

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
DI POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG**

Tesis

Untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana S2

Program Magister Manajemen



**Disusun Oleh :**

**Ukien Sri Rejeki, S.E**

**NIM. 20402400452**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

### STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG

Telah disetujui oleh pembimbing dan  
selanjutnya dapat diajukan ke hadapan sidang  
panitia ujian Tesis Program Magister  
Manajemen  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

**Disusun Oleh :**

**Ukien Sri Rejeki, S.E**

**NIM. 20402400452**

Telah dipertahankan di depan  
penguji Pada Tanggal 02  
Desember 2025

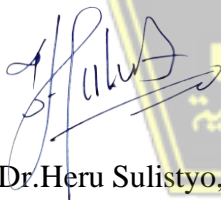
#### Susunan Dewan Penguji

Pembimbing,



Dr. Budhi Cahyono, S.E, M.Si

Penguji 1



Prof. Dr. Heru Sulisty, SE, M.Si.

NIDN: 210493032

Penguji 2



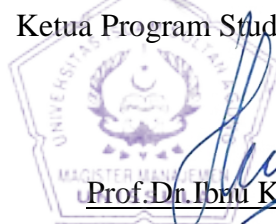
Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE., M.Si

NIDN: 0628066301

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan Untuk memperoleh gelar Magister

Manajemen pada tanggal....

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE., M.Si.

NIDN. 0628066301

## ABSTRAK

**Ukien Sri Rejeki.** 2025. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan, mengidentifikasi faktor determinan kualitas pelayanan, serta merumuskan strategi peningkatan mutu layanan di Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang. Pendekatan kualitatif diterapkan melalui wawancara mendalam, observasi, *focus group discussion* (FGD), dan analisis dokumen, dengan informan terdiri atas taruna, dosen, dan staf administrasi yang terlibat dalam proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) 3,58 atau konversi 89,58. Meskipun demikian, beberapa aspek masih memerlukan perbaikan, terutama terkait kecepatan layanan, pemeliharaan fasilitas, dan efektivitas komunikasi antara kampus dan taruna. Faktor yang paling memengaruhi kualitas layanan meliputi kompetensi tenaga pengajar, kualitas fasilitas, efektivitas sistem administrasi, serta penerapan teknologi informasi dalam proses akademik dan non-akademik. Analisis SWOT menunjukkan bahwa fasilitas ruang makan taruna masih menghadapi masalah kapasitas yang tidak memadai, tata letak yang kurang efisien, dan ventilasi yang belum optimal, sehingga menurunkan kenyamanan layanan. Peluang perbaikan melalui renovasi, penataan ulang ruang, pengaturan *shift* makan, dan digitalisasi antrian perlu dimanfaatkan untuk mencegah risiko kesehatan dan penurunan citra institusi. Pada aspek pendistribusian sertifikat, penggunaan surat kuasa terbukti membuka peluang percaloan dan penyalahgunaan identitas. Penghapusan surat kuasa melalui verifikasi digital berbasis QR code, OTP, biometrik, serta sistem antrian daring dan penguatan SOP menjadi strategi penting untuk meningkatkan keamanan dan akuntabilitas layanan. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan di PIP Semarang difokuskan pada tiga strategi utama, yaitu penguatan akademik, modernisasi fasilitas dan teknologi pembelajaran, serta digitalisasi layanan administrasi. Implementasi strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh dan memperkuat daya saing institusi.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Taruna, Sertifikat Diklat Pelaut, Strategi Peningkatan, PIP Semarang.

## ABSTRACT

**Ukien Sri Rejeki.** 2025. *Strategy for Improving Service Quality at the Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.*

*This study aims to analyze user satisfaction levels, identify the key determinants of service quality, and formulate strategies to improve service performance at the Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang. A qualitative approach was employed through in-depth interviews, observations, focus group discussions (FGDs), and document analysis, involving informants consisting of cadets, lecturers, and administrative staff engaged in service processes. The findings indicate that the overall level of user satisfaction falls into the “Excellent” category, with a Student Satisfaction Index (IKM) score of 3.58 or a converted value of 89.58. Nevertheless, several aspects still require improvement, particularly in service speed, facility maintenance, and communication effectiveness between the campus and cadets. The most influential factors affecting service quality include instructor competence, facility quality, administrative system effectiveness, and the application of information technology in both academic and non-academic processes. SWOT analysis reveals that the cadet dining facility continues to face issues related to insufficient capacity, inefficient layout, and suboptimal ventilation, which reduce user comfort. Opportunities for improvement—such as renovation, spatial reorganization, meal shift arrangements, and digital queue systems—should be utilized to prevent health risks and avoid a decline in institutional reputation. In the area of certificate distribution, the use of authorization letters has been shown to create opportunities for brokerage practices and identity misuse. Eliminating authorization letters through digital verification using QR codes, OTP, biometrics, as well as implementing online queuing systems and strengthening SOPs, becomes a crucial strategy to enhance service security and accountability. Overall, improving service quality at PIP Semarang focuses on three main strategies: strengthening academic quality, modernizing facilities and learning technologies, and digitalizing administrative services. The implementation of these strategies is expected to enhance overall service performance and strengthen the institution’s competitiveness.*

**Keywords:** *Service Quality, Cadet Satisfaction, Seafarer Training Certificates, Improvement Strategies, PIP Semarang.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR GAMBAR.....	7
BAB I PENDAHULUAN.....	8
1.1 Latar Belakang.....	8
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	11
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.3 GAP Model dalam Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	16
2.5 Pengaruh Teknologi terhadap Kualitas Pelayanan.....	17
2.6 Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODE PENELITIAN .....	19
3.1 Alasan Menggunakan Metode Kualitatif .....	19
3.2 Tempat Penelitian.....	19
3.3 Instrumen Penelitian.....	19
3.4 Sampel.....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.6 Teknik Analisis .....	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Pelayanan yang Diberikan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang .....	22
4.1.1 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa .....	22
4.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	31

4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.....	36
4.2.1 Analisis Faktor Internal .....	36
4.2.2 Analisis Faktor Eksternal.....	50
4.3 Strategi yang Dapat Diterapkan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PIP Semarang.....	56
4.3.1 Strategi Peningkatan Akademik .....	56
4.3.2 Strategi Peningkatan Fasilitas dan Teknologi.....	60
4.3.3 Strategi Peningkatan Layanan Administratif.....	68
4.3.4 Pembahasan Implementasi Strategi.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	78





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	15
Gambar 2. 2 Model Penelitian .....	18



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan institusi pendidikan, termasuk Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (PIP Semarang). Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, institusi pendidikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi agar dapat memenuhi harapan mahasiswa dan stakeholder lainnya. Menurut (Santi, Tomahuw, Hutagalung, & dkk, 2024) kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada reputasi institusi dan daya tarik bagi calon mahasiswa baru.

Statistik menunjukkan bahwa selama lima tahun terakhir, PIP Semarang mengalami peningkatan jumlah pendaftar, namun tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan survei internal yang dilakukan pada tahun 2023, 89,5 % mahasiswa yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah yang harus diperbaiki untuk mencapai standar pelayanan yang diharapkan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian ini guna merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PIP Semarang.

Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang merupakan salah satu institusi pendidikan tinggi di Indonesia yang memiliki peran strategis dalam mencetak tenaga profesional di bidang pelayaran dan maritim. Seiring dengan berkembangnya industri pelayaran nasional dan internasional, kebutuhan akan tenaga kerja yang kompeten dan memiliki standar profesional yang tinggi semakin meningkat. Sebagai lembaga yang berfokus pada pendidikan dan pelatihan pelayaran, PIP Semarang dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, baik dalam aspek pembelajaran akademik, pengembangan keterampilan praktis, maupun dukungan terhadap kesejahteraan mahasiswa.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan tinggi memainkan peran penting dalam menciptakan lulusan yang mampu bersaing di dunia kerja. Berbagai standar pendidikan internasional, seperti yang dikeluarkan oleh International Maritime Organization (IMO), mengharuskan institusi pelayaran untuk menerapkan sistem pendidikan yang berorientasi pada kompetensi dengan memperhatikan berbagai aspek keselamatan, keamanan, dan keandalan. PIP Semarang, sebagai salah satu politeknik maritim yang terakreditasi unggul di Indonesia, harus memenuhi dan bahkan melampaui standar ini untuk mempertahankan reputasi serta meningkatkan daya saing lulusannya di pasar kerja global.



Selain memenuhi standar internasional, PIP Semarang juga berupaya untuk menjaga dan meningkatkan akreditasi nasional yang ditetapkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) serta kepatuhan terhadap peraturan dari Kementerian Perhubungan. Reputasi institusi yang tinggi akan mendorong minat calon mahasiswa, meningkatkan kepercayaan orang tua, dan memperluas kesempatan kerja sama dengan industri maritim. Oleh karena itu, pengembangan strategi yang efektif untuk peningkatan kualitas pelayanan sangatlah penting untuk mendukung keberlanjutan dan daya saing institusi ini.

Di sisi lain, perkembangan teknologi yang pesat di sektor pelayaran menuntut adanya pembaruan dalam metode pengajaran dan fasilitas pendukung di PIP Semarang. Penggunaan simulasi navigasi, perangkat teknologi otomatisasi pelayaran, serta penerapan sistem manajemen keselamatan mutakhir menjadi bagian tak terpisahkan dalam proses pendidikan. Dengan adanya peningkatan teknologi, mahasiswa diharapkan memiliki keterampilan yang relevan dengan kebutuhan industri. Namun, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya terbatas pada aspek akademik, tetapi juga mencakup perbaikan layanan administratif, fasilitas kampus, serta dukungan karir bagi mahasiswa dan alumni.

Meningkatnya harapan dan ekspektasi dari mahasiswa, orang tua, serta para pemangku kepentingan lainnya terhadap kualitas layanan pendidikan di PIP Semarang menjadi tantangan tersendiri. Mahasiswa dan orang tua berharap institusi tidak hanya menyediakan pendidikan yang berkualitas, tetapi juga lingkungan belajar yang kondusif serta pelayanan yang cepat, efisien, dan responsif. Oleh karena itu, PIP Semarang perlu merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang komprehensif dan inovatif guna memenuhi kebutuhan ini serta memastikan kepuasan seluruh pihak yang terlibat. Berdasarkan paparan di atas, penelitian ini berfokus pada perumusan **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi area perbaikan utama serta langkah-langkah strategis yang dapat dilakukan oleh PIP Semarang untuk mencapai standar kualitas yang lebih tinggi dan memenuhi tuntutan industri pelayaran.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang?

3. Apa saja strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PIP Semarang?

Rumusan masalah ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di PIP Semarang. Dengan memahami masalah ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

### **1.3 Tujuan Penelitian.**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
3. Merumuskan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PIP Semarang.

Dengan mencapai tujuan-tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan di PIP Semarang. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu

1. Aspek teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pendidikan dan pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di institusi pendidikan.

2. Aspek praktis

penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi manajemen PIP Semarang dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan institusi, tetapi juga bagi mahasiswa sebagai pengguna layanan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, diharapkan kepuasan mahasiswa juga akan meningkat, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada reputasi PIP Semarang di masyarakat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan (Service Quality)**

Kualitas pelayanan menitik beratkan pada bagaimana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Model yang umum digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL. SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan yang utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Masing-masing dimensi ini dapat diterapkan untuk melihat kualitas pelayanan di institusi pendidikan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

##### **2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan (Service Quality)**

Definisi kualitas pelayanan (service quality) dalam literatur baru menggambarkan sebagai penilaian subjektif pelanggan terhadap seberapa baik layanan yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi mereka. Ini mencakup berbagai aspek, seperti efektivitas, efisiensi, dan keandalan pelayanan. Dalam beberapa studi, kualitas pelayanan sering diukur melalui model-model seperti SERVQUAL, yang mengidentifikasi lima dimensi utama: keandalan, ketanggapan, kepastian, empati, dan aspek fisik (tangible).

Penelitian terbaru juga menyoroti hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai indikator utama kesuksesan bisnis, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat memperkuat daya saing organisasi di pasar. Dalam industri jasa pasca-pandemi, pelanggan menunjukkan peningkatan ekspektasi terhadap kualitas layanan, terutama pada aspek-aspek seperti kecepatan tanggapan dan keamanan dalam interaksi layanan (Zygiaris, 2022).

Sebagai tambahan, tren keberlanjutan dalam manajemen kualitas pelayanan di sektor pendidikan misalnya, menunjukkan bahwa pelanggan semakin mempertimbangkan aspek tanggung jawab sosial dan praktik lingkungan dalam menilai kualitas layanan, yang mengarahkan bisnis untuk berinvestasi dalam praktik keberlanjutan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi mereka (Dzhengiz, 2020)

Dengan memahami dimensi dan aspek-aspek penting ini, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan di area yang dinilai penting oleh pelanggan, sekaligus menyesuaikan layanan dengan tren global dan kebutuhan yang terus berkembang.

#### 2.1.2 Karakteristik kualitas pelayanan (service quality)

Karakteristik kualitas pelayanan (service quality) mencakup berbagai aspek yang menggambarkan bagaimana pelanggan merasakan dan menilai kualitas layanan. Berdasarkan literatur terbaru, berikut ini adalah beberapa karakteristik utama:

- 2.1.2.1 Reliability (Keandalan): Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat dan konsisten sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini mencakup ketepatan waktu dan keakuratan layanan yang diterima pelanggan. Keandalan sering dianggap sebagai karakteristik penting karena membantu membangun kepercayaan antara penyedia layanan dan pelanggan (MDPI)
- 2.1.2.2 Responsiveness (Daya Tanggap): Responsivitas adalah kemauan dan kemampuan penyedia layanan untuk merespons permintaan dan kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat. Faktor ini juga menunjukkan kesiapan staf untuk membantu pelanggan dan menangani keluhan atau permintaan khusus mereka, yang merupakan elemen penting dalam pengalaman layanan pelanggan yang positif
- 2.1.2.3 Assurance (Jaminan): Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dari personel layanan dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Elemen ini mencakup kualitas komunikasi yang baik, serta sikap hormat dan ramah dari penyedia layanan (MDPI)
- 2.1.2.4 Empathy (Empati): Empati menggambarkan perhatian dan pemahaman dari penyedia layanan terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan. Memberikan perhatian personal dan mendengarkan pelanggan dapat meningkatkan pengalaman mereka, menciptakan ikatan emosional yang lebih kuat dengan perusahaan atau organisasi

2.1.2.5 Tangibility (Bukti Fisik): Faktor ini merujuk pada bukti fisik atau elemen yang terlihat dari layanan, seperti fasilitas, peralatan, kebersihan, dan penampilan karyawan. Tampilan fisik yang baik bisa menjadi indikator kualitas yang dirasakan, terutama dalam lingkungan layanan yang melibatkan interaksi tatap muka, seperti perhotelan atau pelayanan publik

Karakteristik-karakteristik tersebut membantu Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang untuk memfokuskan upaya peningkatan pada aspek-aspek yang signifikan bagi kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta membentuk strategi pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan, berfokus pada elemen-elemen inti seperti tangibilitas, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati, yang diukur dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman, Zeithml, & dkk, 1998). Dimensi-dimensi ini digunakan secara luas untuk mengukur persepsi kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk pendidikan, kesehatan, dan layanan publik lainnya.

2.1.2.6 Tangibilitas (Tangibles) meliputi aspek fisik pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, dan lingkungan pelayanan. Dimensi ini sangat relevan karena elemen fisik sering kali menjadi kesan pertama bagi pengguna jasa.

2.1.2.7 Reliabilitas (Reliability) adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Penelitian menunjukkan bahwa pengguna menganggap keandalan layanan sebagai elemen penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima.

2.1.2.8 Responsivitas (Responsiveness) mengacu pada kesediaan penyedia layanan untuk membantu pengguna dan memberikan layanan dengan cepat. Responsivitas menjadi krusial terutama dalam konteks di mana waktu pelayanan sangat memengaruhi kepuasan pengguna.

2.1.2.9 Jaminan (Assurance) melibatkan pengetahuan dan keramahan staf dalam memberikan rasa percaya kepada pengguna. Ini mencakup aspek keamanan dan kompetensi dari penyedia layanan.

2.1.2.10 Empati (Empathy) mencakup perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan khusus pengguna, yang menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih personal.



