

## Internship Permit Issuance Services at PT Semen Padang Education and Training Center

Pelayanan Penerbitan Izin Magang Pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan PT Semen Padang

Safri Andika <sup>1a(\*)</sup> Nora Eka Putri <sup>2b</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Bar., Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat 25171

[andikasafri45@gmail.com](mailto:andikasafri45@gmail.com)

[noraekaputri@fisunp.ac.id](mailto:noraekaputri@fisunp.ac.id)

(\*) Corresponding Author

[andikasafri45@gmail.com](mailto:andikasafri45@gmail.com)

**How to Cite:** Andika,S. (2024). Internship Permit Issuance Services at PT Semen Padang Education and Training Center doi: DOI: 10.36526/js.v3i2.4181

Received:	<b>Abstract</b>
Revised:	Service is an activity organized by an organization concerning the needs of consumers, with good service the community will feel satisfied, thus service is a very important thing in an effort to attract customers to use the goods or services offered. This study aims to determine and analyze the extent to which the quality of the Internship Permit Issuance service at the PT Semen Padang Education and Training Center with the expectations of service users/customers, researchers use three components of Morgan and Murgatroyd's theory, namely. "The triangle of balance in service quality" namely interpersonal components, procedure environment or process components, and technical or professional components. This study uses a quasi-qualitative approach or pseudo-qualitative design using the simple research design (SRD) method. The results of the study indicate that the Quality of the Internship Permit Issuance Process carried out by the PT Semen Padang Education and Training Center is quite good by considering the balance of the theory used, the service process that is running is also quite in accordance with the SOP (Standard Operating Procedure) and service standards that have been set. However, there are still some obstacles that need to be considered, one of which is the comfort of the waiting room for internship applicants who come to take care of internship permits.
Accepted:	
<b>Keywords:</b> Service, Internship, PT Semen Padang Education and Training Center.	

### PENDAHULUAN

Menurut R.A Supriyanto dalam (Indrasari, 2019), pelayanan dapat di artikan sebagai sebuah aktivitas yang diselenggarakan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, Apabila masyarakat memperoleh pelayanan yang baik, maka mereka akan merasa puas, sehingga pelayanan sangat penting dalam upaya menarik masyarakat untuk menggunakan suatu produk atau jasa. Hal ini sesuai dengan Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi di lingkungan pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) baik dalam bentuk barang atau jasa sebagai sarana dan prasarana dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas tentunya di butuhkan pegawai yang memiliki integritas tinggi. Menurut Salwa (2018) dalam (Lase, 2021) Integritas dapat di artikan sebagai suatu bentuk persamaan karakter dari profesionalisme. Integritas menuntut para pegawai untuk bersikap jujur, transparan, bijaksana, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, serta membiarkan kinerja karyawan ditentukan oleh integritasnya. Integritas dalam pelayanan publik sangat penting karena mencerminkan kejujuran, ketepatan, dan kualitas perilaku dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan kualitas layanan yang diberikan.

PT Semen Padang adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjadi salah satu perusahaan industri semen pertama di Indonesia. PT Semen Padang berkontribusi dalam mewujudkan SDM berkualitas salah satunya dengan diselenggarakannya program magang yang dikelola oleh Unit Operasional SDM yang menjalankan tugas dan fungsinya. Dengan adanya Unit Operasional SDM atau lebih khususnya Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) menjadi pionir dalam menerapkan prinsip pelayanan publik, dengan komitmen yang kuat terhadap kepuasan masyarakat. Diklat sendiri sering di definisikan sebagai akuisisi dari pengetahuan (knowledge), keterampilan (skills) dan sikap (attitude) yang memungkinkan manusia untuk mencapai tujuan individual dan organisasi saat ini dan masa depan (Bambrough: 1998, 1), dalam (Wahyuni et al., 2018). Hal ini sejalan dengan adanya pusdiklat pada PT Semen padang yang menjadi divisi pelayanan yang bertanggung jawab sebagai penyelenggara pelatihan dan pengembangan karyawan serta program praktik kerja lapangan atau magang.

Magang dapat dijelaskan sebagai suatu program yang di rancang untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa/i dan siswa/i untuk meningkatkan kemampuannya baik hard skill maupun soft skill di dunia kerja sesuai dengan studinya. Dalam pengimplementasiannya terdapat beberapa hal yang akan mempengaruhi penilaian perusahaan/instansi/lembaga terhadap lembaga pendidikan tersebut bisa berupa sikap/perilaku mahasiswa yang tidak mematuhi aturan atau menyalahgunakan kebijakan dari perusahaan/instansi/lembaga terkait, maupun sifat mahasiswa yang melakukan tugas dengan baik, semua itu akan menjadi bahan pertimbangan diterima atau tidaknya mahasiswa tersebut untuk mengikuti program magang di perusahaan tersebut. (Nugraheni & Sinatra Wijaya, 2017).

Dengan banyaknya permintaan untuk program magang di BUMN mencerminkan minat yang terus bertambah dari kalangan mahasiswa dan fresh graduate untuk mendapatkan pengalaman kerja di sektor BUMN. Semen Padang merupakan salah satu BUMN yang memiliki peluang untuk meningkatkan peranannya dalam mendukung pengembangan SDM nasional melalui program magang yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pasar kerja. Berikut data peserta magang 1 tahun terakhir pada Semen Padang.

Tabel 1. Permintaan Magang Pada PT Semen Padang 2023

BULAN	SMK	UNIVERSITAS	INSTITUT	POLITEKNIK	JUMLAH
JANUARI	73	154	7	-	234
FEBRUARI	12	56	18	28	114
MARET	26	52	4	3	85
APRIL	16	10	11	5	42
MEI	17	13	-	-	30
JUNI	37	78	17	5	137
JULI	75	151	19	5	250
AGUSTUS	26	130	31	36	223
SEPTEMBER	16	77	13	20	126
OKTOBER	33	39	2	22	96
NOVEMBER	15	27	4	-	46
DESEMBER	6	19	2	9	36
<b>TOTAL</b>					<b>1419</b>

Sumber : Pusdiklat PT Semen Padang (2024)

Berdasarkan data di atas menunjukkan peserta magang pada Semen Padang mengalami fluktuasi pada tahun 2023. Dalam menjalankan program magang dibutuhkan evaluasi yang terstruktur dan berkala tentang kemajuan peserta magang, evaluasi program magang merupakan

langkah penting untuk memastikan bahwa program magang tersebut efektif dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat.

