpa pendidikan dan pelatihan yang baik, instansi pemerintah sulit mencapai optimalisasi kinerja.

Menurut Smith (2002:2), pelatihan adalah proses terencana untuk mengubah sikap, perilaku, pengetahuan, dan keterampilan melalui pengalaman belajar agar mencapai kinerja efektif. Pendidikan dan pelatihan meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi organisasi secara berkelanjutan agar pegawai dapat meningkatkan kompetensi dan kinerja organisasi. Peranan administrasi dalam hal ini adalah membantu pelaksanaan tugas utama dengan menyediakan data dan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.

SDM yang kompeten menjadi kunci keberhasilan perusahaan karena memberikan nilai tambah dalam pencapaian tujuan organisasi. Ketaatan terhadap peraturan menjadi penting agar organisasi berjalan sesuai tujuan. Oleh karena itu, administrasi kepegawaian memegang peranan vital dalam pengelolaan tenaga kerja, khususnya dalam pelayanan publik yang harus berdasarkan standar pelayanan sebagai pedoman dan tolok ukur kualitas pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang bertujuan memberikan kepastian hukum dan hubungan jelas antara masyarakat dan penyelenggara, memastikan sistem pelayanan yang layak sesuai asas pemerintahan dan korporasi yang baik. Dalam konteks pelayanan, pegawai sebagai fasilitator harus memberikan pelayanan

yang sesuai kebutuhan masyarakat dengan profesional dan kode etik yang berlaku. Pelayanan publik meliputi pelaksanaan layanan, pengelolaan pengaduan, pengawasan, penyuluhan, dan konsultasi. Jika terjadi pelanggaran atau kegagalan, penyelenggara bertanggung jawab penuh.

Untuk efisiensi, pelayanan dapat dilakukan secara terpadu dan melibatkan kerja sama antar penyelenggara jika keterbatasan sumber daya terjadi, dengan kewajiban saling membantu sesuai peraturan. Standar pelayanan publik harus disusun berdasarkan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, melibatkan partisipasi masyarakat dan pihak terkait. Standar ini mencakup aspek hukum, persyaratan layanan, prosedur, biaya, produk, fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan, dan evaluasi kinerja. Dengan penerapan standar yang baik, pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi kepuasan masyarakat dengan prinsip efektif, efisien, inovatif, dan berkomitmen pada mutu.

Masyarakat pada hakikatnya adalah makhluk individu dan makhluk sosial, dikatakan makhluk sosial karena manusia tidak dapat hidup sendiri dan selalu membutuhkan individu lain untuk melengkapi semua kebutuhan hidupnya. Upaya dalam melengkapi semua kebutuhannya salah satunya pada sebuah pelayanan publik. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik memiliki sebuah kebutuhan dan harapan yang positif dalam kinerja yang dilakukan para pegawai pelayanan publik kinerja yang dilakukan oleh pelayanan publik itu profesional sesuai dengan apa yang harus dilakukannya sebagai pelayanan publik ini, agar masyarakat mendapatkan semua kebutuhannya yang sesuai ia butuhkan.

Salah satu kegiatan dalam memberikan kualitas pelayanan publik berada di PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau biasa disingkat menjadi KAI, adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak di bidang perkeretaapian. Layanan PT Kereta Api

Indonesia (Persero) meliputi angkutan penumpang dan barang. Hampir semua jalur yang beroperasi memiliki layanan angkutan kereta api penumpang yang dijalankan secara teratur. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai yang bertanggung jawab dalam penyedia jasa layanan transportasi darat sehingga sangat membutuhkan pelayanan yang cepat seperti dalam menghadapi hari libur natal dan tahun baru serta hari raya idul fitri yang sangat membutuhkan pelayanan yang baik.

Pegawai pelayanan publik harus profesional agar masyarakat mendapatkan layanan sesuai kebutuhan. PT Kereta Api Indonesia (Persero) bergerak dalam bidang perkeretaapian dengan layanan angkutan penumpang dan barang yang beroperasi secara teratur. Dalam menghadapi hari besar seperti Natal, Tahun Baru, dan Idul Fitri, layanan cepat dan baik sangat diperlukan.

Namun, di Divisi Regional III Palembang, terdapat fenomena dimana beberapa pegawai masih kurang bertanggung jawab dalam pelayanan publik dan penanganan keluhan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada PT.KAI (Persero) Divisi Regional Palembang".

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimanakah Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada PT.KAI (Persero) Divisi Regional Palembang?"

