

## HENGKARA MAJAYA

Website:<http://journal.poltekpelbarombong.org>

Volume 01, No 01, Januari 2021

p-ISSN: 0000-0000 dan e-ISSN: 0000-0000



# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN PELATIHAN DIPLOMA III POLITEKNIK PELAYARAN BAROMBONG

**Albertha Lolo Tandung, Obet L.B, Paulus Banto**

**E-mail: ppmpoltekpelbrbg@gmail.com**

**Politeknik Pelayaran Barombong**

**Jl. Permandian Alam No. 1 Barombong, Makassar 90225**

***Abstract.***

*This study aims to determine the level of lecturer satisfaction obtained during the training. Training participants' satisfaction in the learning process is highly dependent on this research. Training participants' satisfaction in the learning process is very dependent on the resource person, the learning process in accordance with the expectations of the training participants is a reflection of the competence level of the resource person. The research approach is descriptive quantitative, the population in this study were training participants who attended the training and the sampling technique used in this study was purposive sampling. The data collection method used was a questionnaire method using a Likert scale, statistical analysis using Microsoft Excel. The results of the analysis of the level of satisfaction of lecturers with training services are measured based on the dimensions of physical form (tangible), reliability (realibility), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy). Based on the percentage and score scores have been obtained satisfaction with training services in providing training . The lecturers' assessment of the training service falls into the satisfactory category so that the tangibles and reliability aspects meet the expectations of the lecturers.*

***Keywords:*** lecturer satisfaction, education and training service

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen yang diperoleh selama mengikuti pelatihan. Kepuasan peserta diklat dalam proses pembelajaran sangat tergantung pada penelitian ini. Kepuasan peserta diklat dalam proses pembelajaran sangat tergantung pada narasumber, proses pembelajaran yang sesuai dengan harapan peserta diklat merupakan cerminan kompetensi tingkat narasumber. Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah peserta diklat yang mengikuti pelatihan dan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner dengan menggunakan skala likert, analisis statistik melalui microsoft excel. Hasil analisis tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pelatihan diukur berdasarkan dimensi bentuk fisik (*tangible*), keandalan (*realibility*), ketanggungan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Berdasarkan prosentase dan nilai skor telah diperoleh kepuasan terhadap layanan pelatihan dalam memberikan pelatihan. Penilaian dosen terhadap layanan pelatihan masuk dalam kategori memuaskan

sehingga aspek dimensi bukti fisi (*tangibles*) dan aspek keandalan (*reliability*) sudah memenuhi harapan dari dosen.

**Kata kunci :** Kepuasan dosen, Pelayanan diklat

## PENDAHULUAN

Salah satu program pendidikan yang dilaksanakan di Politeknik Pelayaran Barombong adalah program Diploma III Pembentukan Tingkat III dimana program diklat ini terdapat tiga program studi, yaitu: (1) Program Studi Nautika, (2) Program Studi Permesinan Kapal dan (3) Program Studi Manajemen Transportasi Laut. Kompetensi program Studi mengacu kepada Standards Of Training Certification STCW 2010 regulation II/1 section II/1 dan IMO Model Course 7.03. lembaga pendidikan haruslah memiliki mutu yang baik dan mampu mencetak lulusan yang kompeten sehingga dapat menjadi pelaut berdaya saing tinggi dan andal.

Upaya untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia pada bidang transportasi laut mutlak dilakukan oleh pendidik melalui berbagai bentuk program keterampilan dan pengetahuan seperti pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan merupakan suatu kebutuhan guna mendukung salah satu bentuk kegiatan peningkatan kompetensi dan merupakan bagian integral dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Kompetensi profesional dosen adalah kemampuan (baik pengetahuan, sikap dan keterampilan) yang harus dimiliki oleh seorang dosen untuk melaksanakan dan mempertanggungjawabkan tugas-tugasnya sesuai dengan petunjuk yang telah ditetapkan.