Namun dalam pelaksanaannya program magang yang di selenggarakan oleh Pusdiklat PT Semen Padang masih terdapat beberapa kekurangan, salah satunya adalah rendahnya efektivitas dan efisiensi dalam pemanfaatan teknologi informasi. Di mana dalam proses penerimaan mahasiswa/i atau siswa/i magang, mereka diharuskan mendatangi kantor Pusdiklat Semen Padang untuk memastikan apakah kuota penerimaan magang masih tersedia. Selain itu, mahasiswa/i diharuskan membawa beberapa dokumen persyaratan dalam bentuk fisik berupa kertas, yang menyebabkan beberapa kendala seperti proses yang lambat dan memakan waktu, dan pendaftaran yang dilakukan secara manual berisiko terhadap kerusakan atau bahkan kehilangan dokumen yang telah dikumpulkan oleh mahasiswa/i atau siswa/i. Sistem pendaftaran Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Pusdiklat PT Semen Padang sendiri masih dilakukan dengan dua cara, yang pertama di antar langsung oleh calon peserta magang ke kantor Pusat Pendidikan dan Pelatihan (PUSDIKLAT), dan yang kedua dapat di lakukan dengan pengiriman pesan melalui *e-mail* maupun terkait sistem informasi lainnya yang berhubungan dengan penerimaan peserta magang di PT Semen Padang (HD et al., 2023).

Hal lainnya yang menjadi kekurangan dalam pelayanan Pusdiklat PT Semen Padang, yaitu pada sistem pendaftaran yang memakan waktu cukup lama, keakuratannya juga dirasa kurang dapat diterima. Sistem pendaftaran yang sedang diterapkan cenderung menimbulkan kesulitan bagi calon peserta magang yang berasal dari luar daerah. Hal ini dikarenakan mereka perlu mengeluarkan biaya tambahan, seperti biaya transportasi. Selain itu, sistem pendaftaran melalui *e-mail* juga menghadapi kendala, di mana tidak sedikit dari pesan yang mereka kirim tidak langsung dibaca sehingga menyebabkan penumpukan pesan yang menjadi tidak efektifnya sebuah pelayanan yang diberikan administrator.

Masalah lain yang ditemukan di Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) PT Semen Padang adalah ketidakjelasan dalam penyampaian informasi terkait persyaratan magang. Selain itu, sering terjadi kekosongan pegawai selama jam pelayanan, yang menyebabkan mahasiswa dan siswa harus menunggu dalam waktu yang lama. Beberapa peserta magang bahkan memilih untuk pulang dan kembali di kemudian hari agar dapat menerima pelayanan di Pusdiklat PT Semen Padang. Kedisiplinan pegawai merupakan salah satu unsur penting untuk pencapaian suatu tujuan organisasi, seperti yang di sampaikan Apriyanti di dalam (Deni, 2018) Dalam penyelenggaraan pelayanan, kedisiplinan sumber daya manusia merupakan salah satu elemen penting dalam organisasi. Dalam pelaksanaan tugasnya untuk mewujudkan kinerja yang baik maka seorang pegawai membutuhkan kedisiplinan dan motivasi agar perilaku dalam bekerja dapat mencapai tujuan organisasi.

Kendala lain dalam pelayanan publik di Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) PT Semen Padang ialah ketersediaan sarana dan prasarana yang masih belum memadai, seperti fasilitas fisik dan prasarana pendukung lainnya. Sebagai contoh, fasilitas kursi untuk menunggu sangat terbatas. Kursi yang tersedia di luar ruangan hanya satu, dan hanya dapat menampung lima orang pengunjung. Sedangkan pada kenyataannya jumlah pengunjung yang melaksanakan pelayanan secara bersamaan bisa mencapai sepuluh orang.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemberi layanan magang di PT Semen Padang kurang maksimal dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang baik. Hal ini terbukti dengan ditemukannya berbagai kekurangan yang menyebabkan ketidakpuasan peserta magang maupun masyarakat umum terhadap layanan yang diberikan oleh Pusdiklat PT Semen Padang.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode quasi- kualitatif atau model kualitatif semu dengan menggunakan pendekatan simple research desain (SRD), (Bungin, 2020) menjelaskan bahwa dalam metode ini menggunakan 5 tahapan penelitian yaitu:

- a. *Social context and research question*, pada proses ini penulis menentukan konteks sosial yang akan dipakai dan membuat pertanyaan penelitian yang relevan dengan konteks sosial yang akan dipilih.
- b. *Literatur Review Literatur*, *Literatur Review* dilakukan penulis dengan cara membaca dan mengevaluasi berbagai macam literatur yang berkaitan dengan tujuan serta permasalahan yang telah ditentukan sebelumnya.
- c. *Research methods and data collection*, dalam proses ini peneliti akan memfokuskan, dan mempelajari metode penelitian yang digunakan serta menerapkannya untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.
- d. *Data analysis*, dalam tahap ini penulis akan mengevaluasi data yang ditemukan di lapangan dan menerapkan teori saat melakukan analisis terhadap penelitian tersebut.
- e. *Reporting*, Tahapan *Reporting* merupakan tahapan terakhir di mana peneliti menyusun dan menyampaikan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan.

Adapun teknik yang dipilih dalam pemilihan informan ialah Purposive Sampling dan Accidental Sampling. Purposive Sampling artinya memilih sumber data yang akan diwawancarai dengan beberapa pertimbangan dan tujuan tertentu, karena informan yang diambil adalah orang yang lebih mengetahui dan memahami tentang apa yang di bahas. Sedangkan Teknik Accidental Sampling Menurut Sugiyono (2013), adalah pemilihan responden yang akan dijadikan sampel berdasarkan sampel yang ditemukan secara kebetulan dan responden yang dianggap sesuai digunakan sebagai sumber data. Artinya setiap subjek dipilih dari populasi berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi yang kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

1. Proses Pelayanan Penerbitan Izin Magang pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan PT semen Padang

Pelayanan penerbitan izin magang di Pusdiklat PT Semen Padang terdiri dari beberapa tahapan penting yang harus dilalui oleh calon peserta magang. Tahapan-tahapan tersebut di mulai dari :

- a. Pengajuan permohonan

Pengajuan permohonan magang merupakan langkah awal yang penting dalam proses pelayanan magang bagi mahasiswa yang ingin mendapatkan pengalaman kerja nyata. Proses ini dimulai dengan menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan seperti CV, transkrip nilai, dan surat rekomendasi dari kampus, sekolah atau dosen pembimbing yang nantinya di antar langsung ke Pusdiklat PT Semen Padang atau bisa di kirim melalui *e-mail* yang tersedia, setelah dokumen tersebut di terima oleh pegawai pusdiklat, pegawai akan memberitahu jadwal yang tersedia kepada peserta magang, jika jadwal di setujui oleh peserta magang maka pihak pusdiklat akan memeberikan kertas tanda terima yang berisikan persyaratan tambahan yang harus di penuhi. Dokumen-dokumen ini memberikan gambaran mengenai kualifikasi akademis dan kemampuan mahasiswa yang relevan dengan posisi magang yang diinginkan.

