

# KUALITAS PELAYANAN PENYELENGGARAAN SERTIFIKASI KETERAMPILAN KHUSUS PELAUT PADA POLITEKNIK ILMU PELAYARAN (PIP) MAKASSAR

Muh. Jafar

Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar  
Jl. Tentara Pelajar No. 173 Makassar, Telp. 0411-3616975

## ABSTRAK

Pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini bagaimanakah “Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Makassar”. Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Makassar. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif dengan metode survey yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Hasil penelitian menunjukkan : (1) Pelayanan penyelenggaraan Diklat sertifikasi keterampilan khusus pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar pada aspek *tangible* (bukti fisik) sudah berkualitas. berdasarkan rekapitulasi nilai indikator sub variabel *Tangible* adalah gedung yang digunakan berkualitas sebesar 53,49 persen; (2) pelayanan penyelenggaraan Diklat sertifikasi keterampilan khusus pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar pada aspek *reliability* (keandalan) sudah berkualitas. berdasarkan rekapitulasi nilai indikator sub variabel *Rellyability* (keandalan) adalah sebesar 50 persen; (3) pelayanan penyelenggaraan Diklat sertifikasi keterampilan khusus pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) telah berkualitas berdasarkan rekapitulasi

nilai indikator sub variabel responsiveness (daya tanggap) dengan persentase sebesar 45,84 persen; (4) pelayanan penyelenggaraan Diklat sertifikasi keterampilan khusus pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar pada aspek *assurance* (jaminan) sudah berkualitas berdasarkan . rekapitulasi nilai indikator sub variabel *Assurance* (Jaminan) dengan persentase sebesar 51,67 persen; dan (5) pelayanan penyelenggaraan Diklat sertifikasi keterampilan khusus pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar pada aspek *empathy* (empati) juga sudah berkualitas berdasarkan rekapitulasi nilai indikator sub Variabel *Empathy* (empati) dengan persentase sebesar 42,37

## **1. Pendahuluan**

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau institusi ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang memakai jasa yang dihasilkan oleh institusi atau organisasi

Persaingan yang ada dalam masyarakat usaha termasuk organisasi atau institusi tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan. Justru dalam hal terakhir inilah persaingan makin cepat, terbuka dan menuntut kepuasan. Dapat dilihat persaingan antar usaha bahkan dibidang pendidikan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran bila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi (Institusi).

Persaingan global pada saat ini merupakan fenomena yang tidak terhindarkan dalam dunia industri maupun jasa yang ditandai dengan perubahan-perubahan yang serba cepat dibidang komunikasi, informasi dan teknologi. Dalam era komunikasi, informasi dan teknologi ini, baik kegiatan manufaktur maupun jasa sangat membutuhkan kemampuan baru agar organisasi atau institusi dapat berhasil secara kompetitif.

Respon terhadap perubahan akan menentukan kemampuan perusahaan memenangkan persaingan global. Respon suatu organisasi terhadap perubahan pola-pola persaingan global biasanya dilakukan dalam bentuk-bentuk penyesuaian ukuran usaha perubahan produk atau lingkup pemasaran atau siapa saja yang akan menggunakan jasa itu dan penciptaan hubungan baru dengan organisasi lain.

Salah satu cara suatu organisasi lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen . terhadap jasa yang akan diterima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang diperoleh.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang organisasi atau institusi tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi atau institusi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Dalam upaya memperluas jangkauan pemerataan mutu pelayanan pada konsumen atau pada publik disegala bidang jasa dan juga untuk bersaing secara global, maka pada bidang jasa pendidikan baik bersifat promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitas juga diupayakan dengan berbagai cara antara lain dengan kerjasama lintas program maupun sektor meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan maka dituntut bukan saja peningkatan kemampuan teknis petugas baik

instruktur, tenaga pengajar dan kemampuan manajerial dari jasa pendidikan itu.

