

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi menjadi fondasi utama dalam membentuk keterjangkauan ruang gerak masyarakat, terutama di kawasan perkotaan yang padat seperti Jakarta. Ketersediaan akses transportasi yang aman, efisien, dan terjangkau tidak hanya mendukung aktivitas harian masyarakat, tetapi juga menjadi penunjang pertumbuhan ekonomi dan sosial. Namun, kompleksitas permasalahan transportasi di kota besar kerap memunculkan berbagai tantangan, mulai dari kemacetan, polusi udara, hingga meningkatnya angka kecelakaan lalu lintas.

Aspek yang memiliki nilai urgensi tinggi dan layak mendapat telaah mendalam dalam isu transportasi adalah keselamatan berkendara. Menurut Sutaryo (2019), pengemudi yang terampil lebih mampu menghindari kesalahan yang dapat berpotensi menyebabkan kecelakaan, sehingga meningkatkan keselamatan di jalan raya. Sayangnya, meskipun keterampilan mengemudi sangat penting dan sudah diakui, data menunjukkan bahwa penyebab utama kecelakaan lalu lintas adalah faktor kesalahan manusia (human error) (Steni Feni, 2023).

Berdasarkan laporan resmi Korlantas Polri 2023, sebanyak 94,6% kecelakaan lalu lintas disebabkan oleh faktor manusia, dengan 61% di antaranya merupakan kesalahan spesifik pengemudi (Kemenhub, 2023). Survei yang dilakukan oleh Jasa Raharja dan Jasa Marga pada periode Januari–Juni 2023 juga mengungkap bahwa 84% kecelakaan lalu lintas disebabkan oleh faktor manusia, dan 15% sisanya oleh kondisi jalan (Direktur Utama Jasa Raharja, 2023).

Data tahun 2023 pun menunjukkan kasus kecelakaan lalu lintas masih tinggi, yakni lebih dari 116.000 kasus sepanjang Januari–November, meskipun tingkat fatalitas mengalami penurunan sekitar 6,5% (Website Republik Indonesia, 2024). Lebih jauh lagi, temuan Litbang Kemenhub (2023) menunjukkan bahwa kerugian ekonomi akibat kecelakaan di Jakarta mencapai Rp3,2 triliun per tahun. Temuan-temuan ini menegaskan bahwa pengendalian dan pencegahan kecelakaan lalu lintas efeknya tidak bersifat tunggal pada keselamatan masyarakat, melainkan juga luas hingga pada kerugian sosial dan ekonomi yang signifikan.

Dalam konteks ini, kehadiran kebijakan pelatihan keterampilan mengemudi menjadi sangat relevan. Terdapat beberapa regulasi yang dapat dijadikan dasar hukum untuk mendukung pelaksanaan pelatihan tersebut. Salah satunya adalah Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang menyebutkan pentingnya pelatihan kerja sebagai upaya peningkatan kompetensi tenaga kerja. Selanjutnya, dari sisi transportasi dan keselamatan jalan, Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara jelas mengatur bahwa setiap pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki kompetensi dan pengetahuan yang cukup untuk mengemudikan kendaraan secara aman dan tertib.

Hal ini menguatkan pentingnya pelatihan sebagai bentuk peningkatan kapasitas bagi calon pengemudi. Sebagai pelengkap, Peraturan Menteri Perhubungan No. 38 Tahun 2017 tentang Pengemudi Angkutan Umum juga menegaskan bahwa pengemudi harus memiliki keterampilan teknis dan pemahaman yang memadai tentang keselamatan berkendara. Ketiga regulasi ini menjadi landasan kuat untuk mendorong pemerintah dan pemangku kebijakan dalam menyelenggarakan program pelatihan mengemudi secara sistematis dan terukur.

Di sisi lain, permasalahan ketenagakerjaan di Indonesia, khususnya di wilayah perkotaan, masih menyisakan pekerjaan rumah yang besar. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), per Agustus 2023, jumlah pengangguran di Indonesia mencapai 7,86 juta orang, dengan tingkat pengangguran terbuka (TPT) sebesar 5,32%. Angka ini mencerminkan masih adanya kesenjangan antara kebutuhan tenaga kerja di lapangan dengan ketersediaan tenaga kerja yang ada.