- b. Pemeriksaan berkas

Pemeriksaan berkas permohonan magang merupakan tahap krusial dalam proses pelayanan magang yang bertujuan untuk menilai kualifikasi dan kesiapan calon magang. Setelah berkas di terima oleh pihak Pusdiklat PT Semen Padang barulah masuk ke tahap

pemeriksaan berkas, pada tahap ini Pusdiklat PT Semen Padang akan meninjau dokumen-dokumen yang diajukan oleh mahasiswa, seperti CV, Foto, transkrip nilai, surat rekomendasi, surat pengantar, BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Dokumen-dokumen ini memberikan gambaran tentang latar belakang akademis, pengalaman, keterampilan dan juga asuransi kecelakaan kerja yang dimiliki oleh calon magang.

Proses pemeriksaan berkas bertujuan untuk memastikan bahwa peserta magang sudah melengkapi persyaratan yang diminta dan siap untuk melaksanakan magang perusahaan. CV yang terstruktur dengan baik, transkrip nilai yang menunjukkan prestasi akademis, surat pengantar yang menjelaskan motivasi serta tujuan karir mahasiswa, surat rekomendasi dari dosen pembimbing juga memberikan informasi tambahan mengenai karakter dan kemampuan mahasiswa serta BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan yang berfungsi sebagai jaminan bagi peserta magang jika terjadi kecelakaan kerja, karena PT Semen Padang tidak memiliki tanggung jawab apa bila terjadi kecelakaan kerja selama proses magang berlangsung.

#### c. Penerbitan izin

Penerbitan izin magang dalam proses pelayanan magang di Pusdiklat PT Semen Padang merupakan tahap krusial yang memastikan bahwa mahasiswa memiliki otorisasi resmi untuk memulai pengalaman kerja mereka di perusahaan. Setelah berkas di rasa cukup, pihak Pusdiklat akan memproses surat izin magang, pembuatan name tag (tanda pengenal) beserta NDO yang berfungsi untuk pemberitahuan ke masing-masing unit kerja terkait penempatan peserta magang. Proses ini melibatkan beberapa langkah administratif, mulai dari pengumpulan dan verifikasi dokumen, hingga koordinasi dengan pihak Universitas dan Unit terkait di PT Semen Padang.

Penerbitan izin magang ini tidak hanya memberikan kejelasan dan kepastian bagi mahasiswa, tetapi juga memastikan bahwa program magang di PT Semen Padang berjalan sesuai dengan standar dan regulasi yang berlaku. Dengan adanya izin magang yang resmi, mahasiswa dapat memanfaatkan kesempatan ini untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka secara optimal dalam lingkungan kerja yang profesional.

#### d. Pembekalan

Pembekalan magang dalam proses pelayanan magang di PUSDIKLAT PT Semen Padang merupakan tahap penting yang bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa sebelum memulai program magang mereka. Setelah tahap penerbitan surat izin magang selesai dan di terima oleh peserta magang barulah pihak Pusdiklat mengadakan pembekalan untuk para peserta magang. Proses pembekalan ini mencakup orientasi mengenai budaya perusahaan, standar operasional, dan tugas-tugas yang akan mereka hadapi selama magang.

Selain itu, pembekalan ini juga memberikan informasi tentang peraturan dan kebijakan yang harus dipatuhi, serta hak dan kewajiban mahasiswa selama periode magang. Melalui sesi pembekalan, mahasiswa diperkenalkan kepada mentor atau supervisor yang akan membimbing mereka, serta mendapatkan penjelasan tentang tujuan dan harapan dari program magang tersebut.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Pelayanan Penerbitan izin magang pada Pusdiklat PT Semen Padang.

### **Faktor Pendukung**

#### a. Sistem Administrasi yang Terstruktur

Sistem administrasi yang terstruktur merupakan faktor pendukung utama dalam proses pelayanan penerbitan izin magang di PUSDIKLAT PT Semen Padang, karena memastikan bahwa setiap tahap dalam proses pengajuan dan persetujuan magang berjalan sesuai

prosedur yang telah ditetapkan. Dengan adanya sistem administrasi yang terstruktur, dokumen-dokumen yang diperlukan dapat dikelola dengan rapi, memudahkan verifikasi dan validasi informasi secara cepat dan tepat.

Sistem ini mencakup prosedur yang jelas dan terdokumentasi untuk pengajuan permohonan, verifikasi dokumen, dan koordinasi antara universitas, perusahaan, serta mahasiswa. Dengan adanya sistem yang terstruktur, setiap langkah dalam proses penerbitan izin magang dapat dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan dan regulasi yang berlaku.

#### b. Tenaga Kerja Profesional

Tenaga kerja profesional merupakan faktor pendukung krusial dalam proses pelayanan penerbitan izin magang karena mereka memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk mengelola proses tersebut secara efektif. Profesionalisme ini tercermin dalam kemampuan mereka untuk memberikan bimbingan kepada mahasiswa dalam mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperlukan, memastikan persyaratan administratif terpenuhi, dan mengoordinasikan komunikasi antara universitas, perusahaan, dan mahasiswa.

Tenaga kerja profesional juga memastikan bahwa setiap tahap dalam proses penerbitan izin magang berjalan dengan lancar dan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Mereka mampu melakukan verifikasi dokumen secara cermat, menangani permintaan informasi tambahan, dan memberikan klarifikasi yang diperlukan kepada semua pihak terkait. Keahlian mereka dalam mengelola detail-detail administratif dan mematuhi kebijakan serta regulasi yang berlaku menjadi kunci dalam memastikan integritas dan keabsahan izin magang yang dikeluarkan.

Selain itu, tenaga kerja profesional juga mampu memberikan layanan yang responsif dan berorientasi pada solusi bagi setiap tantangan atau masalah yang mungkin muncul selama proses penerbitan izin magang. Mereka menjaga komunikasi terbuka dan efektif dengan semua pihak terkait untuk memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan izin magang tepat waktu dan dapat memulai pengalaman kerja mereka tanpa hambatan.

#### c. Teknologi Informasi

Teknologi informasi menjadi faktor pendukung utama dalam proses pelayanan penerbitan izin magang dengan menyediakan platform dan sistem yang mempermudah administrasi dan komunikasi antara universitas, perusahaan, dan mahasiswa. Penggunaan teknologi informasi memungkinkan pengajuan permohonan izin magang secara online, memfasilitasi pengumpulan dokumen-dokumen secara digital, dan mempercepat proses verifikasi dan persetujuan.

Selain itu, teknologi informasi memungkinkan adanya komunikasi yang efisien antara mahasiswa, universitas, dan perusahaan melalui email, platform kolaborasi online. Hal ini mempermudah pertukaran informasi tentang persyaratan izin magang, jadwal orientasi, dan detail lainnya secara real-time, sehingga meminimalkan keterlambatan dan meningkatkan responsivitas terhadap permintaan atau pertanyaan yang mungkin timbul.

#### d. Fasilitas yang Memadai

Fasilitas yang memadai menjadi faktor pendukung penting dalam proses pelayanan penerbitan izin magang karena mendukung keberlangsungan dan kenyamanan selama pelaksanaan program magang. Fasilitas yang baik mencakup akses yang mudah terhadap informasi dan dokumen-dokumen terkait, ruang kerja yang nyaman bagi petugas administrasi, serta teknologi yang mendukung dalam pengelolaan data dan komunikasi.