Kegiatan Diklat aparatur merupakan peningkatan kompetensi aparatur agar mampu menghasilkan kinerja yang optimal melalui transfer pengetahuan, sikap dan keterampilan. Menurut

Daryanto dan Bintoro (2014, hlm. 33) “suatu program pelatihan dikatakan bermutu, apabila pada akhir pelatihan para mantan peserta diklat dapat membawa dampak positif atau mempunyai nilai tambah bagi organisasi

Banyak penyebab mengapa pelatihan tidak bisa efektif, menurut Juani Swart dkk (2005) antara lain (a) Isi dan desain training tidak sesuai dengan kebutuhan pegawai (b). Peserta pelatihan hanya mempunyai waktu terbatas untuk mempraktekkan kemampuan baru yang dibutuhkan (c). Trainernya kurang berpengalaman dan tidak bisa memfasilitasi pembelajaran yang efektif (d). Contoh-contoh dalam pelatihan tidak relevan dengan dunia kerja (e). Ketidakcocokan kualifikasi peserta dengan training yang diadakan (f). Setting dalam training terlalu dibuat-buat, sehingga transfer skill baru yang dibutuhkan dalam dunia kerja sulit dilakukan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh Julifan (2015) di lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidikan dan Kebudayaan dan Peningkatan Mutu Pendidikan (BPSDMPK-PMP), menyatakan bahwa pelaksanaan pelatihan belum optimal. Penyebabnya yaitu: (1) program-program pelatihan yang ditawarkan belum didukung oleh analisis kebutuhan karena kurangnya dana untuk melaksanakan analisis kebutuhan pelatihan, (2) sistem rekrutmen anggota pelatihan belum selektif, (3) perencanaan diklat tidak terprogram dengan baik, (4) metode pelatihan menggunakan metode ceramah, (5) efektivitas diklat belum terukur.

Kepuasan peserta diklat dalam proses pembelajaran diklat sangat bergantung narasumber. Proses pembelajaran yang sesuai dengan harapan peserta diklat merupakan cerminan dari tingkat kompetensi yang dimiliki oleh narasumber itu sendiri. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Feigenbaum (1986) dalam Nasution (2001) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Dalam hal ini yang dimaksud produk adalah layanan dari narasumber yang merupakan cerminan dari kompetensinya, sedangkan konsumen adalah peserta diklat yang merasakan kinerja dari narasumber berdasarkan kompetensi standar yang dimilikinya. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan/peserta merupakan sikap, penilaian dan respon emosional yang ditunjukkan oleh pelanggan setelah proses pembelian/ konsumsi yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja aktual terhadap suatu produk/jasa dan harapannya. Oleh karena itu, peserta memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan politeknik Pelayaran Barombong. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pelatihan terhadap dosen Diploma III Politeknik Pelayaran

## KAJIAN LITERATUR

Analisis diartikan sebagai penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sabab-musabab, duduk perkaranya) (KBBI, 1996:779).

Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya (Satori dan Komariyah, 2014:200).

Menurut Spradley (Sugiyono, 2015:335) mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan penguraian suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian, hubungan antar bagian serta hubungannya secara menyeluruh untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat. Kotler mendefenisikan kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Apabila institusi gagal memenuhi ekspektasi dosen maka dosen akan tidak puas. Jika institusi dapat memberikan apa yang diinginkan dosen maka dosen akan puas bahkan jika sistem dan praktik pengelolaan sumber daya manusia melebihi ekspektasi maka dosen akan sangat puas atau senang.

Parasuraman dkk mengatakan bahwa dalam jasa memiliki lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangible*, (buktifisik), *reliable* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati), kelima dimensi tersebut akan dijelaskan sebagai berikut

- a. *Tangibles* (Bukti Langsung) Bukti langsung (*tangible*) adalah bentuk fisik yang ada pada narasumber