Menurut (Astuti, 2007), menemukan bahwa selain dimensi-dimensi SERVQUAL, aspek-aspek tambahan seperti servicescape (lingkungan fisik yang menyeluruh) dan interaksi antar personal juga memainkan peran penting dalam persepsi pengguna. Servicescape, yang mencakup kondisi lingkungan seperti suhu, kebersihan, dan tata ruang, terbukti dapat meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan layanan serta memengaruhi niat mereka untuk menggunakan kembali layanan tersebut (MDPI dan EMERSLD)

## 2.2 Kepuasan Pelanggan

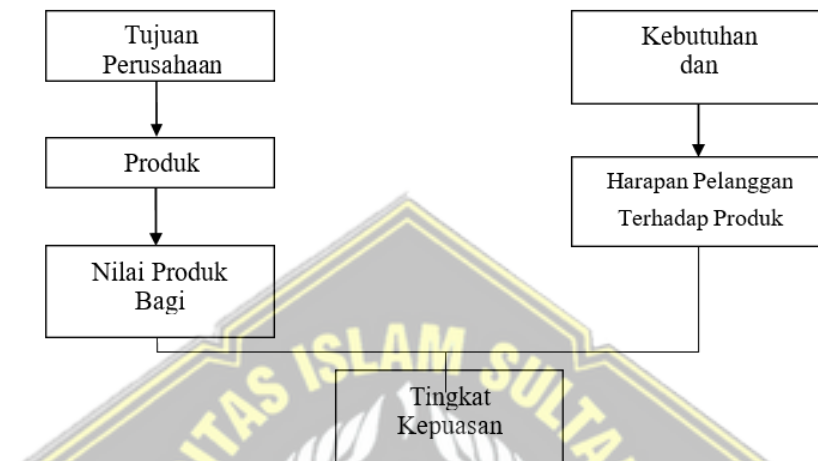
Menurut (Kotler, 2007), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sedangkan (Tse & P.C., 1988) dalam (Lupiyoadi, 2006) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kepuasan Pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebenarnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Rangkuti, 2001). Kepuasan terhadap pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) merujuk pada tingkat kepuasan yang dialami pelanggan setelah menerima produk atau layanan, yang biasanya dibandingkan dengan ekspektasi awal mereka. Kepuasan ini adalah hasil dari evaluasi kinerja aktual dibandingkan dengan harapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kepuasan pelanggan dipandang sebagai faktor penting dalam menciptakan loyalitas pelanggan, retensi, dan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.

Beberapa studi juga menyoroti bahwa kepuasan pelanggan sering kali terkait erat dengan kualitas layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan ini juga dapat ditingkatkan melalui pendekatan-pendekatan seperti meningkatkan keandalan, daya tanggap, dan aspek-aspek



layanan lainnya yang dianggap penting oleh pelanggan. Pandemi COVID-19 telah memperkuat pentingnya saluran komunikasi digital dalam memberikan kepuasan pelanggan, karena semakin banyak pelanggan yang lebih memilih layanan tanpa kontak fisik, yang menunjukkan fleksibilitas dan kemampuan penyesuaian dalam mencapai kepuasan pelanggan di tengah perubahan besar dalam lingkungan bisnis (IJAR dan FRONTIERS).



Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan  
Sumber: (Tjiptono, 2006)

### 2.3 GAP Model dalam Kualitas Pelayanan

Teori GAP Model oleh (Parasuraman A. B.-3., 1991) menjelaskan adanya lima jenis gap atau kesenjangan yang bisa terjadi dalam kualitas layanan, yaitu:

- 2.3.1 Gap 1 adalah Perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen tentang harapan tersebut.
- 2.3.2 Gap 2 adalah Kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas layanan yang dirancang.
- 2.3.3 Gap 3 adalah Perbedaan antara spesifikasi kualitas layanan dan pelayanan aktual yang diberikan.
- 2.3.4 Gap 4 adalah Kesenjangan antara layanan yang disampaikan dan komunikasi eksternal kepada pelanggan.
- 2.3.5 Gap 5 adalah Perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima.

GAP Model ini bisa membantu mengidentifikasi area mana yang membutuhkan perbaikan, apakah di sisi pemahaman manajemen, standar layanan, atau cara komunikasi.

Dengan menggunakan teori-teori ini, penulis dapat menganalisis dan merancang strategi peningkatan kualitas layanan secara lebih terstruktur, baik untuk layanan akademik maupun non-akademik.

## **2.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam sektor pendidikan dan pelayanan umum dapat diterapkan melalui pendekatan yang berfokus pada keterlibatan pelanggan, peningkatan keterampilan tenaga kerja, serta penggunaan sistem evaluasi yang berkelanjutan. Strategi peningkatan kualitas pelayanan tersebut mencakup.

- 2.4.1 Pemberian Umpan Balik Positif dan Sistematis - Penggunaan umpan balik dari pengguna layanan, seperti mahasiswa di institusi pendidikan, dapat membantu meningkatkan motivasi dan kinerja staf. Umpan balik ini sebaiknya diterapkan secara terstruktur untuk memastikan perubahan positif yang konsisten dan mendorong peningkatan mutu layanan (Bonini A, 2024).
- 2.4.2 Peningkatan Keterampilan dan Kapasitas SDM - Meningkatkan kualitas layanan juga membutuhkan peningkatan keterampilan staf secara berkala. Dalam konteks institusi seperti Politeknik Ilmu Pelayaran, ini dapat mencakup pelatihan untuk memperdalam kemampuan teknis dan pelayanan yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan pengguna (Edwards, 2017)
- 2.4.3 Pendekatan Multilevel dan Evaluasi Terus-Menerus - Mengimplementasikan strategi yang melibatkan berbagai tingkat organisasi (mulai dari manajemen hingga operasional) dapat memberikan hasil yang lebih menyeluruh dan berkelanjutan. Evaluasi secara berkala terhadap implementasi inisiatif pelayanan menjadi esensial untuk memastikan adaptasi dan perbaikan yang diperlukan, terutama dalam lingkungan yang dinamis (Savitsky, 2023)

Dengan mengadopsi strategi-strategi ini, peneliti dapat memperkuat kualitas layanan yang ditawarkan kepada mahasiswa dan stakeholder lainnya, sehingga mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi serta menciptakan lingkungan belajar yang optimal.

## **2.5 Pengaruh Teknologi terhadap Kualitas Pelayanan**

Teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan daya tanggap layanan. Penggunaan platform digital, seperti portal mahasiswa atau aplikasi seluler untuk administrasi, dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan aksesibilitas layanan, yang secara langsung mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Teknologi dapat meningkatkan komunikasi antara mahasiswa dan pengelola, serta memfasilitasi akses layanan administratif (Zygiaris S, 2022)

Teknologi memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan meningkatkan efisiensi operasional, memfasilitasi komunikasi dua arah dengan pelanggan, serta memungkinkan personalisasi layanan. Teknologi informasi, seperti penggunaan platform digital, aplikasi seluler, dan sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM), memperbaiki fokus pada pelanggan dengan memungkinkan analisis data yang lebih mendalam tentang preferensi dan perilaku pelanggan.

Selain itu, teknologi cerdas, seperti kecerdasan buatan (AI) dan big data, berperan dalam memprediksi kebutuhan pelanggan dan mengoptimalkan proses pelayanan untuk meningkatkan kepuasan.

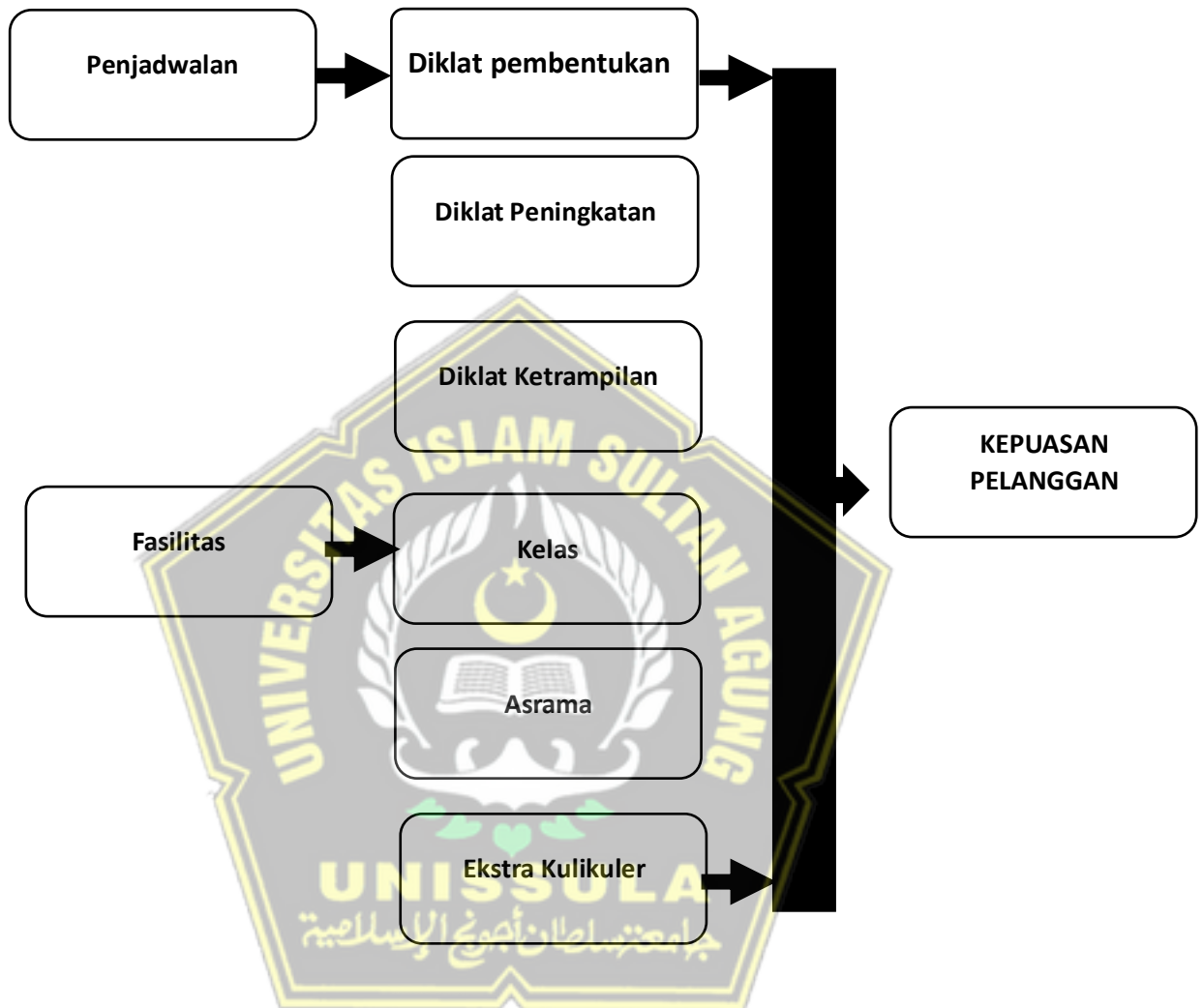
## **2.6 Penelitian Terdahulu**

Penulis membuat strategi peningkatan kualitas pelayanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (PIP Semarang) dapat mencakup beberapa aspek penting, seperti penguatan komitmen organisasi dan peningkatan mutu pelayanan jasa di sektor maritim.

1. Penelitian pertama, sebuah studi yang dilakukan oleh Arya Widiatmaja dan Prapti Utami (2023) di PIP Semarang menjelaskan tentang pengaruh komitmen organisasi terhadap mutu pelayanan di perusahaan repair dan maintenance kapal. Mereka menemukan bahwa komitmen yang kuat dari organisasi dapat mendorong karyawan untuk mempertahankan kinerja tinggi, yang berujung pada peningkatan kualitas pelayanan (OPEN JOURNAL SYSTEMS UNPAM)
2. Penelitian yang memfokuskan pada peningkatan jumlah kunjungan kapal melalui pelayanan dokumen clearance di PT. Bahari Eka Nusantara, cabang Banjarmasin, yang diangkat oleh Muhammad Yusuf Bachtiar (2021). Penelitian ini menggali faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dokumen kapal dan memberikan rekomendasi tentang strategi yang perlu diterapkan untuk mengoptimalkan pelayanan di perusahaan keagenan kapal (PIP SEMARANG REPOSITORY)

## II.7 Pengembangan Model Penelitian

Berdasarkan uraian masing-masing variabel dan diperkuat oleh hasil-hasil penelitian terdahulu maka dapat dikembangkan sebuah kerangka pikir teoritis yang akan diuji dalam penelitian ini.



Gambar 2. 2 Model Penelitian

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Alasan Menggunakan Metode Kualitatif**

Metode kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang belum terstruktur dengan baik, bersifat holistik, kompleks, dinamis, dan penuh makna. Hal ini memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap strategi peningkatan kualitas pelayanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Pendekatan ini lebih cocok untuk menggali pandangan, pengalaman, dan interpretasi partisipan terhadap isu kualitas pelayanan. Metode ini memberikan fleksibilitas dalam menjelaskan masalah yang tidak dapat dijawab dengan angka atau data kuantitatif semata.

#### **3.2 Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi institusi sebagai pusat pelayanan pendidikan maritim, di mana terdapat berbagai situasi sosial yang mencakup interaksi antara mahasiswa, dosen, dan staf administrasi. Situasi ini menjadi fokus penelitian untuk memahami strategi peningkatan kualitas pelayanan secara kontekstual.

#### **3.3 Instrumen Penelitian**

Dalam metode kualitatif, instrumen utama adalah peneliti itu sendiri. Peneliti berperan aktif dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data melalui keterlibatan langsung di lapangan. Peneliti harus memiliki kemampuan observasi yang baik, keterampilan wawancara, serta pemahaman mendalam terhadap konteks sosial yang diteliti. Jika penelitian dilakukan oleh tim, anggota tim penelitian juga menjadi instrumen yang berperan penting dalam proses pengumpulan data.

#### **3.4 Sampel**

Sampel dalam penelitian kualitatif bukan berupa responden seperti pada metode kuantitatif, melainkan individu yang bertindak sebagai narasumber, partisipan, atau informan. Dalam konteks penelitian ini, sampel meliputi mahasiswa, dosen, dan staf administrasi di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Pemilihan sampel dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan keterlibatan mereka langsung dalam aktivitas pelayanan atau pengalaman mereka sebagai pengguna layanan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 441 responden dari taruna/i, 20 Dosen, 8 Staf Admin.

#### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data utama dalam metode kualitatif mencakup:



1. Observasi: Peneliti mengamati langsung interaksi dan dinamika pelayanan di institusi.
2. Wawancara: Dilakukan secara mendalam dengan narasumber untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan mereka terkait kualitas pelayanan (tangible, responsiveness, empathy, reliability, assurance).
3. Dokumentasi: Mengumpulkan data sekunder dari dokumen resmi seperti laporan institusi, kebijakan pelayanan, atau arsip terkait.

### 3.6 Teknik Analisis

Teknik analisis data kualitatif melibatkan tiga langkah utama:

1. Data Reduksi: Menyaring dan merangkum data mentah yang relevan dengan fokus penelitian, sambil mengeliminasi data yang tidak relevan.
2. Penyajian Data (Data Display): Menyusun data dalam format yang terorganisasi, seperti matriks, diagram, atau narasi, untuk memudahkan pemahaman.
3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan: Menganalisis pola atau tema yang muncul dari data untuk menghasilkan kesimpulan dan rekomendasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.
4. Strategi Penerapan: Menggunakan teknik triangulasi dengan menggabungkan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen untuk memastikan validitas dan keandalan data, serta memperkaya pemahaman tentang pengalaman pengguna layanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Dalam rangka mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan, yaitu mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (PIP Semarang), berikut adalah strategi yang dapat diterapkan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

#### 1. Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan

Strategi:

- Wawancara Mendalam: Melakukan wawancara dengan pengguna layanan (mahasiswa, dosen, dan staf) untuk mendapatkan pandangan mendalam tentang pengalaman mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Pertanyaan dapat mencakup:
  - Apa yang Anda sukai dari layanan yang diberikan?
  - Apa yang perlu diperbaiki?



- Seberapa sering Anda menggunakan layanan ini?
- Focus Group Discussion (FGD): Mengadakan diskusi kelompok terfokus dengan sekelompok pengguna layanan untuk menggali lebih dalam tentang kepuasan mereka. Diskusi ini dapat membantu mengidentifikasi tema-tema umum dan perbedaan pendapat di antara pengguna.

## 2. Mengidentifikasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Strategi:

- Observasi Partisipatif: Melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan di PIP Semarang. Ini termasuk mengamati interaksi antara staf dan pengguna, serta proses administratif yang ada. Observasi ini dapat memberikan wawasan tentang kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan.
- Analisis Dokumen: Mengkaji dokumen-dokumen terkait, seperti laporan kepuasan pengguna sebelumnya, kebijakan pelayanan, dan prosedur operasional. Ini dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi kualitas pelayanan.