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada

PT.KAI (Persero) Divisi Regional Palembang

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Pendidikan dan Pelatihan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset paling berharga dalam bidang kesehatan, sehingga manajemen harus memastikan staf kesehatan mempertahankan kualitas kerja yang tinggi. Seiring pertumbuhan organisasi, kebutuhan tenaga kerja meningkat untuk menjaga kelancaran operasional. Peningkatan kualitas dan keahlian tenaga kerja juga penting agar dapat mengikuti perkembangan teknologi, sehingga efisiensi dan efektivitas perusahaan tetap terjaga dan organisasi mampu bersaing secara kompetitif.

Pelatihan adalah bagian penting dari pendidikan yang bersifat spesifik, praktis, dan segera diterapkan dalam pekerjaan (Yusuf, 2015). Pelatihan ini berfokus pada peningkatan keterampilan secara cepat dan relevan dengan bidang tugas. Kaswan (2012) menegaskan bahwa pelatihan merupakan upaya terstruktur organisasi untuk membantu karyawan menguasai kompetensi yang terkait dengan tugas mereka. Sofyandi dan Herman (2013) menambahkan bahwa tujuan pelatihan adalah meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan agar dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Keberhasilan program pelatihan diukur berdasarkan pencapaian tujuan peningkatan kemampuan dalam konteks pekerjaan.

Dengan demikian, pelatihan menjadi elemen strategis dalam manajemen SDM kesehatan untuk meningkatkan kompetensi dan menjaga kualitas layanan di tengah perubahan kebutuhan dan teknologi.

2. Tujuan dan Manfaat Pelatihan/ Pendidikan (Diklat)

Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) bertujuan meningkatkan kemampuan dan keterampilan personel, khususnya dalam kepemimpinan dan manajemen, untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien

dan efektif sesuai Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000. Diklat juga berperan dalam membentuk aparatur yang beretika, berorientasi pelayanan, dan memiliki visi yang sama demi pemerintahan yang baik.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan Pegawai pasal 2 dan 3, bahwa Diklat bertujuan agar:

1. Peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara operasional dengan dilandasi kepribadian etika pegawai negeri sipil sesuai dengan kebutuhan instansi.
2. Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa.
3. Memantapkan sikap dan semangat kepribadian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, pemberdayaan masyarakat.
4. Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola berpikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

Menurut Beach (dalam Sofyandi, Herman, 2013:76), Tujuan-tujuan Pendidikan/Pelatihan (Diklat) adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya Pendidikan/Pelatihan (Diklat) maka jangka waktu yang digunakan pegawai untuk memperoleh keterampilan akan lebih cepat, pegawai akan lebih cepat pula menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang dihadapinya.
2. Pendidikan/Pelatihan (Diklat) bertujuan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai dalam menghadapi pekerjaan-pekerjaan yang sedang dihadapi.
3. Pendidikan/Pelatihan (Diklat) diharapkan dapat membentuk sikap dan tingkah laku para pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

Dititikberatkan pada peningkatan partisipasi dari para pegawai, kerjasama antar pegawaidan loyalitas terhadap perusahaan.

4. Pendidikan/Pelatihan (Diklat) membantu memecahkan masalah-masalah operasional perusahaan sehari-hari seperti mengurangi lecelakaan kerja, mengurangi absen, mengurangi labor turnover, dan lain-lain
5. Pendidikan/Pelatihan (Diklat) tidak hanya mempunyai tujuan jangka pendek tetapi juga jangka panjang yaitu mempersiapkan pegawai memperoleh keahlian dalam bidang tertentu yang dibutuhkan perusahaan
6. Dengan Pendidikan/Pelatihan (Diklat) diharapkan para pegawai akan mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang tinggi sehingga pegawai tersebut akan semakin berharga bagi perusahaan.

Menurut Simamora (2004:32), menambahkan manfaat yang diperoleh dari Diklat, yaitu:

1. Peningkatan kualitas dan kuantitas produktivitas
2. Pengurangan waktu belajar untuk mencapai standar kinerja yang diharapkan
3. Menciptakan sikap loyalitas dan kerjasama yang lebih baik
4. Mendukung perencanaan sumber daya manusia
5. Menurunkan biaya dan frekuensi kecelakaan kerja
6. Membantu pengembangan dan peningkatan diri pegawai secara pribadi

3. Proses Pendidikan/Pelatihan (Diklat)

Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) bertujuan menghasilkan perubahan perilaku peserta yang tercermin dalam peningkatan kualitas kemampuan setelah mengikuti program tersebut. Menurut Soekidjo dalam Rikson (2009), keberhasilan Diklat dipengaruhi oleh dua faktor utama: perangkat lunak dan perangkat keras. Perangkat lunak meliputi kurikulum, organisasi, peraturan, metode

pengajaran, dan tenaga pelatih, sedangkan perangkat keras mencakup sarana prasarana seperti gedung, buku referensi, dan alat bantu pendidikan yang mendukung proses pembelajaran. Keduanya memiliki peran penting dalam memastikan efektivitas Diklat.