Pelayanan penyelenggaraan Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar tentunya harus didukung dengan aspek tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Bila ditinjau dari segi bukti fisik (gedung kelas), gedung aula dan gedung penunjang (laboratorium dan simulator) terdiri dari 7 (tujuh) gedung kelas masing-masing berlantai dua dengan jumlah 63 (enam puluh tiga) kelas berkapasitas 1890 (seribu delapan ratus sembilan puluh) orang, gedung aula 1 (satu) unit berkapasitas 700 orang., laboratorium 9 (sembilan) unit , simulator 27 (dua puluh tujuh) unit masing-masing berkapasitas 30 (tiga puluh) orang, selanjutnya tinjauan aspek reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) yang meliputi kegiatan penyediaan layanan yang akurat, akurasi waktu pelayanan, pemberian jaminan yang baik atas pelayanan dan kemampuan menjalin komunikasi interpersonal.

Dari hasil pengamatan langsung dilokasi penelitian menunjukkan bahwa dari kelima aspek atau dimensi pelayanan seperti diuraikan diatas hal yang menjadi fenomena bagi peserta Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar adalah akurasi waktu pelayanan, hal ini terjadi karena mengingat jumlah peserta Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar tiap hari bertambah jika dirata-ratakan bisa mencapai angka 500 – 700 orang dengan berbagai macam keperluan terkait dengan pendaftaran awal, pemutakhiran, revalidasi, legalisir dan pengambilan sertifikat dengan berbagai macam jenis sertifikat sesuai tingkat ijazah masing-masing, dalam hal ini untuk jurusan deck/nautika sebanyak 20 jenis sertifikat sedangkan jurusan teknika/mesin sebanyak 15 jenis sertifikat.

Gambar berikut menunjukkan kondisi peserta Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.



Tantangan dan sekaligus merupakan ancaman bagi organisasi tentunya dalam menghadapi penerapan *AFTA 2015 (Asean Free Trade Area)*. *AFTA* tentu saja akan menjadi tantangan tersendiri bagi negara ini. Bagaikan pisau tajam bermata ganda, *AFTA* akan menjadi keuntungan besar bagi negara yang siap. Sebaliknya akan menjadi ancaman bagi negara yang tidak kuat. Indonesia sebagai salah satu negara peserta tentu saja tak bisa berbalik badan untuk menghadapi *AFTA*. Walau melihat keadaan Indonesia yang kini tengah carut-marut tapi tetap Indonesia harus berusaha sebaik mungkin agar tak terjajah oleh penyelenggaraan *AFTA* nanti.

Di sisi lain terkait dengan pelayanan yang menjadi fenomena pada unit pelaksana teknis kepelautan seperti Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar adalah dengan penerapan *STCW 1978 Amandemen Manila 2010*, ini mulai berlaku secara perlahan pada 1 Januari 2012 dan penerapannya secara efektif dilakukan mulai 1 Januari 2017. Dapat dipastikan bahwa dengan diberlakukannya Amandemen Manila 2010 tersebut maka jutaan pelanggan khususnya para pelaut akan mengikuti diklat pembaharuan sertifikat profesi dan kompetensinya agar tetap masuk *Whitelist IMO*. Sebagai gambaran bahwa peserta Diklat Keterampilan Khusus Pelaut dengan berbagai jenis sertifikat kepelautan antara bulan

Juli 2014 sebanyak 1397 orang dan bulan Agustus 2014 sebanyak 2657 orang (sumber : Administrasi Akademik dan Ketarunaan)

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1. Konsep Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Moenir (2003:16), mengatakan bahwa :

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah :

Sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik

Agung Kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa :

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definis pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada cirri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu (1) pelayanan administrative, (2) pelayanan barang dan (3) pelayanan jasa

## **2.2. Konsep Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Aparatur Pemerintahan dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik Pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui penyusunan kebijakan tertentu. (SANKRI :286). (Sedarmayanti, 2007: 47).

Manajemen pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik antara lain :

- 1) bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik

- 3) bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

### **2.3. Konsep Kualitas Layanan**

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori "Quality" yang dikemukakan oleh Marcel bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Gaspers (2007: 210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Teori "tujuan" yang dikembangkan oleh Samuelson bahwa tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Moenir (2014: 163) memberikan suatu pengertian bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitness for yours*) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan *continue quality improvement* (proses yang berkelanjutan).