## 3. Merumuskan Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Strategi:

- Pengembangan Rekomendasi Berdasarkan Temuan: Setelah mengumpulkan data dari wawancara, FGD, observasi, dan analisis dokumen, langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut untuk merumuskan rekomendasi. Rekomendasi ini harus spesifik dan dapat diimplementasikan, seperti:
  - Pelatihan untuk staf dalam hal komunikasi dan pelayanan pelanggan.
  - Peningkatan infrastruktur dan fasilitas yang mendukung pelayanan.
  - Pengembangan sistem umpan balik yang lebih efektif untuk pengguna layanan.
- Penerapan Uji Coba: Mengimplementasikan rekomendasi dalam skala kecil sebagai uji coba untuk melihat dampaknya terhadap kepuasan pengguna. Mengumpulkan umpan balik dari pengguna setelah penerapan untuk mengevaluasi efektivitas strategi yang diusulkan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Pelayanan yang Diberikan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

##### **4.1.1 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa**

##### **4.1.1.1 Metodologi dan Instrumen Survei**

Metodologi survei kepuasan mahasiswa di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang melibatkan penggunaan kuesioner yang dirancang untuk mengukur berbagai aspek pengalaman mahasiswa, termasuk kualitas pengajaran, fasilitas, dan layanan administratif. Instrumen survei ini mencakup pertanyaan tertutup dan terbuka untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang persepsi mahasiswa. Penggunaan kuesioner yang terstruktur dapat memberikan data yang valid dan reliabel untuk analisis lebih lanjut.

Layanan Diklat Pembentukan

##### **1. Kualitas Pelayanan yang Baik:**

- Banyak responden menyatakan bahwa layanan yang diberikan sudah sangat baik dan memuaskan. Mereka merasa bahwa pelayanan yang ada sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
- Beberapa komentar menekankan bahwa pelayanan sangat membantu dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan para taruna.

##### **2. Peningkatan yang Diharapkan:**

- Meskipun banyak yang puas, terdapat saran untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan, terutama dalam hal sarana dan prasarana.
- Responden juga meminta agar kebersihan dan kenyamanan fasilitas, seperti ruang kelas dan asrama, diperhatikan lebih lanjut.

##### **3. Kritik terhadap Proses Pembelajaran:**

- Beberapa kritik menyebutkan adanya ketidaklarasan antara pembentukan karakter dan akademis, serta perlunya peningkatan semangat dalam proses pembelajaran.

- Ada juga saran untuk menyusun jadwal yang lebih baik agar tidak bertabrakan dengan kegiatan lain, sehingga taruna dapat fokus belajar.
4. Saran untuk Fasilitas dan Sarana:
- Terdapat permintaan untuk meningkatkan koneksi internet di ruang kelas, serta memperbaiki fasilitas yang sering mengalami masalah, seperti proyektor dan pendingin ruangan.
  - Responden juga menginginkan agar pengadaan sarana di dalam kelas dilengkapi dengan baik.
5. Kedisiplinan dan Evaluasi:
- Beberapa saran menekankan pentingnya kedisiplinan dalam jam kedatangan dan pelaksanaan kegiatan diklat.
  - Ada harapan agar evaluasi rutin dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.
6. Harapan untuk Masa Depan:
- Banyak responden berharap agar Layanan Diklat Pembentukan dapat terus ditingkatkan dan dipertahankan agar tetap memberikan yang terbaik bagi para taruna.
  - Ada keinginan untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bersaing di tingkat internasional.
- Tindak Lanjut: Penting untuk menindaklanjuti saran-saran yang diberikan, terutama yang berkaitan dengan fasilitas dan proses pembelajaran.
- Komunikasi: Meningkatkan komunikasi antara pengelola diklat dan taruna untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka.
- Peningkatan Berkelanjutan: Melakukan evaluasi berkala terhadap layanan yang ada untuk memastikan bahwa semua aspek terus berkembang dan memenuhi standar yang diharapkan.

Dengan demikian, meskipun Layanan Diklat Pembentukan sudah berada pada jalur yang baik, ada beberapa area yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi di kalangan peserta.

#### 4.1.1.2 Analisis Data Kepuasan Mahasiswa

Analisis data kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial untuk mengidentifikasi tren dan pola dalam tanggapan mahasiswa. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan kualitas pengajaran, namun ada beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti fasilitas pendukung dan layanan administratif. Analisis data yang mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Tingkat kepuasan pengguna layanan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi pendidikan. Dalam konteks Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, analisis data kepuasan mahasiswa dapat memberikan wawasan yang berharga mengenai efektivitas dan efisiensi layanan yang disediakan.

#### Metodologi

Analisis data kepuasan mahasiswa biasanya melibatkan pengumpulan informasi melalui survei atau kuesioner yang dirancang untuk mengukur berbagai aspek pelayanan, seperti:

- **Kualitas Pengajaran:** Penilaian terhadap kompetensi dosen dan metode pengajaran yang digunakan.
- **Fasilitas:** Evaluasi terhadap sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk ruang kelas, laboratorium, dan akses internet.
- **Layanan Administrasi:** Tingkat kepuasan terhadap layanan administrasi, seperti pendaftaran, pengelolaan dokumen, dan dukungan akademik.
- **Lingkungan Kampus:** Persepsi mahasiswa mengenai suasana dan budaya kampus.

#### Hasil dan Pembahasan

Hasil dari analisis data ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai area yang perlu ditingkatkan. Misalnya, jika data menunjukkan bahwa mahasiswa merasa kurang puas dengan kualitas pengajaran, institusi dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan pelatihan bagi dosen atau memperbarui kurikulum.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna layanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan melakukan analisis yang mendalam terhadap data kepuasan mahasiswa, institusi dapat

mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan, serta merumuskan strategi perbaikan yang tepat.

Meningkatkan kepuasan pengguna layanan, khususnya dalam konteks institusi pendidikan seperti Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, memerlukan pendekatan yang sistematis dan terencana. Berikut adalah beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa:

#### 1. Peningkatan Kualitas Pengajaran

- **Pelatihan Dosen:** Mengadakan program pelatihan dan pengembangan profesional bagi dosen untuk meningkatkan metode pengajaran dan pemahaman terhadap materi.
- **Umpan Balik Mahasiswa:** Mengimplementasikan sistem umpan balik yang memungkinkan mahasiswa memberikan masukan mengenai pengajaran, sehingga dosen dapat melakukan perbaikan yang diperlukan.

#### 2. Peningkatan Fasilitas

- **Investasi dalam Infrastruktur:** Memperbarui dan meningkatkan fasilitas fisik, seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan, untuk menciptakan lingkungan belajar yang lebih nyaman dan mendukung.
- **Akses Teknologi:** Menyediakan akses yang lebih baik terhadap teknologi informasi, termasuk Wi-Fi yang cepat dan perangkat komputer yang memadai.

#### 3. Peningkatan Layanan Administrasi

- **Sistem Informasi yang Efisien:** Mengembangkan sistem informasi yang memudahkan mahasiswa dalam mengakses layanan administrasi, seperti pendaftaran, pengelolaan dokumen, dan pengajuan keluhan.
- **Pelayanan Responsif:** Meningkatkan responsivitas staf administrasi terhadap pertanyaan dan masalah yang dihadapi mahasiswa.

#### 4. Membangun Lingkungan Kampus yang Positif

- **Kegiatan Ekstrakurikuler:** Mendorong partisipasi mahasiswa dalam kegiatan ekstrakurikuler yang dapat meningkatkan interaksi sosial dan membangun komunitas yang solid.

- Kesejahteraan Mahasiswa: Menyediakan layanan konseling dan dukungan kesehatan mental untuk membantu mahasiswa mengatasi stres dan tantangan akademik.

#### 5. Pengukuran dan Evaluasi Berkala

- Survei Kepuasan: Melakukan survei kepuasan secara berkala untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.
- Analisis Data: Menggunakan data yang diperoleh untuk merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih baik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Dengan menerapkan strategi-strategi di atas, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa. Penting untuk diingat bahwa kepuasan pengguna layanan adalah proses yang berkelanjutan, dan institusi harus selalu siap untuk beradaptasi dan melakukan perbaikan berdasarkan umpan balik yang diterima.





NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR LAYANAN															Rata - Rata Nilai Per Responden
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1-441	Persyaratan mengikuti perkuliahan/praktikum/pelatihan telah diinformasikan dan mudah dipenuhi	Informasi jadwal perkuliahan/praktikum/pelatihan yang dilaksanakan mudah diakses*	Pelaksanaan jadwal pembelajaran telah sesuai dengan rencana yang dijadwalkan pada kalender akademik	Biaya yang telah dikeluarkan sudah sesuai dengan pelayanan yang anda dapatkan	Biaya perkuliahan sesuai dengan informasi pada saat pendaftaran	Pelaksanaan perkuliahan / praktikum dilaksanakan sesuai jadwal	Kualitas layanan praktikum di workshop dan laboratorium	Kemampuan dosen dalam menguasai materi perkuliahan dan cara menyampaikannya dalam pembelajaran	Dosen menyampaikan materi perkuliahan sesuai dengan perkembangan terkini dan memanfaatkan teknologi dalam media pembelajaran	Dosen berperanpilarapi dan sopan dalam melaksanakan tugasnya	Petugas pelayanan berperanpilarapi dan sopan dalam melaksanakan tugasnya	Kebersihan dan kenyamanan sarana prasarana dalam pelaksanaan pembelajaran	Sarana dan prasarana cukup memadai dalam pelaksanaan perkuliahan/pembelajaran	Petugas menangani komplain/pengaduan layanan dengan sigap	Hasil penanganan komplain/pengaduan telah sesuai yang diharapkan	
Rata - Rata Per pertanyaan	3.63	3.61	3.56	3.48	3.57	3.54	3.62	3.62	3.61	3.64	3.64	3.59	3.58	3.52	3.54	
Unsur Layanan	PERSYARATAN		PROSEDUR	BIAYA		WAKTU	PRODUK SPESIFIKASI	KOMPETENSI PELAKSANA		PERILAKU PELAKSANA		SARANA PRASARANA		PENANGANAN PENGADUAN		
Jumlah nilai unsur	1602	1591	1571	1535	1573	1559	1595	1595	1593	1605	1607	1582	1580	1552	1562	
NRR Unsur = Juml. NilaiUnsur / Juml. Responden	3.63	3.61	3.56	3.48	3.57	3.54	3.62	3.62	3.61	3.64	3.64	3.59	3.58	3.52	3.54	
NRR Indeks = NRR Unsur* (1/15)	0.24	0.24	0.24	0.23	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.24	0.23	0.24	3.58
SKM (1 - 100)																89.58
																NILAI - IKM
																3.58
																NILAI IKM KONVERSI
																89.58
																KINERJA PELAYANAN
																A
																MUTU PELAYANAN
																SANGAT BAIK

Berikut adalah ringkasan dari data yang disajikan dalam tabel mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang:

#### Ringkasan Data Kepuasan Pengguna Layanan

##### 1. Rata-Rata Nilai Per Pertanyaan:

- Rata-rata nilai untuk setiap pertanyaan berkisar antara 3.48 hingga 3.63, menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif baik.

##### 2. Unsur Layanan:

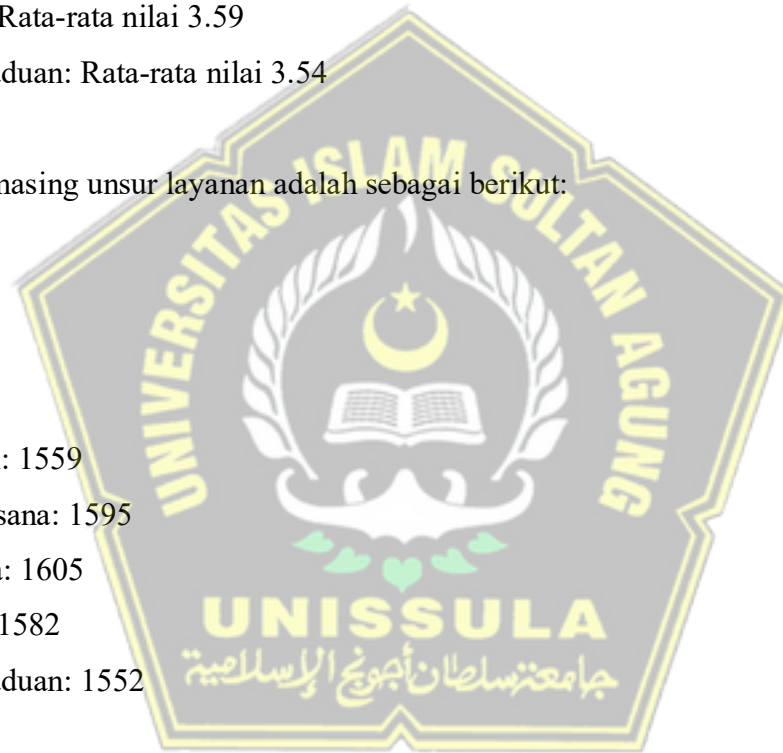
- Terdapat beberapa unsur layanan yang dinilai, yaitu:
  - Persyaratan: Rata-rata nilai 3.63
  - Prosedur: Rata-rata nilai 3.61
  - Biaya: Rata-rata nilai 3.56

- Waktu: Rata-rata nilai 3.57
- Produk Spesifikasi: Rata-rata nilai 3.54
- Kompetensi Pelaksana: Rata-rata nilai 3.62
- Perilaku Pelaksana: Rata-rata nilai 3.64
- Sarana Prasarana: Rata-rata nilai 3.59
- Penanganan Pengaduan: Rata-rata nilai 3.54

3. Jumlah Nilai Unsur:

- Total nilai untuk masing-masing unsur layanan adalah sebagai berikut:

- Persyaratan: 1602
- Prosedur: 1591
- Biaya: 1571
- Waktu: 1573
- Produk Spesifikasi: 1559
- Kompetensi Pelaksana: 1595
- Perilaku Pelaksana: 1605
- Sarana Prasarana: 1582
- Penanganan Pengaduan: 1552



4. Indeks Kepuasan:

- Nilai Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) adalah 3.58, dengan nilai konversi IKM sebesar 89.58.
- Kinerja pelayanan dinyatakan dalam kategori "Sangat Baik".

Data ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang berada pada kategori yang baik, dengan beberapa area yang dapat ditingkatkan lebih lanjut.

PERHITUNGAN NILAI IPK-DIKLAT PEMBENTUKAN DENGAN RESPONDEN TARUNA							
NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PERSEPSI ANTI KORUPSI						
	1	2	3	4	5	6	7
1-441	Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).	Petugas/ Pendidik/ Pegawai pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang.	Tidak terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi.	Petugas/ Pendidik/ pegawai pelayanan tidak diskriminatif.	Tidak terdapat pungutan liar.	Petugas pelayanan/ pendidik/ pegawai tidak meminta/menuntut imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan.	Petugas/ Pendidik/ pegawai pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan.
<b>NILAI RATA-RATA PER UNSUR</b>	5.21	5.12	5.22	5.20	5.23	5.28	5.29

<b>NILAI RATA-RATA SEMUA UNSUR</b>	<b>5.22</b>
<b>NILAI PERSEPSI ANTI KORUPSI RATA-RATA</b>	<b>87.05</b>

<b>NILAI - IPK</b>	87.05
<b>KINERJA ANTI KORUPSI</b>	<b>SANGAT BERSIH DARI KORUPSI</b>

Berikut adalah ringkasan dari data yang disajikan dalam tabel mengenai perhitungan nilai IPK dan persepsi anti korupsi di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang:

Ringkasan Data Persepsi Anti Korupsi

1. Rata-Rata Nilai Per Unsur:

- Terdapat beberapa unsur yang dinilai terkait persepsi anti korupsi, dengan nilai rata-rata sebagai berikut:
  - Prosedur Pelayanan: 5.21
  - Petugas/Pendidik/Pegawai Pelayanan: 5.12
  - Praktik Percaloan/Perantara: 5.22

- Pungutan Liar: 5.23
- Permintaan Imbalan: 5.28
- Penolakan Imbalan: 5.29

## 2. Nilai Rata-Rata Semua Unsur:

- Nilai rata-rata keseluruhan untuk semua unsur adalah 5.22.

## 3. Indeks Persepsi Anti Korupsi:

- Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) adalah 87.05, yang menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam hal anti korupsi.

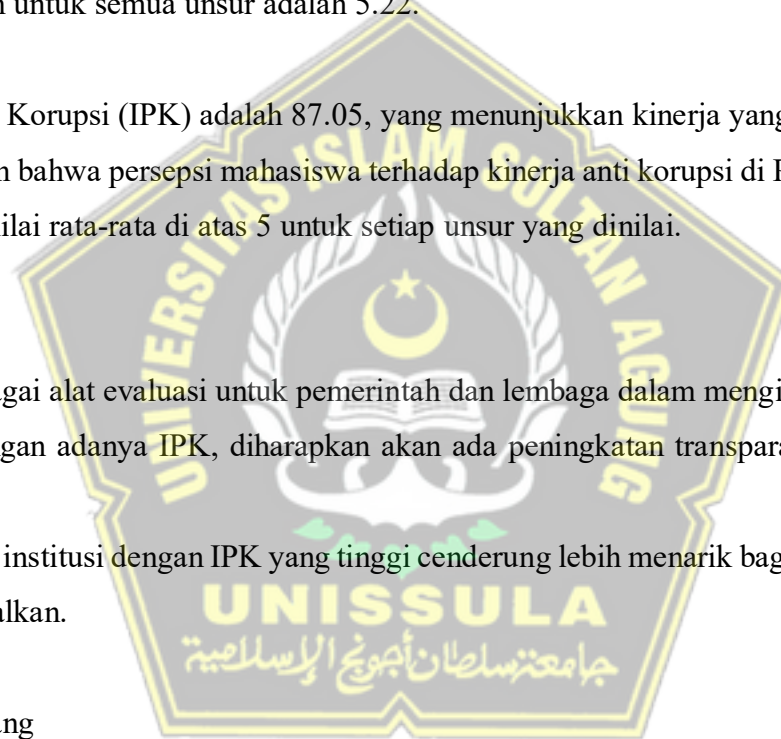
Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kinerja anti korupsi di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang berada pada kategori yang sangat baik, dengan nilai rata-rata di atas 5 untuk setiap unsur yang dinilai.