- saat melaksanakan proses pelatihan yang dapat dirasakan dan dapat dilihat/dinilai secara langsung oleh peserta selama proses pelatihan berlangsung. Dimensi tangible ini dapat diukur dengan indikator sebagai berikut: penampilan narasumber yang menarik dan meyakinkan, fasilitas fisik (metode, media), dan sarana komunikasi
- b. *Reliability* (Kehandalan) Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan narasumber untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, tepat dan akurat kepada peserta. Adapun indikator penilaian dari keandalan (*reliability*) meliputi: ketepatan waktu, kesesuaian pelaksanaan, ketepatan materi dalam proses belajar mengajar Kehandalan adalah kemampuan untuk menolong dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dan kesediaan untuk pelayanan pelatihan mutu pelayanan pelatihan terkait kepada kelancaran komunikasi narasumber dengan peserta. Kurangnya kemampuan komunikasi narasumber, merupakan penyebab tidak jelasnya informasi yang diberikan kepada pelanggan
  - c. *Responsiveness* (Tanggapan) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan/keinginan narasumber membantu peserta berhubungan dengan proses pelatihan sebagai pemakai jasa. Indikator penilaian dari daya tanggap (*responsiveness*) meliputi: kesediaan narasumber membantu peserta dalam mengatasi kesulitannya, Kepuasan terhadap *responsiveness* ini adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya. Karena persepsi mengandung aspek psikologi lain maka waktu komunikasi dan situasi fisik disekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan
  - d. *Assurance* (Jaminan) Jaminan (*assurance*) merupakan bukti tanggung jawab dari seorang narasumber kepada peserta dari segi kemampuannya. Pengetahuan dan keramahan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan peserta
  - e. *Empathy* (*emphaty*) Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi dan berupaya untuk memahami peserta. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan adanya unsur kualitas pelayanan bila dijabarkan dengan baik di dalam suatu Diklat khususnya pada kualitas pelayanan narasumber akan menciptakan kepuasan bagi pesertanya. Oleh karena itu, Program Diklat Pogram Studi Politeknik Pelayaran Barombong harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan atau peserta secara lebih matang melalui kualitas pelayanannya dalam rangka bertahan dalam mutu pelatihan.
- H.A.R. Tilaar mengemukakan dalam pengertian populer istilah pendidikan dan pelatihan dibedakan. Pelatihan mengasumsikan adanya dasar pendidikan formal. Pelatihan mempunyai konotasi menguasai keterampilan-keterampilan tertentu baik keterampilan fisik maupun mental

akademik yang diperlukan dalam profesi tertentu. Pelatihan, dengan demikian dikaitkan dengan dunia kerja dan produktifitas. Pendidikan sebaliknya mempunyai orientasi kepada pengembangan pribadi seseorang.

Rivai mengemukakan pelatihan merupakan bagian yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ketrampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktek daripada teori. Pendidikan dan pelatihan merupakan penciptaan suatu lingkungan dimana para pegawai dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan.

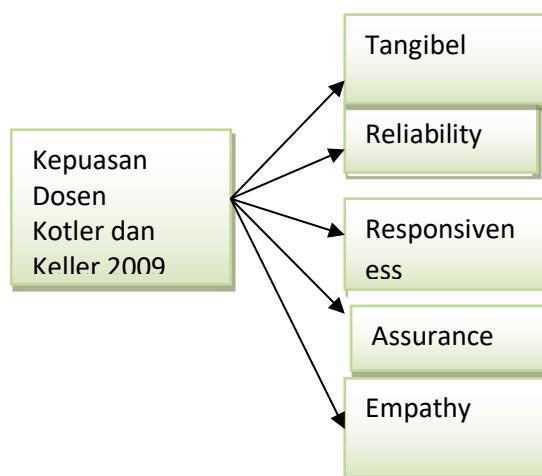
Sumarsono mengemukakan pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan SDM. Pendidikan dan pelatihan tidak hanya menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan ketrampilan bekerja, dengan demikian dapat meningkatkan produktivitas kerja.

Pelatihan menurut Dessler (2009:23) adalah proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka.

Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam dunia kerja. Pegawai, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan. Karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya.

