

Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Keterampilan Kepelautan Medical Care Dan Medical First Aid

Syukur¹, Rachmat Tjahjanto², Srinita YM³

¹ Politeknik Pelayaran Barombong1

² Politeknik Pelayaran Barombong2

³ Politeknik Pelayaran Barombong3

Info Artikel :

Diterima 22 Januari, 2021

Direvisi 05 Februari, 2021

Dipublikasikan 15 April 2021

Keyword:

Quality

Organizer Service Education

Tarining

Kata Kunci:

Kualitas,

Pelayanan penyelenggaraan

Pendidikan dan pelatihan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of the service in the delivery of training for marine skills for Medical Care and Medical First Aid at Barombong Maritime Polytechnic. The data analysis used was descriptive quantitative data analysis using the questionnaire method. Testing of the data in this study used variable validity and reliability tests. The results of this study indicate that the quality of services for maritime education and training, especially medical care and medical first aid, has been going well, thus from the above results it can be concluded that the indicators of Tangible, reliability, responsibility, assurance and empathy have gone well and must be improved so that training can improve service quality.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelatihan ketrampilan kelautan untuk Medical Care dan Medical First Aid di Politeknik Pelayaran Barombong. Analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode kuesioner. Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas variabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan dan pelatihan Pelayaran khususnya Medical Care dan Medical First AID sudah berjalan dengan baik, sehingga dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa indikator tangible, reliability, responsibility, assurance, dan empati sudah berjalan dengan baik dan harus ditingkatkan agar pelatihan dapat meningkatkan kualitas pelayanan



This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2019 by author.

Koresponden:

Syukur, Rachmat Tjahjanto, Srinita YM

Email: sukur@poltekelbarombong.ac.id, rachmat@poltekelbarombong.ac.id

Pendahuluan

Program Diklat Keterampilan (Certificate of Proficiency/CoP) yaitu diklat yang diperuntukkan bagi calon pelaut dan pelaut untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan The International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW) (Supriyono, 2020). Suatu persyaratan sesuai standar internasional bagi pelaut-pelaut di dunia yang ditentukan oleh International Maritime Organization (IMO) (Guritno, 2017). Mempertahankan kinerja layanan peserta diklat perlu mengenali faktor-faktor kelemahan ataupun ancaman yang dihadapi oleh kualitas layanan penyelenggara dengan baik.

Tidak dapat dipungkiri adanya persaingan antar lembaga mulai dari pelayanan dibagian pendaftaran, kualifikasi instruktur, kecepatan terbitnya sertifikat beberapa hal tersebut dapat dilihat sebagai indikator bagi kualitas pelaksanaan

diklat telah memenuhi persyaratan dan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan.

Defenisi kualitas secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas atau mutu adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau customer dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan (Continuous Improvement) (Rangkuti, 2018).

Defenisi lain dari pakar mutu seperti Crosby dan Ishikawa mendefenisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap persyaratan dan kualitas juga berarti kepuasan pelanggan (Suardi, 2002). Dan kualitas merupakan tingkat atau baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu

Kualitas Sertifikasi Keterampilan Pelaut

Penyelenggaraan diklat kepelautan baik diklat keahlian maupun keterampilan, harus memenuhi Sistem Standar Mutu Kepelautan Indonesia yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan dan

Konvensi Internasional STCW 1978 beserta amandemennya. Lembaga diklat harus mendapat pengesahan/ Approval setelah dilaksanakannya audit terhadap 8 standar yang meliputi sarana-prasarana, pendidikan dan tenaga kependidikan, pengelolaan, pembiayaan, kompetensi kelulusan, isi, proses, dan penilaian pendidikan (Supriyono, 2020).

Sertifikasi keterampilan pelaut sendiri merupakan salah satu bentuk pendidikan dan latihan (diklat) yang dilaksanakan dengan mengikuti Quality Standard System (QSS) yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 70 tahun 2013 tentang Pendidikan dan Pelatihan, Sertifikasi serta Dinas Jaga Pelaut (Anikul, 2019).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh (Kiswanto & Damiasih, 2018) meliputi:

1. Berwujud (tangible) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.
2. Keandalan (reliability) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.
3. Daya Tanggap (responsiveness) yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.
4. Jaminan (assurance) yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.
5. Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari penjelasan mengenai kualitas pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh satu orang dengan lainnya pasti berbeda, disesuaikan dengan perasaan psikis orang tersebut dalam merasakan pelayanan yang diberikan.