## Pentingnya IPK

- Alat Evaluasi: IPK berfungsi sebagai alat evaluasi untuk pemerintah dan lembaga dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah korupsi.
- Meningkatkan Transparansi: Dengan adanya IPK, diharapkan akan ada peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan dan sektor publik.
- Daya Tarik Investasi: Negara atau institusi dengan IPK yang tinggi cenderung lebih menarik bagi investor, karena menunjukkan lingkungan yang lebih stabil dan dapat diandalkan.
- 

## IPK di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Dalam konteks Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, IPK yang mencapai 87.05 menunjukkan bahwa institusi ini memiliki kinerja yang sangat baik dalam hal anti korupsi. Ini mencerminkan bahwa prosedur pelayanan, integritas petugas, dan pengelolaan keuangan di institusi tersebut dianggap bersih dari praktik korupsi.



#### **4.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

##### **4.1.2.1 Kualitas Interaksi dengan Staf dan Dosen**

Kualitas interaksi dengan staf dan dosen merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Interaksi yang positif dan suportif dapat meningkatkan motivasi belajar dan keterlibatan mahasiswa. Hubungan yang baik antara mahasiswa dan dosen dapat meningkatkan kepuasan dan hasil belajar.

##### **Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan**

Kualitas interaksi antara mahasiswa dengan staf dan dosen di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang memainkan peran krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan. Interaksi yang baik dapat menciptakan suasana belajar yang positif dan mendukung, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan keterlibatan mahasiswa dalam proses pembelajaran.

##### **1. Komunikasi yang Efektif**

Komunikasi yang terbuka dan jelas antara mahasiswa dan dosen sangat penting. Ketika dosen mampu menjelaskan materi dengan baik dan mendengarkan masukan dari mahasiswa, hal ini menciptakan rasa saling menghargai. Mahasiswa merasa lebih nyaman untuk bertanya dan berdiskusi, yang dapat memperdalam pemahaman mereka terhadap materi.

##### **2. Dukungan Emosional dan Akademis**

Dosen dan staf yang menunjukkan perhatian terhadap kesejahteraan mahasiswa, baik secara emosional maupun akademis, dapat meningkatkan kepuasan. Misalnya, ketika dosen memberikan bimbingan dan dukungan saat mahasiswa menghadapi kesulitan, mahasiswa merasa dihargai dan didukung. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara mahasiswa dan pengajar.

##### **3. Responsivitas dan Ketersediaan**

Ketersediaan dosen dan staf untuk memberikan bantuan dan menjawab pertanyaan juga berpengaruh besar. Ketika mahasiswa merasa bahwa mereka dapat dengan mudah mengakses dosen untuk mendapatkan bantuan, tingkat kepuasan mereka cenderung lebih tinggi. Responsivitas terhadap pertanyaan dan masalah yang dihadapi mahasiswa menunjukkan bahwa institusi peduli terhadap kebutuhan mereka.

#### 4. Lingkungan Belajar yang Positif

Interaksi yang baik menciptakan lingkungan belajar yang positif, di mana mahasiswa merasa aman untuk berpartisipasi dan berbagi ide. Lingkungan yang mendukung ini dapat meningkatkan pengalaman belajar secara keseluruhan, yang berkontribusi pada kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.

Kualitas interaksi dengan staf dan dosen di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Dengan meningkatkan komunikasi, dukungan, responsivitas, dan menciptakan lingkungan belajar yang positif, institusi dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mendorong keberhasilan akademis mereka.

Meningkatkan interaksi antara mahasiswa dengan staf dan dosen di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dapat dilakukan melalui beberapa strategi yang efektif. Berikut adalah beberapa cara yang bisa diterapkan:

##### 1. Meningkatkan Komunikasi

- **Sesi Tanya Jawab:** Mengadakan sesi tanya jawab secara rutin, baik secara langsung maupun daring, untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan dan mendapatkan klarifikasi.
- **Platform Digital:** Memanfaatkan platform komunikasi digital, seperti grup WhatsApp atau forum online, untuk memudahkan mahasiswa berinteraksi dengan dosen dan staf.

##### 2. Menyediakan Bimbingan dan Konseling

- **Jadwal Bimbingan:** Menyediakan waktu khusus bagi dosen untuk memberikan bimbingan akademis dan konseling kepada mahasiswa, sehingga mereka merasa didukung dalam proses belajar.
- **Program Mentoring:** Mengimplementasikan program mentoring di mana mahasiswa senior dapat membimbing mahasiswa baru, menciptakan hubungan yang lebih dekat.

##### 3. Mendorong Partisipasi Aktif

- **Diskusi Kelas:** Mendorong diskusi aktif di kelas dengan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk berbagi pendapat dan pengalaman mereka.
- **Proyek Kolaboratif:** Mengadakan proyek kelompok yang melibatkan mahasiswa dan dosen, sehingga mereka dapat bekerja sama dan berinteraksi lebih intensif.



#### 4. Meningkatkan Ketersediaan Dosen

- **Jam Konsultasi:** Menetapkan jam konsultasi yang jelas dan mudah diakses, sehingga mahasiswa tahu kapan mereka dapat bertemu dengan dosen untuk mendapatkan bantuan.
- **Aksesibilitas:** Memastikan bahwa dosen dapat dihubungi melalui email atau platform lain untuk pertanyaan di luar jam kuliah.

#### 5. Menciptakan Lingkungan yang Ramah

- **Kegiatan Sosial:** Mengadakan kegiatan sosial, seperti seminar, workshop, atau acara santai, yang memungkinkan mahasiswa dan dosen berinteraksi di luar konteks akademis.
- **Ruang Diskusi:** Menyediakan ruang yang nyaman untuk diskusi informal antara mahasiswa dan dosen, seperti kafe kampus atau ruang belajar bersama.

#### 6. Memberikan Umpan Balik

- **Survei dan Kuesioner:** Menggunakan survei untuk mendapatkan umpan balik dari mahasiswa tentang pengalaman interaksi mereka dengan dosen dan staf, serta area yang perlu diperbaiki.
- **Tindak Lanjut:** Mengimplementasikan perubahan berdasarkan umpan balik yang diterima, sehingga mahasiswa merasa didengar dan dihargai.

Dengan menerapkan strategi-strategi di atas, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dapat meningkatkan interaksi antara mahasiswa dan staf serta dosen. Interaksi yang lebih baik tidak hanya akan meningkatkan kepuasan mahasiswa, tetapi juga menciptakan lingkungan belajar yang lebih produktif dan mendukung.

##### 4.1.2.2 Ketersediaan dan Kualitas Fasilitas Pendukung

Ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung, seperti perpustakaan, laboratorium, dan ruang belajar, juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Fasilitas yang memadai dan terawat dengan baik dapat mendukung proses pembelajaran yang efektif. Fasilitas yang baik dapat meningkatkan pengalaman belajar dan kepuasan mahasiswa secara

keseluruhan. ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dan bagaimana hal ini mempengaruhi kepuasan pengguna layanan.

### **1. Ketersediaan Fasilitas**

Ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai sangat penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang efektif. Fasilitas seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan area belajar harus tersedia dalam jumlah yang cukup dan mudah diakses oleh mahasiswa. Ketika fasilitas ini tersedia, mahasiswa dapat menjalani proses pembelajaran dengan lebih lancar dan nyaman.

### **2. Kualitas Fasilitas**

Kualitas fasilitas juga berperan besar dalam pengalaman belajar. Fasilitas yang modern dan terawat, seperti ruang kelas yang dilengkapi dengan teknologi audio-visual, laboratorium yang lengkap dengan peralatan terbaru, dan perpustakaan yang memiliki koleksi buku dan sumber daya yang relevan, dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran. Fasilitas yang berkualitas tinggi memungkinkan mahasiswa untuk belajar dengan lebih baik dan lebih produktif.

### **3. Dukungan untuk Pembelajaran Praktis**

Fasilitas pendukung yang baik juga mencakup ruang untuk pembelajaran praktis, seperti workshop dan simulasi. Di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, fasilitas yang mendukung pembelajaran praktis sangat penting untuk mempersiapkan mahasiswa menghadapi tantangan di dunia kerja. Dengan adanya fasilitas yang memadai, mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan praktis yang diperlukan dalam bidang mereka.

### **4. Aksesibilitas**

Aksesibilitas fasilitas juga menjadi faktor penting. Fasilitas yang mudah diakses, baik secara fisik maupun digital, akan meningkatkan kenyamanan mahasiswa. Misalnya, akses internet yang cepat dan stabil sangat penting untuk mendukung pembelajaran daring dan penelitian.

### **5. Lingkungan Belajar yang Nyaman**

Fasilitas yang nyaman, seperti ruang belajar yang tenang dan area rekreasi, dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Lingkungan yang mendukung tidak hanya membantu mahasiswa dalam belajar, tetapi juga memberikan ruang untuk bersosialisasi dan beristirahat.

Ketersediaan dan kualitas fasilitas pendukung di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Dengan memastikan bahwa fasilitas yang ada memenuhi standar kualitas dan dapat diakses dengan mudah, institusi dapat menciptakan

lingkungan belajar yang lebih baik, yang pada gilirannya akan meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa.

Berikut adalah beberapa fasilitas yang biasanya tersedia di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, beserta penjelasan mengenai kualitasnya:

### **Fasilitas yang Tersedia**

#### **1. Ruang Kelas**

- **Deskripsi:** Ruang kelas dilengkapi dengan kursi dan meja yang nyaman, serta fasilitas audio-visual seperti proyektor dan layar.
- **Kualitas:** Kualitas ruang kelas umumnya baik, dengan desain yang mendukung interaksi antara dosen dan mahasiswa. Ruang kelas yang terawat dan bersih juga berkontribusi pada kenyamanan belajar.

#### **2. Laboratorium**

- **Deskripsi:** Laboratorium untuk praktik, seperti laboratorium teknik, laboratorium komputer, dan laboratorium simulasi pelayaran.
- **Kualitas:** Laboratorium biasanya dilengkapi dengan peralatan modern dan sesuai dengan standar industri. Kualitas peralatan yang baik memungkinkan mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman praktis yang relevan.

#### **3. Perpustakaan**

- **Deskripsi:** Perpustakaan yang menyediakan koleksi buku, jurnal, dan sumber daya digital untuk mendukung penelitian dan pembelajaran.
- **Kualitas:** Perpustakaan umumnya memiliki koleksi yang lengkap dan terupdate. Ruang baca yang nyaman dan akses internet yang baik juga meningkatkan kualitas fasilitas ini.

#### **4. Ruang Diskusi dan Belajar**

- **Deskripsi:** Ruang yang disediakan untuk diskusi kelompok dan belajar mandiri.
- **Kualitas:** Ruang ini biasanya dirancang untuk memberikan suasana yang tenang dan nyaman, dengan fasilitas seperti whiteboard dan akses ke sumber daya.

#### **5. Fasilitas Teknologi Informasi**

- **Deskripsi:** Akses ke komputer, perangkat lunak, dan jaringan internet yang cepat.
- **Kualitas:** Kualitas fasilitas TI umumnya baik, dengan komputer yang diperbarui secara berkala dan koneksi internet yang stabil, mendukung pembelajaran daring dan penelitian.

#### **6. Area Rekreasi**

- **Deskripsi:** Area untuk bersantai, seperti kafe atau ruang terbuka hijau.
- **Kualitas:** Area rekreasi yang nyaman dan bersih memberikan mahasiswa tempat untuk bersosialisasi dan beristirahat, yang penting untuk kesejahteraan mereka.

## 7. Fasilitas Olahraga

- **Deskripsi:** Lapangan olahraga dan fasilitas untuk kegiatan fisik.
- **Kualitas:** Fasilitas olahraga yang baik mendukung kesehatan dan kebugaran mahasiswa, dengan peralatan yang memadai dan terawat.

## 4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

### 4.2.1 Analisis Faktor Internal

#### 4.2.1.1 Kualitas Pengajaran dan Kurikulum

Kualitas pengajaran dan kurikulum merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan di institusi pendidikan. Kurikulum yang relevan dan up-to-date sangat penting untuk memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan industri. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Singgih dan Rahmayanti (2011), "faktor-faktor yang menentukan kualitas pendidikan adalah proses pembelajaran, kurikulum program studi, dan sumber daya manusia" (Singgih, 2008)

Dalam konteks pendidikan pelayaran, penting untuk memahami bagaimana kurikulum saat ini mendukung kebutuhan industri dan elemen-elemen yang perlu diperbarui untuk meningkatkan kualitas pengajaran. Berikut adalah inovasi yang dapat dilakukan dari kedua aspek tersebut.

#### 1. Dukungan Kurikulum terhadap Kebutuhan Industri Pelayaran

Kurikulum pendidikan pelayaran saat ini berusaha untuk memenuhi kebutuhan industri yang terus berkembang, terutama dalam menghadapi tantangan digitalisasi dan keberlanjutan. Beberapa poin penting yang perlu diperhatikan adalah:

- **Integrasi Teknologi:** Dengan kemajuan teknologi seperti otomatisasi dan digitalisasi, kurikulum harus mencakup pelatihan dalam penggunaan sistem navigasi canggih dan perangkat lunak manajemen pelayaran. Misalnya, penggunaan AI dan **realitas virtual (VR)** dalam pelatihan dapat meningkatkan keterampilan praktis siswa dan mempersiapkan mereka untuk tantangan di lapangan (Nautic, 2024)

- **Keterampilan yang Diperlukan:** Industri pelayaran saat ini membutuhkan tenaga kerja yang tidak hanya terampil dalam navigasi dan teknik mesin, tetapi juga memiliki pemahaman yang kuat tentang manajemen lingkungan dan kepatuhan terhadap regulasi internasional. Keterampilan dalam **manajemen energi** dan **pengendalian polusi** menjadi semakin penting, seiring dengan target industri untuk mencapai netralitas karbon pada tahun 2050 (Kulik, 2024).
- **Kebutuhan untuk Pembelajaran Berkelanjutan:** Dengan perubahan regulasi dan teknologi yang cepat, pendidikan pelayaran harus menekankan pentingnya **pembelajaran berkelanjutan**. Ini mencakup pelatihan ulang dan peningkatan keterampilan bagi seafarers yang sudah berpengalaman, untuk memastikan mereka tetap relevan di industri yang berubah (Trainer, 2024)

## 2. Elemen Kurikulum yang Perlu Diperbarui

Untuk meningkatkan kualitas pengajaran dalam pendidikan pelayaran, beberapa elemen kurikulum yang perlu diperbarui meliputi:

- **Keterampilan Lunak:** Selain keterampilan teknis, ada kebutuhan mendesak untuk mengintegrasikan **keterampilan lunak** seperti kepemimpinan, komunikasi, dan kerja tim ke dalam kurikulum. Keterampilan ini sangat penting untuk bekerja dalam lingkungan yang semakin kompleks dan beragam (Água, 2020)
- **Fokus pada Keberlanjutan:** Kurikulum harus mencakup lebih banyak materi tentang keberlanjutan dan manajemen lingkungan, mengingat pentingnya isu-isu ini dalam industri pelayaran saat ini. Ini termasuk pelatihan tentang teknologi ramah lingkungan dan praktik terbaik dalam pengelolaan sumber daya (Parkin, 2024)
- **Adaptasi terhadap Perubahan Teknologi:** Dengan munculnya kapal otonom dan teknologi baru, kurikulum harus beradaptasi untuk mencakup pelatihan tentang **sistem otomatisasi** dan **teknologi informasi** yang relevan. Ini akan membantu siswa memahami dan mengelola teknologi yang akan menjadi bagian integral dari operasi pelayaran di masa depan (Meštrović, 2024)

Kurikulum pendidikan pelayaran saat ini perlu terus beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan industri yang dinamis. Dengan memperbarui elemen-elemen penting dalam



kurikulum, seperti integrasi teknologi, pengembangan keterampilan lunak, dan fokus pada keberlanjutan, kita dapat meningkatkan kualitas pengajaran dan mempersiapkan generasi pelayar yang lebih kompeten dan siap menghadapi tantangan masa depan.

