

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA MENGUNAKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Dodo Hadiyatno, Maulidiah Rahmawati

ABSTRAK

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu pelayanan publik yang diupayakan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu alat ukur yang digunakan sebagai acuan bagi instansi pemerintah untuk mengetahui kualitas pelayanan yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan pendidikan dan pelatihan di Politeknik Pelayaran Surabaya, kriteria kualitas pelayanan serta faktor-faktor yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan perhitungan didapatkan hasil yaitu angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Program Pembentukan sebesar 62,48, dengan predikat C dan kinerja termasuk dalam kategori kurang baik. Sedangkan, untuk Program Peningkatan dan Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut memiliki angka Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing sebesar 72,17 dan 70,66 dengan predikat B yang memiliki kinerja berkategori baik. Secara umum, faktor atau unsur yang perlu diperbaiki yaitu kecepatan pelayanan pada semua program pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Pendahuluan

Politeknik Pelayaran Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah yang berada di bawah naungan Kementerian Perhubungan yang bergerak pada bidang pengembangan sumber daya manusia, khususnya pelayanan pendidikan dan pelatihan pelayaran. Sebagai salah satu instansi yang bergerak di bidang pelayanan pendidikan dan pelatihan, Politeknik Pelayaran Surabaya berusaha untuk meningkatkan kualitas layanannya. Hal tersebut tercermin dari visinya yaitu “menjadi Politeknik Pelayaran unggulan yang berstandar internasional serta mampu berperan aktif dalam industri pelayaran melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat”.

Salah satu alat ukur yang dijadikan acuan bagi instansi pemerintah adalah Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM). Sebagaimana disebutkan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan pada masing-masing lingkungan instansi. Menyadari pentingnya peningkatan pelayanan pendidikan dan pelatihan pada Politeknik Pelayaran Surabaya, maka dilakukan evaluasi untuk mengukur tingkat kinerja terkait dengan kepuasan peserta didik. Tingkat kinerja tersebut diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan sebagai alat ukur evaluasi tingkat pelayanan pendidikan dan pelatihan sebagai acuan untuk mendapatkan gambaran kinerja

pada Politeknik Pelayaran Surabaya. Tujuan penelitian adalah mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, mengetahui kriteria kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan serta faktor-faktor yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan di Politeknik Pelayaran Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lembaga Politeknik Pelayaran Surabaya untuk mengetahui tingkat kinerja serta meningkatkan kualitas pendidikan dan pelatihan melalui penerapan strategi yang tepat. Dengan didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), maka kriteria atau kategori tingkat pelayanan pendidikan dan pelatihan Politeknik Pelayaran Surabaya dapat juga diketahui. Pada sisi lain, hal tersebut juga dapat memberikan informasi faktor dan strategi untuk peningkatan pelayanan kepada peserta didik Politeknik Pelayaran Surabaya.

Karakteristik pelayanan, yang membedakan dari barang, seperti yang dinyatakan Gustafsson dan Johnson (2003), yaitu heterogen, tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan dan tahan lama. Edvardsson (2005) menyatakan bahwa karakteristik yang dapat berguna dalam kondisi tertentu, maka konsep dapat diganti dengan persepsi pada penciptaan nilai yang berfokus pada nilai-nilai untuk pelanggan. Edvardsson (2005) merekomendasikan pendekatan perspektif untuk karakteristik layanan dengan menggabungkan definisi dan karakteristik dalam pendekatan perspektif dari lensa pelanggan atau pengguna jasa. Definisi pelayanan adalah penerapan kompetensi khusus (pengetahuan dan keterampilan) melalui perbuatan, proses, dan pertunjukan untuk kepentingan entitas lain atau entitas itu sendiri (Edvardsson et al., 2005). Edvardsson, et.al. (2005) me-

nyarankan cara baru untuk menggambarkan layanan, dimana layanan perspektif terletak pada penciptaan nilai daripada kategori penawaran pasar; fokusnya adalah pada nilai melalui lensa pelanggan atau pengguna jasa, dan penciptaan nilai dengan pelanggan merupakan kunci yang bersifat interaktif, melalui pengalaman dan alam relasional membentuk dasar yang berperan sebagai karakteristik layanan. Pada tingkat umum, layanan dianggap sebagai perspektif daripada ekspresi dari pelanggan (Edvardsson, et.al., 2005).