Kondisi ini semakin diperparah oleh kebutuhan industri belum terakomodasi secara optimal oleh kompetensi tenaga kerja yang tersedia. Pada Februari 2025, BPS melaporkan bahwa TPT menurun menjadi 4,76%, namun jumlah penganggur masih tinggi yaitu 7,28 juta orang. Menurut laporan tersebut, lulusan SMA dan SMK mendominasi kelompok penganggur, masing-masing menyumbang 28,01% dan 22,37%. Data ini menunjukkan bahwa lulusan pendidikan menengah merupakan kelompok yang paling rentan mengalami pengangguran, baik karena jumlahnya yang besar dalam struktur angkatan kerja maupun karena keterbatasan lapangan kerja yang sesuai. Sebagai contoh, per

Februari 2025 terdapat 32,12 juta lulusan SMA dan 20,35 juta lulusan SMK dalam angkatan kerja. Namun, penciptaan lapangan kerja yang relevan dengan keterampilan mereka masih belum seimbang.

Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kompetensi lulusan SMA dan SMK agar mampu bersaing di pasar kerja. Pengangguran usia produktif ini tidak hanya disebabkan oleh kurangnya lapangan kerja, tetapi juga karena minimnya keterampilan praktis yang relevan dengan dinamika kebutuhan profesional saat ini.

Satu dari sekian banyak solusi yang dapat diupayakan ialah dengan mendorong program pelatihan berbasis keterampilan (skill-based training), termasuk pelatihan mengemudi. Pelatihan seperti ini tidak hanya membuka peluang kerja sebagai pengemudi profesional, tetapi juga membekali peserta dengan pengetahuan keselamatan berkendara yang dapat berguna dalam kehidupan sehari-hari. Pelatihan mengemudi bukan hanya tentang kemampuan mengendalikan kendaraan, tetapi juga menjadi jembatan menuju peluang kerja baru. Lulusan pelatihan mengemudi yang memiliki SIM dan keterampilan mengemudi yang baik dapat bekerja sebagai sopir pribadi, sopir logistik, pengemudi ojek online, hingga supir angkutan umum atau kendaraan instansi.

Banyak perusahaan saat ini, baik di sektor swasta maupun instansi pemerintah, mensyaratkan calon tenaga kerja untuk memiliki kemampuan mengemudi dan SIM sebagai salah satu syarat rekrutmen. Oleh karena itu, pelatihan mengemudi menjadi salah satu bentuk keterampilan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat usia produktif. Selain membuka peluang kerja, pelatihan mengemudi juga berkontribusi pada peningkatan kesadaran berkendara secara bertanggung jawab. Melalui pelatihan, peserta tidak hanya dilatih secara teknis, tetapi juga dibekali dengan etika berlalu lintas, pemahaman tentang rambu-rambu jalan, serta pentingnya menjamin kondisi aman bagi diri sendiri serta pihak lain dalam ruang publik jalan.

Pemerintah pusat maupun daerah memiliki peran penting dalam memfasilitasi penyediaan pelatihan keterampilan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah daerah diberi kewenangan untuk menyelenggarakan program pelatihan kerja yang disesuaikan dengan

kebutuhan lokal masing-masing wilayah. Upaya ini sejalan dengan amanat Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang menyatakan bahwa pelatihan kerja diselenggarakan berdasarkan kebutuhan pasar kerja, baik di dalam maupun di luar negeri. Dengan demikian, pelatihan mengemudi dapat diposisikan sebagai respons terhadap kebutuhan nyata yang muncul di lapangan.

Di Jakarta, berbagai upaya peningkatan keterampilan kerja telah dilakukan, salah satunya dengan mengintegrasikan pelatihan teknis dalam program kerja tahunan pemerintah daerah. Salah satu bentuk konkret dari pelatihan berbasis kebutuhan masyarakat ini adalah pelatihan mengemudi, khususnya bagi masyarakat yang belum memiliki kesempatan belajar mengemudi secara formal.

Pelatihan mengemudi yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah juga bertujuan untuk membantu kelompok masyarakat yang tergolong rentan, seperti pencari kerja usia muda, warga berpenghasilan rendah, atau lulusan SMA/ sederajat yang belum terserap di dunia kerja. Mereka merupakan kelompok yang paling membutuhkan keterampilan praktis untuk bisa bersaing di pasar kerja.