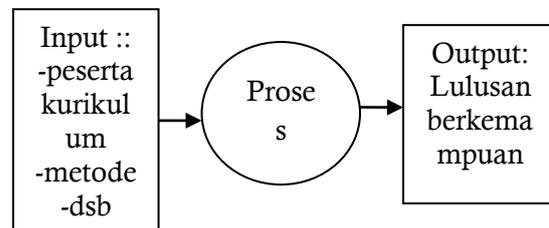
Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses yang akan menghasilkan suatu perubahan perilaku sasaran pendidikan dan pelatihan. Secara nyata perubahan perilaku itu berbentuk peningkatan mutu kemampuan dari sasaran pendidikan dan pelatihan (Hasanah, Fattah, & Prihatin, 2010).

Menurut (Lakuta, 2019) teori pendidikan dan pelatihan merupakan :

Factor yang mempengaruhi proses pendidikan dan pelatihan yang dibedakan menjadi dua yaitu perangkat lunak (Software) dan perangkat keras (hardware) (Hariani, 2018). Lebih lanjut Notoatmodjo, Perangkat lunak dalam proses pendidikan dan pelatihan ini mencakup kurikulum, organisasi pendidikan dan pelatihan, peraturan-peraturan, metode belajar mengajar, dan tenaga pengajar atau pendidik (Karnama, 2016). Sedangkan perangkat keras yang juga besar pengaruhnya terhadap proses ialah fasilitas-fasilitas, yang mencakup : gedung, perpustakaan(buku-buku referensi), alat bantu pendidikan dan sebagainya.

Pendekatan lain mengatakan bahwa factor fasilitas, seperti tenaga pengajar atau pelatih, alat bantu pendidikan dan pelatihan atau peraga, metode belajar mengajar itu digolongkan menjadi sumber daya yang terdiri dari 4M (man,money,materil, dan methods).Sedangkan kurikulum itu merupakan factor tersendiri yang sangat besar pengaruhnya terhadap proses pendidikan pelatihan. Didalam manajemen sumber daya (4M/dimaksudkan dalam input, sehingga hanya ada 3 unsur, yakni input,proses dan output). Menurut (Lakuta, 2019) secara skematis proses pendidikan dan pelatihan yang telah diuraikan di atas dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 : Proses Pendidikan dan Pelatihan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2007 disebutkan bahwa kewenangan menyelenggarakan Diklat Pelaut terdiri dari, Diklat Pelaut Pembentukan, Diklat Pelaut Peningkatan, Diklat Pelaut Pemutahiran, Pembelajaran Praktek Simulator, dan Diklat Keterampilan Khusus Pelaut yang juga tertuang dalam ruang lingkup standar pelayanan pelaksanaan Diklat pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Ilmu Pelayaran Barombong (ARVIANA, 2019) .

Dari kelima Diklat yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Perhubungan tersebut, peneliti hanya mengambil satu item penyelenggaraan Diklat keterampilan kepelautan yakni Diklat keterampilan khusus mengenai medical care dan medical first Aid . Diklat keterampilan kepelautan yakni Diklat keterampilan khusus berkemampuan dibidang medical care dan medical first Aid.

penyelenggaraan Diklat ini akan diteliti sehingga dapat memberikan gambaran kualitas penyelenggaraan Diklat Keterampilan Kepelautan Barombong Makassar.

