

## PENINGKATAN KEPUASAN CUSTOMER DALAM LAYANAN PENDIDIKAN DI POLITEKNIK BUMI AKPELNI

Atria Mahrani<sup>1\*</sup>, Bunga Aprilia Putri<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Program Studi Transportasi Laut, Politeknik Bumi Akpelni,  
Jl. Pawiyatan Luhur II No. 17, Bendan Duwur,  
Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa Tengah 50235

\*Email : [atria.maharani@akpelni.ac.id](mailto:atria.maharani@akpelni.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan pengguna jasa terhadap layanan pendidikan Politeknik Bumi Akpelni. Pelayanan customer merupakan peranan penting untuk kelangsungan suatu institusi pendidikan, pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan yang diberikan seseorang atau institusi kepada pengguna jasa dalam menyelesaikan masalah dan memuaskan dalam hal tersebut merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh pihak kampus untuk melayani para taruna/taruni serta peserta diklat, sehingga mereka merasa difasilitasi dengan baik oleh kampus. Taruna/taruni merupakan titik pusat sebagai pengelola utama di perguruan tinggi dan jika perguruan tinggi memiliki kualitas yang baik dalam pelayanan dengan sendirinya akan tercapainya kepuasan pengguna jasa dan citra utama sebuah perguruan tinggi terletak pada kepuasan customer mereka. Penelitian ini kami menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, observasi dan studi pustaka. Hasil dari pengujian penelitian ini bahwa pengguna jasa di Politeknik Bumi Akpelni sudah puas terhadap layanan pendidikan dan layanan pelanggan yang diberikan dan kepuasan pengguna jasa dapat berdampak besar bagi nama besar Politeknik Bumi Akpelni. Terdapat beberapa masukan dari pengguna jasa sebagai dasar untuk melakukan evaluasi untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan.

**Kata kunci:** Layanan Pendidikan, Kepuasan Pelanggan, Layanan Pelanggan

### Abstract

*This study aims to determine the satisfaction of service users with the educational services of the Akpelni Earth Polytechnic. Customer service is an important role for the continuity of an educational institution, service is an activity that aims to provide satisfaction given by a person or institution to service users in solving problems and satisfying in this case is one of the facilities provided by the campus to serve cadets / cadets and training participants, so that they feel well facilitated by the campus. Cadets / cadets are the central point as the main management in universities and if universities have good cauldrons in service it will naturally achieve the satisfaction of service users and the main image of a college lies in the satisfaction of their customers. This research we used semi-structured interview techniques, observation and literature studies. The results of this research test that service users at the Akpelni Earth Polytechnic are satisfied with the educational services and customer service provided and the satisfaction of service users can be great for the big name of the Akpelni Earth Polytechnic. There are several inputs from service users as a basis for evaluating to be able to further improve services.*

**Keywords:** Education Service, Customer Satisfaction, Customer Service

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hulu pemecahan permasalahan dalam kehidupan berbangsa, termasuk dalam hal kemaritiman. Sehingga pendidikan maritime merupakan sebuah fondasi untuk membentuk budaya serta bangsa maritim. Saat ini diperlukan pendidikan berbasis

maritim, pendidikan sistem kemaritiman juga bertujuan untuk menghasilkan tenaga yang terampil, berkualitas dan siap pakai di bidang maritime Saat ini pemerintah telah menggulirkan gerakan nasional revolusi mental. Perbaikan karakter bangsa Indonesia hanya bisa dilaksanakan apabila tetap mengacu pada jati diri bangsa mari-

time yang merupakan identitas bangsa Indonesia. Pendidikan karakter bangsa yang berjiwa maritime harus merupakan komitmen seluruh sektor kehidupan, bukan hanya sector pendidikan nasional, pendidikan karakter bangsa perlu dilakukan melalui konsep gerakan nasional yang didukung oleh semua lapisan masyarakat, baik pemerintah pusat maupun daerah. Karakter maritime yang kuat akan menghasilkan sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas, baik secara nasional regional maupun global, sehingga dapat memperkuat elemen nasional yang lain dalam rangka mencapai Indonesia sebagai negara maritime yang sesungguhnya.