Pengukuran kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam bisnis dalam kaitannya dengan penyediaan pelayanan dan mempertahankan keunggulan kompetitif (Cengiz, 2010). Pelanggan atau pengguna jasa tidak hanya berlaku sebagai objek, karena sebenarnya kelangsungan usaha juga sangat tergantung dari adanya loyalitas pengguna jasa (Barata, 2004). Terkait dengan pengguna jasa, maka perusahaan dapat mengoptimalkan pelayanan sehingga dapat menciptakan "*customer relationship, customer referrals, customer recovery*" (Rangkuti, 2006).

Terdapat tiga elemen yang terkait dengan kepuasan pelanggan, yaitu pelanggan atau pengguna jasa, pemilik perusahaan dan pegawai, yang disebut sebagai *triangle satisfaction concept* (Sentana, 2006). Menurut Sentana (2006), dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, dibutuhkan komitmen bersama yang selanjutnya dapat berdampak pada strategi perusahaan, standar kinerja, pelatihan, pelimpahan wewenang serta umpan balik dan tindakan korektif.

Kualitas merupakan suatu fenomena yang bersifat multi-dimensi (Mosahab, 2010). Hasil penelitian ini Mosahab et.al. (2010) menunjukkan bahwa dalam semua

aspek, harapan pelanggan atau pengguna jasa lebih tinggi dari persepsi mereka terhadap operasional jasa yang diterima, dimana kualitas layanan yang ditawarkan rendah. Selain itu, ini hasil penelitian Mosahab et. al. (2010) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memainkan peran sebagai mediator dalam efek terhadap kualitas layanan terhadap loyalitas layanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan indikator atau alat ukur atas kinerja instansi pemerintah terkait dengan pelayanan publik yang membandingkan antara harapan dan kebutuhan masyarakat pengguna jasa sebagaimana dinyatakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN / 2 / 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah secara kuantitatif dan kualitatif.

Metode

Desain penelitian bersifat deskriptif kualitatif, yang dilakukan melalui survei lapangan. Pendekatan deskriptif kualitatif dilakukan untuk mendapatkan deskripsi kepuasan peserta didik terhadap pelayanan pendidikan dan pelatihan Politeknik Pelayaran Surabaya, melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indikator pengukuran kepuasan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ M.PAN/2/ 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terkait

dengan prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan, keadilan, kesopanan dan keramahan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan serta keamanan pelayanan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik pengambilan sampel secara kluster bertingkat atau *Multi-Stage Cluster Sampling*. Melalui kluster bertingkat atau *Multi-Stage Cluster Sampling*, maka sampel ditentukan dari setiap program pendidikan yang dibedakan lagi menurut program studinya.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penghitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan “nilai rata-rata tertimbang” pada setiap unsur pelayanan. Nilai rata-rata tertimbang untuk setiap pelayanan dengan penimbang yang sama dihitung melalui bobot dengan formula sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh melalui pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan formula berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Tabel yang terdiri dari nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan ditunjukkan oleh Tabel 1.

Tabel 1 Kategori Angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

Sumber: SK. MENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004

Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Data

Peserta pendidikan dan pelatihan di Politeknik Pelayaran Surabaya terdiri dari tiga program pendidikan, yaitu program pembentukan, program peningkatan dan Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut.

Persepsi responden yang dihimpun dari kuesioner untuk dapat dianalisis sejumlah 251 orang. Berdasarkan uji kecukupan sampel KMO and Bartlett's, didapatkan nilai 0,818. Apabila nilai Uji KMO and Bartlett's lebih dari 0,5 maka dapat dinyatakan bahwa sampel yang diambil sudah cukup mewakili populasi.

Hasil kuesioner sebagai opini peserta yang dapat dianalisis berasal dari 173 orang. Berdasarkan nilai uji KMO and Bartlett's sebesar 0,905, maka sampel berukuran 173 tersebut dapat dinyatakan sudah dapat mewakili populasinya. Hal ini dikarenakan nilai uji KMO and Bartlett's lebih dari 0,5.

Karakteristik peserta program pendidikan dan pelatihan ini heterogen baik dari segi usia maupun pendidikan. Tabel 2 menunjukkan persentase sebaran karakteristik responden peserta diklat program peningkatan.

Tabel 2 Persentase Usia Peserta Diklat Program Peningkatan

No.	Usia	Persentase (%)
1	kurang dari 21 tahun	5,78
2	21-30 tahun	52,02
3	31-40 tahun	36,42
4	41-50 tahun	4,62
5	lebih dari 51 tahun	1,16
Total		100

Sumber: Data primer diolah

Persentase sebaran peserta Program Peningkatan dari sisi latar belakang pendidikan terakhir ditunjukkan oleh tabel 3.

Tabel 3 Persentase Pendidikan Peserta Diklat Program Peningkatan

No.	Pendidikan	Persentase (%)
1	SMP atau sederajat	6,94
2	SMA atau sederajat	81,50
3	D3	0,58
4	Pendidikan Pelaut (DP IV)	8,67
5	S1	2,31
Total		100

Sumber: Data primer diolah

Sampel kuesioner yang digunakan pada Program Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut berasal dari opini 358 orang dari berbagai jenis diklat seperti dari MEFA, AFF, SSO, BST, SAT, BRM, dll. Melalui uji kecukupan sampel KMO and Bartlett's, didapatkan nilai sebesar 0,910. Oleh karena nilai uji KMO and Bartlett's lebih dari 0,5, maka sampel tersebut sudah dapat dinyatakan mewakili populasinya.

Program diklat ini diikuti oleh peserta dengan karakteristik yang heterogen dari segi usia dan latar belakang pendidikan. Sebaran persentase usia peserta

Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut ditunjukkan oleh Tabel 4.

Tabel 4 Persentase Usia Peserta Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut

No.	Usia	Persentase (%)
1	kurang dari 21 tahun	5,78
2	21-30 tahun	52,02
3	31-40 tahun	36,42
4	41-50 tahun	4,62
5	lebih dari 51 tahun	1,16
Total		100

Sumber: Data primer diolah

Dalam segi latar belakang pendidikan, peserta program diklat tersebut lebih heterogen, dimana terdapat peserta dengan pendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD) sampai dengan Pasca Sarjana (S2), meskipun dengan persentase yang sangat kecil. Sebaran persentase peserta Diklat Khusus Keahlian Pelaut ditunjukkan oleh Tabel 5.

Tabel 5 Persentase Tingkat Pendidikan Peserta Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut

No.	Pendidikan	Persentase (%)
1	SD	0,84
2	SMP/ sederajat	11,17
3	SMA/ sederajat	82,96
4	Diploma	1,68
5	S1	0,84
6	S2	0,28
7	Pendidikan Pelaut / ANT-V	1,12
8	Pendidikan Pelaut / ANT-IV	0,28
9	Pendidikan Pelaut / ANT-III	0,84
Total		100

Sumber: Data primer diolah

2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari Peserta Diklat

Dalam penelitian ini, Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan alat ukur yang

digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan pada Politeknik Pelayaran Surabaya menggunakan indikator yang berfungsi sebagai variabel. Indikator kepuasan yang digunakan yaitu prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan, kewajaran, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan dan keamanan.

a. Program Pembentukan

Rekapitulasi pernyataan terkait kualitas pelayanan dinyatakan dalam bentuk persentase dari setiap unsur/ indikator. Tabel 6 merupakan rekapitulasi persentase pernyataan peserta dalam menyatakan kualitas pelayanan yang didapatkan selama mengikuti program pendidikan dan pelatihan di Politeknik Pelayaran Surabaya.

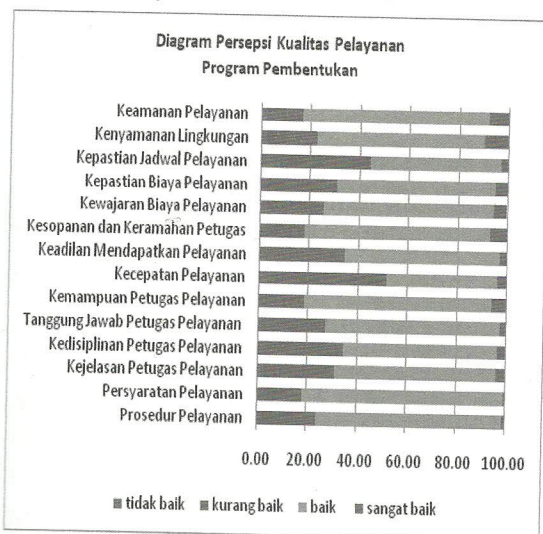
Tabel 6 Persentase Persepsi Peserta Program Pembentukan

No.	Indikator	Tidak Baik (%)	Kurang Baik (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
1	Prosedur Pelayanan	2,21	21,77	74,91	1,11
2	Persyaratan Pelayanan	1,11	16,97	81,18	0,74
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,21	29,15	64,94	3,69
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,95	31,73	61,99	3,32
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	1,48	25,46	70,85	2,21
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	0,37	18,45	75,28	5,90
7	Kecepatan Pelayanan	4,80	46,86	44,65	3,69
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,95	31,73	62,36	2,95
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,95	15,13	74,91	7,01
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,58	23,25	68,63	5,17
11	Kepastian Biaya Pelayanan	2,58	28,41	63,84	5,17
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	5,17	39,11	52,77	2,95
13	Kenyamanan Lingkungan	1,85	21,03	67,16	9,96
14	Keamanan Pelayanan	1,85	15,13	74,91	8,12
Rata-rata		2,50	26,01	67,03	4,43

Sumber: Data primer diolah

Tabel 6 menunjukkan persentase responden dengan pada salah satu persepsi untuk setiap unsur sebagai indikator pengukur Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan nilai rata-rata pada Tabel... dapat dinyatakan bahwa 2,50 % peserta pendidikan dan pelatihan Program Pembentukan memberikan persepsi kurang baik atas semua unsur pelayanan, 26,01 % menyatakan kurang baik, 67,03 % menyatakan baik dan sisanya sebesar 4,43 % menyatakan sangat baik.

Rekapitulasi persentase pada Tabel 6 dapat disajikan dalam bentuk diagram sebagaimana yang ditunjukkan oleh Gambar 4. Gambar 4 menunjukkan akumulasi persepsi tidak baik dan kurang baik tertinggi terletak pada unsur kecepatan pelayanan, dimana persentasenya lebih dari 50 %. Unsur selanjutnya dimana persepsi akumulasi tidak baik dan kurang baik melebihi 40 % terdapat pada kepastian jadwal pelayanan. Oleh karena itu, unsur kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan perlu mendapatkan perhatian agar mendapatkan persepsi yang lebih baik dari peserta pendidikan dan pelatihan dari Program Pembentukan.



Gambar 1 Persepsi Kualitas Pelayanan Program Pembentukan

Penilaian seluruh unsur untuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) peserta pendidikan dan pelatihan Program Pembentukan ditunjukkan oleh Tabel 7.

Tabel 7 Nilai dan Rata-rata per Unsur Pelayanan Diklat dan Nilai IKM, Mutu dan Kinerja Program Pembentukan

No.	Indikator	Jumlah Nilai per Unsur	Rata-rata per Unsur
1	Prosedur Pelayanan	684	2,73
2	Persyaratan Pelayanan	703	2,80
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	672	2,68
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	660	2,63
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	681	2,71
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	715	2,85
7	Kecepatan Pelayanan	610	2,43
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	660	2,63
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	712	2,84
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	684	2,74
11	Kepastian Biaya Pelayanan	674	2,69
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	627	2,50
13	Kenyamanan Lingkungan	712	2,84
14	Keamanan Pelayanan	722	2,88
Jumlah NRR tertimbang per unsur			2,50
IKM			62,48
Mutu Pelayanan			C
Kinerja Unit Pelayanan			Kurang Baik

Sumber: Data primer diolah

Unsur yang kurang baik menurut persepsi peserta diklat adalah kecepatan pelayanan, dimana jumlah nilai per unsur 610 dan nilai rata-rata per unsur 2,43. Kedua nilai tersebut paling rendah apabila dibandingkan dengan unsur lainnya. Sementara unsur yang mendapatkan persepsi paling baik dari peserta diklat Program Pembentukan adalah keamanan pelayanan. Secara keseluruhan, berdasarkan nilai rata-rata tertimbang per unsur dengan nilai 2,50 didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Program Pembentukan sebesar 62,48. Dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut,

maka mutu pelayanan termasuk dalam kategori C, sehingga kinerja unit pelayanan untuk Pendidikan dan Pelatihan Program Pembentukan Politeknik Pelayanan Surabaya termasuk dalam kategori “kurang baik”.

b. Program Peningkatan

Tabel 8 menunjukkan bahwa persepsi semua unsur pelayanan yang dinyatakan baik oleh responden Program Pembentukan sebagian besar bernilai lebih dari 78 %. Hal tersebut berarti bahwa sebanyak lebih dari 78 % peserta pendidikan dan pelatihan menyatakan kualitas pelayan yang diberikan baik.

Tabel 8 Persentase Persepsi Peserta Program Peningkatan

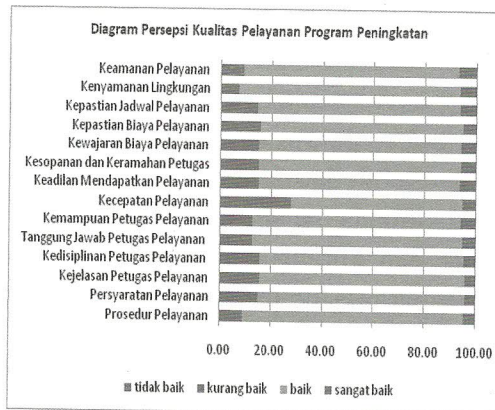
No.	Indikator	Tidak Baik (%)	Kurang Baik (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
1	Prosedur Pelayanan	0,58	8,67	86,13	4,62
2	Persyaratan Pelayanan	0,00	15,03	80,92	4,05
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	0,58	15,03	80,35	4,05
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	0,00	15,61	79,77	4,62
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	0,00	12,72	82,08	5,20
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	0,00	12,72	81,50	5,78
7	Kecepatan Pelayanan	1,73	26,01	67,05	5,20
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	0,58	14,45	78,61	6,36
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	1,73	13,29	79,19	5,78
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	1,73	13,29	79,19	5,78
11	Kepastian Biaya Pelayanan	0,58	15,03	79,19	5,20
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	1,73	12,72	79,19	6,36
13	Kenyamanan Lingkungan	0,00	6,94	86,71	6,36
14	Keamanan Pelayanan	0,00	9,25	83,82	6,94
Rata-rata		0,66	13,63	80,26	5,45

Sumber: Data primer diolah

Sebaliknya, unsur kenyamanan lingkungan mendapatkan persepsi baik de-

ngan nilai persentase sebesar 86,71 %, paling tinggi dibandingkan unsur lain. Dengan pertimbangan hasil di atas, maka kecepatan pelayanan perlu mendapatkan prioritas penanganan lebih lanjut sehingga diharapkan mendapatkan persepsi “baik” pada waktu mendatang, sedangkan faktor kenyamanan lingkungan perlu tetap dipertahankan untuk selalu dalam kondisi baik.

Persentase persepsi peserta pendidikan dan pelatihan Program Peningkatan pada Tabel 8 dapat ditampilkan dalam bentuk diagram batang yang ditunjukkan oleh Gambar 5.



Gambar 2 Diagram Persepsi Kualitas Pelayanan Program Peningkatan

Gambar 5 menunjukkan bahwa akumulasi persepsi tidak baik dan kurang baik tertinggi terletak pada unsur kecepatan pelayanan, dengan persentase lebih dari 20 %. Sedangkan, akumulasi persepsi tidak baik dan kurang baik pada unsur lain memiliki persentase kurang dari 20 %. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Program Peningkatan didapatkan melalui perhitungan dan konversi jumlah nilai serta rata-rata per unsur yang ditunjukkan oleh Tabel 9. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka didapatkan nilai IKM, kategori mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Tabel 9 Nilai dan Rata-rata per Unsur Pelayanan Diklat dan Nilai IKM, Mutu dan Kinerja Program Peningkatan

No.	Indikator	Jumlah Nilai per Unsur	Rata-rata per Unsur
1	Prosedur Pelayanan	510	2,95
2	Persyaratan Pelayanan	500	2,89
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	498	2,88
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	500	2,89
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	506	2,92
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	507	2,93
7	Kecepatan Pelayanan	477	2,76
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	498	2,88
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	503	2,91
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	500	2,89
11	Kepastian Biaya Pelayanan	500	2,89
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	502	2,90
13	Kenyamanan Lingkungan	518	2,99
14	Keamanan Pelayanan	515	2,98
Jumlah NRR tertimbang per unsur			2,89
IKM			72,17
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik

Sumber: Data primer diolah

Secara umum, Tabel 9 menunjukkan sebagian besar unsur memiliki nilai rata-rata antara 2,76 sampai dengan 2,99. Unsur dengan nilai rata-rata lebih tinggi daripada unsur lain dengan nilai yaitu kenyamanan lingkungan dengan nilai rata-rata 2,99 yang berarti bahwa unsur tersebut mendapatkan persepsi yang baik dari peserta diklat.

Berdasarkan jumlah nilai per unsur yang dihitung melalui nilai bobot dan konversi, maka didapatkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Program Peningkatan sebesar 72,17. Berdasarkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut, maka mutu

pelayanan pendidikan dan pelatihan Program Peningkatan Politeknik Pelayaran Surabaya memiliki predikat B serta kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori baik.

c. Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut (DKKP)

Kepuasan peserta dengan beragam karakteristik dalam Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut diukur dalam skala kepuasan tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Rekapitulasi persentase persepsi dari 358 responden ditunjukkan oleh Tabel 10.

Tabel 10 Persentase Persepsi Peserta Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut

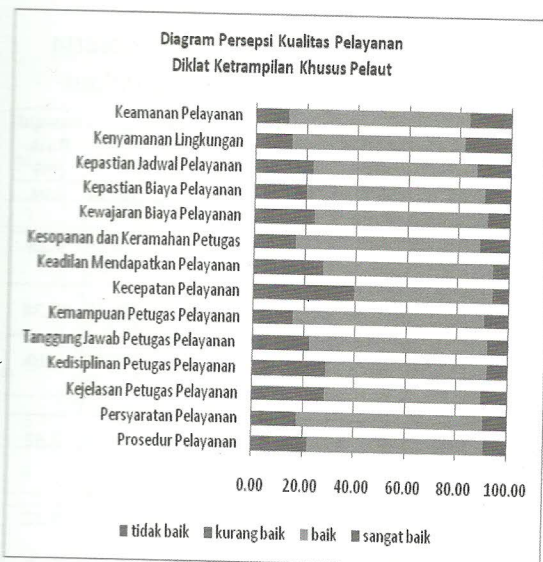
No.	Indikator	Tidak Baik (%)	Kurang Baik (%)	Baik (%)	Sangat Baik (%)
1	Prosedur Pelayanan	3,91	18,16	68,99	8,94
2	Persyaratan Pelayanan	3,07	14,53	73,18	9,22
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,79	25,70	61,17	10,34
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	4,47	24,58	62,85	8,10
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	1,96	20,67	69,55	7,82
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	1,96	13,69	75,14	9,22
7	Kecepatan Pelayanan	6,15	33,52	53,91	6,42
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	4,19	22,91	66,48	6,42
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	5,31	10,89	72,35	11,45
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,63	19,83	67,88	8,66
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,35	17,04	69,55	10,06
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,63	19,27	63,97	13,13
13	Kenyamanan Lingkungan	3,63	10,61	67,88	17,88
14	Keamanan Pelayanan	2,79	10,06	70,95	16,20
Rata-rata		3,63	18,68	67,42	10,28

Sumber: Data primer diolah

Tabel 10 menunjukkan bahwa unsur dengan persepsi baik dengan persentase

tertinggi, yaitu sebesar 75,14 %, terletak pada kemampuan petugas pelayanan. Hal ini berarti 75,14 % peserta diklat memberikan persepsi baik terhadap kemampuan petugas pelayanan, dimana 1,96 % peserta menyatakan tidak baik, 13,69 % menyatakan kurang baik dan sisanya sebesar 9,22 % peserta menyatakan sangat baik.

Persentase persepsi peserta Diklat Ketrampilan khusus Pelaut pada Tabel 10 dapat ditampilkan dalam bentuk diagram batang yang ditunjukkan oleh Gambar 6.



Gambar 6 Diagram Persepsi Kualitas Pelayanan Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut

Berdasarkan Gambar 6 tampak bahwa akumulasi persepsi tidak baik dan kurang baik tertinggi terletak pada unsur kecepatan pelayanan, dengan persentase mendekati 40 %. Unsur lain yang perlu mendapat perhatian diantaranya keadilan mendapatkan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan dan kejelasan petugas pelayanan.

Melalui Jumlah Nilai dan Nilai Rata-

Rata per unsur didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bagi peserta Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut yang ditunjukkan oleh Tabel 11.

Tabel 11 Nilai dan Rata-rata per Unsur Pelayanan Diklat dan Nilai IKM, Mutu dan Kinerja Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut

No.	Indikator	Jumlah Nilai per Unsur	Rata-rata per Unsur
1	Prosedur Pelayanan	1013	2,83
2	Persyaratan Pelayanan	1033	2,89
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	999	2,79
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	983	2,75
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	1014	2,83
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	1044	2,92
7	Kecepatan Pelayanan	933	2,61
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	985	2,75
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	1038	2,90
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	1008	2,82
11	Kepastian Biaya Pelayanan	1025	2,86
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	1026	2,87
13	Kenyamanan Lingkungan	1074	3,00
14	Keamanan Pelayanan	1076	3,01
Jumlah NRR tertimbang per unsur		2,83	
IKM		70,66	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit Pelayanan		Baik	

Sumber: Data primer diolah

Melalui perhitungan pembobotan dan konversi jumlah nilai unsur dan nilai rata-rata unsur, angka Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Program Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut sebesar 70,66. Dengan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 70,66 maka mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan Politeknik Pelayaran Surabaya memiliki predikat B serta kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori baik.

Secara umum, angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk seluruh program pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya bernilai 68,44. Angka indeks tersebut didapatkan dari rata-rata IKM untuk masing-masing program pendidikan dan pelatihan, yang terdiri dari Program Pembentukan, Program Peningkatan dan Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut. Dengan angka indeks tersebut, mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan berpredikat B, sehingga kinerja unit pelayanan dapat dinyatakan baik. Namun, meskipun berpredikat B dan termasuk dalam kategori baik, nilai angka Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 68,44 merupakan nilai yang mendekati batas bawah pada interval konversi IKM.

Mengingat pelayanan publik, dalam hal ini pendidikan dan pelatihan, merupakan suatu sistem, maka di samping perlunya perbaikan pada unsur kecepatan pelayanan, unsur lain juga perlu diperbaiki. Kecepatan pelayanan merupakan unsur yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki. Mempertimbangkan pelayanan publik sebagai suatu sistem, maka kecepatan pelayanan bukan merupakan suatu unsur yang berdiri sendiri, melainkan memiliki keterkaitan dengan unsur yang lain, misalnya prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas serta kedisiplinan petugas.

Penutup

1. Simpulan

Simpulan yang didapatkan dari penelitian ini antara lain terkait dengan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari program pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya, faktor-faktor yang perlu diperbaiki serta strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Angka

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan pendidikan Program Pembentukan yaitu 62,48, sehingga mutu pelayanan termasuk dalam kategori C dan kinerja unit pelayanan dapat dinyatakan kurang baik. Pendidikan dan pelatihan Program Peningkatan memiliki angka Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 72,17. Tidak jauh berbeda dengan Program Peningkatan, angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk program Diklat Ketrampilan Khusus Pelaut sebesar 70,66. Dengan angka Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 72,17 dan 70,66 maka mutu pelayanan memiliki predikat B dan kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori baik.

Faktor yang perlu diperbaiki agar kualitas pendidikan dan pelatihan di Politeknik Pelayaran Surabaya semakin meningkat yaitu kecepatan pelayanan. Di samping itu, pada Program Pembentukan, kepastian jadwal pelayanan juga perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan kualitasnya.

2. Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini diantaranya, unsur kecepatan pelayanan serta kepastian jadwal pelayanan diletakkan sebagai prioritas utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan di Politeknik Pelayaran Surabaya. Di samping kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas, kepastian jadwal dan kejelasan petugas juga perlu mendapatkan perhatian untuk dapat ditingkatkan performanya.

Terkait dengan penelitian berikutnya, maka perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk mengidentifikasi faktor-fak-

tor yang menjadi penghambat khususnya dalam unsur kecepatan pelayanan untuk masing-masing program pendidikan dan pelatihan di Politeknik Pelayaran Surabaya. Dengan berbagai jenis program pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan, tentunya memiliki persyaratan dan prosedur yang berlainan.

Diharapkan dengan adanya penelitian lanjutan, maka diharapkan dapat ditemu kenali faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pada umumnya, dan peserta didik pada khususnya.

DAFTAR PUSTAKA

- , Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- Barata, A.A. (2004) Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT Elex Media Komputindo;
- Cengiz, E. (2010) “Measuring Customer Satisfaction: Must or Not?” *Journal of Naval Science and Engineering*. Vol. 6, No. 2, pp. 76-88;
- Edvardsson, B, Gustafsson, A and Roos, I. (2005), *Service Portraits in Service Research – A Critical Review*. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 16, No 1, pp. 107-121.
- Gustafsson, A. and Johnson, M. (2003), *Competing in a Service Economy*, Jossey-Bass, San Francisco.
- Mosahab, R., Mahamad, O. and Ramayah, T. (2010) “Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation” *International Business Research*. Vol. 3, No. 4, October 2010. pp. 72-80;
- Rangkuti, F. (2006) *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama;
- Sentana, A. (2006) *Excellent Service & Customer Satisfaction*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo;
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008), *From goods to service(s): Divergences and convergences of logics*, *Industrial Marketing management*, Vol.37, No.1, pp. 254-259.