### **Saran Peningkatan Kurikulum Pendidikan Pelayaran**

Untuk meningkatkan kualitas pendidikan pelayaran, penting untuk melakukan pembaruan pada kurikulum yang ada. Berikut adalah beberapa saran perbaikan yang dapat diterapkan:

#### **1. Integrasi Teknologi Modern**

- **Penggunaan Simulasi dan VR:** Memanfaatkan teknologi simulasi dan realitas virtual (VR) dalam pelatihan untuk memberikan pengalaman praktis yang lebih mendalam. Ini memungkinkan siswa untuk berlatih dalam situasi yang mirip dengan kondisi nyata tanpa risiko.
- **Pelatihan dalam Sistem Otomatisasi:** Mengingat perkembangan kapal otonom dan sistem otomatisasi, kurikulum harus mencakup pelatihan tentang teknologi ini, termasuk pemrograman dan pemeliharaan sistem otomatis.

#### **2. Pengembangan Keterampilan Lunak**

- **Keterampilan Komunikasi dan Kerja Tim:** Menyisipkan modul yang fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi, kepemimpinan, dan kerja sama tim. Keterampilan ini sangat penting dalam lingkungan kerja yang beragam dan seringkali menuntut kolaborasi antar berbagai disiplin ilmu.
- **Manajemen Konflik:** Mengajarkan teknik manajemen konflik untuk membantu siswa mengatasi tantangan interpersonal yang mungkin muncul di lingkungan kerja.

#### **3. Fokus pada Keberlanjutan dan Etika**

- **Materi tentang Keberlanjutan:** Menambahkan kurikulum yang membahas praktik keberlanjutan dalam industri pelayaran, termasuk pengelolaan limbah, penggunaan energi terbarukan, dan teknologi ramah lingkungan.

- **Etika dan Tanggung Jawab Sosial:** Mengintegrasikan pembelajaran tentang etika profesional dan tanggung jawab sosial dalam konteks pelayaran, untuk membentuk pelaut yang tidak hanya kompeten tetapi juga bertanggung jawab.

#### 4. Pembelajaran Berbasis Proyek

- **Proyek Kolaboratif:** Mendorong siswa untuk terlibat dalam proyek kolaboratif yang melibatkan pemecahan masalah nyata di industri pelayaran. Ini dapat meningkatkan keterampilan analitis dan kreativitas mereka.
- **Studi Kasus:** Menggunakan studi kasus dari industri pelayaran untuk memberikan konteks praktis dan relevansi terhadap teori yang diajarkan.

#### 5. Peningkatan Keterampilan Praktis

- **Pelatihan Lapangan:** Meningkatkan jumlah jam pelatihan lapangan di kapal atau fasilitas pelayaran untuk memberikan pengalaman langsung kepada siswa.
- **Program Magang:** Mendorong kerjasama dengan perusahaan pelayaran untuk menyediakan program magang yang memungkinkan siswa mendapatkan pengalaman kerja yang berharga.

#### 6. Kurikulum Fleksibel dan Adaptif

- **Pembaruan Berkala:** Menetapkan mekanisme untuk memperbarui kurikulum secara berkala agar tetap relevan dengan perkembangan industri dan teknologi.
- **Kurikulum Modular:** Mengembangkan kurikulum modular yang memungkinkan siswa untuk memilih mata pelajaran sesuai dengan minat dan kebutuhan karir mereka.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, kurikulum pendidikan pelayaran dapat ditingkatkan untuk lebih baik mempersiapkan siswa menghadapi tantangan dan tuntutan industri pelayaran yang terus berkembang. Peningkatan ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas pengajaran tetapi juga menghasilkan lulusan yang lebih siap dan kompeten di lapangan.

Implementasi perbaikan kurikulum dalam pendidikan pelayaran menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai hasil yang optimal. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi finansial maupun infrastruktur. Banyak

institusi pendidikan mungkin tidak memiliki anggaran yang cukup untuk mengadopsi teknologi modern seperti simulasi dan realitas virtual, yang sangat penting untuk pelatihan praktis. Selain itu, kurangnya pelatihan bagi pengajar juga menjadi kendala, karena dosen dan instruktur perlu memiliki pemahaman yang mendalam tentang teknologi baru dan metodologi pengajaran yang inovatif agar dapat mengajarkan materi dengan efektif.

Tantangan lainnya adalah resistensi terhadap perubahan dari pihak institusi atau pengajar yang mungkin merasa nyaman dengan metode pengajaran tradisional. Perubahan kurikulum memerlukan waktu dan usaha untuk mengadaptasi, dan tidak jarang ada ketidakpastian mengenai efektivitas pendekatan baru. Selain itu, keterlibatan industri dalam pengembangan kurikulum juga menjadi tantangan, karena seringkali terdapat kesenjangan antara kebutuhan industri dan apa yang diajarkan di institusi pendidikan. Tanpa kolaborasi yang kuat antara dunia pendidikan dan industri, kurikulum yang diperbarui mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan di lapangan.

Akhirnya, perubahan regulasi dan standar internasional juga dapat mempengaruhi implementasi kurikulum. Dengan adanya regulasi yang terus berubah, institusi pendidikan harus selalu siap untuk menyesuaikan kurikulum mereka agar tetap sesuai dengan standar yang ditetapkan, yang dapat menjadi beban tambahan bagi pengelola pendidikan. Mengatasi tantangan-tantangan ini memerlukan komitmen yang kuat dari semua pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, institusi pendidikan, dan industri pelayaran itu sendiri.

Kualitas pengajaran dan kurikulum merupakan dua aspek krusial dalam sistem pendidikan yang mempengaruhi hasil belajar siswa. Dalam konteks pendidikan saat ini, terdapat beberapa tren, tantangan, dan praktik terbaik yang perlu diperhatikan.

### 1. Tren Terkini dalam Kualitas Pengajaran dan Kurikulum

- **Kurikulum Merdeka:** Di Indonesia, Kurikulum Merdeka diperkenalkan sebagai respons terhadap krisis belajar yang diperparah oleh pandemi. Kurikulum ini dirancang untuk memberikan fleksibilitas kepada sekolah dalam menentukan metode pengajaran dan penilaian yang sesuai dengan kebutuhan siswa. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan hasil belajar dan mengurangi ketimpangan kualitas pendidikan di berbagai daerah (Aditomo, 2021)
- **Integrasi Teknologi:** Dengan kemajuan teknologi, pendidikan kini semakin mengarah pada penggunaan alat digital dalam proses belajar mengajar. Ini termasuk penggunaan

platform pembelajaran online dan alat bantu digital yang mendukung interaksi dan kolaborasi antara guru dan siswa (Subandowo, 2022)

- **Pendekatan Berbasis Kompetensi:** Kurikulum modern cenderung berfokus pada pengembangan kompetensi siswa, bukan hanya pada penguasaan materi. Ini mencakup keterampilan berpikir kritis, kreativitas, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan (Nurdiana & Mere, 2024)

## 2. Tantangan dalam Kualitas Pengajaran dan Kurikulum

- **Kesiapan Guru:** Banyak guru menghadapi kesulitan dalam beradaptasi dengan perubahan kurikulum yang cepat. Keterbatasan pelatihan dan dukungan yang memadai sering kali menjadi penghalang bagi mereka untuk menerapkan metode pengajaran yang baru dan efektif (Nurdiana & Mere, 2024)
- **Ketimpangan Akses:** Terdapat perbedaan signifikan dalam akses pendidikan berkualitas antara daerah perkotaan dan pedesaan. Hal ini menciptakan kesenjangan dalam hasil belajar siswa, di mana siswa di daerah terpencil sering kali tidak mendapatkan sumber daya yang sama dengan rekan-rekan mereka di kota (Paramesti, 2024)
- **Perubahan Kurikulum yang Tidak Terencana:** Seringkali, perubahan kurikulum dilakukan tanpa persiapan yang cukup, yang dapat mengganggu proses belajar mengajar dan menurunkan kualitas pendidikan (Hakim, 2024)

## 3. Praktik Terbaik dalam Meningkatkan Kualitas Pengajaran dan Kurikulum

- **Pelatihan Berkelanjutan untuk Guru:** Menyediakan pelatihan yang berkelanjutan dan relevan bagi guru untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam mengajar dan beradaptasi dengan kurikulum baru sangat penting. Ini termasuk pelatihan dalam penggunaan teknologi pendidikan dan metode pengajaran inovatif
- **Kolaborasi antara Sekolah dan Komunitas:** Membangun kemitraan antara sekolah dan komunitas lokal dapat membantu dalam menyediakan sumber daya tambahan dan dukungan bagi siswa. Ini juga dapat meningkatkan keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak-anak mereka.
- **Evaluasi dan Umpan Balik:** Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kurikulum dan metode pengajaran yang diterapkan, serta mengumpulkan umpan balik dari siswa

dan orang tua, dapat membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa pendidikan tetap relevan dan efektif

Kualitas pengajaran dan kurikulum adalah faktor kunci dalam menciptakan pengalaman belajar yang efektif bagi siswa. Dengan memahami tren terkini, tantangan yang ada, dan menerapkan praktik terbaik, kita dapat meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia dan memastikan bahwa semua siswa memiliki kesempatan untuk mencapai potensi penuh mereka.

Kualitas pengajaran dan kurikulum merupakan dua aspek krusial dalam sistem pendidikan yang mempengaruhi hasil belajar siswa. Di Indonesia, Kurikulum Merdeka diperkenalkan sebagai respons terhadap krisis belajar yang diperparah oleh pandemi, dirancang untuk memberikan fleksibilitas kepada sekolah dalam menentukan metode pengajaran dan penilaian yang sesuai dengan kebutuhan siswa. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan hasil belajar dan mengurangi ketimpangan kualitas pendidikan di berbagai daerah. Selain itu, dengan kemajuan teknologi, pendidikan kini semakin mengarah pada penggunaan alat digital dalam proses belajar mengajar, termasuk platform pembelajaran online yang mendukung interaksi dan kolaborasi antara guru dan siswa. Kurikulum modern juga cenderung berfokus pada pengembangan kompetensi siswa, bukan hanya pada penguasaan materi, yang mencakup keterampilan berpikir kritis, kreativitas, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan.

Namun, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pengajaran dan kurikulum. Banyak guru mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan perubahan kurikulum yang cepat, di mana keterbatasan pelatihan dan dukungan yang memadai sering kali menjadi penghalang bagi mereka untuk menerapkan metode pengajaran yang baru dan efektif. Selain itu, ketimpangan akses pendidikan berkualitas antara daerah perkotaan dan pedesaan menciptakan kesenjangan dalam hasil belajar siswa, di mana siswa di daerah terpencil sering kali tidak mendapatkan sumber daya yang sama dengan rekan-rekan mereka di kota. Perubahan kurikulum yang tidak terencana juga dapat mengganggu proses belajar mengajar dan menurunkan kualitas pendidikan.

Untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan kurikulum, beberapa praktik terbaik dapat diterapkan. Pertama, menyediakan pelatihan yang berkelanjutan dan relevan bagi guru sangat penting untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam mengajar dan beradaptasi dengan kurikulum baru, termasuk pelatihan dalam penggunaan teknologi pendidikan dan metode pengajaran inovatif. Kedua, membangun kemitraan antara sekolah dan komunitas lokal dapat membantu dalam menyediakan sumber daya tambahan dan dukungan bagi siswa, serta



meningkatkan keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak-anak mereka. Terakhir, melakukan evaluasi secara berkala terhadap kurikulum dan metode pengajaran yang diterapkan, serta mengumpulkan umpan balik dari siswa dan orang tua, dapat membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa pendidikan tetap relevan dan efektif.

Secara keseluruhan, kualitas pengajaran dan kurikulum adalah faktor kunci dalam menciptakan pengalaman belajar yang efektif bagi siswa. Dengan memahami tren terkini, tantangan yang ada, dan menerapkan praktik terbaik, kita dapat meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia dan memastikan bahwa semua siswa memiliki kesempatan untuk mencapai potensi penuh mereka.

#### **4.2.1.2 Kompetensi dan Kualifikasi Tenaga Pengajar**

Kompetensi dan kualifikasi tenaga pengajar juga berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Dosen yang memiliki kualifikasi tinggi dan pengalaman di bidangnya dapat memberikan pengajaran yang lebih efektif. Penelitian oleh Ayusaputri menunjukkan bahwa "pengelolaan sarana dan prasarana yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan" (Ayusaputri, 2024)

#### **Kompetensi dan Kualifikasi Tenaga Pengajar di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang memiliki fokus yang kuat pada pengembangan kompetensi tenaga pengajar. Kualifikasi tenaga pengajar di PIP mencakup pendidikan formal yang relevan, pengalaman di bidang pelayaran, serta pelatihan berkelanjutan untuk memastikan bahwa mereka dapat memberikan pendidikan yang berkualitas tinggi kepada mahasiswa.

#### **Pengaruh Kualifikasi Tenaga Pengajar terhadap Kualitas Pelayanan**

Kualifikasi tenaga pengajar berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Beberapa poin penting mengenai pengaruh ini adalah:

- **Kualitas Pengajaran:** Tenaga pengajar yang memiliki kualifikasi tinggi cenderung lebih efektif dalam menyampaikan materi dan mengelola kelas, yang berdampak positif pada hasil belajar mahasiswa.
- **Peningkatan Kompetensi:** Penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan yang tepat dapat meningkatkan kinerja tenaga pengajar, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa

## **Program Pelatihan untuk Meningkatkan Kompetensi Tenaga Pengajar**

Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang menyediakan berbagai program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi tenaga pengajar, antara lain:

1. Pelatihan Berbasis Kurikulum: Program ini bertujuan untuk menyempurnakan silabus dan kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan industri pelayaran dan perkembangan teknologi terbaru. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kompetensi dan soft skill mahasiswa (Harususilo, 2024).
2. Pelatihan Teknologi Pendidikan: Mengajarkan penggunaan teknologi dalam pengajaran, termasuk alat dan perangkat lunak yang dapat meningkatkan interaktivitas dalam kelas.
3. Pelatihan Manajemen Kelas: Memberikan strategi untuk mengelola kelas dengan lebih efektif, sehingga menciptakan lingkungan belajar yang kondusif.
4. Pelatihan Keterampilan Komunikasi: Fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi yang efektif untuk meningkatkan interaksi antara pengajar dan mahasiswa.
5. Pelatihan Penelitian Tindakan Kelas: Mendorong pengajar untuk melakukan penelitian yang dapat meningkatkan praktik mengajar mereka dan memberikan kontribusi terhadap pengembangan pendidikan di PIP.
6. Pelatihan Penulisan Artikel Ilmiah: Program ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan guru dalam menulis dan melakukan penelitian tindakan kelas, yang penting untuk pengembangan profesional mereka (Sutrisno, 2019).
7. Evaluasi Program Pelatihan Guru: Penelitian menunjukkan bahwa program pelatihan yang melibatkan dukungan administrasi sekolah dan kolaborasi antar guru sangat efektif dalam meningkatkan keterampilan mengajar dan prestasi siswa. Program ini berfokus pada pengembangan kompetensi kepribadian, sosial, dan keterampilan mengajar (Kuswara, 2024)
8. Pelatihan Berbasis Keterampilan: Program pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan praktis guru dalam mengajar, termasuk penggunaan

teknologi dalam pembelajaran, juga menjadi fokus penting dalam pengembangan kompetensi tenaga pengajar.

Kompetensi dan kualifikasi tenaga pengajar di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Program pelatihan yang berkelanjutan dan relevan diperlukan untuk memastikan bahwa tenaga pengajar dapat memenuhi tuntutan pendidikan yang terus berkembang dan memberikan pendidikan yang berkualitas kepada mahasiswa. Investasi dalam pengembangan profesional Tenaga Pengajar adalah kunci untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia.

#### **4.2.1.3 Fasilitas dan Infrastruktur Kampus**

Fasilitas dan infrastruktur yang memadai sangat berpengaruh terhadap pengalaman belajar mahasiswa. Fasilitas yang baik, seperti laboratorium, ruang kelas, dan perpustakaan, dapat mendukung proses pembelajaran yang efektif. Pradita Nemas Ariestya menyatakan bahwa "kualitas dan fasilitas yang memadai akan berpengaruh terhadap keefektifan siswa dalam pembelajaran" (Ariestya, 2023)

Kualitas pelayanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (PIP Semarang) sangat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas dan infrastruktur yang ada. Berikut adalah analisis mengenai bagaimana kondisi tersebut mempengaruhi proses pembelajaran dan fasilitas yang paling dibutuhkan untuk mendukung pembelajaran yang efektif.

#### **1. Dampak Fasilitas dan Infrastruktur terhadap Proses Pembelajaran**

Kondisi fasilitas dan infrastruktur di PIP Semarang berperan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Beberapa dampak yang dapat diidentifikasi adalah:

- **Aksesibilitas:** Fasilitas yang baik dan mudah diakses oleh mahasiswa dapat meningkatkan partisipasi dan keterlibatan mereka dalam kegiatan belajar. Misalnya, ruang kelas yang nyaman dan dilengkapi dengan teknologi modern dapat memfasilitasi metode pembelajaran yang lebih interaktif.
- **Kualitas Pembelajaran:** Infrastruktur yang memadai, seperti laboratorium dan simulasi kapal, memungkinkan mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman praktis yang relevan dengan bidang studi mereka. Hal ini sangat penting dalam pendidikan vokasi seperti di PIP Semarang, di mana praktik langsung sangat diperlukan.