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Parasuraman (2001:162) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Konsep kualitas layanan dari harapan yang diharapkan seperti dikemukakan di atas, ditentukan oleh empat faktor, yang saling terkait dalam memberikan suatu persepsi yang jelas dari harapan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Keempat faktor tersebut adalah:

1. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), faktor ini sangat menentukan dalam

pembentukan harapan pelanggan atas suatu jasa/pelayanan. Pemilihan untuk mengkonsumsi suatu jasa/pelayanan yang bermutu dalam banyak kasus dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut yang diperoleh dari pelanggan yang telah mengkonsumsi jasa tersebut sebelumnya.

2. Kebutuhan pribadi (*personal need*), yaitu harapan pelanggan bervariasi tergantung pada karakteristik dan keadaan individu yang memengaruhi kebutuhan pribadinya.
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*), yaitu pengalaman pelanggan merasakan suatu pelayanan jasa tertentu di masa lalu memengaruhi tingkat harapannya untuk memperoleh pelayanan jasa yang sama di masa kini dan yang akan datang.
4. Komunikasi eksternal (*company's external communication*) yaitu komunikasi eksternal yang digunakan oleh organisasi jasa sebagai pemberi pelayanan melalui berbagai bentuk upaya promosi juga memegang peranan dalam pembentukan harapan pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas terdapat tiga tingkat konsep kualitas layanan yaitu:

1. Bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.
2. Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.
3. Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industry jasa, Parasuraman (2001: 177) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa:

- 1) Reliabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right from the first time*). Memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati), menyampaikan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- 2) Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
- 3) Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
- 4) Akses, meliputi mudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau. Waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email fax dan seterrusnya), dan jam operasi nyaman.
- 5) Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan pada karyawan kontak (seperti *resepsionis*, operator telepon, *bell person*, *teller bank*, kasir dan lain-lain).

- 6) Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa layanan yang ditawarkan, biaya jasa *trade off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
- 7) Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. *Kredibilitas* mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan ineraksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
- 8) Keamanan (*security*), yaitu bebas dan bahaya, resiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan financial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.  
Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan. personil dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat dan lain-lain)

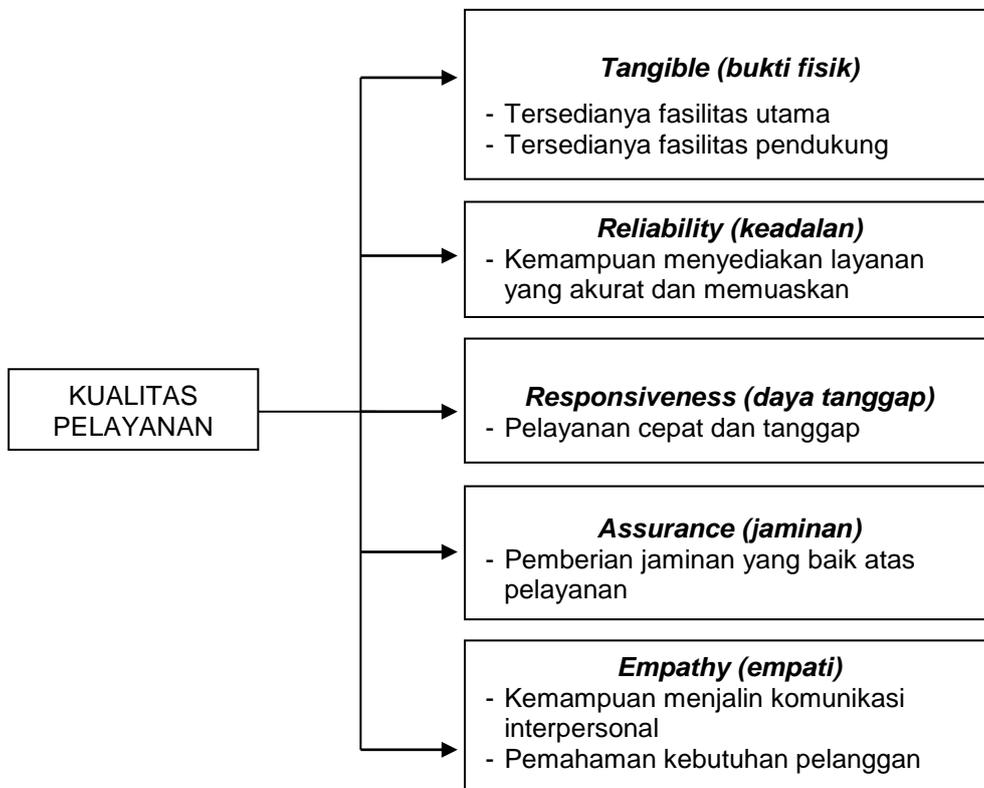
### 3. Kerangka Pikir

Keinginan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas tidak dapat diabaikan lagi keberadaannya. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, murah, tersedia, menyenangkan dan responsive yang mengedepankan nilai-nilai akuntabilitas, keadilan, transparan dan rasa aman atas produk barang maupun jasa yang dihasilkan oleh setiap pemberi dan penyedia layanan publik.

Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima pelayanandicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indekskepuasaan masyarakat dengan melakukan penilaian tentang sama tidaknya harapan dengan kenyataan. Apabila tidak sama maka penyelenggara pelayanan diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian teoritis, menunjukkan bahwa terdapat lima indikator yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability*(kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance*(jaminan) dan *Empathy* (empati).

Untuk lebih jelasnya kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



#### 4. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif dengan metode survey yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lain.

#### 5. Hasil dan Pembahasan

##### 5.1. Hasil

###### a. Gambaran Umum Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Makassar

Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar dalam merespon kondisi strategis internal dan eksternal sejak berdirinya telah mengalami banyak perubahan nama dan bentuk lembaga.

Perubahan nama dimulai dari tahun 1921 dengan nama Sekolah Pelayaran Dasar. Nama ini bertahan hingga tahun 1946. Di tahun 1946 hingga tahun 1947 Sekolah Pelayaran Dasar berubah menjadi *Scheephart School Celebes (OSC)*. Selanjutnya pada tahun 1947 berubah lagi menjadi *Midlebare Zeepvaart School (MZS)* hingga tahun 1950. Perubahan nama lembaga pendidikan iniditahun 1950 hingga thun 1967 berubah nama dengan menggunakan Bahasa Indonesia menjadi Sekolah Penyebrangan Laut Sulawesi (SPLS), nama ini tidak bertahan karena kembali berubah menjadi Sekolah Pelayaran Makassar (SPM) hingga tahun 1972. Selama 8 (delapan) tahun bertahan bukan berarti tidak berganti karena di tahun 1972 hingga tahun 1979 berubah lagi menjadi Sekolah Pelayaran Menengah Ujung Pandang (SPMUP). Selama 20 tahun yakni dari tahun 1979-1999 berubah lagi menjadi Balai Pendidikan dan Latihan Pelayaran Ujung Pandang. Selama 20 tahun ini, nama tidak berubah tetapi program yang berubah sebanyak 4 kali, yakni tahun 1979-1982 dengan Program MPI/AMK-PI, tahun 1982-1984 menjadi *Crash Program* kemudian tahun 1983-1994 menjadi program Strata A/Diploma III dan tahun

1995-1999 menjadi program Program Diploma IV Pelayaran. Akhirnya nama kembali berubah dari tahun 1999-sekarang menjadi Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar Program Diploma-IV Pelayaran.

Politeknik Ilmu Pelayaran di Makassar, telah memperoleh “APPROVAL” (pengakuan program) sebagai legal aspek dalam penyelenggaraan diklat kepelautan sesuai ketentuan Konvensi Internasional STCW 1978 dan perubahan – perubahannya, oleh Direktur Jenderal Perhubungan Laut berupa Diklat Keahlian Pelaut dan Diklat Keterampilan Pelaut, yang terdiri dari beberapa tingkat kompetensi dan Keterampilan.

Diklat-diklat tersebut diselenggarakan dalam rangka pengawakan kapal niaga sebagai perwira maupun sebagai anak buah kapal (klasi) untuk pelayaran nasional dan internasional dengan standar mutu lulusan mengacu pada regulation I/6 dan regulation I/8 International Convension STCW 1978 amendments 2010 tentang *Training and Assessment dan Quality Standard System* yang mengatur standar kompetensi dan keterampilan yang wajib dipenuhi oleh pemegang sertifikat tersebut. Mengacu pada ketentuan-ketentuan tersebut, setiap lembaga pendidikan di Indonesia seperti halnya Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar dituntut untuk senantiasa meningkatkan diri dan kinerjanya

#### **b. Karakteristik Responden**

Sebagaimana telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya. Populasi pada penelitian ini adalah peserta diklat BST di Politeknik Ilmu Pelayaran. Tujuan penggambaran ini adalah untuk mengetahui secara mendalam tentang karakteristik responden yang pada gilirannya akan diperoleh keterangan mengenai standar kompetensi para peserta diklat dalam merespon pelayanan yang diberikan oleh pihak Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Makassar.

