

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perkeretaapian merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut penumpang maupun barang secara massal, hemat energi, hemat dalam penggunaan ruang, mempunyai faktor keamanan yang tinggi, tingkat pencemaran yang rendah serta lebih efisien dibanding dengan moda transportasi lainnya.

Tujuan Penyelenggaraan Perkeretaapian untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.

Keunggulan tersebut perlu dimanfaatkan dalam upaya pengembangan sistem transportasi secara terpadu, maka penyelenggaraannya mulai dari perencanaan dan pembangunan, perusahaan, pemeliharaan, pengawasan, pemeriksaan dan pengujian, serta pengoperasiannya perlu diatur sebaik-baiknya. Sehingga dapat meningkatkan penyediaan jasa angkutan mobilitas orang serta barang secara selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, teratur dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Demi terselenggaranya moda transportasi kereta api yang selamat, aman, nyaman, dan tepat waktu, maka dibutuhkan sarana, prasarana serta sumber daya manusia yang memadai. Sarana, prasarana dan sumber daya manusia untuk mendukung transportasi kereta api yang selamat, aman, nyaman dan tepat waktu harus memenuhi persyaratan, memenuhi sertifikasi serta lulus pengujian yang dilaksanakan oleh Balai Pengujian Perkeretaapian.

Balai Pengujian Perkeretaapian sebagai bagian integral dari Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 64 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengujian Perkeretaapian, dengan terbitnya Peraturan Menteri Perhubungan tersebut maka Balai Pengujian Perkeretaapian baru terbentuk di tahun 2015. Tugas dari Balai Pengujian Perkeretaapian yakni sebagaimana dimaksud pada Peraturan Menteri tersebut adalah melaksanakan pengujian sarana, prasarana, dan sumber daya manusia perkeretaapian dan berfungsi sebagai unit pelaksana teknis dalam rangka melakukan pengendalian dan pengawasan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian, Pengujian SDM Perkeretaapian dilakukan terhadap Tenaga Penguji, Inspektur, Auditor Perkeretaapian, Tenaga Pemeriksa, Tenaga Perawatan, Petugas Pengoperasian Prasarana Perkeretaapian, Awak Sarana Perkeretaapian, Petugas Penanganan Kecelakaan, Petugas Pemeriksa Kecelakaan, Petugas Analisis Kecelakaan, dan Tenaga Pelaksana Pembangunan Prasarana Perkeretaapian.

Pelayanan dari Balai Pengujian Perkeretaapian terhadap Pengujian SDM Perkeretaapian merupakan hal yang harus selalu ditingkatkan. Pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian mengalami peningkatan secara bertahap dari tahun 2017 sampai dengan 2020, dimulai dari tahun 2017 pelayanan dilakukan terhadap 6.149 orang dan sampai dengan tahun 2020 telah melakukan pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian terhadap 24.190 orang. Pelayanan ini akan terus meningkat dari waktu ke waktu, hal ini tertulis dalam target kinerja pada Renstra Balai Pengujian Tahun 2020-2024 disebutkan bahwa pada tahun 2021 Pengujian SDM Perkeretaapian akan dilakukan terhadap 11.500 orang, tahun 2021 dilakukan terhadap 12.500 orang, tahun 2023 dilakukan terhadap 13.500 orang dan tahun 2024 dilakukan terhadap 14.500 orang.

Oleh karena semakin meningkatnya pelayanan Pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian, diperlukan peningkatan sistem pelayanan Pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian Terlebih lagi, dewasa ini munculnya era digitalisasi yang berdampak terhadap semua aspek. Munculnya era digitalisasi salah satunya akan berdampak pada standar pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian yang diberikan kepada operator sarana dalam pelaksanaan pengujian. Permohonan pengujian dengan sistem online diperlukan agar Balai Pengujian Perkeretaapian dapat melakukan pelayanan secara maksimal. Hingga saat ini, permohonan/pengajuan Pengujian SDM Perkeretaapian sudah dilakukan secara online, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan.

Kegiatan pelayanan penyelenggaraan Pengujian SDM Perkeretaapian membutuhkan waktu rata-rata 16 hari, sehingga tidak sesuai Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2017 tentang Sertifikasi Kecakapan Awak Sarana Perkeretaapian Pasal 17 disebutkan penyelenggaraan ujian untuk memperoleh Sertifikat Kecakapan Awak Sarana Perkeretaapian, dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah seluruh persyaratan dipenuhi.