4. Indikator Pendidikan/Pelatihan (Diklat)

Adapun indikator dari Pendidikan/Pelatihan (Diklat) adalah menurut Rae dalam (Sofyandi, Herman, 2013:131):

1. Isi pelatihan, yaitu apakah isi program pelatihan relevan dan sejalan dengan kebutuhan pelatihan, dan apakah pelatihan tersebut up to date.
2. Metode pelatihan, apakah metode pelatihan yang diberikan sesuai untuk subjek itu dan apakah metode pelatihan tersebut sesuai dengan gaya belajar peserta pelatihan.
3. Sikap dan keterampilan instruktur, yaitu apakah instruktur mempunyai sikap dan keterampilan penyampaian yang mendorong orang untuk belajar

5. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif oleh penyelenggara publik.

Menurut Ratminto (2005), pelayanan publik mencakup jasa dan barang publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, daerah, serta Badan Usaha Milik Negara atau Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai regulasi. Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

6. Dasar Hukum Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima layanan. Undang-undang ini menjamin hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang meliputi kebutuhan administratif maupun kebutuhan lainnya. Dalam konteks tersebut, pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan guna memastikan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan hukum.

7. Karakteristik Pelayanan Publik

Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) adalah sebagai berikut:

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya.
2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai.
3. Memiliki tujuan sosial.
4. Dituntut untuk akuntabel kepada publik.
5. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan dan
6. Seringkali menjadi sasaran isu politik.

8. Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdiri dari berbagai jenis yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003.

Jenis pelayanan publik meliputi:

- **Pelayanan Barang:** Pengadaan dan distribusi barang oleh instansi pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan kebutuhan dasar seperti jaringan telepon, listrik, dan air bersih.
- **Pelayanan Administratif:** Tindakan administratif yang diwajibkan hukum untuk melindungi hak individu dan keluarga, termasuk penerbitan

dokumen resmi seperti KTP, sertifikat, izin mendirikan bangunan, pajak, dan retribusi.

- **Pelayanan Pembangunan:** Penyediaan fasilitas sarana dan prasarana umum seperti jalan, jembatan, pelabuhan, dan fasilitas masyarakat lainnya.
- **Pelayanan Utilitas:** Penyediaan kebutuhan dasar listrik, air, telepon, dan angkutan umum.
- **Pelayanan Kebutuhan Pokok:** Penyediaan bahan pokok seperti beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan yang terjangkau.
- **Pelayanan Kemasyarakatan:** Kegiatan sosial di bidang kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, serta layanan sosial seperti panti asuhan dan penjara.

9. Asas Pelayanan Publik

Adapun asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

10. Tujuan Pelayanan Publik

. Secara lebih detail, tujuan tersebut meliputi:

1. Menentukan jenis-jenis pelayanan yang akan disediakan
2. Memperlakukan penerima layanan sebagai pelanggan
3. Berupaya memenuhi kepuasan pengguna layanan sesuai harapan mereka

4. Mencari metode penyampaian layanan yang paling efektif dan berkualitas

5. Menyediakan opsi layanan ketika pengguna tidak memiliki pilihan lain

11. Kewajiban Penyelenggara Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, yang meliputi pelayanan administrasi, jasa, dan barang publik sesuai Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam pelaksanaannya, penyelenggara wajib menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas yang memadai bagi pengguna layanan, termasuk kelompok dengan kebutuhan khusus, sebagaimana diatur dalam Pasal 29 UU tersebut. Hal ini menegaskan komitmen pemerintah untuk menghadirkan pelayanan yang inklusif, adil, dan berkualitas.

12. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah model konseptual yang menjelaskan hubungan antara teori dengan berbagai faktor yang telah dikenali sebagai masalah utama (Anggara, 2015:61). Setiap pegawai harus memahami dengan jelas tugas dan fungsinya serta posisi mereka dalam peran administrasi kepegawaian. Mereka perlu mengetahui penempatan tugas, apa yang harus dilakukan, tujuan dari pekerjaan tersebut, dan bagaimana keterkaitan antara tugas dan fungsi itu dalam unit kerjanya masing-masing.