Melalui hasil analisis data tentang tingkat umur, distribusi frekuensi responden untuk peserta diklat BST terbagi ke dalam 4 (empat) kelompok umur namun terlihat jelas peserta jauh lebih muda dibanding peserta diklat lainnya. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat umur untuk peserta diklat BST dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Umur (Tahun)	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	15 – 20	63	52,50
2	21 – 26	44	36,66
3	27 – 32	8	6,67
4	33 – 38	5	4,17
<b>Jumlah</b>		<b>120</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer, 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa peserta terbanyak berada pada kelompok umur antara 15-20 tahun yakni sebanyak 63 peserta atau sebesar 52,50 persen. Selanjutnya adalah kelompok umur antara 21-26 tahun yakni sebanyak 44 orang peserta atau sebesar 26,66 persen, sementara untuk kelompok umur 27-32 tahun sebanyak 8 orang peserta atau sebesar 6,67 persen dan untuk kelompok umur 33-38 tahun sebanyak 5 orang peserta atau sebesar 4,17 persen.

Berikut adalah penjelasan untuk tingkat pendidikan terakhir dari peserta diklat BST.

Pendidikan terakhir yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh para responden. Berdasarkan angket yang disebar pada dua peserta diklat, tingkat pendidikan formal untuk peserta diklat BST terbagi ke dalam 3 (tiga) tingkatan pendidikan formal yakni SMP, SMA dan Sarjana. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

No	Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	SMP	20	16,67
2	SMA	93	77,50
3	Sarjana	7	5,83
<b>Jumlah</b>		<b>120</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data Primer, 2015

Data di atas menunjukkan bahwa pendidikan tertinggi peserta diklat BST adalah SMU dengan jumlah terbesar yakni 77,50 persen atau sebanyak 93 orang peserta. Disusul oleh pendidikan SMP sebanyak 16,67 persen dan untuk sarjana sebanyak 7 orang peserta atau sebesar 5,83 persen

## 5.2. Pembahasan

Dalam memberikan suatu pelayanan dimensi *empathy* (empati) adalah hal yang penting karena dengan empati inilah kepuasan pelanggan, khususnya peserta diklat BST dalam lokus penelitian ini dapat meningkat.

Aspek empati salah satunya adalah kemampuan memberi layanan (PIP Makassar) menjalin komunikasi interpersonal dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan khususnya peserta diklat dalam lokus penelitian ini.

Indikator empati dalam penelitian ini adalah pegawai mampu berkomunikasi dengan baik, pegawai sabar dalam menerima keluhan dan pegawai bersedia membantu menyelesaikan keluhan. Berikut akan dijelaskan indikator-indikator dalam aspek empati.

### a. Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik

Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik sangat dibutuhkan, karena dengan kemampuan berkomunikasi maka kebutuhan

peserta diklat dapat diketahui. Dengan memahami kebutuhan peserta diklat maka pelayanan bisa lebih cepat dan tepat untuk dilakukan.

Hal-hal atau syarat untuk berkomunikasi dengan baik adalah penggunaan bahasa yang baik dan benar, simpel dan tentunya mudah dipahami. Selain itu hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah selain penggunaan bahasa yang baik dari pegawai juga intonasi yang datar sehingga mereka tidak terpancing emosi dari keluhan-keluhan pelanggan yang cukup banyak. Misalnya keinginan untuk mendapatkan jadwal sendiri-sendiri, mencari absen, menanyakan dosen dan lain-lain.