Pentingnya fasilitas yang memadai terlihat dalam kemudahan akses terhadap platform online untuk mengajukan permohonan izin magang dan mengunggah dokumen-dokumen

terkait. Fasilitas ini tidak hanya mempercepat proses verifikasi dan persetujuan, tetapi juga memungkinkan mahasiswa, universitas, dan perusahaan untuk berinteraksi secara efisien tanpa batasan ruang dan waktu.

Selain itu, ruang kerja yang nyaman dan dilengkapi dengan perangkat teknologi yang memadai membantu petugas administrasi dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan efisiensi. Mereka dapat dengan mudah mengakses sistem manajemen informasi untuk melacak status permohonan izin magang, memproses permintaan informasi tambahan, dan menjaga catatan yang akurat dan terorganisir.

Ketersediaan teknologi yang tepat juga mendukung komunikasi yang efektif antara semua pihak terlibat dalam proses penerbitan izin magang. Aplikasi kolaborasi online dan platform cloud memfasilitasi pertukaran informasi secara realtime, memungkinkan pengiriman notifikasi dan pengingat secara otomatis, serta memastikan keamanan data yang terjaga selama proses administrasi.

#### e. Prosedur yang Jelas

Prosedur yang jelas merupakan faktor pendukung utama dalam proses pelayanan penerbitan izin magang karena memberikan kerangka kerja yang terstruktur dan transparan bagi semua pihak yang terlibat. Dengan adanya prosedur yang terdokumentasi dengan baik, langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pengajuan permohonan izin magang menjadi lebih mudah dipahami dan diikuti oleh mahasiswa, universitas, dan perusahaan.

Prosedur yang jelas dimulai dari persyaratan dokumen yang harus disiapkan oleh mahasiswa, seperti CV, transkrip nilai, dan surat pengantar. Selanjutnya, prosedur ini mencakup tahap verifikasi dokumen oleh pihak perusahaan untuk memastikan kelengkapan dan keakuratan informasi yang diajukan. Setelah itu, prosedur melibatkan koordinasi antara universitas dengan perusahaan untuk mendapatkan persetujuan dan penugasan yang sesuai dengan bidang studi mahasiswa.

### **Faktor Penghambat**

#### a. Keterbatasan Tenaga Kerja

Keterbatasan tenaga kerja merupakan faktor penghambat dalam proses pelayanan penerbitan izin magang karena dapat memperlambat atau menghambat kelancaran administrasi dan koordinasi antara universitas, perusahaan, dan mahasiswa. Kurangnya jumlah petugas administrasi yang tersedia untuk menangani volume permohonan yang besar atau kompleksitas proses pengelolaan dokumen dapat mempengaruhi waktu respons dan kualitas layanan yang diberikan.

Keterbatasan ini juga dapat mempengaruhi kemampuan untuk memberikan bimbingan dan dukungan yang memadai kepada mahasiswa dalam mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperlukan, serta memproses permohonan izin magang dengan cepat dan tepat. Selain itu, keterbatasan tenaga kerja juga dapat menghambat komunikasi yang efektif antara semua pihak terkait, memperlambat pertukaran informasi penting dan koordinasi untuk jadwal orientasi atau persiapan lainnya. Ini dapat mengganggu keseluruhan pengalaman magang dan mempengaruhi manfaat yang diperoleh oleh mahasiswa dari program ini.

#### b. Keterbatasan Fasilitas

Keterbatasan fasilitas merupakan faktor penghambat dalam proses pelayanan penerbitan izin magang karena dapat menghambat efisiensi dan kelancaran proses administrasi yang dibutuhkan. Kurangnya fasilitas yang memadai, seperti keterbatasan fasilitas kursi tunggu menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan penerbitan izin magang di PUSDIKLAT PT Semen Padang. Ketidakcukupan kursi tunggu dapat

menyebabkan ketidaknyamanan bagi mahasiswa yang datang untuk mengurus izin magang, terutama saat harus menunggu dalam waktu yang cukup lama.

Hal ini tidak hanya menurunkan kualitas pengalaman mereka tetapi juga mencerminkan kurangnya kesiapan dalam menyediakan layanan yang memadai. Dengan fasilitas yang terbatas, efisiensi pelayanan juga dapat terganggu, sehingga memperlambat seluruh proses dan menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penambahan dan perbaikan fasilitas kursi tunggu sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam pelayanan penerbitan izin magang.

c. Komunikasi yang Tidak Efektif

Komunikasi yang tidak efektif merupakan faktor penghambat dalam proses pelayanan penerbitan izin magang karena dapat menyebabkan kesalahpahaman, keterlambatan dalam pertukaran informasi, dan kesulitan dalam koordinasi antara universitas, perusahaan, dan mahasiswa. Ketidakjelasan dalam instruksi atau permintaan, serta keterbatasan dalam saluran komunikasi yang digunakan dapat menghambat kemampuan semua pihak terlibat untuk memahami kebutuhan dan harapan masing-masing.

Komunikasi yang tidak efektif juga dapat mempengaruhi kecepatan respons terhadap permohonan izin magang, mengakibatkan penundaan dalam verifikasi dokumen atau persetujuan dari pihak yang berwenang. Hal ini dapat menunda awal dari program magang mahasiswa dan mengganggu jadwal mereka, serta mempengaruhi kualitas pengalaman yang diperoleh selama masa magang.

d. Kekosongan Pegawai di jam Kerja

Kekosongan pegawai di jam kerja menjadi hambatan signifikan dalam pelayanan penerbitan izin magang di pusdiklat PT Semen Padang. Hal ini mengakibatkan penundaan dalam proses administrasi dan menambah beban kerja bagi pegawai yang masih bertugas. Kurangnya tenaga kerja juga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan memperpanjang waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permintaan izin, sehingga berdampak negatif pada kepuasan calon peserta magang.

## Pembahasan

### 1. Proses pelayanan penerbitan izin magang pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan PT semen Padang

Pelayanan dapat di terjemahkan dalam kata service, yang sering diartikan sebagai jasa. Kolter (1995) menjelaskan jasa sebagai suatu bentuk upaya pihak tertentu kepada pihak lain dalam memberikan sesuatu yang pada dasarnya tidak memiliki wujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan. Sementara itu pelayanan jasa merujuk pada setiap aktivitas atau keuntungan yang bisa diberikan oleh pihak tertentu yang bersifat tidak berwujud (tangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan barang, baik dalam bentuk produksi (perebutan atau hasil) yang dapat atau tidak dapat dipindahkan dengan produk fisik. (Junidis. 2015)

Pada penelitian Pelayanan Penerbitan Izin Magang Pada Pusat Pendidikan Dan Pelatihan PT Semen Padang di analisis dengan menggunakan model "*The triangle of balance in service quality*" dari Morgan dan Murgatroyd, menjelaskan pentingnya keseimbangan dari ketiga komponen berikut (Warella, 1997:20):

a. Procedure Environment atau Process Component

Komponen ini berfokus pada proses dan prosedur yang digunakan untuk menyampaikan layanan kepada pelanggan. Komponen ini dapat meliputi, Prosedur Operasional Standar (SOP), Sistem administrasi, Teknologi informasi, Pelatihan dan Pengembangan.

SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah dokumen tertulis yang menetapkan langkah-langkah yang harus diambil, waktu pelaksanaan, lokasi, dan pihak yang bertanggung jawab. Tujuan pembuatan SOP adalah untuk mencegah perbedaan dalam

pelaksanaan kegiatan yang dapat mengganggu kinerja keseluruhan perusahaan. Selain itu, SOP berfungsi sebagai mekanisme untuk memastikan organisasi atau perusahaan beroperasi secara efektif dan efisien. (Basyirah & Syahara, 2016)

SOP (Standar Operasional Prosedur) sangat penting bagi sebuah instansi atau perusahaan karena berfungsi sebagai pedoman bagi semua pihak yang bersangkutan. Dengan demikian, penerapan SOP sangat dianjurkan dalam suatu perusahaan. Terkait dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) di Pusdiklat PT Semen Padang telah disusun dengan jelas, terbuka, dan terstruktur, sehingga dapat di ketahui oleh seluruh karyawan pusdiklat serta para pendaftar magang sebagai penerima layanan serta memudahkan karyawan dalam menjalankan tugas dalam pelayanan penerbitan izin magang serta mempermudah para pendaftar magang dalam memahami dan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pelaksanaan program magang nantinya.

Sistem administrasi adalah rangkaian proses dan prosedur yang digunakan untuk mengelola dan mengorganisir kegiatan dalam suatu organisasi atau institusi. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa operasi berjalan dengan efisien dan efektif. Sistem administrasi mencakup berbagai aspek, termasuk, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengendalian dan juga juga mencakup penggunaan teknologi dan alat-alat manajemen untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, seperti perangkat lunak manajemen proyek, sistem informasi manajemen, dan prosedur kerja standar.

Terkait dengan sistem administrasi Pusdiklat PT Semen Padang sudah menggunakan sistem administrasi yang terstruktur yang mana tidak hanya mendukung efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan semua pihak yang terlibat dalam proses penerbitan izin magang. Implementasi sistem ini merupakan langkah strategis dalam menjamin pelaksanaan program magang dapat berjalan dengan yang di harapkan serta memberikan manfaat maksimal bagi perkembangan karir mahasiswa dan kebutuhan pengembangan tenaga kerja perusahaan.

Secara keseluruhan, menurut Turban (2018:3), Teknologi informasi mencakup berbagai sumber daya informasi dalam perusahaan, termasuk pengguna dan manajemen yang mendukungnya, serta infrastruktur TI dan sistem informasi perusahaan lainnya. TI melibatkan perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk menjalankan berbagai tugas pemrosesan data, seperti mengumpulkan, mengirim, menyimpan, mengambil, memproses, atau menampilkan data guna menghasilkan informasi berkualitas tinggi dan mendistribusikannya untuk tujuan tertentu. (Agustika et al., 2023)

Terkait dengan Teknologi informasi Pusdiklat PT Semen Padang telah mengadopsi teknologi informasi dalam pelayanannya, yang membantu pegawai dalam menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien dan membantu peserta magang memperoleh informasi dengan lebih cepat dan mudah. Dengan adanya penggunaan teknologi informasi mempermudah proses administrasi dan komunikasi antara universitas, perusahaan, dan mahasiswa dan Penggunaan teknologi informasi di pusdiklat sendiri sangat membantu dalam pengajuan permohonan izin magang secara online, memfasilitasi pengumpulan dokumen-dokumen secara digital, dan mempercepat proses verifikasi dan persetujuan.

Pelatihan merujuk pada upaya terencana dari perusahaan untuk mendukung pembelajaran kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang relevan dengan pekerjaan karyawan. Tujuannya adalah agar karyawan dapat menguasai dan menerapkan pengetahuan, keterampilan, serta perilaku yang ditekankan dalam pelatihan dalam aktivitas mereka sehari-hari. (Noe, 2020)

Dengan pelaksanaan pelatihan dan pengembangan secara rutin dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas mereka. Ketika karyawan cepat mempelajari hal-hal baru, hal ini menjadi keuntungan tambahan bagi perusahaan, memungkinkan perusahaan untuk unggul dalam persaingan bisnis. Selain itu, melatih dan mengembangkan karyawan yang sudah ada akan lebih efisien dan hemat biaya

dibandingkan harus melatih karyawan baru. Pelatihan dan pengembangan karyawan juga dapat meningkatkan kepercayaan diri mereka serta menunjukkan bahwa perusahaan sangat peduli terhadap perkembangan keterampilan mereka. (Gustiana, 2022)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa PT Semen Padang telah berupaya memberikan pelatihan kepada karyawan. Upaya ini dilakukan dengan mengadakan pelatihan yang disebut "*Training Communication Skill and Service Excellence*", yang tentunya berguna untuk meningkatkan skill, komunikasi dan juga memberikan pelayanan bermutu kepada pihak luar.

#### b. Interpersonal Component

Komponen Interpersonal adalah salah satu dari tiga elemen utama yang membentuk kualitas layanan. Komponen ini berfokus pada aspek manusia dalam penyampaian layanan, yang meliputi Keterampilan Komunikasi, Sikap dan Perilaku, kompetensi karyawan

Komunikasi adalah proses di mana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi satu sama lain untuk mencapai pemahaman yang mendalam (Rogers & Kincaid, 1981) dalam (Vardhani & Tyas, 2019). Dalam proses ini, komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan dengan tujuan agar pesan tersebut dipahami dengan benar. Hal yang penting dalam komunikasi adalah memastikan bahwa pesan yang diterima oleh komunikan sesuai dengan apa yang dimaksud dan disampaikan oleh komunikator. (Vardhani & Tyas, 2019)

Keterampilan berkomunikasi adalah kemampuan yang digunakan untuk menyampaikan dan menerima segala jenis informasi dari lawan bicara. Lawan bicara ini bisa berupa individu maupun kelompok yang menyampaikan pesannya secara langsung atau melalui perantara. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, didapatkan bahwa sampai saat ini pegawai di Pusdiklat PT Semen Padang kurang baik dalam menyampaikan informasi melalui komunikasi langsung dalam pelayanan penerimaan mahasiswa magang. Dalam penyampaian informasi, terkadang pegawai menggunakan kata-kata ambigu yang berdampak pada ketidakjelasan penyampaian informasi.