Pendidikan dan pelatihan dosen adalah suatu proses belajar mengajar jangka pendek yang menggunakan prosedur dan terorganisir di mana para dosen mempelajari pengetahuan dan keterampilan sehingga dosen akan terdorong motivasinya untuk memperbaiki kinerja, dan cara pembelajaran

Rivai (2011,h.586) kepuasan merupakan Evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Memperhatikan pada landasan teori diatas maka kerangka pemikiran dapat dirumuskan sebagai :



Kerangka Pemikiran

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survey. Penelitian ini akan mendeskripsikan Analisis tingkat kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pelatihan Diploma III Politeknik Pelayaran Barombong. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Oktober s,d November 2020 yaitu pada tanggal 22 Oktober, 12-13 dan 20 -21 November 2020 penyelenggara pelatihan oleh Program Studi Jurusan Nautika, Permesinan Kapal dan Manajemen Transportasi Laut Politeknik Pelayaran Barombong Teknik dan instrument Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode kuesioner yang digunakan untuk mengambil data kepuasan dosen terhadap penyelenggaraan diklat. Instrumen pengukuran tingkat kepuasan dosen adalah Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepuasan dengan jumlah instrument 15 butir, yang dikelompokkan dalam 3 aspek kepuasan, yaitu Penyelenggaraan Pelatihan 5 butir instrumen, *Trainer* 7 butir instrumen, Tempat / lokasi 3 butir instrumen, Untuk mendapatkan gambaran dan masukan yang lebih lengkap terkait dengan tingkat kepuasan, disetiap akhir dari bagian/aspek kepuasan diberikan pertanyaan komentar dan saran yang dapat diisi atau tidak diisi oleh para responden yang disebut sebagai survey kualitatif. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan analisis statistik untuk menguji kesahihan dan kehandalan instrumen dan dianalisis melalui microsoft excell, yaitu dengan mengakumulasikan jumlah poin setiap parameter yang di visualisasikan ke dalam tabel dan grafik. Indikator penilaian setiap parameter menggunakan rentang bobot nilai 1- 5 Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala 1-5. Nilai skala kepuasan 1, adalah nilai terendah dari rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden menilai tidak tahu tingkat kepuasan yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Pelayaran Barombong, ini berarti indikator kepuasan yang diukur tidak sesuai dengan harapan sehingga tingkat kepuasan responden ada pada level terendah. Sedangkan nilai tertinggi adalah 5, artinya responden merasa sangat puas atau memuaskan dengan aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh kampus selama ini.

## PEMBAHASAN

Data Tingkatan Pendidikan Dosen Di Politeknik Pelayaran Barombong Jumlah keseluruhan dosen Diploma III

Untuk jenjang pendidikan S2 dan S3 di Politeknik Pelayaran Barombong adalah 54 orang dilihat dari tingkat pendidikannya sebagai berikut:

Tabel 1  
Tingkat Pendidikan Dosen Di  
Politeknik Pelayaran barombong

No	Jurusan	Dosen Tetap PNS		Dosen Tidak tetap	
		S3	S2	S3	S2
1	Nautika	1	15		5
2	Teknika		7		8
3	Umum		6		10
4	Tata Laksana				2
5	Total	1	<b>28</b>		<b>25</b>
6	Total Keseluruhan	<b>54</b>			

Sumber : Data Admin Prodi Juni 2020

Jumlah Responden dari masing-masing jurusan  
Dosen pada Politeknik Pelayaran Barombong yang menjadi responden berdasarkan jenjang pendidikan S2 dan S3, dapat dilihat pada tabel berikut ini .

Keterangan	Responden	Prosentase
S3	1	3%
S2	29	97%
Jumlah	<b>30</b>	<b>30%</b>

Tabel 2  
Jumlah Responden

No	Jurusan	Dosen Tetap	Dosen Tidak Tetap
1	Nautika	5	5
2	Permesinan Kapal	5	4
3	Manajemen Transportasi Laut	3	8
<b>Jumlah</b>		<b>13</b>	<b>17</b>
Total = 30			

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.1. sebagian besar dosen pada Politeknik Pelayaran Barombong yang menjadi responden dalam penelitian ini dari jurusan nautika sebanyak 10 orang atau 33%, jurusan permesinan kapal sebanyak 9 orang atau 30% dan jurusan Manajemen Transportasi Laut sebanyak 11 orang atau 37%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dosen di Politeknik Pelayaran Barombong menurut tingkat pendidikan secara lengkap dapat dilihat dalam tabel 4.3 berikut ini.