Hasil analisis data distribusi frekuensi dan persentase dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tanggapan responden dalam Penyelenggaraan Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar Tentang Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik

No	Kategori	Skor	F	S x F	Persentase (%)
1	Sangat Berkualitas	4	54	216	54,82
2	Berkualitas	3	48	144	36,55
3	Cukup Berkualitas	2	16	32	8,12
4	Tidak Berkualitas	1	2	2	0,51
Jumlah			120	394	100,00

Sumber : Data Diolah, 2015

Data di atas memberikan gambaran bahwa pegawai mampu berkomunikasi dengan baik. Hal ini terlihat dari pilihan terbanyak adalah kategori sangat berkualitas yakni sebanyak 54 orang atau sebesar 54,82 persen responden pemilih. Disusul oleh kategori berkualitas yakni sebanyak 48 orang atau sebesar 36,55 persen.

Adapun responden yang memilih kategori cukup berkualitas sebanyak 16 orang atau sebesar 8,12 persen dan yang memilih kategori tidak berkualitas sebanyak 2 orang atau sebesar 0,51 persen responden.

Berangkat dari pendapat peserta diklat BST, kategori terbanyak dari peserta kedua diklat ini adalah sangat berkualitas, hal ini menggambarkan bahwa mereka sepakat untuk memberikan pernyataan pegawai mampu berkomunikasi dengan baik.

Pernyataan tersebut di atas didukung oleh hasil wawancara dengan para informan. Hasil wawancara dengan salah seorang peserta diklat (RBT, 27 tahun) menyatakan bahwa :

“Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik mereka bisa memahami kebutuhan kami dan mereka mengkomunikasikannya dengan baik, mereka menggunakan bahasa yang baik sehingga kami dapat mengerti penjelasan yang diberikan”. (Wawancara, 19 Desember 2014).

Pernyataan di atas diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan peserta diklat (IS, 27 tahun) menyatakan bahwa :

“Pegawai berkomunikasi dengan baik kepada kami, mereka tidak membedakan peserta dengan melihat latar belakang pendidikan sehingga kami merasa nyaman untuk berkomunikasi” (Wawancara, 19 Desember 2014).

Kedua pernyataan di atas menggambarkan bahwa pegawai mampu berkomunikasi dengan baik, menggunakan bahasa yang baik sehingga peserta diklat dalam lokus penelitian ini merasa nyaman.

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, penulis dapat bahwa Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik dalam Penyelenggaraan Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar sebagai berikut :

Penyelenggaraan Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar terlaksana dengan baik

berkat terjalannya komunikasi antara peserta Diklat dengan pihak penyelenggara mulai proses pendaftaran, pembelajaran di kelas sampai pada pendistribusian sertifikat. Misalnya ada kendala peserta Diklat di kelas maka petugas monitoring segera mengkomunikasikan ke pihak yang terkait apakah ke ketua program atau ke bagian registrasi tergantung kendala apa yang dialami oleh peserta Diklat.

b. Pegawai sabar menerima keluhan

Kesabaran dari pegawai dalam memberikan layanan sangat dibutuhkan karena dengan kesabaran peserta diklat akan merasa nyaman dilayani. Melayani begitu banyak peserta diklat dengan berbagai kebutuhan yang bersamaan adalah wajar bila mereka kehilangan kesabaran, namun demikian sepatutnya mereka harus tetap sabar dalam memberikan layanan.

Kesabaran pegawai memberi layanan menurut peserta diklat BST dapat dilihat pada hasil analisis data distribusi frekuensi dan persentase berikut ini.

Tanggapan responden dalam Penyelenggaraan Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar Tentang Pegawai Sabar Menerima Keluhan

No	Kategori	Skor	F	S x F	Persentase (%)
1	Sangat Berkualitas	4	53	212	47,64
2	Berkualitas	3	60	180	40,45
3	Cukup Berkualitas	2	26	52	11,69
4	Tidak Berkualitas	1	1	1	0,22
Jumlah			120	445	100,00

Sumber : Data Diolah, 2015

Data di atas menunjukkan bahwa pegawai sabar memberi layanan kepada peserta diklat. Hal ini terlihat dari peserta diklat BST memberikan penilaian dengan memilih kategori sangat berkualitas sebanyak 53 orang atau sebesar 47,64 persen dan yang memilih kategori berkualitas sebanyak 60 orang atau sebesar 40,45 persen. Hal ini memberikan gambaran bahwa para pegawai sabar dalam memberi layanan. Selanjutnya untuk pilihan kategori cukup berkualitas sebanyak 26 orang pemilih atau sebesar 11,69 persen dan pilihan kategori tidak berkualitas sebesar 0,22 persen atau sebanyak 1 orang responden.