Menurut Schwartz (1992), sikap umumnya dapat diartikan sebagai keyakinan yang diwujudkan dalam tindakan terhadap objek yang diinginkan, Notoatmodjo, (2010) mendefinisikan perilaku sebagai keseluruhan pemahaman dan aktivitas seseorang yang melibatkan faktor internal seperti perhatian, persepsi, motivasi, fantasi, sugesti, dan pengamatan, serta faktor eksternal seperti lingkungan fisik, sosial, ekonomi, budaya, dan politik (Palupi & Sawitri, 2017). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai pusdiklat dalam memberikan pelayanan masih kurang baik hal ini tergambar pada saat pelayanan dalam penerimaan peserta magang dimana pegawai menunjukkan sikap yang kurang ramah terhadap para pendaftar yang bertanya ulang terkait informasi yang disampaikan dengan penggunaan kata ambigu, hal ini tentu menimbulkan ketidakpuasan pelayanan dan akan berdampak pada buruknya citra perusahaan.

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, kompetensi diartikan sebagai kemampuan kerja yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Setiap perusahaan tentu mengharapkan karyawan yang kompeten, karena kompetensi karyawan berhubungan langsung dengan pertumbuhan perusahaan. Semakin tinggi kompetensi sumber daya manusia, semakin produktif kinerja mereka, tentu akan mempercepat perkembangan perusahaan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil penelitian Pusdiklat PT Semen Padang sudah memiliki tenaga kerja yang berkompentensi didalam konteks penerbitan izin magang, hal ini tergambar pada keseharian pegawai dalam menjalankan tugas dimana tidak hanya berperan sebagai

administrator yang melakukan tugas-tugas rutin, tetapi juga sebagai fasilitator yang memastikan bahwa proses ini memberikan manfaat maksimal bagi para peserta magang. Kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kerja profesional menjadi faktor penting dalam memastikan keberhasilan dan integritas program magang sebagai bagian dari pendidikan tinggi.

c. Technical atau Professional Component

Komponen Technical atau Professional adalah salah satu dari tiga elemen utama yang membentuk kualitas layanan. Komponen ini berfokus pada aspek teknis dan profesional dalam penyampaian layanan, Komponen ini dapat meliputi Pengetahuan dan Keterampilan Teknis, Kompetensi Profesional.

Sutrisno (2014) dalam (Handayani et al., 2022) menyatakan bahwa pengetahuan (knowledge) bermakna kesadaran dalam bidang kognitif, Rivai dan Sagala (2011) dalam (Handayani et al., 2022) mengatakan bahwa pengetahuan adalah pemahaman yang dimiliki/ dikuasai oleh suatu individu dalam aspek tertentu, sedangkan Keterampilan adalah keahlian melakukan suatu hal secara tertstruktur dan tersusun secara mulus dan sesuai dengan keadaan untuk mencapai hasil tertentu (Handayani et al., 2022). Berdasarkan hasil penelitian pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai pusdiklat sudah cukup baik dapat di lihat dalam melayani penerimaan mahasiswa magang terlihat dari penguasaan standar pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan diterapkan dengan memahami segala bentuk proses yang dijalankan diiringi dengan penggunaan teknologi yang mahir oleh setiap pegawai membuat efektifnya waktu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian pengetahuan dan keterampilan teknis yang dimiliki oleh pegawai pusdiklat sudah cukup baik dapat di lihat dalam melayani penerimaan mahasiswa magang terlihat dari penguasaan standar pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan diterapkan dengan memahami segala bentuk proses yang dijalankan diiringi dengan penggunaan teknologi yang mahir oleh setiap pegawai membuat efektifnya waktu pelayanan yang diberikan.

Menurut Robbins (Rivai,2015) kompetensi adalah pendekatan untuk mencapai tujuan yang maksimal dari seorang pegawai. Seorang pegawai yang kompeten harus memberikan perilaku kerja yang sesuai, yang bergantung pada kualitas psikologis individu atau set keterampilan tertentu. Penilaian keberhasilan atau kegagalan pegawai didasarkan pada perilaku yang ditunjukkan, bukan pada atribut individu yang tidak relevan. Hal ini berkaitan dengan konsep ketenagakerjaan yang kompeten serta profesionalisme di bidang kerja.

Istilah "profesional" berasal dari kata "profesi," yang berarti jabatan atau pekerjaan yang memerlukan keahlian khusus, tanggung jawab, dan dedikasi terhadap pekerjaan tersebut. Kata "profesional" merujuk pada seseorang yang menjalankan pekerjaannya dengan kinerja yang tinggi dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. (Utami & Hasanah, 2020), Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa kompetensi profesional meliputi kecakapan, kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dari hasil penelitian Pusdiklat sendiri sudah memiliki pegawai yang berkompeten dan menjunjung profesionalitas di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, di mana hal ini tercermin dalam kemampuan pegawai pada penggunaan teknologi di dalam memeberikan pelayanan, kesiapan untuk memberikan bimbingan kepada mahasiswa dalam mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperlukan, memastikan persyaratan administratif terpenuhi, dan mengoordinasikan komunikasi antara universitas, perusahaan, dan mahasiswa, namun masih terdapat kekurangan yang menghambat jalannya proses pelayanan, berupa sikap kurang disiplin oleh pegawai yang meninggalkan ruangan kerja di saat jam pelayanan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Pelayanan Penerbitan izin magang pada Pusdiklat PT Semen Padang

**Faktor Pendukung**

a. Sistem Administrasi yang Terstruktur

Sebuah organisasi perlu memiliki sistem administrasi yang efektif agar dapat menyajikan informasi yang diperlukan dengan baik. Sistem ini harus dirancang sesuai dengan kebutuhan spesifik organisasi. Kegiatan dalam sistem ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengoperasian, dan pengawasan dari semua tahapan siklus informasi, dengan tujuan utama menyediakan informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan oleh manajemen. (Arifin, 2022)

Berdasarkan hasil penelitian Pusdiklat PT Semen Padang sudah menggunakan Sistem administrasi yang terstruktur dalam proses pelayanan penerbitan izin magang, dengan adanya sistem administrasi yang terstruktur Pusdiklat dapat memastikan bahwa setiap tahap dalam proses pengajuan dan persetujuan magang berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan dengan adanya sistem administrasi yang terstruktur, dokumen-dokumen yang diperlukan dapat dikelola dengan rapi, memudahkan verifikasi dan validasi informasi secara cepat dan tepat. Sistem ini mencakup prosedur yang jelas dan terdokumentasi untuk pengajuan permohonan, verifikasi dokumen, dan koordinasi antara universitas, perusahaan, serta mahasiswa. Dengan adanya sistem yang terstruktur, setiap langkah dalam proses penerbitan izin magang dapat dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan dan regulasi yang berlaku.

b. Tenaga Kerja Profesional

Memiliki tenaga kerja yang profesional adalah harapan bagi setiap lembaga, karena dengan adanya dukungan dari tenaga kerja yang profesional tentu akan mempermudah lembaga dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan juga meningkatkan citra positif lembaga tersebut (Muspawi, 2018).