PROSEDUR PENELITIAN

1.4 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sugiyono (2011:8) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Artinya, penelitian ini bertujuan untuk mengungkap berbagai

aspek dari objek yang diteliti.

2.4 Definisi Konsep

Menurut Tangkilisan (2005:115), konsep adalah "istilah dan definisi yang dipakai untuk menggambarkan secara abstrak peristiwa, kondisi, kelompok, atau individu yang menjadi fokus dalam ilmu sosial." Konsep ini digunakan oleh penulis sebagai alat untuk mengembangkan ide dan gagasan. Dalam penelitian ini, terdapat dua konsep utama yang digunakan:

1. Pendidikan dan pelatihan (diklat) adalah proses belajar mengajar yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan kerja seseorang. Diklat merupakan salah satu cara untuk mengembangkan sumber daya manusia (SDM).
2. Asas Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional menurut Sugiyono (2010:38) adalah elemen atau nilai yang berasal dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang kemudian diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

No	Konsep	Indikator
1	Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Sumber: Sofyandi, Herman, 2013	1. Isi pelatihan 2. Metode pelatihan 3. Sikap dan keterampilan instruktur
2	Asas Pelayanan Publik Sumber: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4	1. Kepentingan umum 2. Kepastian hukum 3. Kesamaan hak 4. Keseimbangan hak dan kewajiban 5. Keprofesionalan 6. Partisipatif 7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif 8. Keterbukaan 9. Akuntabilitas 10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan 11. Ketepatan waktu 12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

4.4 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan individu atau kelompok yang memberikan informasi atau data yang dibutuhkan dalam penelitian, informan ini dipilih berdasarkan orang-orang yang dianggap paling relevan dengan tujuan penelitian. Adapun yang

menjadi informan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

No	Jabatan	Jumlah
1	Manager Operasional	1 Orang
2	Kepala Stasiun	1 Orang
3	Supervisor Operasional	1 Orang
4	Staff Administrasi	1 Orang
5	Divisi Sumber daya Manusia (SDM)	1 Orang
6	Masyarakat	2 Orang
	Jumlah	7 Orang

5.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2011:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data yang tepat, penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. data yang ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara, yaitu :

1. Observasi, yaitu teknik pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti. Observasi bertujuan untuk menemukan data, informasi, dan gejala-gejala atau kejadian secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian yang sudah dirumuskan.
2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden, kemudian mencatat atau merekam jawabannya. Wawancara dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung, baik mengenai diri responden ataupun tentang hal yang berkaitan dengannya.
3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, melainkan melalui dokumen tertulis. Dokumen ini berisi catatan peristiwa yang berguna sebagai sumber data untuk memperluas pengetahuan tentang hal yang diteliti.
4. Studi Kepustakaan, yaitu pengumpulan data dengan mengkaji buku dan sumber lain yang relevan

dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

6.4 Teknik Analisa Data

Menurut Mudjiarahardjo dalam Sujarweni (2012:34), analisis data kualitatif adalah proses mengorganisir, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode dan tanda, serta mengkategorikan data untuk memperoleh temuan berdasarkan fokus atau masalah penelitian. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan langkah-langkah analisis menurut Miles dan Huberman sebagaimana dikutip Sugiyono (2013:249), yaitu:

1. Reduksi data, yaitu proses memilih, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mengubah data mentah dari catatan lapangan menjadi data yang lebih fokus dan terorganisir.
2. Penyajian data, yaitu pengorganisasian informasi dalam bentuk yang terstruktur sehingga memudahkan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu tahap memahami informasi yang dikumpulkan, mencari makna dari data, menyelesaikan pola hubungan sebab-akibat, dan membuat proposisi atau kesimpulan akhir.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

1) Pelatihan/Pendidikan (Diklat)

a. Isi Pelatihan

Isi pelatihan merupakan isi program pelatihan relevan dan sejalan dengan kebutuhan pelatihan, dan apakah pelatihan tersebut up to date.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari isi pelatihan bersama informan terdapat temuan bahwa pelatihan yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan mereka. Materi pelatihan meliputi aspek teknis kereta api, keselamatan kerja, pelayanan kepada pelanggan, pengelolaan

operasional, pemeliharaan fasilitas, serta kebijakan dan peraturan Perusahaan. Program ini bertujuan untuk mengembangkan keterampilan pegawai agar dapat melaksanakan tugas secara lebih efektif dan cekatan. Keselarasan materi pelatihan dengan perkembangan terbaru juga dijaga dengan baik.