Politeknik Bumi Akpelni merupakan salah satu Sekolah Vokasi yang bergerak di bidang maritim yang memiliki akreditasi B. Politeknik Bumi Akpelni memiliki 4 program studi yaitu : Nautika, Teknika, KPN dan Transportasi Laut. Politeknik Bumi Akpelni mempunyai Visi “Pada Tahun 2023 Menjadi Politeknik yang Unggul dibidang Ilmu dan Teknologi Maritim, Inspiratif, Berstandar Nasional dan Internasional” Misi dari Politeknik Bumi Akpelni yaitu :

1. Menyelenggarakan pendidikan yang inspiratif, berstandar nasional dan internasional
2. Melaksanakan penelitian yang inspiratif, berstandar nasional dan internasional
3. Melaksanakan pengabdian pada masyarakat yang inspiratif dan inovatif
4. Menjalani kerjasama berskala nasional dan internasional.

## LANDASAN TEORI

Pendidikan vokasi sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional memegang peran-an yang sangat strategis bagi terwujudnya tenaga kerja yang terampil. peluang untuk memiliki pertumbuhan ekonomi suatu negara yang tinggi dan

berkelanjutan akan semakin besar jika didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki: (1) pengetahuan dasar dan kemampuan beradaptasi dengan tuntutan dan dinamika perkembangan yang sedang berlangsung; (2) tingkat pendidikan tinggi; (3) keterampilan dengan latar belakang ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek). Menurut Pavlova (dalam Sukoco, 2019, hlm. 23) tradisi dari pendidikan vokasi ialah menyiapkan peserta didik untuk siap bekerja, sehingga dapat dikatakan bahwa pendidikan vokasi adalah pendidikan yang menyiapkan terbentuknya keterampilan, kecakapan, pengertian, perilaku, sikap, kebiasaan kerja, dan apresiasi terhadap pekerjaan-pekerjaan yang dibutuhkan oleh segenap masyarakat dunia usaha/industri diawasi oleh masyarakat dan pemerintah, atau dalam sebuah kontrak dengan lembaga serta berbasis produktif. Peningkatan sumber daya manusia (SDM) masyarakat Indonesia yang sebagian besar memiliki tingkat pendidikan yang masih rendah Hal ini merupakan alasan yang tepat untuk mengembangkan kualitas pembelajaran yang memuat pembekalan keterampilan berpikir minat calon mahasiswa/mahasiswi serta masyarakat umum terhadap pendidikan. Bisa kita lihat bahwa perguruan tinggi vokasi mendapatkan cukup banyak pendaftar hampir setiap tahunnya dengan ini dapat di simpulkan bahwa pendidikan tinggi vokasi tidak kalah pamor dengan pendidikan tinggi lainnya banyak kelebihan yang kita dapatkan selama menuntut ilmu di perguruan tinggi vokasi seperti kunjungan kerja lapangan yang artinya mahasiswa dapat mengerti secara langsung proses kerja dan alur pekerjaan nantinya yang akan mereka kerjakan saat sudah dinyatakan lulus oleh perguruan tinggi vokasi. Kunjungan kerja lapangan tersebut mahasiswa dapat memahami apakah teori yang selama ini diberikan dosen di dalam kelas benar benar sangat berguna dan tepat atau malah sebaliknya. Kegiatan tersebut merupakan salah satu keunggulan sekolah vokasi. Menurut Alifudin dalam Sutariah