Tidak hanya itu, pelatihan ini seringkali diberikan secara gratis sehingga menjadi bentuk kehadiran negara dalam menyediakan akses terhadap keterampilan dasar tanpa membebani peserta secara finansial. Inilah yang membedakan pelatihan dari pemerintah dibandingkan dengan kursus swasta yang cenderung berbiaya tinggi. Pentingnya pelatihan mengemudi sebagai bagian dari kebijakan ketenagakerjaan juga berkaitan erat dengan konsep *empowerment* atau pemberdayaan. Ketika seseorang memiliki keterampilan baru, ia tidak hanya meningkatkan peluang kerja, tetapi juga memperoleh kepercayaan diri untuk berkontribusi dalam kehidupan sosial dan ekonomi.

Melalui pendekatan pelatihan yang sistematis, peserta diharapkan tidak hanya lulus ujian SIM, tetapi juga memiliki mindset sebagai pengemudi yang profesional dan bertanggung jawab. Ini tentu memiliki efek jangka panjang bagi kualitas transportasi di wilayah perkotaan seperti Jakarta, di mana volume kendaraan sangat tinggi dan tantangan lalu lintas cukup kompleks. Dalam kerangka inilah, pelatihan mengemudi tidak lagi dipandang sebagai kegiatan teknis semata, tetapi sebagai bagian dari kebijakan pembangunan sumber daya manusia. Pelatihan

ini berfungsi ganda: mengurangi pengangguran dan meningkatkan keselamatan lalu lintas secara berkelanjutan.

Salah satu bentuk implementasi kebijakan tersebut adalah Program Pelatihan Mengemudi yang diselenggarakan oleh Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi (Sudin Nakertransgi) Jakarta Pusat. Program ini dirancang untuk sebagai bagian dari upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan keterampilan kerja warga dan memperluas peluang kerja bagi masyarakat serta membekali peserta dengan keterampilan berkendara yang aman, pemahaman terhadap peraturan lalu lintas, dan juga etika berkendara yang bertanggung jawab.

Pelatihan diposisikan sebagai instrumen pengembangan SDM yang menekankan pada pembelajaran keterampilan kerja secara terstruktur, hal ini merujuk ke pekerjaan sebagai pengemudi. Elemen kompetensi tersebut meliputi dimensi pengetahuan, keterampilan teknis, dan perilaku kerja yang mendukung produktivitas. Tujuan utama pelatihan adalah memastikan karyawan tidak hanya memahami, tetapi juga menerapkan aspek-aspek ini dalam aktivitas kerjanya secara berkelanjutan (Subyantoro, Mardiana, & Hasan, 2022, hlm. 18).

Pelatihan ini berlangsung selama 12 hari, dimulai dengan pembekalan materi teori pada hari pertama yang mencakup teknik dasar mengemudi serta regulasi lalu lintas. Sesi praktik mengemudi dilakukan secara intensif selama 10 hari berikutnya, dengan bimbingan dari instruktur berpengalaman. Program kemudian ditutup dengan pelaksanaan ujian praktik pada hari ke-12 sebagai syarat untuk memperoleh Surat Izin Mengemudi (SIM) A (Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, 2024).

Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi masyarakat, khususnya pencari kerja yang ingin bekerja di sektor transportasi, seperti sopir pribadi, pengemudi taksi online, atau pengemudi logistik. Selain meningkatkan keterampilan, program ini juga merupakan langkah strategis pemerintah dalam meminimalisasi potensi kecelakaan yang muncul sebagai konsekuensi dari kurangnya eksposur berkendara pada pengemudi pemula.

Program ini memberikan akses pelatihan gratis bagi peserta yang memenuhi syarat, termasuk fasilitasi dalam pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) tanpa biaya tambahan. Hal ini bertujuan untuk membantu masyarakat yang selama ini

terkendala dalam mengurus SIM karena faktor biaya, mengurangi ketergantungan pada calo SIM, dan memastikan setiap pengemudi memahami aturan lalu lintas secara benar.