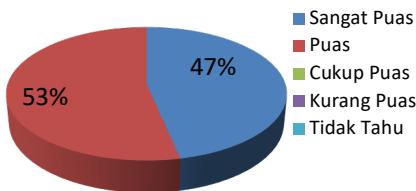
Tabel 3  
Responden Dosen Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3 memperhatikan bahwa dari 30 orang responden dosen, tingkat pendidikan terbanyak ada 29 orang atau 97% mempunyai tingkat pendidikan S2 dan tingkat pendidikan terendah S3 sebanyak 1 orang atau sebesar 3%

### Data Hasil Angket Responden

Gambar 1

Diagram Prosentase Tingkat kepuasan pelatihan



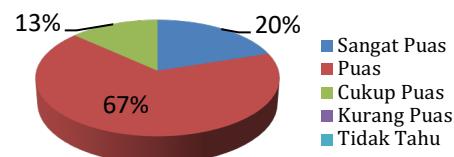
Sumber : data Primer yang Diolah  
Berdasarkan diagram tingkat kepuasan dapat dilihat dari hasil keseluruhan kegiatan Bimtek Pengembangan Multimedia, didapatkan prosentase 54% yang menyakan puas dan 47% sangat puas, hal ini menyatakan adanya respon positif dari peserta pelatihan.

Dari beberapa pertanyaan wawancara yang peneliti lakukan terhadap responden peneliti menyimpulkan

hasil wawancara yaitu kegiatan workshop perkembangan teknologi multimedia adalah kegiatan yang dapat memberi pengetahuan baru bagi peserta didik untuk multimedia yang semakin canggih karena mengikuti teknologi dan dapat bertemu dengan pakar multimedia dan hal yang membantu pelajaran pada workshop ini adalah teknik penggunaan multimedia, topik yang belum jelas terhadap pelatihan ini adalah ketentuan multimedia yang digunakan dalam pembelajaran e-learning, saran untuk workshop yang akan datang agar dipilih pelatihan pengembangan multimedia yang digunakan dalam PJJ yang juga dikuasai oleh peserta didik.

Gambar 2

Diagram Prosentase Tingkat Kepuasan Workshop Review Kurikulum Program Pendidikan dan Pelatihan Pembentukan Kompetensi di bidang Kepelautan

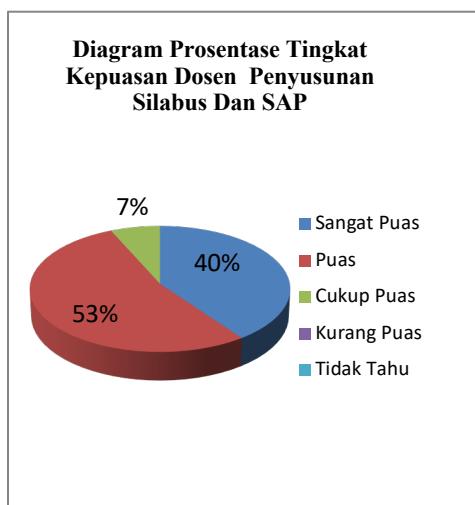


Berdasarkan diagram tingkat kepuasan dapat dilihat dari hasil keseluruhan kegiatan Workshop Review Kurikulum Program Pendidikan dan Pelatihan Pembentukan Kompetensi di Bidang Kepelautan, didapatkan prosentase 13% yang menyakan cukup puas, 67% puas, dan 20% sangat puas, hal ini menyatakan adanya respon positif dari peserta pelatihan.

Dari beberapa pertanyaan wawancara yang peneliti lakukan terhadap responden peneliti menyimpulkan hasil wawancara yaitu kegiatan workshop Review Kurikulum program pendidikan dan pelatihan pembentukan kompetensi kepelautan adalah kegiatan yang dapat memberi pengetahuan baru bagi peserta didik untuk menyesuaikan bahan ajar sesuai

kurikulum pada bidang vokasi dalam hal penyajian materi, narasumber memberikan materi dengan baik pelajaran pada workshop ini dosen menambah pengetahuan dalam penyusunan kurikulum namun hal yang belum dipahami dalam materi ini adalah kesepakatan pembagian kurikulum, saran untuk kegiatan workshop agar lebih ditingkatkan lagi serta memperhatikan tempat dan sound system agar hasil kegiatan dapat maksimal .