Data di atas menjelaskan bahwa pegawai sabar memberi layanan kepada para peserta diklat, sehingga dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di PIP Makassar sudah berkualitas.

c. Pegawai bersedia membantu menyelesaikan keluhan

Pengguna layanan yaitu peserta diklat BST dalam lokus penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memadai, dan berkualitas. Salah satu aspek layanan yang telah diberikan oleh pegawai PIP Makassar adalah para pegawai telah bersedia membantu menyelesaikan keluhan sehingga para peserta diklat merasa terlayani dengan baik.

Hasil analisis data distribusi frekuensi dan persentase dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tanggapan responden dalam Penyelenggaraan Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar Tentang Pegawai Bersedia Membantu Menyelesaikan Keluhan

No	Kategori	Skor	F	S x F	Persentase (%)
1	Sangat Berkualitas	4	50	200	50,88
2	Berkualitas	3	53	159	40,46
3	Cukup Berkualitas	2	17	34	8,65

4	Tidak Berkualitas	1	-	-	-
Jumlah			120	393	100,00

Sumber : Data Diolah, 2015

Menyimak tabel di atas, diketahui bahwa dari peserta diklat BST bersumber dari data di atas. Pendapat responden menggambarkan bahwa pegawai juga bersedia membantu menyelesaikan keluhan. Responden yang memilih kategori sangat berkualitas sebesar 50,89 persen atau sebanyak 50 orang, sementara responden yang memilih kategori berkualitas sebesar 40,46 persen atau sebanyak 53 orang. Adapun responden dari peserta diklat BST yang memilih kategori cukup berkualitas hanya sebesar 8,65 persen atau sebanyak 17 orang dan tidak ada satupun peserta diklat BST yang memilih kategori tidak berkualitas.

Dalam kaitannya dengan penggambaran di atas, diperkuat pula oleh hasil wawancara peneliti dengan informan (M, 27 tahun) dari peserta diklat BST menyatakan bahwa :

“Bila saya dan teman mempunyai masalah, biasanya kami langsung menemui pegawai tempat pelayanan bagi peserta diklat, dan mereka bersedia membantu bahkan langsung memberikan jalan, sehingga kami dapat menyelesaikan masalah dengan cepat”. (Wawancara, 19 Desember 2014).

Hal senada juga diungkapkan oleh salah seorang informan dari peserta diklat BST (AR, 30 tahun) menyatakan bahwa :

“Kami jarang mendapatkan masalah karena tiap ada masalah dan kami keluhkan pada pegawai bagian pelayanan peserta diklat, mereka langsung membantu baik dengan petunjuk maupun langsung mempertemukan kami dengan bapak/ibu dosen atau bahkan pegawai sehingga kami bisa menyelesaikan masalah dengan cepat”. (Wawancara, 19 Desember 2014).

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, penulis dapat bahwa Pegawai bersedia membantu menyelesaikan keluhan dalam Penyelenggaraan Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar sebagai berikut :

Dalam hal terjadi keluhan terhadap peserta Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, peserta dapat menyampaikan melalui kotak saran, e-mail dan bahkan menyampaikan langsung ke bagian registrasi/pendaftaran. Selama ini keluhan/masalah yang biasa terjadi adalah kesalahan pencetakan sertifikat terkait dengan nama, tempat tanggal lahir dan terkadang terpending proses pencetakan sertifikat sistem on-line karena adanya gangguan jaringan. Untuk proses penyelesaian keluhan/masalah peserta Diklat Sertifikasi Keterampilan Khusus Pelaut pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar di bagian registrasi/pendaftaran ditunjuk 2 (dua) orang yang bertanggung menyelesaikannya secara cepat dan tepat.

## **6. Penutup**

### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan penyelenggaraan sertifikasi keterampilan khusus pelaut di Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar sebagai penyelenggara sertifikasi telah memadai atau berkualitas menurut para peserta diklat BST (*Basic Safety Training*). Secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Pelayanan penyelenggaraan sertifikasi keterampilan khusus pelaut dari aspek *tangible* (bukti fisik) yang dianalisis melalui indikator gedung yang digunakan memadai, ruang tempat pendaftaran diklat, ruang kelas nyaman dan cukup luas untuk proses belajar mengajar, tersedia ruang tunggu, kamar kecil cukup baik dan peralatan (komputer, laptop, papan

pengumuman) tersedia dan dalam kondisi baik di PIP Makassar sudah berkualitas.