- Kesehatan dan Keamanan: Fasilitas yang aman dan sehat, seperti ruang belajar yang bersih dan area rekreasi, berkontribusi pada kesejahteraan mahasiswa, yang pada gilirannya dapat meningkatkan konsentrasi dan hasil belajar mereka.
- Dukungan Teknologi: Ketersediaan teknologi informasi dan komunikasi yang baik, seperti Wi-Fi yang cepat dan perangkat komputer yang memadai, sangat penting untuk mendukung pembelajaran daring dan akses ke sumber belajar digital.

## **2. Fasilitas yang Paling Dibutuhkan untuk Pembelajaran yang Efektif**

Berdasarkan analisis terhadap kebutuhan pendidikan di PIP Semarang, beberapa fasilitas yang paling dibutuhkan untuk mendukung pembelajaran yang efektif meliputi:

- Laboratorium Praktik: Laboratorium yang dilengkapi dengan peralatan modern untuk praktik pelayaran dan navigasi sangat penting. Ini termasuk simulator kapal dan perangkat lunak pelayaran.
- Ruang Kelas Interaktif: Ruang kelas yang dilengkapi dengan teknologi audio-visual dan sistem pembelajaran interaktif untuk mendukung metode pengajaran yang lebih dinamis.
- Perpustakaan Digital: Akses ke perpustakaan yang kaya akan sumber daya digital, termasuk jurnal, buku, dan materi pembelajaran online, untuk mendukung penelitian dan studi mandiri mahasiswa.
- Fasilitas Olahraga dan Rekreasi: Area untuk kegiatan fisik dan rekreasi yang dapat membantu mahasiswa menjaga kesehatan fisik dan mental mereka.
- Ruang Diskusi dan Kolaborasi: Ruang yang dirancang untuk diskusi kelompok dan kolaborasi antar mahasiswa, yang dapat meningkatkan keterampilan kerja sama dan komunikasi.

Dengan memperhatikan faktor-faktor di atas, PIP Semarang dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan mendukung proses pembelajaran yang lebih efektif bagi mahasiswa.

### **4.2.1.4 Sistem Administrasi dan Layanan Mahasiswa**

Sistem administrasi yang efisien dan layanan mahasiswa yang responsif juga merupakan faktor penting dalam kualitas pelayanan. Proses administrasi yang cepat dan transparan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Menurut Regita (2023), "keluhan yang sering dialami oleh

pihak kampus dan mahasiswa terkait pelayanan administrasi mencakup lambatnya proses pengurusan dokumen dan kurangnya transparansi dalam proses administrasi" (Regita, 2023).

Sistem administrasi dan layanan mahasiswa di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (PIP Semarang) memiliki peranan yang signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa. Berikut adalah analisis mengenai pengaruh sistem administrasi saat ini terhadap kepuasan mahasiswa serta keluhan utama yang sering disampaikan oleh mahasiswa terkait layanan administrasi.

## **1. Pengaruh Sistem Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Sistem administrasi yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui beberapa aspek berikut:

- **Kecepatan dan Ketepatan Layanan:** Mahasiswa cenderung merasa puas ketika layanan administrasi, seperti pendaftaran, pengambilan transkrip, dan pengurusan dokumen lainnya, dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Keterlambatan dalam proses administrasi sering kali menjadi sumber ketidakpuasan.
- **Transparansi Proses:** Sistem administrasi yang jelas dan transparan, di mana mahasiswa dapat dengan mudah memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan, berkontribusi pada kepuasan mereka. Informasi yang mudah diakses mengenai layanan yang tersedia juga sangat penting.
- **Responsif terhadap Masukan:** Layanan administrasi yang responsif terhadap masukan dan keluhan mahasiswa menunjukkan bahwa institusi menghargai pendapat mereka. Hal ini dapat meningkatkan rasa memiliki dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan.
- **Ketersediaan Layanan Daring:** Dengan adanya layanan administrasi daring, mahasiswa dapat mengakses berbagai layanan tanpa harus datang ke kampus, yang tentunya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mereka.

## **2. Keluhan Utama Mahasiswa Terkait Layanan Administrasi**

Meskipun terdapat beberapa aspek positif, mahasiswa juga mengemukakan sejumlah keluhan terkait layanan administrasi di PIP Semarang, antara lain:



- Lambatnya Proses Administrasi: Banyak mahasiswa mengeluhkan lambatnya proses pengurusan dokumen, seperti transkrip nilai dan surat keterangan, yang dapat menghambat kegiatan akademik mereka.
- Kurangnya Informasi: Beberapa mahasiswa merasa bahwa informasi mengenai prosedur administrasi tidak cukup jelas atau sulit diakses, sehingga mereka mengalami kesulitan dalam memahami langkah-langkah yang harus diambil.
- Keterbatasan Layanan Daring: Meskipun ada layanan daring, beberapa mahasiswa mengeluhkan bahwa tidak semua layanan tersedia secara online, sehingga mereka masih harus datang ke kampus untuk menyelesaikan urusan administrasi.
- Kurangnya Responsivitas: Beberapa mahasiswa merasa bahwa petugas administrasi kurang responsif terhadap pertanyaan dan keluhan yang mereka ajukan, yang dapat menambah frustrasi mereka.

Secara keseluruhan, sistem administrasi dan layanan mahasiswa di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Meskipun terdapat beberapa aspek positif, masih ada tantangan yang perlu diatasi, seperti mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi informasi, dan memperluas layanan daring. Dengan melakukan perbaikan di area tersebut, PIP Semarang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Mengatasi keluhan mahasiswa terkait layanan administrasi di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (PIP Semarang) memerlukan pendekatan yang sistematis dan terencana. Berikut adalah beberapa solusi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi dan memenuhi harapan mahasiswa:

#### 1. Peningkatan Proses Administrasi

- Optimalisasi Proses: Melakukan analisis mendalam terhadap setiap langkah dalam proses administrasi untuk mengidentifikasi dan menghilangkan bottleneck. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan metode lean management untuk meningkatkan efisiensi.
- Pelatihan Staf: Memberikan pelatihan berkala kepada staf administrasi mengenai pelayanan pelanggan dan manajemen waktu. Staf yang terlatih akan lebih mampu menangani permintaan mahasiswa dengan cepat dan efektif.

## 2. Peningkatan Transparansi dan Akses Informasi

- Portal Informasi Daring: Mengembangkan portal informasi yang komprehensif dan mudah diakses, di mana mahasiswa dapat menemukan semua informasi terkait prosedur administrasi, persyaratan, dan waktu pemrosesan.
- Sosialisasi Prosedur: Mengadakan sesi sosialisasi atau workshop untuk mahasiswa baru mengenai prosedur administrasi yang ada, sehingga mereka lebih memahami langkah-langkah yang harus diambil.

## 3. Pengembangan Layanan Daring

- Ekspansi Layanan Daring: Memperluas layanan administrasi yang tersedia secara daring, termasuk pendaftaran, pengambilan transkrip, dan pengajuan dokumen lainnya. Hal ini akan mengurangi kebutuhan mahasiswa untuk datang ke kampus.
- Aplikasi Mobile: Mengembangkan aplikasi mobile yang memungkinkan mahasiswa untuk mengakses layanan administrasi, mendapatkan informasi, dan mengajukan keluhan secara langsung dari perangkat mereka.

## 4. Meningkatkan Responsivitas Layanan

- Sistem Pengaduan yang Efektif: Membangun sistem pengaduan yang mudah digunakan, di mana mahasiswa dapat menyampaikan keluhan dan mendapatkan tanggapan dalam waktu yang wajar. Ini dapat mencakup penggunaan platform daring atau aplikasi khusus.
- Tim Respons Cepat: Membentuk tim khusus yang bertugas untuk menangani keluhan mahasiswa secara cepat dan efisien. Tim ini harus memiliki wewenang untuk mengambil keputusan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah.

## 5. Meningkatkan Keterlibatan Mahasiswa

- Forum Diskusi: Mengadakan forum diskusi secara berkala antara mahasiswa dan pihak administrasi untuk mendengarkan langsung masukan dan keluhan mahasiswa. Ini juga dapat menjadi ajang untuk menjelaskan kebijakan dan prosedur yang ada.
- Survei Kepuasan: Melakukan survei kepuasan secara rutin untuk mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa mengenai layanan administrasi. Hasil survei ini dapat digunakan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Dengan menerapkan solusi-solusi di atas, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan administrasi dan mengatasi keluhan mahasiswa. Pendekatan yang proaktif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa akan menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap institusi.

#### **4.2.2 Analisis Faktor Eksternal**

##### **4.2.2.1 Tuntutan Industri Pelayaran dan Standar Internasional**

Tuntutan dari industri pelayaran dan standar internasional menjadi faktor eksternal yang signifikan. Institusi pendidikan harus beradaptasi dengan kebutuhan industri untuk memastikan lulusannya siap kerja. Penelitian oleh Rahmidini menunjukkan bahwa "banyak sekolah di Indonesia yang masih kurang elemen dasar untuk mendukung pembelajaran siswa" (Rahmidini, 2015)

Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (PIP Semarang) memiliki peran penting dalam mempersiapkan tenaga kerja yang kompeten di bidang pelayaran. Untuk itu, institusi ini harus mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan industri pelayaran yang terus berkembang serta memenuhi standar internasional yang berlaku. Berikut adalah analisis mengenai bagaimana PIP Semarang menyesuaikan diri dengan tuntutan industri pelayaran dan standar internasional yang harus dipenuhi.

#### **1. Penyesuaian PIP Semarang dengan Tuntutan Industri Pelayaran**

PIP Semarang melakukan berbagai upaya untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan industri pelayaran, antara lain:

- **Kurikulum yang Relevan:** PIP Semarang secara berkala melakukan evaluasi dan pembaruan kurikulum untuk memastikan bahwa materi yang diajarkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan terbaru di industri pelayaran. Hal ini mencakup penambahan mata kuliah yang relevan dengan teknologi terbaru dan praktik terbaik dalam pelayaran.
- **Kerjasama dengan Industri:** PIP Semarang menjalin kemitraan dengan berbagai perusahaan pelayaran dan lembaga terkait untuk mendapatkan masukan mengenai kebutuhan industri. Kerjasama ini juga mencakup program magang bagi mahasiswa, yang memberikan mereka pengalaman langsung di lapangan.
- **Pelatihan dan Sertifikasi:** PIP Semarang menyediakan program pelatihan dan sertifikasi yang sesuai dengan standar industri, seperti pelatihan keselamatan

pelayaran, manajemen risiko, dan penggunaan teknologi navigasi modern. Ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa agar siap menghadapi tantangan di dunia kerja.

- Fasilitas Praktik yang Memadai: PIP Semarang terus berinvestasi dalam fasilitas praktik, seperti simulator kapal dan laboratorium, untuk memberikan pengalaman belajar yang realistis bagi mahasiswa. Fasilitas ini dirancang untuk mencerminkan kondisi nyata di industri pelayaran.

## **2. Standar Internasional yang Harus Dipenuhi oleh PIP Semarang**

Untuk memastikan bahwa lulusannya memenuhi kualifikasi yang diakui secara internasional, PIP Semarang harus mematuhi berbagai standar internasional, antara lain:

- Standar IMO (International Maritime Organization): PIP Semarang harus memenuhi standar yang ditetapkan oleh IMO, terutama dalam hal pendidikan dan pelatihan untuk pelaut. Ini termasuk mengikuti Konvensi STCW (Standards of Training, Certification, and Watchkeeping for Seafarers) yang mengatur kualifikasi dan pelatihan pelaut.
- ISO 9001: PIP Semarang perlu menerapkan sistem manajemen mutu yang sesuai dengan standar ISO 9001. Standar ini berfokus pada peningkatan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional, yang sangat penting dalam konteks pendidikan tinggi.
- ISO 14001: Dalam upaya untuk mendukung keberlanjutan lingkungan, PIP Semarang juga harus mempertimbangkan penerapan standar ISO 14001, yang berkaitan dengan sistem manajemen lingkungan. Hal ini penting mengingat industri pelayaran semakin menekankan pada praktik ramah lingkungan.
- Akreditasi Nasional dan Internasional: PIP Semarang harus berusaha untuk mendapatkan akreditasi dari lembaga akreditasi nasional dan internasional, yang akan menambah kredibilitas program pendidikan yang ditawarkan. Akreditasi ini mencakup evaluasi terhadap kurikulum, fasilitas, dan kualitas pengajaran.

Dengan menyesuaikan diri terhadap tuntutan industri pelayaran dan memenuhi standar internasional, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dapat memastikan bahwa lulusannya siap untuk menghadapi tantangan di dunia kerja. Upaya ini tidak hanya meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan, tetapi juga memperkuat reputasi PIP Semarang sebagai institusi pendidikan yang berkomitmen terhadap pengembangan sumber daya manusia di sektor pelayaran.

#### **4.2.2.2 Perubahan Teknologi dan Inovasi**

Perkembangan teknologi yang cepat dalam sektor pelayaran juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Institusi harus mengintegrasikan teknologi terbaru dalam proses pembelajaran. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (PIP Semarang) tidak terkecuali dalam hal ini. Institusi ini telah mengadopsi berbagai teknologi dan inovasi untuk meningkatkan proses pembelajaran dan metode pengajaran. Berikut adalah analisis mengenai teknologi yang telah diimplementasikan dan pengaruhnya terhadap metode pengajaran di PIP Semarang.

##### **1. Teknologi yang Telah Diimplementasikan dalam Proses Pembelajaran**

PIP Semarang telah mengintegrasikan beberapa teknologi dalam proses pembelajaran, antara lain:

- **Simulator Kapal:** Salah satu teknologi utama yang digunakan adalah simulator kapal, yang memungkinkan mahasiswa untuk berlatih navigasi dan manuver kapal dalam lingkungan yang aman dan terkendali. Simulator ini dirancang untuk meniru kondisi nyata di laut, sehingga mahasiswa dapat memperoleh pengalaman praktis yang berharga.
- **E-Learning dan Platform Pembelajaran Daring:** PIP Semarang telah mengembangkan platform e-learning yang memungkinkan mahasiswa untuk mengakses materi pembelajaran secara daring. Ini mencakup video pembelajaran, modul interaktif, dan forum diskusi yang memfasilitasi pembelajaran jarak jauh.
- **Perangkat Lunak Manajemen Pembelajaran:** Penggunaan Learning Management System (LMS) membantu dosen dalam mengelola materi ajar, penilaian, dan interaksi dengan mahasiswa. LMS ini memungkinkan pengumpulan tugas secara online dan memberikan umpan balik yang cepat kepada mahasiswa.



- Teknologi Augmented Reality (AR) dan Virtual Reality (VR): PIP Semarang mulai mengeksplorasi penggunaan AR dan VR untuk memberikan pengalaman belajar yang lebih imersif. Teknologi ini dapat digunakan untuk simulasi situasi pelayaran yang kompleks, sehingga mahasiswa dapat belajar dengan cara yang lebih interaktif.
- Aplikasi Mobile: Pengembangan aplikasi mobile untuk memudahkan akses informasi akademik, pengumuman, dan layanan administrasi juga telah diterapkan. Aplikasi ini memungkinkan mahasiswa untuk tetap terhubung dengan institusi kapan saja dan di mana saja.

## **2. Pengaruh Perubahan Teknologi terhadap Metode Pengajaran di PIP Semarang**

Perubahan teknologi telah membawa dampak yang signifikan terhadap metode pengajaran di PIP Semarang, antara lain:

- Pembelajaran Berbasis Proyek: Dengan adanya teknologi, dosen dapat menerapkan metode pembelajaran berbasis proyek yang lebih efektif. Mahasiswa dapat bekerja dalam kelompok untuk menyelesaikan proyek yang relevan dengan industri pelayaran, menggunakan teknologi yang telah dipelajari.
- Interaktivitas yang Meningkat: Teknologi seperti simulator dan platform e-learning memungkinkan interaksi yang lebih baik antara dosen dan mahasiswa. Dosen dapat memberikan umpan balik secara langsung dan mahasiswa dapat berpartisipasi aktif dalam diskusi dan kegiatan belajar.
- Personalisasi Pembelajaran: Dengan adanya teknologi, mahasiswa dapat belajar sesuai dengan kecepatan dan gaya belajar masing-masing. Platform e-learning memungkinkan mahasiswa untuk mengulang materi yang sulit dipahami dan mengakses sumber belajar tambahan.
- Penggunaan Data untuk Peningkatan Kualitas: Teknologi memungkinkan pengumpulan data mengenai kinerja mahasiswa, yang dapat digunakan untuk menganalisis efektivitas metode pengajaran. Dosen dapat menyesuaikan pendekatan mereka berdasarkan data tersebut untuk meningkatkan hasil belajar.