Gambar 3

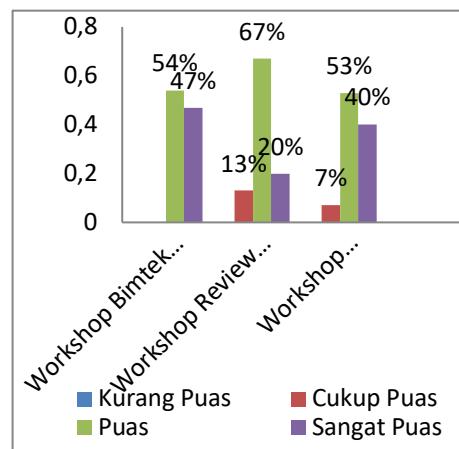


Berdasarkan diagram tingkat kepuasan dapat dilihat dari hasil keseluruhan kegiatan Workshop Penyusunan Silabus dan SAP Diploma III, didapatkan prosentase 7% yang menyatakan cukup puas, 53% puas, dan 40% sangat puas, hal ini menyatakan adanya respon positif dari peserta pelatihan. Dari beberapa pertanyaan wawancara yang peneliti lakukan terhadap responden peneliti menyimpulkan hasil wawancara yaitu kegiatan workshop Penyusunan Silabus Dan SAP adalah kegiatan yang sangat membantu para dosen dalam mempersiapkan bahan ajar dan menambah pengetahuan cara menyusun silabus dan SAP, kegiatan ini memberi respon yang baik hasil workshop perlu dimaksimalkan lagi, kegiatan dirangkaikan dengan acara ramah tamah pengajar agar dapat menjalin silaturahmi sesama pengajar.

## Analisa Hasil Penelitian

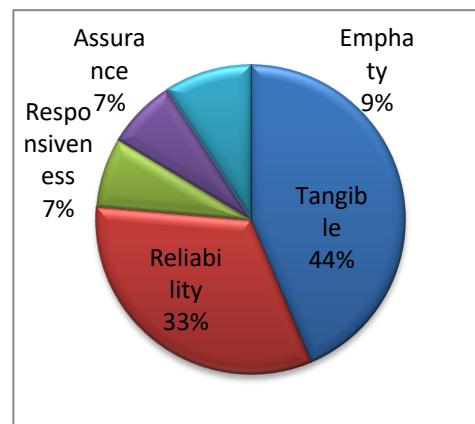
Gambar 4

Grafik Tingkat Kepuasan Dosen perkegiatan



Berdasarkan tingkat kepuasan dosen dapat dilihat pada hasil tiap kegiatan pelatihan gambar 1,2 dan 3. workshop review kurikulum mencapai 67% yang menyatakan puas dan hanya 20% yang menyatakan sangat puas, dan 13% menyatakan cukup puas sedangkan workshop Bimtek pengembangan Multimedia mencapai 54% yang menyatakan puas dan 47%, menyatakan sangat puas dan workshop penyusunan silabus dan SAP mencapai 53% yang menyatakan puas dan 40% yang menyatakan sangat puas dan 7% cukup puas. indikator dimensi layanan pelatihan berada dalam kategori puas

Diagram Prosentase Kepuasan Dosen



**a. Tangible**

Bukti langsung (*tangible*) Berdasarkan Diagram prosentase kepuasan dosen pada dimensi *tangibles* dapat dilihat pada saat narasumber melaksanakan proses pelatihan yang dirasakan dan dilihat atau dinilai secara langsung oleh peserta selama proses pelatihan yaitu tema pelatihan, kelengkapan materi, alat bantu, atau penggunaan alat bantu, ruang pelatihan dan sound system menyatakan puas dengan prosentase 44%,

**b. Reliability**

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan narasumber untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, tepat dan akurat kepada peserta. Adapun indikator penilaian dari keandalan meliputi: ketepatan waktu, Penguasaan *Content*, metode yang digunakan, dan cara teknik penyajian ketiga kegiatan pelatihan tersebut dosen menyatakan puas dengan prosentase 33%