Dengan adanya pelatihan ini, peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan dan keterampilan teknis dalam mengemudi, Namun, hal tersebut juga berkaitan erat dengan kapasitas memahami yang lebih dalam tentang keselamatan berkendara, etika berlalu lintas, serta tanggung jawab sosial sebagai pengguna jalan. Pelatihan ini diharapkan mampu membentuk karakter pengemudi yang disiplin dan taat aturan, sehingga dapat meminimalkan risiko kecelakaan di jalan raya. Di luar aspek tersebut, program ini dirancang pula guna menjadi upaya nyata pengembangan ekonomi lokal, langkah ini diarahkan untuk memperluas lapangan kerja dan memperkuat posisi tawar tenaga kerja terhadap kompetisi kerja yang makin ketat.

Suku Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Energi Jakarta Pusat menjalankan kemitraan dengan PT Giri Artha Sejahtera, yang berperan sebagai penyedia fasilitas pelatihan seperti kendaraan latihan dengan sistem double control (rem dan kopling tambahan), simulator mengemudi, serta instruktur bersertifikat dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Peserta yang memenuhi syarat dapat mengikuti program ini secara gratis hingga tahap penerbitan SIM. Menurut Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi Jakarta Pusat, program ini setiap tahunnya mengalami peningkatan peminat karena dinilai mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara praktis dan relevan dengan peluang kerja di lapangan (ANTARA, 2024).

Terlaksananya program ini melibatkan strategi sosialisasi yang efektif untuk memastikan keterlibatan publik secara luas. Salah satu mekanisme yang digunakan adalah melalui media sosial, di mana Suku Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Energi aktif memposting informasi terkait pendaftaran pelatihan, syarat-syarat yang harus dipenuhi, serta jadwal pelatihan. Selain itu, strategi sosialisasi yang mencakup Siaran informasi tidak hanya difokuskan pada media sosial, tetapi juga mencakup jejaring komunikasi lain yang menjangkau publik secara langsung. melalui brosur dan pamflet yang disebar di lokasi-lokasi strategis seperti kantor kelurahan, pusat komunitas, maupun lingkungan-lingkungan publik yang strategis secara sosial.



Gambar 1.1

Sumber: Instagram Sudin Nakertransgi Jakarta Pusat, 2023

Poster tersebut juga memuat informasi mengenai mekanisme pendaftaran dan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi. Dengan pendekatan ini, Suku Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Energi (Sudin Nakertransgi) Jakarta Pusat berharap dapat menarik lebih banyak peserta, khususnya dari kalangan muda yang berpotensi menjadi pengemudi profesional. Selain itu, penyebaran brosur dilakukan melalui struktur RT/RW digunakan untuk mendistribusikan brosur di delapan kecamatan di Jakarta Pusat. Pengumuman juga disebarluaskan melalui pusat layanan kerja dan balai kota untuk memperluas jangkauan masyarakat.

Pelatihan ini diharapkan dapat membantu mengurangi tingkat kecelakaan lalu lintas di Jakarta, dengan bantuan struktur program yang terorganisir dengan baik dan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan. Masyarakat termotivasi untuk menciptakan lingkungan perjalanan yang lebih teratur dan aman dengan mendorong peningkatan performa berkendara yang aman serta pengetahuan mendalam tentang peraturan jalan.

Program ini tidak hanya menawarkan pelatihan teknis, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam membangun kesadaran kolektif mengenai pentingnya

keselamatan berkendara. Salah satu peserta, warga RT 06/02, Kemayoran, menyatakan rasa senangnya diberi ruang untuk terlibat dalam pelatihan keterampilan mengemudi yang diselenggarakan oleh Suku Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Energi (Sudin Nakertransgi) Jakarta Pusat. Menurutnya, pelatihan ini sangat bermanfaat dalam meningkatkan kemampuan diri dan membuka peluang kerja baru. "Saya akan bersungguh-sungguh agar bisa mendapatkan SIM A. Berharap nantinya saya bisa mencari peluang pekerjaan dari hasil pelatihan ini," ujarnya.