Defenisi Operasionanl dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (a) dimensi Tangibles, indikatornya : kondisi ruangan yang nyaman, fasilitas belajar yang memadai, tempat parkir yang nyaman, tersedianya toilet yang bersih, (b) Realibity, indiaktornya: jam buka pendaftaran yang konsisten, kemudahan dalam sistem pendaftaran, petugas administrasi tanggap dalam pelayanan, (c) Responsibility, indikatornya : Ketanggapan intruktur dalam membantu peserta didik, instruktur memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh peserta didik, penyelenggara ramah dalam memberikan pelayanan, penyelenggara mengerti akan kebutuhan peserta didik (d) Assurance, indikatornya Kelengkapan peralatan dalam pembelajaran, kepercayaan diri peserta diklat akan kemampuan penyelenggaraan dalam memberikan layanan, peserta diklat nyaman dengan sikap instruktur. (e) empahy indikatornya : Respon yang baik dari penyedia jasa dalam menerima kritik dan saran dari peserta diklat, instruktur menjalin komunikasi yang baik terhadap peserta diklat, penyelenggara mampu menjawab pertanyaan dan keluhan dari peserta diklat, adanya penyelesaian dari pihak penyelenggara akan keluhan peserta diklat (Madyan & Tiarawati, 2018).

Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan peserta diklat keterampilan sebagai sumber data primer. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang terkumpul dianalisis untuk menggambarkan kondisi responden baik secara deskriptif maupun statistik(HR, 2018).

Kategori responden, yaitu peserta diklat yang mengikuti diklat medical care dan medical first Aid di Politeknik Pelayaran Barombong. Pengujian terhadap data yang mendukung kesahihan hasil penelitian ini juga dilakukan, yaitu uji validitas dan reliabilitasAdapun pengertian dan standar masing-masing uji tersebut adalah sebagai berikut : 1. Uji Validitas Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah butir pernyataan merupakan indikator/ faktor yang signifikan untuk setiap variabel dan kecukupan sampel terpenuhi.

Variabel dinyatakan valid jika memiliki nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO-MSA) lebih dari 0,5 dan Loading Factor/ Component Matrix lebih dari 0,4. 2 (HR, 2018). Uji Reliabilitas Pengujian ini dilakukan

untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian konsisten dalam penggunaannya.Artinya, alat ukur tersebut konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Pada penelitian ini digunakan teknik Alpha Cronbach, dimana kehandalan suatu instrumen adalah jika memiliki nilai koefisien atau alpha (α) > 0,7 (Kurniasari & Ghozali, 2013).

Untuk memperoleh data yang diperlukan pada penelitian ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut: (1) Wawancara merupakan “suatu metode penelitian yang meliputi pengumpulan data melalui interaksi verbal secara langsung antara pewawancara dengan responden”(Anggito & Setiawan, 2018).

Sedangkan menurut Lexy Moeloeng, Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu percakapan itu dilakukan dengan dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang di wawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Nazir, 1988). (2) Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pengamatan.Menurut Nasution Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, karena para ilmuwan hanya bisa bekerja berdasarkan data(Wijaya, 2019). (3) Dokumentasi ialah “metode yang menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Larasati, 2018).

Hasil dan Pembahasan

Skor butir dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai Y dari masing-masing butir dimaksud dikorelasikan dengan skor total.Dengan diperolehnya indeks validitas setiap butir dapat diketahui dengan pasti butir-butir manakah yang tidak memenuhi syarat, ditinjau dari validitasnya (Nasution, 2017). Berdasarkan informasi tersebut peneliti dapat mengganti ataupun merevisi butir-butir dimaksud.Bagi peneliti yang menginginkan, pengujian terhadap butir dapat dilakukan dengan mengkorelasikan butir dengan skor total (Hardjono & Dea, 2019).

Responden pada penelitian ini adalah peserta diklat keterampilan pelaut yang diselenggarakan di Politeknik Pelayaran Barombong sejumlah 103 orang deskripsi sebagai berikut:

Tabel 1 Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jml	Presentase (%)
1	Laki-laki	100	97
2	Perempuan	3	3
	Total	103	100

Tabel 2 Responden berdasarkan usia

No	Jenis Kelamin	Jml	Presentase (%)
1	16 - 25	65	63
2	26 - 35	10	10
3	36 - 45	13	15
4	46 - 55	13	13
5	Tidak mengisi	2	2
	Total	103	100

Tabel 3

Uji kualitas Instrumen dilakukan untuk memastikan validitas dan reliabilitas. Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Croanbach'a Alpha	Peserta didik
1	Tangible	0,752
2	Reability	0,852
3	Responsibility	0,820
4	Assurance	0,810
5	Empathy	0,765

Jumlah kuesioner pada penelitian ini adalah sebanyak 103 kuesioner. Jumlah tersebut layak di uji karena telah memenuhi ukuran minimum sampel yang dianjurkan yaitu sebanyak 100 sampel.