b. Metode Pelatihan

Metode pelatihan yaitu apa yang diberikan sesuai untuk subjek itu dan apakah metode pelatihan tersebut sesuai dengan gaya belajar peserta pelatihan.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari metode pelatihan bersama informan terdapat temuan bahwa metode yang digunakan dalam pelatihan beragam dan disesuaikan dengan kebutuhan pegawai serta materi yang diajarkan. Pendekatan praktik langsung di lapangan dianggap paling efektif, didukung pula dengan metode pembelajaran dikelas, simulasi, workshop dan e-learning. Metode praktik langsung sangat diapresiasi karena memberikan pengalaman nyata yang mempercepat pemahaman peserta pelatihan.

c. Sikap dan Keterampilan Instruktur

Sikap dan keterampilan instruktur mempunyai sikap dan keterampilan penyampaian yang mendorong orang untuk belajar.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari sikap dan keterampilan instruktur bersama informan terdapat temuan bahwa instruktur yang memimpin pelatihan memiliki sikap profesional, komunikatif, disiplin, dan kompeten dalam bidangnya. Mereka mampu menyampaikan materi dengan cara yang efektif dan motivasi peserta untuk belajar. Pengalaman dan kemampuan instruktur dalam mengembangkan potensi peserta turut menjadi faktor keberhasilan pelatihan.

d. Kepentingan Umum

Kepentingan umum adalah kepentingan yang berkaitan dengan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat secara luas. Kepentingan ini melibatkan

kepentingan bersama dari banyak orang dalam suatu komunitas atau negara. Kepentingan umum ini mencakup hal-hal seperti keadilan, keamanan, keberlanjutan lingkungan, dan kesejahteraan sosial.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari kepentingan umum bersama informan terdapat temuan bahwa PT. KAI sebagai badan usaha milik negara mengutamakan pelayanan untuk kepentingan luas masyarakat dengan menyediakan layanan transportasi kereta api yang aman, nyaman, terjangkau dan tepat waktu. Pelayanan ini dilaksanakan tanpa memihak kepentingan pribadi tetapi untuk kebajikan masyarakat umum.

e. Kepastian Hukum

Kepastian hukum adalah asas yang menyatakan bahwa hukum harus jelas bagi subjek-subjeknya agar mereka dapat menyesuaikan perbuatan mereka dengan aturan yang ada. Ini berarti bahwa hukum yang tidak memiliki kepastian akan kehilangan maknanya dan tidak dapat dijadikan pedoman bagi setiap orang.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari kepastian hukum bersama informan terdapat temuan bahwa pelayanan di PT.KAI dijalankan berdasarkan aturan dan perundang-undangan yang berlaku, sehingga memberikan jaminan hukum kepada seluruh pihak terkait. Pengguna layanan merasa aman karena pelayanan didasari oleh kepastian hukum yang mengikat.

f. Kesamaan Hak

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4, Setiap manusia memiliki hak asasi yang sama, Hak asasi manusia (HAM) meliputi hak sipil, politik, ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari kesamaan hak bersama informan terdapat temuan bahwa semua pelanggan mendapat perlakuan setara tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi atau latar belakang lainnya. Pelayanan diberikan secara adil sehingga hak setiap orang dihormati sama.

g. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah prinsip fundamental dalam hukum dan etika yang melandasi berfungsinya masyarakat. Ini menciptakan struktur sosial yang berkelanjutan dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan serta perlindungan hak-hak individu.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari keseimbangan hak dan kewajiban bersama informan terdapat temuan bahwa pelayanan publik di PT. KAI memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban baik bagi pelanggan maupun petugas. Penumpang berhak memperoleh layanan yang baik tetapi juga wajib mematuhi aturan yang berlaku.

h. Keprofesionalan

Pengertian profesionalitas adalah sebutan terhadap kualitas sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk melakukan tugas-tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari keprofesionalan bersama informan terdapat temuan bahwa semua pegawai bertugas dengan sikap profesional sesuai bidang tugasnya. Mereka ramah, tanggap, dan menjalankan pelayanan secara efektif guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

i. Partisipatif

Partisipatif berarti pengambilan bagian atau ikut serta dalam suatu kegiatan. Ini melibatkan keterlibatan mental dan emosi serta fisik dalam menggunakan kemampuan yang dimiliki untuk mendukung pencapaian tujuan dan tanggung jawab atas keterlibatan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari partisipatif bersama informan terdapat temuan bahwa pegawai selalu aktif terlibat secara fisik dan mental dalam berbagai kegiatan pelayanan untuk mencapai hasil yang maksimal. Keterlibatan ini menunjukkan komitmen mereka dalam mendukung pelayanan yang baik.

j. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Maksud dari persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif adalah bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil dan setara tanpa memandang latar belakang mereka. Prinsip ini menegaskan bahwa pemerintah harus memberikan perlakuan yang sama kepada semua masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga tidak ada diskriminasi dalam akses terhadap layanan.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari persamaan perlakuan/tidak diskriminatif bersama informan terdapat temuan bahwa pelayanan diberikan tanpa memandang perbedaan usia, jenis kelamin, agama atau status sosial. Setiap pengguna layanan mendapatkan perlakuan yang sama dan bijaksana.

k. Keterbukaan

keterbukaan Artinya seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi. Artinya pihak pelayanan publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari keterbukaan bersama informan terdapat temuan bahwa informasi terkait pelayanan disampaikan dengan transparan dan akurat kepada pengguna jasa. Para petugas bertanggung jawab dalam memberikan penjelasan yang jelas dan dapat diakses oleh masyarakat.

l. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban untuk menjelaskan tindakan dan kinerja seorang atau organisasi kepada pihak yang berwenang.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari akuntabilitas bersama informan terdapat temuan bahwa meskipun petugas bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan dan menindaklanjuti keluhan, masih ada indikasi kurangnya rasa tanggung jawab beberapa pegawai sehingga pelayanan belum sepenuhnya optimal.

m. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4, Pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu yang dikategorikan sebagai kelompok rentan meliputi penyandang disabilitas, wanita hamil, ibu menyusui, anak-anak, lansia, dan korban bencana sosial serta korban bencana alam.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan bersama informan terdapat temuan bahwa pelayanan memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan anak-anak dengan menyediakan fasilitas pendukung seperti jalur khusus, kursi roda, dan bantuan langsung dari petugas.

n. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah konsep yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari lingkungan profesional hingga kehidupan pribadi. Ketepatan waktu tidak hanya mencakup kedatangan tepat pada waktunya tetapi juga mencerminkan sikap, tanggung jawab, dan efisiensi seseorang. Dalam artikel ini, kita akan membahas definisi ketepatan waktu menurut para ahli dari berbagai bidang dan menjelaskan bagaimana konsep ini diterapkan dalam berbagai konteks

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari ketepatan waktu bersama informan terdapat temuan bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah diterapkan, menjaga kenyamanan dan efisiensi perjalanan bagi penumpang. Penggunaan sistem teknologi turut membantu dalam mengoptimalkan ketepatan waktu.

o. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4, Penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah daerah harus melaksanakan pelayanan yang cepat atau efektif.

Berdasarkan hasil wawancara indikator dari Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan bersama informan terdapat temuan bahwa pelayanan dipercepat melalui proses digital seperti pemesanan online dan mesin tiket mandiri. Informasi layanan mudah diakses, dan petugas tersebar di titik-titik strategis untuk memudahkan komunikasi dan pelayanan kepada Masyarakat.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (Diklat) di PT KAI Divisi Regional Palembang berjalan efektif dan sesuai kebutuhan pegawai. Materi pelatihan relevan dengan perkembangan tugas dan teknologi, serta metode pelatihan lapangan efektif meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional. Program ini berkontribusi positif pada mutu pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, sekaligus memperkuat peran sumber daya manusia dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Denny Triasmoko. 2014. *Pelatihan Kerja Terhadap Pelayanan pada Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri*.
- Erlita Intan. 2021. *Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. Bank Syariah Indonesia TBK, KC Bengkulu*.
- Hardiyansah. 2012. *Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mochammad Rafli. 2022. *Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Pelayanan Publik di Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Selatan*.
- Pasolong, H. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putro, Y. H. 2016. *Disidak Wagub ASN Malah Tagih Tunjangan*. Livutano (online). Diakses 20 Desember 2020, <http://www.livutano.com>.
- Sastrohadiwiryo, S. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia; Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S.P. 2003. *Teori dan Praktik Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafie, I. K. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Smith, A. 2002. *Manajemen Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Jabatan Pegawai.
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Sasaran Kinerja Pegawai
- Supardi, dkk. 2024. *Pedoman Penyusunan Skripsi 2024. Sekolah Tinggi Administrasi Negara: Palembang*