(2017) menyatakan bahwa pelayanan Pendidikan memang menjadi hak mahasiswa yang wajib dipenuhi perguruan tinggi sebagai penyedia jasa. Mahasiswa merupakan pusat layanan Perguruan Tinggi baik dalam bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai pusat layanan, kepuasan mahasiswa merupakan hal penting bagi institusi perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa menjadi indikator sekaligus tolok ukur sebuah perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan dalam kerangka penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Kepuasan mahasiswa diawali dari pemahaman mengenai apa yang diinginkan oleh mahasiswa terhadap Lembaga Pendidikan tempat mahasiswa menimba ilmu. Salah satu hal yang sangat diperlukan oleh mahasiswa adalah pelayanan yang baik dan cepat, mulai dari masa proses registrasi, perkuliahan, magang, sidang hingga mahasiswa tersebut menyelesaikan kuliahnya. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan perencanaan yang matang, fasilitas baik sarana prasarana yang memadai, dan sumber daya manusia yang mendukung (Susanto, 2014). Setelah mahasiswa mengikuti program perkuliahan yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi, mereka akan mendapat pengalaman tentang pelayanan Pendidikan yang diberikan oleh Dosen, pelayanan administratif dan keuangan yang diberikan oleh tenaga kependidikan (staf/karyawan) dan pelayanan infrastruktur yang diberikan oleh universitas (Gultom, Ginting dan Sembiring, 2014). Dari pengalaman inilah, mereka akan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan atas layanan yang telah mereka terima. Jika mereka puas, mahasiswa akan memberikan feedback yang positif seperti kuliah lulus tepat waktu, menaati segala tata tertib yang ditetapkan oleh pihak kampus dan menarik lebih banyak peminat untuk kuliah di PBA. Namun sebaliknya, jika mahasiswa merasakan ketidakpuasan atas layanan yang

mereka terima, mereka akan memberikan *feedback* yang negatif. Politeknik Bumi Akpelni dituntut memiliki strategi-strategi untuk bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi yang dilakukan Politeknik Bumi Akpelni selain untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang akan memberikan feedback positif demi kemajuan bersama dan juga untuk menunjang visi dan misi dapat terlaksana.

## **METODE**

Metode penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, observasi dan studi pustaka dalam pengumpulan data. Menurut Smith (2009), wawancara terstruktur dibagi menjadi 2 (dua) tipe yaitu:

### **1. Wawancara Terstruktur**

Penyelidik, menentukan secara pasti apa saja data yang diperlukan. Langkah berikutnya adalah mengkonstruksi pertanyaan-pertanyaan sedemikian rupa untuk mendapatkan jawaban yang sesuai, dan memuaskan kategori-kategori yang telah ditetapkan, yang dapat dianalisis secara numerical.

### **2. Wawancara Semi Terstruktur**

Penyelidik memiliki seperangkat pertanyaan pada daftar wawancara, tapi wawancara akan dipandu oleh daftar tersebut, bukan didikte

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh sebuah Lembaga yang melakukan pelayanan kepada seseorang maupun kelompok yang mempunyai kepentingan di Lembaga tersebut. Hasil Penelitian menyatakan bahwa pengguna jasa di Politeknik Bumi Akpelni sudah puas terhadap layanan yang yang diberikan. Terdapat beberapa catatan yang diberikan dari pengguna jasa untuk Politeknik Bumi Akpelni supaya dapat bertransformasi menjadi Sekolah Vokasi yang Unggul bertaraf internasional. Beberapa masukan yang diberikan pengguna jasa antara lain peningkatan kompetensi dan keahlian sumber daya manusia baik tenaga pendidik