Tabel 1.1

Sumber : Sudin Nakertransgi Jakarta Pusat, 2025

Tahun	Jumlah Angkatan	Total Peserta	Sistem Rekrutmen	Catatan Penting
2021	1	15	Musrenbang (pengusulan warga RT/RW)	Pilot project, peserta dari 1 kelurahan di Kemayoran
2022	8	800	Terbuka (Instagram, RT/RW, brosur)	Mulai bermitra dengan PT Giri Artha Sejahtera
2023	12	1.200	Terbuka (online + offline)	Kuota penuh tiap angkatan (100 peserta/angkatan)
2024	4 (hingga Juli)	400	Terbuka	Rencana 6 angkatan sepanjang tahun; data hingga Juli 2024

Peningkatan jumlah peserta dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa program ini mendapatkan respons positif dari masyarakat. Dapat dilihat dari tabel, pada tahun 2021 hanya terdapat satu angkatan dengan 15 peserta. Namun, memasuki 2022, jumlah peserta melonjak menjadi 800 orang dengan sistem rekrutmen terbuka. Tren ini terus meningkat hingga tahun 2023, dengan total 1.200 peserta dalam 12 angkatan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi digital dan dukungan dari pemerintah daerah berhasil meningkatkan daya tarik program.

Selain peningkatan jumlah peserta, perluasan cakupan geografis juga menjadi indikator perkembangan. Jika di tahun 2021 peserta hanya berasal dari satu kelurahan di Kemayoran, maka mulai 2022 hingga kini, peserta berasal dari seluruh kecamatan di wilayah Jakarta Pusat. Hal ini menunjukkan bahwa program mulai menjangkau masyarakat secara lebih merata, sesuai dengan tujuan utamanya untuk membuka akses keterampilan kerja kepada warga yang membutuhkan.

Namun demikian, peningkatan skala ini belum sepenuhnya diimbangi oleh peningkatan kualitas pelayanan. Mengacu pada data empiris yang diperoleh melalui observasi langsung serta wawancara dengan beberapa peserta, ditemukan sejumlah kendala yang mencerminkan kualitas pelayanan yang belum optimal. Beberapa masalah yang muncul antara lain keterbatasan kendaraan praktik (sekitar 10 unit untuk 100 peserta), rasio peserta dan instruktur yang tidak seimbang, serta waktu praktik yang terbatas. Hal ini berdampak pada efektivitas pembelajaran dan pencapaian kompetensi peserta. Jika mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 1994, total waktu belajar yang disarankan adalah minimal 80 jam. Namun dalam praktiknya, peserta hanya memperoleh sekitar 9 jam praktik selama pelatihan (dari 12 hari pelatihan, dikurangi 1 hari teori dan 1 hari ujian SIM).

Selain itu, adanya indikasi bahwa sebagian besar peserta lebih tertarik pada insentif SIM gratis dibandingkan peningkatan keterampilan juga menunjukkan tantangan dalam membangun kesadaran peserta terhadap pentingnya kualitas pelatihan. Ketimpangan antara keberhasilan kuantitatif dan kualitas pelayanan menuntut evaluasi mendalam terhadap desain, pelaksanaan, dan dampak program pelatihan ini.

Dengan meningkatnya jumlah peserta dari tahun ke tahun, perhatian tidak hanya tertuju pada kuantitas program, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan. Fenomena ini menjadi dasar penelitian untuk memfokuskan kajian pada aspek kualitas pelayanan program pelatihan mengemudi, agar diketahui sejauh mana pelatihan ini efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mendukung pembangunan ketenagakerjaan. Ketimpangan antara pencapaian kuantitatif dan kualitas pelayanan perlu dikaji lebih lanjut agar program tidak sekadar menjadi simbol keberhasilan serapan anggaran atau branding kelembagaan.

Dengan memperhatikan berbagai dinamika di lapangan, mulai dari antusiasme peserta yang tinggi, keterbatasan fasilitas, hingga ketidaksesuaian antara tujuan dan hasil, topik ini diangkat dalam penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Program Pelatihan Mengemudi oleh Suku Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Energi (Sudin Nakertransgi) Jakarta Pusat Tahun 2023.” Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi sejauh mana program benar-benar memberikan dampak terhadap peningkatan keterampilan kerja, sekaligus memetakan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan, termasuk aspek fasilitas, metode pelatihan, dan kompetensi instruktur.