Peserta uji saat ini tidak dapat melihat secara langsung hasil ujian, kegiatan Pengujian SDM Perkeretaapian kurang transparan. Pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian masih ada kegiatan yang dilakukan secara manual khususnya uji teori, sehingga ada pemborosan penggunaan kertas. Inputing data hasil ujian, diinput manual satu per satu sehingga perlu dilakukan peningkatan sistem pelayanan agar tidak ada input ganda, kesalahan input dan dapat mempercepat waktu pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas diperlukan peningkatan SOP Pengujian SDM Perkeretaapian dalam hal sistem pelayanan agar bisa meningkatkan kinerja Balai Pengujian Perkeretaapian, dan agar dapat dijadikan acuan dalam penyusunan SOP Sertifikasi SDM Perkeretaapian yang disahkan oleh Direktur Jenderal Perkeretaapian.

Merujuk pada permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya dibutuhkan penelitian terkait penelitian guna meningkatkan kinerja Balai Pengujian Perkeretaapian, khususnya dalam kegiatan Pengujian SDM Perkeretaapian. Oleh karena itu dikembangkan dengan judul "Peningkatan Sistem Pelayanan Pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian".

I.2. Identifikasi Masalah

1. Kegiatan pelayanan penyelenggaraan Pengujian SDM Perkeretaapian cukup lama yaitu rata-rata 16 hari, sehingga tidak sesuai Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2017 tentang Sertifikasi Kecakapan Awak Sarana Perkeretaapian Pasal 17 disebutkan Penyelenggaraan ujian untuk memperoleh Sertifikat Kecakapan Awak Sarana Perkeretaapian, dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah seluruh persyaratan dipenuhi.
2. Peserta uji saat ini tidak dapat melihat secara langsung hasil ujian, kegiatan Pengujian SDM Perkeretaapian kurang transparan.
3. Pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian masih ada kegiatan yang dilakukan secara manual khususnya uji teori, sehingga ada pemborosan penggunaan kertas.
4. Inputing data hasil ujian, diinput manual satu per satu sehingga perlu dilakukan peningkatan sistem pelayanan agar tidak ada input ganda, kesalahan input dan dapat mempercepat waktu pelayanan.

I.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi sistem pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian saat ini?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi lamanya waktu pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian?
3. Bagaimana sistem pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian yang efektif dan efisien?

I.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penulisan Skripsi ini adalah diharapkan meminimalisir keterlambatan dalam alur Pengujian SDM Perkeretaapian sehingga dapat meningkatkan kinerja Balai Pengujian Perkeetaapian. Ouput dari penelitian ini adalah menghasilkan Proses Bisnis Sistem Pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian berdasarkan kesesuaian kegiatan dan ketepatan waktu kegiatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kondisi sistem pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian saat ini.
2. Mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi lamanya waktu pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian.
3. Menganalisis sistem pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian yang efektif dan efisien.

1.5. Batasan Masalah

Batasan penelitian ini adalah terbatas pada kegiatan pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian, Bekasi. Pelayanan Pengujian SDM Perkeretaapian dilakukan terhadap 7 (tujuh) jenis kompetensi yaitu Awak Sarana Perkeretaapian, Tenaga Perawatan Sarana, Tenaga Pemeriksa Sarana, Tenaga Perawatan Prasarana, Tenaga Pemeriksa Prasarana, PPKA (Pengatur Perjalanan Kereta Api) dan Petugas PJJ (Penjaga Perlintasan Kereta Api).

Penelitian menggunakan Analisis Proses Bisnis terhadap alur proses dan Metode *Critical Path Method* (CPM) untuk mengukur efisiensi waktu. Pelayanan dilakukan oleh Tim Pengawas (Berasal dari Pegawai Balai Pengujian Perkeretaapian), Tim Asesor (Berasal dari Pegawai Direktorat Jenderal Perkeretaapian dan *Expert* Perkeretaapian yang mempunyai sertifikat kualifikasi keahlian Asesor) dan Tim Kesehatan. Pelayanan dilakukan terhadap SDM Perkeretaapian baik regulator maupun operator di seluruh Indonesia.