maupun tenaga ke pendidikannya. Peningkatan sistem input dan output data diri pendaftaran mahasiswa/mahasiswa baru serta peserta pelatihan Diklat sehingga peserta tidak melakukan input dan output data diri dua kali serta proses pengeluaran sertifikat pelatihan singkat untuk para pelaut yang lebih dipercepat dengan benar. Selalu melakukan pengecekan fasilitas pelayanan mahasiswa/mahasiswa serta publik secara berkala. Peningkatan untuk tenaga pendidik bisa dengan pemberian diklat yang sesuai dengan mata kuliah yang diampu. Peningkatan untuk tenaga kependidikan dengan diberikan pelatihan untuk meningkatkan keahlian sesuai dengan bidangnya salah satu contohnya bisa dengan mengadakan pelatihan pelayanan prima guna peningkatan pelayanan customer. Memberikan kuisisioner secara berkala kepada pengguna jasa layanan pendidikan untuk mengetahui kepuasan para pengguna jasa dan digunakan sebagai dasar evaluasi pelayanan di PBA. Selain itu dengan menjaga serta meningkatkan kualitas layanan yang ada, menyediakan ruang untuk menunggu yang bersih, nyaman, dan rapi, tingkatkan pelayanan yang sudah dilaksanakan sesuai dengan visi dan misi perguruan tinggi, mempersingkat waktu antrian, sikap karyawan yang selalu sopan dan profesional tentang apa yang mereka lakukan, dan yang terakhir selalu memberikan perkiraan waktu layanan yang benar sehingga para peserta diklat maupun mahasiswa/mahasiswa tidak merasa kecewa atas pelayanan customer yang dilakukan oleh Politeknik Bumi Akpelni. Tujuan terbentuknya sebuah struktur organisasi merupakan satu kesatuan dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi dan wewenang serta tanggung jawab setiap anggota organisasi pada setiap kerja, sehingga struktur organisasi dibuat sederhana, efektif untuk bekerja secara efisien. Selain itu, struktur organisasi sering disebut bagian atau skema organisasi, dengan ini deskripsi skema dari hubungan kerja antara orang-orang yang terdapat da-

lam suatu instansi untuk mencapai tujuan. Begitu juga dengan kampus Politeknik Bumi Akpelni para karyawan melakukan pekerjaan masing-masing sesuai dengan tanggung jawab mereka, dan satu sama lain terlibat dalam upaya menciptakan suasana kerja yang disiplin dan dinamis sehingga mencapai tujuan kelembagaan yang diinginkan yang sesuai dengan visi dan misi Politeknik Bumi Akpelni serta menunjang untuk terciptanya layanan pendidikan yang lebih baik sehingga tingkat kepuasan pengguna jasa lebih meningkat.

## **KESIMPULAN**

Pengguna jasa di Politeknik Bumi Akpelni sudah puas terhadap layanan yang diberikan. Terdapat beberapa catatan yang diberikan dari pengguna jasa untuk Politeknik Bumi Akpelni supaya dapat bertransformasi menjadi Sekolah Vokasi yang Unggul bertaraf internasional. Beberapa masukan yang diberikan pengguna jasa antara lain peningkatan kompetensi dan keahlian sumber daya manusia baik tenaga pendidik maupun tenaga ke pendidikannya. Peningkatan sistem input dan output data diri pendaftaran taruna/taruni baru serta peserta pelatihan Diklat sehingga peserta tidak melakukan input dan output data diri dua kali serta proses pengeluaran sertifikat diklat lebih cepat. Selalu melakukan pengecekan fasilitas pelayanan taruna/taruni serta publik secara berkala. Peningkatan untuk tenaga pendidik bisa dengan pemberian diklat yang sesuai dengan mata kuliah yang diampu. Peningkatan untuk tenaga kependidikan dengan diberikan pelatihan untuk meningkatkan keahlian sesuai dengan bidangnya salah satu contohnya bisa dengan mengadakan pelatihan pelayanan prima guna peningkatan pelayanan customer. Memberikan kuisisioner secara berkala kepada pengguna jasa layanan pendidikan untuk mengetahui kepuasan para pengguna jasa dan digunakan sebagai dasar evaluasi pelayanan di PBA.

## DAFTAR PUSTAKA

- Nurfarida, I. N. (2015). Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 11(2),135–146.  
<https://doi.org/10.21067/jem.v11i2.874>
- Sutariah, F. (2017). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 7(1)
- Rahman, W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Luwuk. *Jurnal Ilmiah Manajemen Emor (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 1(2), 90-115.
- Wijatno, S. 2009. *Pengelolaan Perguruan Tinggi Secara Efisien, Efektif, dan Ekonomis (Untuk Meningkatkan Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Mutu Lulusan)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hayati, N. 2007. *Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan Sebagai Perbaikan Mutu Berkelanjutan dalam Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Widyatama)*. Universitas Widyatama, Bandung.
- Muin, Rahmawati. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kampus. *Jurnal ASSETS*, 4 (1).