Tenaga kerja profesional merupakan faktor pendukung krusial dalam proses pelayanan penerbitan izin magang karena mereka memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk mengelola proses tersebut secara efektif. Profesionalisme ini tercermin dalam kemampuan mereka untuk memberikan bimbingan kepada mahasiswa dalam mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperlukan, memastikan persyaratan administratif terpenuhi, dan mengoordinasikan komunikasi antara universitas, perusahaan, dan mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Pusdiklat PT Semen Padang sudah memiliki tenaga kerja profesional dalam konteks penerbitan izin magang yang mana tidak hanya berperan sebagai administrator yang melakukan tugas-tugas rutin, tetapi juga sebagai fasilitator yang memastikan bahwa proses ini memberikan manfaat maksimal bagi mahasiswa, universitas, dan perusahaan. Namun masih adanya beberapa kekurangan pegawai dalam memberikan pelayanan, yakni sikap yang kurang ramah yang ditunjukkan oleh pegawai kepada para pendaftar magang yang ingin menerima pelayanan

c. Teknologi Informasi

Secara umum, menurut Turban (2018:3), Teknologi informasi mencakup berbagai sumber daya informasi dalam perusahaan, termasuk pengguna dan manajemen yang mendukungnya, serta infrastruktur TI dan sistem informasi perusahaan lainnya. TI melibatkan perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk menjalankan berbagai tugas pemrosesan data, seperti mengumpulkan, mengirim, menyimpan, mengambil, memproses, atau menampilkan data guna menghasilkan informasi berkualitas tinggi dan mendistribusikannya untuk tujuan tertentu (Agustika et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui, bahwa Pusdiklat PT Semen Padang sudah memiliki teknologi informasi yang sudah cukup baik di dalam proses pelayanan penerbitan izin magang, teknologi informasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses penerbitan izin magang, tetapi juga mendukung transparansi dan keamanan data di dalam proses pelayanan penerbitan izin magang nantinya. Penggunaan teknologi informasi yang tepat juga memberikan fleksibilitas bagi pendaftar magang dengan cara mendaftar secara online melalui email.

d. Fasilitas yang Memadai

Fasilitas yang memadai menjadi salah satu faktor pendukung penting dalam proses pelayanan penerbitan izin magang karena mendukung keberlangsungan dan kenyamanan selama pelaksanaan program magang. Fasilitas yang baik mencakup akses yang mudah terhadap informasi dan dokumen-dokumen terkait, ruang kerja yang nyaman bagi petugas administrasi, serta teknologi yang mendukung dalam pengelolaan data dan komunikasi.

Dengan fasilitas yang memadai, baik dari segi kelengkapan maupun ketersediaan, akan meningkatkan minat konsumen, sehingga mereka cenderung membuat keputusan untuk menggunakan produk, baik berupa barang atau jasa (Nicklouse Christian Lempoy, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa fasilitas yang memadai sangat mendukung dalam pelayanan penerbitan izin magang di Pusdiklat PT Semen Padang, karena tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses pelayanan penerbitan izin magang, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan mendukung. Fasilitas ini menjadi pondasi penting dalam mencapai tujuan akademis dan karir mahasiswa, serta memastikan bahwa setiap tahap dalam program magang berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

e. Prosedur yang Jelas

Menurut Kamaruddin (2011) dalam (Najmi, 2017), Prosedur pada dasarnya adalah urutan terstruktur dari aktivitas yang saling terkait, yang memfasilitasi dan mendukung pelaksanaan kegiatan utama dalam suatu organisasi. Menurut Masya (2011) dalam (Najmi, 2017) Prosedur adalah serangkaian tugas yang saling berhubungan, disusun dalam urutan waktu dan cara tertentu untuk menyelesaikan pekerjaan secara berulang.

Prosedur yang jelas merupakan faktor pendukung utama dalam proses pelayanan penerbitan izin magang karena memberikan kerangka kerja yang terstruktur dan transparan bagi semua pihak yang terlibat. Dengan adanya prosedur yang terdokumentasi dengan baik, langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pengajuan permohonan izin magang menjadi lebih mudah dipahami dan diikuti oleh mahasiswa, universitas, dan perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa, prosedur yang diberikan Pusdiklat PT Semen Padang sudah jelas dan terbuka, proses pelayanan yang dilakukan Pusdiklat dalam penerbitan izin magang tidak hanya berjalan efisien, tetapi juga menjaga integritas dan keadilan dalam penanganan setiap permohonan. Hal ini memberikan kepastian kepada mahasiswa bahwa pengalaman magang mereka diakui secara resmi dan sesuai dengan standar pendidikan yang ditetapkan, serta mendukung perusahaan dalam memilih calon magang yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan tahapan dan prosedur yang jelas para penerima layanan lebih mengetahui langkah-langkah yang mesti mereka lalui sehingga menghindari miskomunikasi antara calon peserta magang dengan pegawai administrasi pusdiklat.

### **Faktor Penghambat**

#### a. Keterbatasan Tenaga Kerja

Keterbatasan tenaga kerja dapat signifikan mempengaruhi proses pelayanan penerbitan izin magang karena sesuai dengan UU Ketenagakerjaan Indonesia No 13 Tahun 2013 tenaga kerja diartikan sebagai individu yang berada dalam rentang usia kerja. Selain itu, dalam UU No. 13 tahun 2003 Bab I pasal 1 ayat 2 juga dinyatakan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan guna menghasilkan suatu barang atau jasa, baik untuk kebutuhan pribadi maupun untuk masyarakat (Amalia et al., 2014).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kendala utama yang di alami Pusdiklat PT Semen Padang ialah keterbatasan pegawai yang menangani proses penerimaan magang, hal ini tentu membuat pelayanan yang berlangsung menjadi kurang maksimal, Pihak Pusdiklat sendiri telah melakukan Upaya untuk memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan di mulai dari menempatkan beberapa orang peserta magang di Pusdiklat untuk membantu penerimaan peserta magang dan memeberikan pelatihan untuk seluruh karyawan yang berhubungan dengan pihak luar yang di namakan dengan training Communication Skill dan Service Excellence.

#### b. Keterbatasan Fasilitas

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:184), fasilitas elemen fisik atau suasana yang dibentuk oleh desain eksterior dan interior yang disediakan oleh perusahaan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan. Selain itu Tjiptono dan Chandra (2016:91) juga menyebutkan bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang tersedia sebelum suatu layanan dapat diberikan kepada konsumen. Fasilitas mencakup semua hal yang mempermudah konsumen dalam menggunakan layanan perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa salah satu faktor penghambat dari pelayanan penerbitan izin magang di Pusdiklat PT Semen Padang ialah keterbatasan fasilitas kursi tunggu, terkadang ada dari beberapa pendaftar yang duduk di area parkir dah bahkan berdiri untuk mendapatkan pelayanan penerbitan izin magang di Pusdiklat PT Semen Padang, ketidak cukupan kursi tunggu dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi para pendaftar magang yang datang untuk mengurus izin magang, terutama saat harus menunggu dalam waktu yang cukup lama, semestinya pihak dari pusdiklat lebih memperhatikan terkait fasilitas yang berhubungan langsung dengan penerima layanan.