Penelitian ini juga memiliki urgensi dalam konteks pembangunan sumber daya manusia di Jakarta Pusat, karena hasil evaluasi kualitas pelayanan dapat menjadi dasar bagi perbaikan kebijakan pelatihan kerja yang lebih efektif dan berkelanjutan. Kualitas pelayanan pelatihan yang baik tidak hanya menghasilkan lulusan yang terampil secara teknis, tetapi juga meningkatkan daya saing tenaga kerja melalui pemenuhan standar kompetensi yang dibutuhkan di dunia kerja, seperti kepemilikan SIM, profesionalisme, dan etika berkendara. Dalam perspektif Administrasi Publik, program pelatihan mengemudi mencerminkan fungsi pelayanan publik pemerintah daerah dalam meningkatkan *employability* masyarakat. Penyedia pelatihan kerja bertindak sebagai fasilitator yang tidak hanya memberikan keterampilan teknis, tetapi juga membuka akses menuju pasar kerja formal maupun informal, sekaligus memastikan pengurusan SIM dilakukan secara transparan sesuai prosedur formal untuk menghindari praktik penyelewengan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai capaian pelayanan, dinamika tantangan yang menyertainya, serta rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran. Temuan ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi Sudin Nakertransgi Jakarta Pusat dalam merumuskan strategi pelatihan yang lebih berkualitas, tetapi juga membuka diskusi akademik mengenai pentingnya sinergi antara pelatihan vokasi dan kebutuhan pasar kerja, serta menjadi referensi bagi wilayah lain dalam mengembangkan model pelatihan kerja yang lebih efektif dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

"Bagaimana Kualitas Pelayanan Program Pelatihan Mengemudi oleh Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi (Sudin Nakertransgi) Jakarta Pusat Tahun 2023, beserta faktor pendukung dan penghambatnya?" Pertanyaan tersebut menjadi landasan dalam menyusun arah penelitian serta menentukan pendekatan metodologis yang tepat, guna memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang dikaji.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan program pelatihan mengemudi tahun 2023 oleh Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi (Sudin Nakertransgi) Jakarta Pusat. Hal ini akan dilakukan sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya. Selain itu, penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai hal yang berkontribusi meliputi faktor-faktor yang menyebabkan keberhasilan atau pendukung program dan faktor-faktor yang menghambat dan menyebabkan program kurang berhasil.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Kontribusi utama dari studi ini diarahkan pada pengembangan ilmu administrasi publik, terutama dalam konteks pelatihan kerja berbasis kompetensi, dengan memfasilitasi pemahaman tentang kualitas pelayanan publik. Hasil kajian ini dapat menjadi kontribusi referensial bagi peneliti masa depan yang ingin memperdalam aspek tertentu dari isu yang dibahas untuk meneliti pelayanan publik dalam konteks pelatihan keterampilan kerja yang diselenggarakan dibawah koordinasi pemerintah daerah..

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dirancang tidak hanya sebagai kontribusi teoritis, tetapi juga sebagai instrumen praktis yang dapat diadopsi oleh pihak-pihak yang bersinggungan langsung maupun tidak langsung dengan permasalahan yang ditelaah. Manfaat yang ditawarkan mencakup:

- A. Bagi Penulis,** Penelitian ini disusun sebagai salah satu bentuk pelaksanaan tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Sarjana Administrasi Publik (S.AP).
- B. Bagi Pemerintah Daerah,** khususnya Sudin Nakertransgi Jakarta Pusat, sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada program pelatihan mengemudi di masa mendatang.
- C. Bagi Masyarakat,** terutama para pencari kerja, sebagai informasi tentang program pelatihan gratis yang dapat meningkatkan kompetensi dan peluang kerja.
- D. Bagi Pembaca Umum,** untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dalam pelaksanaan program pelatihan kerja oleh instansi pemerintah.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA Berisi pembahasan mengenai teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan erat dengan topik penelitian. Selain itu, bagian ini juga menelusuri hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan, yang berfungsi untuk memperkuat latar belakang dan memberikan gambaran posisi penelitian dalam konteks akademik yang lebih luas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam. Bab ini menjelaskan jenis penelitian, definisi konseptual, metode pengumpulan data, teknik analisis, serta lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Bagian ini menguraikan temuan lapangan. Data dianalisis lebih lanjut dan dikorelasikan dengan teori yang disajikan pada bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP Dokumen ini mencakup ringkasan semua materi yang digunakan dalam penelitian sebagai referensi, kerangka teori yang disusun dan

dijelaskan oleh penulis, serta rekomendasi yang ditujukan kepada para pemangku kepentingan terkait untuk penilaian dan pertimbangan dalam pelaksanaan program di masa mendatang. Bagian penutup bab ini terdiri dari Daftar Pustaka, Lampiran, Dokumentasi Penelitian, dan Biodata Penulis.