- **Peningkatan Keterampilan Digital:** Dengan mengintegrasikan teknologi dalam pembelajaran, mahasiswa tidak hanya belajar materi akademik, tetapi juga mengembangkan keterampilan digital yang sangat dibutuhkan di dunia kerja saat ini.

Implementasi teknologi dan inovasi di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang telah membawa perubahan positif dalam proses pembelajaran dan metode pengajaran. Dengan memanfaatkan teknologi modern, PIP Semarang dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan, mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi tantangan di industri pelayaran, serta menciptakan lingkungan belajar yang lebih interaktif dan efektif.

#### **4.2.2.3 Harapan dan Ekspektasi Mahasiswa dan Orang Tua**

Harapan dan ekspektasi dari mahasiswa dan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan juga menjadi faktor penting. Mereka menginginkan pendidikan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga lingkungan belajar yang kondusif.

Kualitas pelayanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (PIP Semarang) menjadi perhatian utama baik bagi mahasiswa maupun orang tua. Harapan dan ekspektasi mereka terhadap institusi ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan keberhasilan pendidikan yang diterima. Berikut adalah analisis mengenai harapan utama mahasiswa dan orang tua serta bagaimana institusi mengukur dan memenuhi ekspektasi tersebut.

##### **1. Harapan Utama Mahasiswa dan Orang Tua**

Mahasiswa dan orang tua memiliki beberapa harapan utama terkait kualitas pelayanan di PIP Semarang, antara lain:

- **Kualitas Pendidikan yang Tinggi:** Mahasiswa berharap mendapatkan pendidikan yang berkualitas, dengan kurikulum yang relevan dan pengajaran yang efektif. Orang tua juga mengharapkan bahwa anak mereka akan memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk bersaing di industri pelayaran.
- **Fasilitas yang Memadai:** Harapan akan fasilitas yang baik, seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, dan akses ke teknologi modern, menjadi penting bagi mahasiswa dan orang tua. Fasilitas yang memadai dianggap dapat mendukung proses pembelajaran yang lebih baik.

- Layanan Administrasi yang Efisien: Mahasiswa dan orang tua mengharapkan layanan administrasi yang cepat, transparan, dan responsif. Proses pendaftaran, pengambilan transkrip, dan pengelolaan dokumen lainnya harus dilakukan dengan efisien untuk menghindari keterlambatan yang dapat mengganggu kegiatan akademik.
- Dukungan Karir dan Penempatan Kerja: Orang tua berharap bahwa PIP Semarang dapat memberikan dukungan dalam hal penempatan kerja setelah lulus. Mahasiswa juga menginginkan adanya program magang dan kerja sama dengan industri yang dapat membantu mereka mendapatkan pengalaman kerja yang relevan.
- Lingkungan Belajar yang Kondusif: Mahasiswa mengharapkan lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan mendukung interaksi sosial yang positif. Hal ini mencakup fasilitas rekreasi dan dukungan kesehatan mental.

## 2. Pengukuran dan Pemenuhan Ekspektasi

Untuk mengukur dan memenuhi ekspektasi mahasiswa dan orang tua, PIP Semarang dapat melakukan beberapa langkah strategis, antara lain:

- Survei Kepuasan Mahasiswa dan Orang Tua: Melakukan survei secara berkala untuk mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa dan orang tua mengenai berbagai aspek pelayanan, termasuk kualitas pendidikan, fasilitas, dan layanan administrasi. Hasil survei ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.
- Forum Diskusi dan Pertemuan Rutin: Mengadakan forum diskusi atau pertemuan rutin dengan mahasiswa dan orang tua untuk mendengarkan langsung harapan dan keluhan mereka. Ini juga dapat menjadi kesempatan untuk menjelaskan kebijakan dan program yang ada di PIP Semarang.
- Evaluasi Kinerja Dosen dan Staf: Melakukan evaluasi kinerja dosen dan staf administrasi secara berkala untuk memastikan bahwa mereka memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Pelatihan dan pengembangan profesional juga perlu diberikan untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan layanan.

- **Peningkatan Fasilitas dan Infrastruktur:** Secara berkelanjutan melakukan investasi dalam fasilitas dan infrastruktur untuk memastikan bahwa mereka memenuhi kebutuhan mahasiswa. Ini termasuk pembaruan ruang kelas, laboratorium, dan teknologi yang digunakan dalam proses pembelajaran.
- **Program Penempatan Kerja dan Magang:** Membangun kemitraan yang kuat dengan industri untuk menyediakan program magang dan penempatan kerja bagi mahasiswa. Hal ini tidak hanya memenuhi harapan orang tua, tetapi juga meningkatkan daya saing lulusan di pasar kerja.

Harapan dan ekspektasi mahasiswa serta orang tua terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang sangat beragam dan mencakup berbagai aspek pendidikan. Dengan melakukan pengukuran yang tepat dan mengambil langkah-langkah strategis untuk memenuhi ekspektasi tersebut, PIP Semarang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan orang tua, serta menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik dan lebih produktif.

### **4.3 Strategi yang Dapat Diterapkan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PIP Semarang**

#### **4.3.1 Strategi Peningkatan Akademik**

##### **4.3.1.1 Pengembangan Kurikulum Berbasis Kompetensi**

Pengembangan kurikulum berbasis kompetensi merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan di PIP Semarang. Kurikulum ini dirancang untuk memastikan bahwa lulusan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan kebutuhan industri. Dengan fokus pada kompetensi, institusi dapat menyesuaikan materi pembelajaran agar lebih aplikatif dan sesuai dengan perkembangan teknologi dan pasar kerja. Kurikulum berbasis kompetensi dapat meningkatkan keterlibatan siswa dan mempersiapkan mereka lebih baik untuk tantangan profesional.

Pengembangan kurikulum berbasis kompetensi (KBK) merupakan salah satu strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas lulusan di Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang. Berikut adalah penjelasan mengenai bagaimana kurikulum ini dapat meningkatkan kualitas lulusan dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mengembangkannya.

#### **Kurikulum Berbasis Kompetensi Dapat Meningkatkan Kualitas Lulusan**

Kurikulum berbasis kompetensi berfokus pada pengembangan keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Beberapa manfaat dari penerapan KBK antara lain:

- **Relevansi dengan Kebutuhan Industri:** KBK dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik industri, sehingga lulusan lebih siap untuk menghadapi tantangan di dunia kerja. Hal ini penting, terutama di sektor pelayaran yang terus berkembang. Menurut penelitian, kurikulum yang berbasis kompetensi dapat meningkatkan kesesuaian antara pendidikan dan kebutuhan industri, sehingga lulusan lebih siap kerja (Wikarsih, 2010).
- **Pengembangan Keterampilan Praktis:** Kurikulum ini menekankan pada keterampilan praktis yang dapat langsung diterapkan di lapangan, meningkatkan employability lulusan. Misalnya, pelatihan langsung di kapal atau simulasi situasi nyata di pelabuhan. Hal ini sejalan dengan panduan yang menyatakan bahwa kurikulum berbasis kompetensi harus mencakup elemen praktis yang relevan (Boediono, 2002).
- **Peningkatan Motivasi dan Keterlibatan Siswa:** Dengan pendekatan yang lebih interaktif dan berbasis proyek, siswa lebih termotivasi untuk belajar dan terlibat aktif dalam proses pendidikan. Penelitian menunjukkan bahwa metode pembelajaran yang aktif dapat meningkatkan motivasi siswa (Basani, 2017).
- **Evaluasi Berbasis Hasil:** KBK memungkinkan evaluasi yang lebih objektif terhadap kompetensi siswa, sehingga memudahkan dalam mengukur pencapaian dan perbaikan yang diperlukan. Ini penting untuk memastikan bahwa lulusan memiliki keterampilan yang diharapkan oleh industri (FSIP, 2020).

### **Langkah-langkah untuk Mengembangkan Kurikulum Berbasis Kompetensi**

Pengembangan kurikulum berbasis kompetensi memerlukan beberapa langkah strategis, antara lain:

1. **Analisis Kebutuhan:** Melakukan analisis mendalam terhadap kebutuhan industri dan pasar kerja untuk menentukan kompetensi yang harus dimiliki oleh lulusan. Ini bisa dilakukan melalui survei, wawancara dengan pemangku kepentingan, dan studi kasus.
2. **Desain Kurikulum:** Mengembangkan struktur kurikulum yang mencakup mata pelajaran, modul, dan metode pengajaran yang sesuai dengan kompetensi yang telah diidentifikasi. Ini termasuk integrasi teori dan praktik.



3. **Pelatihan Dosen:** Memberikan pelatihan kepada dosen untuk memastikan mereka memahami dan dapat mengimplementasikan kurikulum berbasis kompetensi dengan efektif. Pelatihan ini juga mencakup penggunaan metode pengajaran yang inovatif.
4. **Implementasi dan Uji Coba:** Melaksanakan kurikulum dalam skala kecil untuk menguji efektivitasnya. Mengumpulkan umpan balik dari siswa dan dosen untuk melakukan perbaikan yang diperlukan.
5. **Evaluasi dan Revisi:** Secara berkala mengevaluasi kurikulum untuk memastikan bahwa ia tetap relevan dengan perkembangan industri dan kebutuhan siswa. Revisi dilakukan berdasarkan hasil evaluasi dan umpan balik.
6. **Kolaborasi dengan Industri:** Membangun kemitraan dengan industri untuk memastikan bahwa kurikulum selalu sesuai dengan kebutuhan pasar dan untuk menyediakan kesempatan magang bagi siswa.

Pengembangan kurikulum berbasis kompetensi di PIP Semarang dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas lulusan. Dengan fokus pada keterampilan praktis dan relevansi industri, lulusan diharapkan dapat lebih siap menghadapi tantangan di dunia kerja. Implementasi yang efektif memerlukan analisis kebutuhan yang mendalam, desain kurikulum yang tepat, pelatihan dosen, serta evaluasi dan revisi yang berkelanjutan.

#### **4.3.1.2 Peningkatan Kualifikasi dan Pelatihan Tenaga Pengajar**

Peningkatan kualifikasi dan pelatihan tenaga pengajar adalah strategi kunci untuk memastikan bahwa pengajaran yang diberikan berkualitas tinggi. Pelatihan berkelanjutan dan pengembangan profesional bagi dosen dapat meningkatkan metode pengajaran dan pemahaman mereka tentang materi yang diajarkan. Pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan dapat meningkatkan efektivitas pengajaran dan hasil belajar siswa.

Peningkatan kualifikasi tenaga pengajar merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Berikut adalah penjelasan mengenai program pelatihan yang efektif dan metode evaluasi efektivitas pelatihan tersebut.

### **Program Pelatihan yang Efektif**

#### **1. Pelatihan Berbasis Kompetensi**

- Program pelatihan yang berfokus pada pengembangan kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan personal guru terbukti efektif. Pelatihan ini mencakup

penguasaan metode pengajaran, penggunaan teknologi pendidikan, dan manajemen kelas yang baik. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan dapat meningkatkan keterampilan mengajar guru secara signifikan (Raihan, 2025).

## **2. Model Pelatihan Blended Learning**

- Menggabungkan pembelajaran tatap muka dengan pembelajaran daring (online) dapat meningkatkan akses dan efektivitas pelatihan. Model ini memungkinkan guru untuk belajar secara fleksibel dan menerapkan pengetahuan yang diperoleh dalam konteks nyata di kelas.

## **3. Peer Teaching**

- Metode peer teaching, di mana guru saling mengajar dan memberikan umpan balik, juga terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan mengajar. Penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi antar guru dapat memperkuat pemahaman dan penerapan metode pengajaran yang baru (Noviana, 2024)

## **4. Pelatihan Berbasis Proyek**

- Pelatihan yang melibatkan proyek nyata atau studi kasus dapat membantu guru menerapkan teori dalam praktik. Ini meningkatkan keterlibatan dan motivasi guru untuk belajar dan berinovasi dalam pengajaran mereka (Manjakani, 2024).

## **Metode Evaluasi Efektivitas Pelatihan**

### **1. Evaluasi Pra dan Pasca Pelatihan**

- Menggunakan data dari tes kompetensi sebelum dan sesudah pelatihan untuk mengukur peningkatan keterampilan. Misalnya, analisis nilai Uji Kompetensi Guru (UKG) sebelum dan sesudah pelatihan menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kompetensi (Sabon, 2019).

### **2. Observasi Kelas**

- Melakukan observasi langsung terhadap praktik mengajar guru setelah mengikuti pelatihan. Observasi ini dapat memberikan wawasan tentang penerapan metode yang dipelajari dan dampaknya terhadap proses belajar mengajar di kelas.

### 3. Survei dan Kuesioner

- Mengumpulkan umpan balik dari peserta pelatihan mengenai kepuasan dan relevansi pelatihan. Kuesioner ini dapat mencakup pertanyaan tentang kualitas materi, pengajaran, dan dukungan yang diterima selama pelatihan (Shodiq, 2021).

### 4. Analisis Dampak pada Prestasi Siswa

- Mengukur dampak pelatihan terhadap prestasi akademik siswa. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan mengajar guru berhubungan langsung dengan peningkatan hasil belajar siswa (Kuswara K. , 2024).

Program pelatihan yang efektif untuk meningkatkan kualifikasi tenaga pengajar harus berfokus pada pengembangan kompetensi yang komprehensif dan berkelanjutan. Evaluasi efektivitas pelatihan dapat dilakukan melalui berbagai metode, termasuk analisis data kompetensi, observasi kelas, dan umpan balik dari peserta. Dengan pendekatan yang tepat, pelatihan dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pendidikan.

#### 4.3.2 Strategi Peningkatan Fasilitas dan Teknologi

##### 4.3.2.1 Modernisasi Fasilitas Kampus dan Laboratorium

Modernisasi fasilitas kampus dan laboratorium adalah langkah penting untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Fasilitas yang modern dan lengkap dapat mendukung proses pembelajaran yang lebih interaktif dan praktis. Fasilitas yang baik dapat meningkatkan motivasi belajar siswa dan memungkinkan mereka untuk lebih terlibat dalam kegiatan praktikum.

Modernisasi fasilitas kampus dan laboratorium merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan pengalaman belajar mahasiswa. Berikut adalah analisis mengenai fasilitas yang paling mendesak untuk dimodernisasi dan bagaimana modernisasi tersebut dapat meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa.

#### Fasilitas yang Paling Mendesak untuk Dimodernisasi

##### 1. Laboratorium Praktikum:

- **Kebutuhan:** Banyak laboratorium di perguruan tinggi yang masih menggunakan peralatan lama yang tidak sesuai dengan perkembangan teknologi terkini. Modernisasi laboratorium dengan peralatan terbaru sangat penting untuk mendukung pembelajaran praktis.

- **Dampak:** Dengan peralatan modern, mahasiswa dapat melakukan eksperimen yang lebih kompleks dan relevan dengan industri saat ini, meningkatkan pemahaman dan keterampilan praktis mereka.

## 2. Ruang Kelas dan Ruang Diskusi:

- **Kebutuhan:** Ruang kelas yang nyaman dan dilengkapi dengan teknologi audio-visual yang baik sangat penting untuk mendukung proses belajar mengajar.
- **Dampak:** Ruang kelas yang modern dapat meningkatkan interaksi antara dosen dan mahasiswa, serta memfasilitasi metode pembelajaran yang lebih interaktif dan kolaboratif.

## 3. Fasilitas Teknologi Informasi:

- **Kebutuhan:** Infrastruktur TI yang kuat, termasuk akses internet cepat dan perangkat keras yang memadai, sangat penting untuk mendukung pembelajaran digital.
- **Dampak:** Akses yang baik terhadap sumber daya online dan platform pembelajaran digital dapat memperluas wawasan mahasiswa dan memfasilitasi pembelajaran mandiri.

## 4. Ruang Kreatif dan Inovasi:

- **Kebutuhan:** Fasilitas seperti maker space atau ruang inovasi yang dilengkapi dengan alat-alat kreatif dan teknologi terbaru.
- **Dampak:** Ruang ini dapat mendorong mahasiswa untuk berinovasi dan berkolaborasi dalam proyek-proyek kreatif, yang sangat penting dalam era industri 4.0.

## Modernisasi Fasilitas Dapat Meningkatkan Pengalaman Belajar Mahasiswa

### 1. Peningkatan Kualitas Pembelajaran:

- Modernisasi fasilitas memungkinkan penggunaan metode pembelajaran yang lebih efektif, seperti pembelajaran berbasis proyek dan pembelajaran kolaboratif. Hal ini dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam proses belajar.

## **2. Akses ke Teknologi Terkini:**

- Dengan fasilitas yang modern, mahasiswa dapat mengakses teknologi terbaru yang relevan dengan bidang studi mereka. Ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis mereka tetapi juga mempersiapkan mereka untuk memasuki dunia kerja yang semakin kompetitif.