I.6. Keaslian Penelitian

Penelitian ini menggunakan Analisis Proses Bisnis terhadap alur proses dan Metode *Critical Path Method* (CPM) untuk mengukur efisiensi waktu. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian lain adalah penelitian berbeda dari segi tempat penelitian, dalam penelitian lain disebutkan tempat penelitian berada di Fly Over Ahmad Yani, Karawang, Twin Tower Pasca Sarjana Undip, Perusahaan Tambang PT X, Dinas Penanaman Modal Pemerintah Kota Malang, PT. KAI DAOP 8 Surabaya, dan PT. XYZ (Salah satu BUMN di Indonesia), sedangkan penelitian ini bertempat di Balai Pengujian Perkeretaapian, Bekasi. Adapun jika melihat dari segi metode penelitian, penelitian lain menggunakan metode CPM saja, bahkan ada yang menggunakan metode CPM dan PERT, menggunakan metode proses bisnis dan *lean service*. Semua metode tersebut menggunakan prinsip untuk mengefisienkan kegiatan pelayanan terkait, khususnya dari segi penghematan waktu, prinsip tersebut juga diterapkan dalam penelitian ini, namun penelitian ini menggunakan metode CPM dan Analisis Proses Bisnis yang berbeda dengan penelitian lain.

Tabel I.2 Keaslian Penelitian Skripsi

NO	JUDUL PENELITIAN	NAMA PENULIS	TAHUN PENULISAN	METODE PENELITIAN	TEMPAT PENELITIAN
1	Perencanaan dan Pengendalian Proyek dengan Metode PERT-CPM Fly Over Ahmad Yani, Karawang	Anggara Hayan	2005	PERT dan CPM	Fly Over Ahmad Yani, Karawang
2	Optimalisasi Pelaksanaan Proyek Dengan Metode Pert dan CPM Twin Tower Building Pasca Sarjana Undip	Eka Damayanti	2010	PERT dan CPM	Twin Tower Pasca Sarjana Undip
3	Analisa Pelaksanaan Pekerjaan Inspeksi dan Pengujian Pesawat Angkat di Pertambangan	Arnol, M. Yusuf	2015	CPM	Perusahaan Tambang PT X
4	Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Bidang Pelayanan Perizinan Menggunakan BPMN	Dwi Rahmawati	2017	Proses Bisnis	Dinas Penanaman Modal Pemerintah Kota Malang
5	Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Pendekatan Lean Service di Perusahaan Jasa Transportasi	Mochammad Kalam Mollah, dkk.	2018	Lean Service	PT. KAI DAOP 8 Surabaya
6	Evaluasi Implementasi Proses Bisnis Pelayanan Jasa Kapal	Mia Eka Setyaningsih	2017	Proses Bisnis	PT. XYZ (Salah Satu BUMN)

Penelitian ini merupakan penelitian untuk meningkatkan kinerja Balai Pengujian Perkeretaapian, khususnya dalam kegiatan Pengujian SDM Perkeretaapian yang pertama kali karena berkaitan dengan Balai Pengujian Perkeretaapian dengan menggunakan Analisis Proses Bisnis dan Metode *Critical Path Method* (CPM). Judul yang diambil dalam penelitian ini adalah "Peningkatan Sistem Pelayanan Pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian" dimana mengambil Balai Pengujian Perkeretaapian sebagai lokasi penelitian. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mendapatkan alur kegiatan yang efisien, dengan sumber daya optimal, serta menghindari keterlambatan dalam pelaksanaan Pengujian SDM Perkeretaapian. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepastian informasi, kepastian biaya dan kepastian waktu.

I.7. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan yang dicapai dalam penulisan, batasan masalah, keaslian penelitian, serta sistematika skripsi ini.

BAB II GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi tentang gambaran umum wilayah administrasi Kota Bekasi yang meliputi : Letak, luas dan batas-batas wilayah, kependudukan dan kondisi transportasi.

BAB III KAJIAN PUSTAKA

Pada bab bagian ini berisikan tentang uraian pustaka tentang isi penelitian secara utuh dan komprehensif, yang berisikan aspek teoritis penelitian dan hasil review dari berbagai sumber ilmiah, baik berupa prosiding dan/atau jurnal penelitian, buku pelajaran yang diperkuat dengan sumber-sumber hukum berupa peraturan perundangan-undangan yang sah dan valid.

BAB IV METODE PENELITIAN

Berisikan tentang metode pengumpulan data, metode pengolahan data dan bagian alir metode penulisan.

BAB V PENGOLAHAN DAN ANALISIS

Pada bab ini menguraikan tentang membuat diagram jaringan, memperkirakan waktu yang dibutuhkan setiap aktivitas dan menetapkan jalur kritis.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan Skripsi yang menyangkut tentang kesimpulan secara umum dari hasil penelitian serta saran untuk pengembangan penelitian yang dibuat.