**c. Responsiveness**

Tanggapan (*responsiveness*) adalah kesediaan layanan pelatihan membantu peserta berhubungan dengan proses pelatihan sebagai pemakai jasa. Indikator penilaian dari daya tanggap adalah servis atau sikap penyelenggara terhadap layanan yang diberikan oleh peserta, peserta pelatihan menyatakan puas pada pelatihan kegiatan 1 dan pelatihan kegiatan 3 sedangkan untuk pelatihan kegiatan 2 dosen menyatakan cukup puas dengan prosentase keseluruhan 7 %

**d. Assurance**

Jaminan merupakan bukti tanggung jawab dari seorang narasumber kepada peserta dari segi kemampuannya. penguasaan *content* atau Pengetahuan dan keramahan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan peserta, dosen menyatakan puas pada kegiatan pelatihan I dengan materi yang

diberikan dan pada kegiatan pelatihan 2 dan kegiatan pelatihan 3 cukup puas dengan prosentasi dari keseluruhan kegiatan 7%]

**e. Empathy**

Kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian yang berkaitan dengan pelayanan, interaksi dengan peserta dalam kegiatan pelatihan ini, rata-rata dosen menyatakan sangat puas pada kegiatan pelatihan 1 dan kegiatan pelatihan 3 sedangkan untuk kegiatan pelatihan 2 peserta pelatihan menyatakan puas, prosentase dari keseluruhan kegiatan adalah 9%.

## SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil angket tertutup yang disebarluaskan kepada peserta pelatihan yang telah dianalisis maka penulis menyimpulkan beberapa hal, tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pelatihan diploma III Politeknik pelayaran barombong sebagai berikut : pertama kehandalan atau *reability* 44% layanan pelatihan dari hasil beberapa responden puas dengan penyedia jasa sesuai kapasitas. *Reliability* 33% yaitu kemampuan narasumber memberikan layanan dalam penyajian , *Responsiveness* 7% atau sikap tanggap ini yang diberikan oleh bidang program studi dari hasil angket yang diatas kita bisa melihat rata-rata dosen yang menjawab puas dari setiap pertanyaan terhadap respon yang diberikan untuk perbaikan berkelanjutan, *assurance* 7% atau perlakukan yang diberikan narasumber dan layanan pelatihan selama ini cukup memuaskan dan *emphaty* 9% atau pemahaman kepentingan dosen selama layanan pelatihan dan memberikan tanggung jawab kepada panitia narasumber untuk bersikap terbuka kepada dosen dalam mengikuti pelatihan.Berdasarkan prosentase dan nilai skor telah diperoleh kepuasan terhadap layanan pelatihan dalam memberikan pelatihan

Adapun saran atau rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi penyelenggara pelatihan keseluruhan proses sudah berjalan dengan baik mulai dari proses analisa kebutuhan sampai dengan kurikulum dan metode yang digunakan. oleh sebab itu diharapkan panitia agar lebih meningkatkan kemampuan menganalisis kebutuhan program pelatihan sehingga adanya kesesuaian yang optimal antara materi pelatihan dengan kebutuhan dosen dimasa akan datang
2. Pelayanan yang dilakukan oleh panitia pelaksana pelatihan dimulai dari proses administrasi sampai dengan proses pembelajaran sudah baik, semoga bisa dipertahankan agar pelayanan yang di berikan menjadi lebih baik lagi

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aan Komariah, Djam'an Satori. 2014  
Metodologi Penelitian  
Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- A, Parasuraman. 2001. *The Behavioral Consequenses Of Service Quality, Jurnal Of Marketing*. Vol 60

- Babari, J. & Prijono, O. S. (1996). Pendidikan sebagai sarana pemberdayaan. Dalam O. P. Prijono & A. M. W. Bintoro, & Daryanto. (2014). Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Jakarta: Gava Media
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi Kedua. Jakarta: Balai Pustaka, 1996
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Pabundu Tika, Moh. 1997. Metode Penelitian Geografi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet
- Undang-undang RI No. 14 Tahun 2005