#### c. Komunikasi yang Tidak Efektif

Komunikasi adalah proses di mana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi satu sama lain untuk mencapai pemahaman yang mendalam (Rogers & Kincaid, 1981) dalam (Vardhani & Tyas, 2019) Dalam proses ini, komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan dengan tujuan agar pesan tersebut dipahami dengan benar. Hal yang penting dalam komunikasi adalah memastikan bahwa pesan yang diterima oleh komunikan sesuai dengan apa yang dimaksud dan disampaikan oleh komunikator (Vardhani & Tyas, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian dapat di ketahui bahwa salah satu faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan izin magang ialah komunikasi yang tidak efektif, yang mengakibatkan kurang efektifnya penyampaian informasi terkait persyaratan magang dan berdampak pada penundaan jadwal magang.

#### d. Kekosongan Pegawai di Jam Kerja

Menurut Hasibuan (2007:13) dalam (Sutrisno, 2021) pegawai adalah setiap individu yang bekerja dengan menyumbangkan tenaga fisik dan pikirannya kepada perusahaan serta menerima imbalan yang sesuai dengan kesepakatan. Kekosongan pegawai di jam

kerja menjadi hambatan signifikan dalam pelayanan penerbitan izin magang di pusdiklat PT Semen Padang. Hal ini mengakibatkan penundaan dalam proses administrasi dan menambah beban kerja bagi pegawai yang masih bertugas. Kurangnya tenaga kerja juga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan memperpanjang waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permintaan izin, sehingga berdampak negatif pada kepuasan calon peserta magang.

Berdasarkan hasil penelitian pegawai yang melayani peserta magang terkadang tidak berada pada ruang kerja pada saat jam kerja, hal ini membuat peserta magang yang berkepentingan harus menunggu dengan waktu yang cukup lama hingga pegawai kembali.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait Pelayanan Penerbitan Izin Magang Pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan PT Semen Padang dapat disimpulkan bahwa Kualitas Proses penerbitan izin magang yang dilakukan oleh Pusdiklat PT Semen Padang sudah cukup baik dengan memperhatikan keseimbangan dari teori yang digunakan, proses pelayanan yang berjalan juga sudah cukup sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Namun masih adanya beberapa hambatan yang perlu diperhatikan salah satunya ialah kenyamanan pada ruang tunggu, ketidakcukupan kursi tunggu dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi para pendaftar magang yang datang untuk mengurus izin magang, terutama saat harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. Dengan melihat adanya hambatan tersebut maka dapat diambil saran berupa upaya untuk mengatasi hambatan tersebut, seperti penambahan kursi atau ruang tunggu tambahan sesuai kebutuhan, Selain itu, memperluas waktu operasional atau mengatur jadwal kunjungan pemohon secara lebih terencana dapat membantu mengelola kapasitas ruang tunggu dengan lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. Z. (2022). Efektifitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara.
- Agustika, F., Siregar, S., Obara, D., & Paramarta, V. (2023). TELAAH TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM INFORMASI DALAM ORGANISASI DENGAN LINGKUNGAN: Suatu Kajian Teori. *JURNAL BISNIS KOLEGA*, 9(1), 24-33.
- Agustika, F., Siregar, S., Obara, D., & Paramarta, V. (2023). TELAAH TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM INFORMASI DALAM ORGANISASI DENGAN LINGKUNGAN: Suatu Kajian Teori. *JURNAL BISNIS KOLEGA*, 9(1), 24-33.
- Amalia, R., & Damayanti, E. (2016). Sustainability Tenaga Kerja Profesional Indonesia di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN. *Prosiding Univeritas Wiraraja*.
- Basyirah, B., & Sahara, L. (2021). Peran Sop (Standar Operasional Prosedur) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Organisasi Pdam Tirta Bengi Bener Meriah Kabupaten Bener Meriah. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 07-14.
- Bungin, Burhan 2020, Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya, Jakarta: Kencana 2020.
- Deni, M. (2018). Kedisiplinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai pelayanan publik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 16(1), 31-43.
- Gustiana, R., Hidayat, T., & Fauzi, A. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 657-666.
- HD, M. A., Ali, G., & Yuniko, F. T. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Peserta Magang Berbasis Web di PT. Semen Padang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 4678-4688.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press.

- Junidis. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau*. E-Jurnal Ilmu Pemerintahan. Unmul. Volume 3 Nomor 4.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Lase, P. P. (2021). Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(2), 135- 144.
- Lempoy, N. C., Mandey, S. L., & Loindong, S. S. (2015). Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Taman Eman) Sonder. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1).
- Muspawi, M. (2018). Menata Strategi Rekrutmen Tenaga Kerja. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 18(1), 87-95.
- Najmi, F. (2017). Pengaruh keandalan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2).
- Noe, R. A. (2020). *Employee Training & Development* (8th ed.). Mc Graw Hill Education. Sari, M. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science* [Diakses 11 Juli 2022], 6(1), 41–53.
- Nugraheni, D., & Wijaya, L. S. (2017). Pelaksanaan Program Internship Dalam Upaya Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan (Studi Kasus: Fakultas Teknologi Informasi–Universitas Kristen Satya Wacana). *Scriptura*, 7(2), 47-56.
- Palupi, T. (2017, October). Hubungan antara sikap dengan perilaku pro-lingkungan ditinjau dari perspektif theory of planned behavior. In *Proceeding Biology Education Conference: Biology, Science, Enviromental, and Learning* (Vol. 14, No. 1, pp. 214-217).
- PUTRI HANDAYANI, N. N. (2022). *PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BENGKEL PAG DENPASAR* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR).
- Rivai, Veithzal dan Fawzi Ahmad Mohd Basri. 2015. *Performance Appraisal*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- SUTRISNO, T. (2021). *PENGARUH LIMA FAKTOR KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI MI DARUSSALAM SIDOARJO* (Doctoral dissertation, STIE MAHARDHIKA SURABAYA).
- Utami, I. H., & Hasanah, A. (2020). Kompetensi profesional guru dalam penerapan pembelajaran tematik di SD Negeri Maguwoharjo 1 Yogyakarta. *Pionir: jurnal pendidikan*, 8(2).
- Wahyuni, T., Tamsah, H., & Mulat, T. C. (2018). Kompetensi Merupakan Parsial Mediator Diklat Terhadap Mpkp Di RS Puri Cinere Jakarta. *Yume: Journal of Management*, 1(3).
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: BP Undip.
- Vardhani, N. K., & Tyas, A. S. P. (2018). Strategi komunikasi dalam interaksi dengan mahasiswa pertukaran asing. *Jurnal Gama Societa*, 2(1), 9-16.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2016. *Service Quality dan satisfaction*. Yogyakarta : Andi