Salah satu cara yang dapat dipakai untuk memeriksa kualitas layanan adalah dengan mengecek umpan balik pelanggan dan memastikan kepuasan mereka. konsep yang digunakan dalam penelitian ini, dengan melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan diklat keterampilan pelaut melalui penilaian pesertanya.

Hasil penilaian peserta diklat secara statistik, maka dapat diketahui bahwa secara umum peserta sudah cukup puas. Nilai modus 4,00 menunjukkan bahwa sebagian besar peserta diklat memberikan pernyataan setuju terhadap semua pernyataan positif dari indikator Tangible, Reability, Responsibility, Assurance dan Empathy. lembaga diklat telah mengimplementasikan standar mutu sesuai ketentuan yang berlaku.

Jika melihat dari hasil kuesioner, diketahui bahwa untuk 5 indikator variabel di Politeknik.

Kesimpulan

Secara umum, Kualitas menuntut setiap lembaga diklat untuk tetap mempertahankannya agar peserta diklat puas sehingga merekomendasikan lembaga diklat kepada rekan-rekannya yang lain dan hasil dari penilaian kualitas pelaksanaan diklat keterampilan pelaut sudah baik, hal ini ditunjukkan dengan penilaian kepuasan peserta diklat.

Pelayaran Barombong untuk kualitas pelayanan nilai rata rata yang paling tinggi adalah Responsibility yaitu ketanggapan instruktur dalam membantu peserta didik, memberikan informasi yang jelas, ramah dalam memberikan pelayanan dan mengerti akan kebutuhan peserta didik.

Hal ini menunjukkan secara umum kualitas pelaksanaan diklat keterampilan pelaut sudah baik dan setiap indikator memiliki keunggulan masing-masing yang dapat lebih dirasakan oleh peserta diklat. Demikian juga dengan kekurangan atau kelemahan juga bervariasi.

Pada indikator tangibles dan reability memiliki nilai terendah (3,805 dan 3,810). Nilai tersebut sudah cukup tinggi, namun jika dibandingkan dengan indikator lain, maka ini adalah indikator yang perlu mendapat perhatian lebih serius untuk ditingkatkan.

Wujud nyata pelayanan ini diwakili oleh pernyataan terkait kondisi ruangan dan fasilitas belajar serta tempat parkir dan tersedianya toilet yang bersih, jam buka pendaftaran, kemudahan dalam sistem pendaftaran dan petugas administrasi tanggap dalam pelayanan. Oleh karena itu lembaga diklat harus meningkatkan sikap pelayanan terhadap peserta diklat, di antaranya meliputi adanya pengertian yang baik dari pelaksana layanan terhadap kebutuhan peserta, adanya niat dan upaya pelaksana untuk dapat membantu peserta, tersedianya petunjuk dan arahan atau masukan terkait pelaksanaan layanan, serta adanya perhatian personal yang diberikan secara adil atau merata kepada setiap peserta.

Kemajuan lembaga diklat keterampilan pelaut akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan masing-masing lembaga dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya (Hartanto, 2016). Hal-hal yang sudah baik dapat dipertahankan dan hal-hal yang masih dinilai kurang harus segera diperbaiki untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan tersebut dengan mengecek kepuasan pelanggan (Melati, 2020). Ini penting karena kepuasan pelanggan mempunyai peran besar dalam memenangkan persaingan menjadi negara maritim yang disegani dan memiliki daya saing global (GUNAWAN & PELAYARAN, n.d.).

Referensi

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Anikul, I. (2019). PENYELENGGARAAN DIKLAT CERTIFICATE OF PROFICIENCY (COP) IMDG CODE OLEH UNIT DIKLAT MARITIM PT. PELINDO MARINE SERVICE SURABAYA. *KARYA TULIS*.

- ARVIANA, M. C. (2019). *ANALISIS YURIDIS UNDANG–UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2014 TENTANG PENGELOLAAN PESISIR DAN PULAU-PULAU KECIL DI WILAYAH REKLAMASI TELUK JAKARTA*. Universitas Ahmad Dahlan.
- GUNAWAN, A., & PELAYARAN, P. I. (n.d.). *IMPLEMENTASI PENGADAAN BARANG DAN JASA GUNA MEMENUHI KEBUTUHAN DI ATAS KAPAL DENGAN METODE PEMILIHAN LANGSUNG DI PT. PERTAMINA PERKAPALAN*.
- Guritno, S. (2017). PENTINGNYA PENERAPAN IMO RESOLUTION A. 918 (22) TENTANG STANDARD MARINE COMMUNICATION PHRASES BAGI DECK OFFICER DI KAPAL. *JURNAL SAINS DAN TEKNOLOGI MARITIM*, (1), 1–18.
- Hardjono, H., & Dea, H. B. (2019). PENGARUH AUDIT SDM DAN PENILAIAN KINERJA PADA PRODUKTIVITAS KERJA DI CV KARUNIA DHARMA SENTOSA CABANG SITUBONDO. *GROWTH*, 14(2), 1–16.
- Hariani, A. (2018). *PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN BAGI PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG*.
- Hartanto, C. F. B. (2016). *Studi Perbandingan Kualitas Pelaksanaan Sertifikasi Keterampilan Pelaut pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pelaut dengan Pendekatan Total Quality Management In Education*.
- Hasanah, D. S., Fattah, N., & Prihatin, E. (2010). Pengaruh Pendidikan Latihan (Diklat) kepemimpinan guru dan iklim kerja terhadap kinerja guru sekolah dasar se Kecamatan Babakancikao Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 11(2), 90–105.
- HR, H. S. C. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan*. Penebar Media Pustaka.
- Karnama, M. M. (2016). Analisis Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) terhadap Pengembangan Karir pada Sekolah Staf dan Pimpinan POLRI di Lembang Bandung. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 1(2).
- Kiswanto, A., & Damiasih, D. (2018). Persepsi Kualitas Layanan Museum Sebagai Sarana Edukasi Masyarakat (Studi Kasus: Museum Gunung Api Merapi Yogyakarta). *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 12(02), 57–70.
- Kurniasari, C., & Ghozali, I. (2013). *Analisis pengaruh rasio CAMEL dalam memprediksi financial distress perbankan Indonesia*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Lakuta, A. E. P. (2019). *PENGGUNAAN KONTRASEPSI TRADISIONAL PADA WANITA USIA SUBUR (WUS): PERSPEKTIF WANITA DI KECAMATAN SEWON BANTUL YOGYAKARTA*. Universitas Alma Ata Yogyakarta.
- Larasati, R. (2018). *ANALISIS SUMBER DAN PENGGUNAAN MODAL KERJA PADA PT WAHYU BITUMEN GRAHA*. POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA.
- Madyan, I. S., & Tiarawati, M. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pond's Flawless White. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 6(2), 98–105.
- Melati, S. E. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish.
- Nasution, I. F. (2017). *Pengaruh persepsi siswa tentang keterampilan mengajar guru terhadap hasil belajar matematika siswa kelas IX SMP Negeri 6 Natal*. IAIN Padangsidempuan.
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, F. (2018). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Strat. Meningk. Kep. Plg*. Gramedia Pustaka Utama.
- Suardi, D. (2002). Perakaran padi dalam hubungannya dengan toleransi tanaman terhadap kekeringan dan hasil. *Jurnal Litbang Pertanian*, 21(3), 100–108.
- Supriyono, H. (2020). *Buku Ajar Diklat GMDSS Radio Operator Tingkat GOC (STCW 1978 Amandemen 2010, STCW Code Section A-IV/2)*. Deepublish.
- Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.