- b. Pelayanan penyelenggaraan sertifikasi keterampilan khusus pelaut dari aspek *reliability* (keandalan) yang dianalisis melalui indikator jadwal kegiatan yang telah disusun/ditetapkan sesuai dengan pelaksanaan di kelas, beban studi/lama diklat yang dijadwalkan sesuai dengan kurikulum dan akurasi pelayanan memadai sudah berkualitas menurut peserta diklat BST.
- c. Pelayanan penyelenggaraan sertifikasi keterampilan khusus pelaut dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) yang dianalisis melalui indikator pegawai cepat memberi layanan dengan informasi yang diberikan cepat dan mudah dipahami dan pegawai tanggap dalam menerima keluhan adalah aspek yang telah berkualitas menurut peserta diklat BST.
- d. Pelayanan penyelenggaraan sertifikasi keterampilan khusus pelaut dari aspek *assurance* (jaminan) yang dianalisis melalui indikator pegawai tahu pelayanan yang dibutuhkan, pegawai mengetahui pembuatan absensi, monitoring dan pembelajaran, dan pegawai terampil dalam memberikan layanan. Layanan pada aspek ini sudah berkualitas menurut peserta diklat BST.
- e. Pelayanan penyelenggaraan sertifikasi keterampilan khusus pelaut dari aspek *empathy* (empati) yang dianalisis melalui indikator pegawai mampu berkomunikasi dengan baik, pegawai sabar memberi layanan dan pegawai bersedia membantu menyelesaikan keluhan. Layanan pada aspek ini sudah berkualitas menurut peserta diklat BST

## 6.2. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka beberapa saran dikemukakan sebagai berikut :

- a. Akurasi pelayanan lebih ditingkatkan. Salah satu cara adalah dengan menerbitkan sertifikat tepat waktu sesuai dengan jadwal

yang dijanjikan kepada peserta diklat dan waktu pelayanan ditambah 2 (dua) jam setiap hari kerja dari jam 08.00 s/d jam 16.00 menjadi 08.00 s/d jam 18.00.

- b. Pegawai yang memberi layanan pada bagian registrasi/pendaftaran hendaknya ditambah menjadi 12 (dua belas) orang sehingga bisa seimbang dengan jumlah pendaftar peserta diklat yang semakin bertambah.
- c. Pegawai dibagian pelayanan (Akademik) secara keseluruhan diberikan pelatihan keterampilan komputer dan sistem kearsipan sehingga mereka bisa bergiliran memberikan layanan lebih yang lebih cepat dan tepat.

## 7. Daftar Pustaka

Budiono, 2005, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya; Karya Agung.

Boulter, Nick, et. all, 2003, *Manusia dan Kompetensi Panduan untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing*, Alih Bahasa : Bern Hidayat, Jakarta, PT Bhuana Ilmu Populer.

Cortada, W, James, 1996, *Total Quality Management; Terapan dalam Manajemen Sistem Informasi*, Penerjemah : Eko Suwardi, Yogyakarta; Andi.

Gaspers, Vincent. 2007. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Gronroos, Michael, 1990. *Perceived Service Quality Model*. Published Ohio University Press, California

Hasibuan, Malayu S.P., 1994. Pengantar *Manajemen*, Jakarta, Haji Mas Agung.

Hatry, H.P, (1989), "*Determining the effectiveness of Government Services*", in James L. Perry (ed), *Handbook of Public Administration*, Sanfrancisco, CA : Jossey-Bass Publishers.

Iqbal, Mohammad, (2007), *Pelayanan yang Memuaskan*, Jakarta; PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Iqbal, 1994. *Pelayanan Yang Memuaskan* , Jakarta, PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia .Fattah, Nanang, (1999), *Landasan Manajemen*, Bandung, Rosda Karya

LAN, (2003), *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*, Jakarta: LAN.

Lembaga Administrasi Negara (LAN), 2003, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta.

Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA