

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

Arleiny, Iie Suwondo, Manungku Trinata P, Monika Retno Gunarti

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilaksanakan dengan dilatar belakangi oleh semakin banyaknya tuntutan masyarakat terhadap perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan di Politeknik Pelayaran Surabaya

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis merasa tertarik untuk mengetahui besarnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dimiliki oleh Politeknik Pelayaran Surabaya. Berdasarkan tujuan tersebut, penelitian akan difokuskan pada aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh pegawai Politeknik Pelayaran Surabaya kepada masyarakat. Adapun aspek-aspek yang diteliti adalah: a. prosedur pelayanan, b. Persyaratan pelayanan, c. Kejelasan petugas pelayanan, d. Kedisiplinan petugas pelayanan, e. Tanggung jawab petugas pelayanan, f. Kemampuan petugas pelayanan, g. Kecepatan pelayanan, h. Keadilan mendapatkan pelayanan, i. Kesopanan dan keramahan petugas, j. Kewajaran biaya pelayanan, k. Kepastian biaya pelayanan, l. Kepastian jadwal pelayanan, m. Kenyamanan lingkungan, n. Keamanan pelayanan.

Atas dasar itu, maka penulis dapat menyarankan kepada pendidikan politeknik pelayaran surabaya agar dapat tetap mempertahankan mutu pelayanan yang diberikan dan memperbaiki kembali pelayanan-pelayanan yang masih kurang sehingga dapat memuaskan keinginan masyarakat yang menggunakan pendidikan dan pelatihan di Politeknik Pelayaran Surabaya

***Kata kunci : pelayanan, indeks kepuasan masyarakat***

## **PENDAHULUAN**

Politeknik Pelayaran Surabaya merupakan unit kerja yang berada langsung di bawah Badan Pengembangan Sumber Daya Perhubungan, lembaga ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangsuhnya pada pembangunan dengan mencetak dan mendidik sumber daya manusia yang handal, ahli dan terampil.

Dalam era reformasi dan informasi global pelayanan publik dewasa

ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Pemerintah, khususnya Departemen Perhubungan. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

## KAJIAN TEORI

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksiharian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002:30). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis data secara kualitatif, yaitu perolehan data yang berbentuk uraian data kata-kata dengan dasar teori-teori yang mendukung

dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Dalam analisis ini teknik pengolahan data dengan menggunakan kata-kata atau kalimat-kalimat dengan dasar-dasar teori-teori yang mendukung dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dan berfungsi sebagai penjelasan atas analisis data tersebut. Sedangkan obyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah organisasi bersifat nonprofit yang termasuk dalam kategori sektor publik yaitu instansi pemerintahan yang bergerak dalam pendidikan politeknik pelayaran surabaya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dilakukan oleh pencacah/pengumpul data melalui wawancara terhadap responden penerima pelayanan. Sesuai dengan target waktu pemenuhan jumlah responden sebanyak 361 responden dapat terpenuhi dengan baik di 6 bidang yaitu program peningkatan Diploma III Nautika, Diploma III Pembentukan Cash Program Nautika, DKKP, Rating Engine, dan Rating Deck.

Berikut adalah jumlah responden dari masing-masing bidang untuk penelitian periode April-Mei 2016.

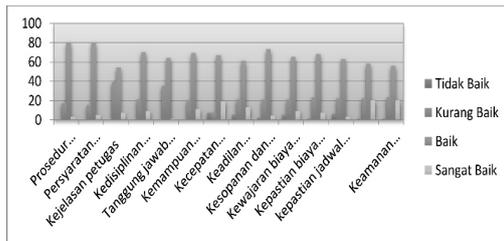
**Tabel 4.1**  
**Responden yang menjadi sasaran penelitian**

No	Bidang	Jumlah Responden
1	Program Peningkatan Diploma III Nautika	100
2	Diploma III Pembentukan Cash Program Nautika	35
3	DKKP (AFF, SSO, BST, MEFA)	(AFF 24), (SSO 20), (BST 27), (MEFA 38)
4	Rating Engine	87
5	Rating Deck	113
	Jumlah total	361

## 1. Responden program peningkatan Diploma III Nautika

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh 100 responden didapat data jawaban dari pertanyaan prosedur pelayanan di POLTEKPEL Surabaya seperti dalam gambar. 1

Gambar 1

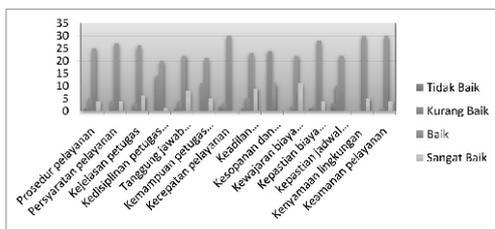


Dari total 100 responden di dapatkan bahwa responden yang dengan jawaban mayoritas baik sebanyak 9,28%, responden dengan jawaban tidak baik sebanyak 0,28%, responden dengan jawaban kurang baik sebanyak 3,07% dan responden dengan jawaban sangat baik sebanyak 1,31%. Jawaban responden di dominasi baik.

## 2. Responden Diploma III Pembentukan Crash Program Nautika

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh 60 responden didapat data jawaban responden seperti dalam gambar 2

Gambar 4. 2



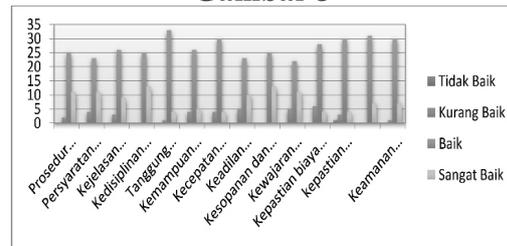
Dari 35 responden, sebanyak 0,25% responden menjawab dengan indikator tidak baik, sebanyak 2,52% responden menjawab dengan

indikator jawaban kurang baik, sebanyak 9,6% responden menjawab dengan indikator jawaban baik, dan sebanyak 1,74% responden menjawab dengan jawaban sangat baik.

## 3. Responden DKKP

### a. Responden DKKPMEFA

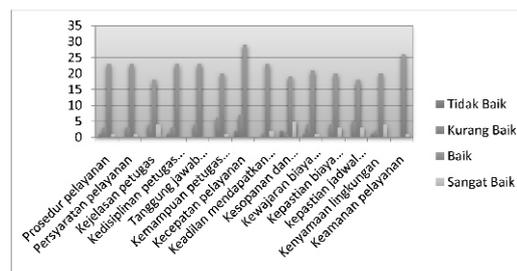
Gambar 3



Dari 38 responden, sebanyak 0,21% responden menjawab dengan indikator tidak baik, sebanyak 1,23% responden menjawab dengan indikator jawaban kurang baik, sebanyak 8,05% responden menjawab dengan indikator jawaban baik, dan sebanyak 0,68% responden menjawab dengan jawaban sangat baik.

### b. Responden DKKPAFF

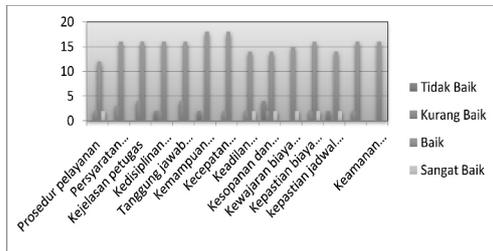
Gambar 4



Dari 24 responden, sebanyak 0,3% responden menjawab dengan indikator tidak baik, sebanyak 1,95% responden menjawab dengan indikator jawaban kurang baik, sebanyak 12,75% responden menjawab dengan indikator jawaban baik, dan sebanyak 1,08% responden menjawab dengan jawaban sangat baik.

### c. Responden DKKPSSO

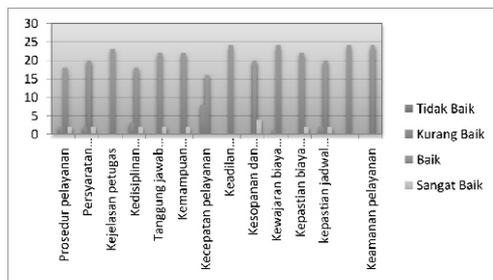
**Gambar 5**



Dari 20 responden, sebanyak 0,5% responden menjawab dengan indikator tidak baik, sebanyak 1,25% responden menjawab dengan indikator jawaban kurang baik, sebanyak 10,85% responden menjawab dengan indikator jawaban baik, dan sebanyak 0,6% responden menjawab dengan jawaban sangat baik.

### d. Responden DKKPBST

**Gambar 6**

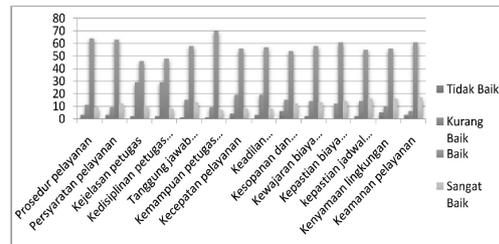


Dari total 27 responden di dapatkan bahwa responden yang dengan jawaban mayoritas baik sebanyak 11%, responden dengan jawaban tidak baik sebanyak 0%, responden dengan jawaban kurang baik sebanyak 0,6% dan responden dengan jawaban sangat baik sebanyak 0,6%. Jawaban responden di dominasi baik.

### 4. Responden Rating Engine

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh 87 responden didapat data jawaban responden seperti dalam gambar 7

**Gambar 7**

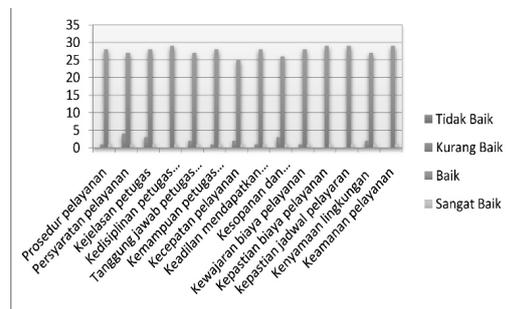


Dari total 87 responden di dapatkan bahwa responden yang dengan jawaban mayoritas baik sebanyak 9,27%, responden dengan jawaban tidak baik sebanyak 0,42%, responden dengan jawaban kurang baik sebanyak 2,42% dan responden dengan jawaban sangat baik sebanyak 1,87%. Jawaban responden di dominasi baik.

### 5. Responden Diploma III Teknika

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh 113 responden didapat data jawaban responden seperti dalam gambar 8

**Gambar 8**



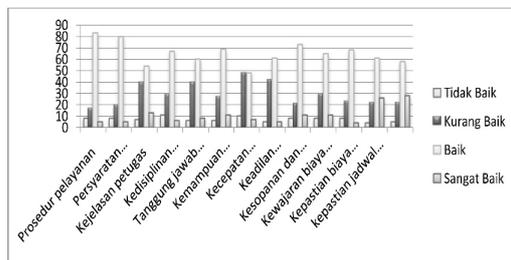
Dari total 30 responden di dapatkan bahwa responden yang dengan jawaban mayoritas baik sebanyak 12,9%, responden dengan

jawaban tidak baik sebanyak 0%, responden dengan jawaban kurang baik sebanyak 0,6% dan responden dengan jawaban sangat baik sebanyak 0,46%. Jawaban responden di dominasi baik.

### 6. Responden Rating Deck

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh 113 responden didapat data jawaban responden seperti dalam gambar 9

**Gambar 9**



Dari total 113 responden di dapatkan bahwa responden yang dengan jawaban mayoritas baik sebanyak 7,99%, responden dengan jawaban tidak baik sebanyak 0,95%, responden dengan jawaban kurang baik sebanyak 3,54% dan responden dengan jawaban sangat baik sebanyak 1,41%. Jawaban responden di dominasi baik.

Dari keseluruhan data di atas menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan responden di dominasi dengan jawaban baik.

### SIMPULAN

Sehubungan dengan hasil analisis data dan interpretasi data yang telah dilakukan berdasarkan data yang terkumpulkan, seperti yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka simpulan yang didapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner tentang pengukuran kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan politeknik pelayaran surabaya menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004, maka dapat diperoleh hasil seluruh jawaban responden di dominasi dengan jawaban Baik.
2. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah antara lain Kejelasan petugas pelayanan (0.174) Kemampuan Petugas Pelayanan (0.199), sedangkan unsur yang lain mempunyai nilai cukup tinggi antara lain Kesopanan dan keramahan petugas (0.203), Kedisiplinan petugas pelayanan (0,203), Tanggung Jawab petugas (0,213), Keamanan Pelayanan ( 0.214 ), Persyaratan Pelayanan (0.219), Kecepatan pelayanan ( 0,220) Prosedur Pelayanan (0.228), Kepastian Biaya Pelayanan (0.228), Kepastian Jadwal Pelayanan ( 0.229 ) Kenyamanan Lingkungan (0.238), Keadilan mendapatkan pelayanan (0.239).
3. Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dapat digunakan dalam memperbaiki Kinerja Pelayanan di politeknik pelayaran surabaya dari segi non finansial yang dipandang dari kepuasan pelanggan, dimana dapat pula mengetahui tingkat kepuasan dalam unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

### Saran-saran

Bagi pembaca Penelitian ini untuk dapat mengambil nilai positif dari jurnal yang telah dibacanya dan dapat mengambil pembelajaran yang terkandung dalam penelitian tersebut, agar di kemudian hari dapat diterapkan dalam kehidupan di masyarakat dan pribadi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni .2006. Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi, Jakarta: Rineka Cipta,
- Engel, James F, *et al.* 1990. Customer Behavior. Diterjemahkan oleh: F X. Budiyanto. Perilaku Konsumen, Jilid II.
- Fandy Ciptono .2003. Total Quality Managemen, Yogyakarta: Andi,
- . 2004. **Pemasaran Jasa**. Malang: Bayumedia.
- dan Gregorius Chandra. 2005. **Service Quality Satisfaction**. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Freddy Rangkuti. 2002. **Measuring Customer Satisfaction** (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson. James, L., *et . all.* 1983. Organisasi Perilaku, Struktur, Proses, Alih Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakart:Rajawali.
- Gunawan *Sumodiningrat*. 1996. Pemberdayaan Masyarakat dan Jaringan Pengaman Sosial,. Jakrta: PT Pustaka
- Imam Suprayogo. 2001. Metodologi Penelitian Sosial-Agama, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004](#) tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. **Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian** (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- . 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia** (Buku 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran** (Edisi Milenium). Jakarta: PT Prenhalindo.
- Moenir*. 1992. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nurul Badruttamam. 2005. Dakwah Kolaboratif Tarmizi Taher, Jakarta: Grafindo Khazanah Ilmu,
- Rambat Lupiyoadi. 2004. **Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek**. Jakarta: PT salemba Empat.
- dan A. Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat.
- Sunarto. 2003. **Perilaku Konsumen**. Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Wilkie*, L. William. 1990. Consumer Behavior, Edisi Ketiga,( United States of America : John Wiley