## **3. Lingkungan Belajar yang Menarik:**

- Fasilitas yang nyaman dan menarik dapat meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar. Ruang yang dirancang dengan baik dapat menciptakan suasana yang mendukung kreativitas dan inovasi.

## **4. Kolaborasi dan Interaksi:**

- Ruang yang dirancang untuk kolaborasi dapat meningkatkan interaksi antara mahasiswa, dosen, dan industri. Ini penting untuk membangun jaringan profesional dan meningkatkan peluang karir mahasiswa.

## **5. Pengembangan Keterampilan Soft Skills:**

- Fasilitas modern yang mendukung kegiatan ekstrakurikuler dan proyek kolaboratif dapat membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan soft skills, seperti komunikasi, kerja tim, dan kepemimpinan.

Modernisasi fasilitas kampus dan laboratorium adalah langkah strategis yang tidak hanya memenuhi kebutuhan mendesak akan peralatan dan teknologi terbaru, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan pengalaman belajar mahasiswa. Dengan fasilitas yang lebih baik, mahasiswa akan lebih siap menghadapi tantangan di dunia kerja dan berkontribusi positif terhadap masyarakat.

Pusat Informasi dan Pengembangan (PIP) Semarang merupakan salah satu institusi yang berperan penting dalam pengembangan pendidikan dan teknologi di wilayah Semarang. Dalam konteks modernisasi fasilitas dan teknologi, berikut adalah analisis mengenai langkah-langkah yang dapat diambil oleh PIP Semarang untuk meningkatkan fasilitas dan pengalaman belajar mahasiswa.



## Fasilitas yang Perlu Dimodernisasi di PIP Semarang

### 1. Laboratorium Komputer dan Teknologi Informasi:

- **Kebutuhan:** Laboratorium komputer yang dilengkapi dengan perangkat keras dan perangkat lunak terbaru sangat penting untuk mendukung pembelajaran berbasis teknologi.
- **Dampak:** Mahasiswa dapat belajar menggunakan perangkat lunak terkini yang relevan dengan industri, seperti software desain, pemrograman, dan analisis data.

### 2. Ruang Kelas Interaktif:

- **Kebutuhan:** Ruang kelas yang dilengkapi dengan teknologi interaktif seperti proyektor pintar, papan tulis digital, dan sistem audio yang baik.
- **Dampak:** Meningkatkan interaksi antara dosen dan mahasiswa, serta memfasilitasi metode pembelajaran yang lebih dinamis dan menarik.

### 3. Fasilitas Pembelajaran Jarak Jauh:

- **Kebutuhan:** Infrastruktur untuk mendukung pembelajaran online, termasuk platform e-learning dan akses internet yang cepat.
- **Dampak:** Memungkinkan mahasiswa untuk mengikuti kelas dari jarak jauh, memperluas akses pendidikan bagi mereka yang tidak dapat hadir secara fisik.

### 4. Ruang Kreatif dan Inovasi:

- **Kebutuhan:** Ruang yang dirancang untuk mendukung kegiatan kreatif, seperti maker space atau laboratorium inovasi.
- **Dampak:** Mendorong mahasiswa untuk berkolaborasi dalam proyek-proyek inovatif dan mengembangkan keterampilan praktis.

### 5. Fasilitas Olahraga dan Rekreasi:

- **Kebutuhan:** Fasilitas olahraga yang memadai untuk mendukung kesehatan dan kesejahteraan mahasiswa.
- **Dampak:** Meningkatkan keseimbangan antara akademik dan kegiatan fisik, yang penting untuk kesehatan mental dan fisik mahasiswa.

## **Meningkatkan Pengalaman Belajar Mahasiswa di PIP Semarang**

### **1. Peningkatan Kualitas Pembelajaran:**

- Dengan fasilitas yang modern, PIP Semarang dapat menawarkan metode pembelajaran yang lebih efektif, seperti pembelajaran berbasis proyek dan kolaboratif, yang dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa.

### **2. Akses ke Teknologi Terkini:**

- Mahasiswa akan mendapatkan akses ke teknologi terbaru yang relevan dengan bidang studi mereka, mempersiapkan mereka untuk memasuki dunia kerja yang kompetitif.

### **3. Lingkungan Belajar yang Menarik:**

- Fasilitas yang nyaman dan menarik dapat meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar, menciptakan suasana yang mendukung kreativitas dan inovasi.

### **4. Kolaborasi dan Interaksi:**

- Ruang yang dirancang untuk kolaborasi dapat meningkatkan interaksi antara mahasiswa, dosen, dan industri, membangun jaringan profesional yang penting untuk karir mereka.

### **5. Pengembangan Keterampilan Soft Skills:**

- Fasilitas yang mendukung kegiatan ekstrakurikuler dan proyek kolaboratif dapat membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan soft skills, seperti komunikasi, kerja tim, dan kepemimpinan.

PIP Semarang memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui modernisasi fasilitas dan teknologi. Dengan langkah-langkah yang tepat, PIP Semarang dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik, meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa, dan mempersiapkan mereka untuk tantangan di dunia kerja. Modernisasi ini tidak hanya akan memberikan manfaat bagi mahasiswa, tetapi juga bagi masyarakat dan industri di sekitar Semarang.

#### **4.3.2.2 Implementasi Teknologi Terkini dalam Proses Pembelajaran**

Implementasi teknologi terkini dalam proses pembelajaran dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengajaran. Teknologi seperti e-learning, simulasi, dan alat digital lainnya dapat

membuat pembelajaran lebih menarik dan interaktif. Penggunaan teknologi dalam pendidikan dapat meningkatkan pemahaman siswa dan memungkinkan pembelajaran yang lebih fleksibel.

Dalam konteks pendidikan di PIP Semarang, implementasi teknologi terkini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Berikut adalah beberapa teknologi yang relevan dan tantangan yang mungkin dihadapi dalam integrasinya.

### **Teknologi yang Relevan untuk PIP Semarang**

#### **1. E-Learning dan Platform Digital:**

- **Deskripsi:** Penggunaan platform e-learning seperti Moodle atau Google Classroom memungkinkan pembelajaran jarak jauh dan akses materi pembelajaran yang lebih fleksibel.
- **Manfaat:** Meningkatkan aksesibilitas pendidikan, terutama bagi siswa di daerah terpencil.

#### **2. Kecerdasan Buatan (AI):**

- **Deskripsi:** AI dapat digunakan untuk personalisasi pembelajaran, analisis data siswa, dan pengembangan konten pembelajaran yang adaptif.
- **Manfaat:** Meningkatkan efektivitas pembelajaran dengan menyesuaikan materi sesuai dengan kebutuhan siswa.

#### **3. Augmented Reality (AR) dan Virtual Reality (VR):**

- **Deskripsi:** Teknologi AR dan VR dapat digunakan untuk menciptakan pengalaman belajar yang imersif, terutama dalam bidang teknik dan pelayaran.
- **Manfaat:** Memungkinkan siswa untuk belajar melalui simulasi yang realistis, meningkatkan pemahaman konsep-konsep kompleks.

#### **4. Internet of Things (IoT):**

- **Deskripsi:** Mengintegrasikan perangkat IoT dalam pembelajaran untuk memantau dan mengelola lingkungan belajar.
- **Manfaat:** Meningkatkan interaktivitas dan keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran.

## Tantangan dalam Mengintegrasikan Teknologi Baru

### 1. Kesenjangan Digital:

- **Deskripsi:** Banyak siswa di daerah terpencil yang tidak memiliki akses yang memadai terhadap perangkat teknologi dan internet.
- **Solusi:** Membangun infrastruktur teknologi yang lebih baik dan menyediakan perangkat kepada siswa yang membutuhkan.

### 2. Keterbatasan Infrastruktur:

- **Deskripsi:** Keterbatasan akses internet yang stabil dan cepat menjadi penghalang utama dalam penerapan teknologi pendidikan.
- **Solusi:** Kerja sama antara pemerintah dan sektor swasta untuk membangun infrastruktur yang diperlukan.

### 3. Kurangnya Pelatihan untuk Guru:

- **Deskripsi:** Banyak guru yang belum terlatih dalam penggunaan teknologi pendidikan yang baru.
- **Solusi:** Menyelenggarakan program pelatihan dan workshop untuk meningkatkan kompetensi digital guru.

### 4. Resistensi terhadap Perubahan:

- **Deskripsi:** Beberapa pendidik dan siswa mungkin merasa nyaman dengan metode pembelajaran tradisional dan enggan beradaptasi dengan teknologi baru.
- **Solusi:** Membangun kesadaran akan manfaat teknologi dalam pendidikan melalui kampanye dan demonstrasi.

Implementasi teknologi terkini di PIP Semarang menawarkan banyak peluang untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Namun, tantangan seperti kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya pelatihan bagi guru perlu diatasi agar teknologi dapat diintegrasikan secara efektif dalam kurikulum. Dengan pendekatan yang tepat, teknologi dapat

menjadi alat yang sangat berharga dalam mempersiapkan siswa untuk menghadapi tantangan di masa depan.

### **Kapasitas Ruang Makan Taruna yang Tidak Memadai dan Dampaknya terhadap Kenyamanan, Waktu Layanan, dan Mutu Pelayanan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa permasalahan kapasitas ruang makan taruna merupakan salah satu isu paling krusial yang memengaruhi kenyamanan serta efektivitas layanan di lingkungan PIP Semarang. Kapasitas ruangan yang tidak sebanding dengan jumlah taruna menyebabkan terjadinya penumpukan pada jam makan puncak, memunculkan antrean panjang, serta memperpanjang waktu tunggu sebelum taruna mendapatkan pelayanan makan. Kondisi ini berdampak langsung pada penurunan efisiensi waktu makan, terganggunya jadwal kegiatan harian taruna, serta berpotensi menurunkan kualitas pembinaan kedisiplinan.

Selain itu, tata letak meja dan kursi yang belum optimal turut memperburuk daya tampung ruangan. “Dead space” atau area yang tidak termanfaatkan secara maksimal mengurangi ruang gerak dan menyebabkan alur pergerakan taruna menjadi tidak lancar. Dampak lainnya adalah menurunnya kenyamanan termal akibat ventilasi serta sistem pendingin yang tidak mampu menahan peningkatan suhu ruangan ketika penuh. Hal ini bukan hanya mengganggu kenyamanan fisik, tetapi juga menimbulkan risiko kesehatan akibat kepadatan ruang yang terlalu tinggi.

Minimnya pengaturan sistem alur masuk–keluar serta belum adanya mekanisme *shift* makan yang terstruktur juga menyebabkan distribusi taruna tidak merata pada setiap waktu layanan. Tanpa regulasi alur yang jelas, taruna cenderung datang bersamaan sehingga memperparah antrean dan kepadatan. Kelemahan ini mengindikasikan bahwa permasalahan kapasitas bukan hanya bersifat fisik, tetapi juga mencerminkan kurang optimalnya manajemen operasional ruang makan.

Namun demikian, analisis SWOT menunjukkan adanya peluang untuk perbaikan, seperti optimalisasi layout, penerapan *shift* makan, pemanfaatan ruang alternatif, serta digitalisasi informasi jadwal makan. Pemanfaatan peluang ini dapat mengurangi beban layanan pada jam puncak, meningkatkan kenyamanan, serta memperbaiki persepsi taruna terhadap mutu pelayanan dasar institusi. Dengan demikian, penanganan masalah kapasitas ruang makan perlu dilakukan secara komprehensif, mencakup perbaikan fisik, penataan ulang operasional, hingga integrasi teknologi pendukung.



### 4.3.3 Strategi Peningkatan Layanan Administratif

#### 4.3.3.1 Optimalisasi Proses Administrasi dan Layanan Mahasiswa

Optimalisasi proses administrasi dan layanan mahasiswa bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan mahasiswa. Dengan proses yang lebih cepat dan sistematis, mahasiswa dapat lebih fokus pada studi mereka. Layanan administratif yang efisien dapat meningkatkan pengalaman mahasiswa dan mengurangi stres terkait proses administratif.

Dalam konteks pendidikan di Indonesia, terutama di PIP Semarang, optimalisasi proses administrasi dan layanan mahasiswa sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Berikut adalah beberapa cara untuk mencapai hal tersebut serta peran teknologi dalam proses ini.

#### 1. Mengoptimalkan Proses Administrasi untuk Meningkatkan Efisiensi

Proses administrasi yang efisien dapat dicapai melalui beberapa langkah strategis:

- **Penerapan Manajemen Pengetahuan:** Penelitian menunjukkan bahwa penerapan arsitektur manajemen pengetahuan dapat meningkatkan efisiensi administrasi. Ini melibatkan pengelolaan informasi dan pengetahuan yang tersebar di antara staf dan pengajar, sehingga memudahkan kolaborasi dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan mengintegrasikan sistem manajemen pengetahuan, institusi pendidikan dapat mengurangi kompleksitas administrasi dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan (Sihombing, 2024).
- **Proses Digitalisasi:** Mengadopsi sistem digital untuk pengelolaan data mahasiswa, pendaftaran, dan layanan akademik lainnya dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk proses manual. Digitalisasi juga memungkinkan akses yang lebih cepat dan mudah bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.
- **Peningkatan Pelatihan Staf:** Memberikan pelatihan yang tepat kepada staf administrasi tentang penggunaan teknologi dan sistem baru dapat meningkatkan efisiensi operasional. Staf yang terlatih dapat menangani masalah dengan lebih cepat dan efektif.
- **Evaluasi dan Umpan Balik:** Melakukan evaluasi berkala terhadap proses administrasi dan meminta umpan balik dari mahasiswa dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Ini juga menciptakan budaya perbaikan berkelanjutan dalam layanan administrasi.

## 2. Peran Teknologi dalam Meningkatkan Layanan Administrasi

Teknologi memainkan peran krusial dalam meningkatkan layanan administrasi di institusi pendidikan. Beberapa aspek pentingnya meliputi:

- **Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIM):** Implementasi SIM yang terintegrasi memungkinkan pengelolaan data mahasiswa, akademik, dan administrasi secara efisien. Sistem ini dapat mengotomatiskan banyak proses, mengurangi kesalahan manusia, dan mempercepat akses informasi.
- **Platform Layanan Online:** Dengan adanya platform layanan online, mahasiswa dapat mengakses berbagai layanan administrasi seperti pendaftaran, pengajuan beasiswa, dan konsultasi akademik tanpa harus datang ke kampus. Ini tidak hanya menghemat waktu tetapi juga meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- **Analisis Data:** Teknologi memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang lebih baik, yang dapat digunakan untuk membuat keputusan berbasis data. Misalnya, analisis data dapat membantu dalam memahami tren pendaftaran mahasiswa dan kebutuhan layanan, sehingga institusi dapat menyesuaikan layanan mereka dengan lebih baik.
- **Komunikasi yang Efisien:** Penggunaan aplikasi komunikasi dan manajemen proyek dapat meningkatkan kolaborasi antara staf administrasi dan akademik. Ini memastikan bahwa semua pihak terinformasi dan dapat bekerja sama dengan lebih baik dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

### Studi Kasus: PIP Semarang

PIP Semarang telah menerapkan beberapa strategi untuk mengoptimalkan proses administrasi dan layanan mahasiswa. Dengan fokus pada digitalisasi dan manajemen pengetahuan, institusi ini berusaha untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Misalnya, mereka mungkin menggunakan sistem informasi manajemen yang memungkinkan akses cepat ke data mahasiswa dan memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara staf dan mahasiswa.

Dengan langkah-langkah ini, PIP Semarang dapat menjadi contoh bagi institusi pendidikan lain di Indonesia dalam mengoptimalkan proses administrasi dan meningkatkan layanan mahasiswa melalui teknologi.

#### 4.3.3.2 Pengembangan Sistem Informasi Manajemen yang Efisien

Pengembangan sistem informasi manajemen yang efisien dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan institusi. Sistem ini memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap informasi penting bagi mahasiswa dan staf. Sistem informasi yang baik dapat meningkatkan koordinasi dan komunikasi di dalam institusi.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) memainkan peran penting dalam mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan efisiensi operasional di berbagai organisasi, termasuk di Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang. Berikut adalah penjelasan mengenai bagaimana SIM dapat mendukung pengambilan keputusan dan fitur utama yang harus dimiliki oleh sistem yang efisien.

#### 1. Sistem Informasi Manajemen Dapat Mendukung Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik

Sistem Informasi Manajemen mendukung pengambilan keputusan melalui beberapa cara:

- **Pengumpulan Data yang Akurat:** SIM mengumpulkan dan menyimpan data dari berbagai sumber, yang memungkinkan manajer untuk memiliki akses ke informasi yang akurat dan terkini. Ini sangat penting untuk membuat keputusan yang berbasis data.
- **Analisis Data:** Dengan alat analisis yang terintegrasi, SIM dapat membantu dalam menganalisis data untuk mengidentifikasi tren, pola, dan anomali. Misalnya, di PIP Semarang, analisis data dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas program pelatihan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
- **Penyajian Informasi:** SIM menyajikan informasi dalam format yang mudah dipahami, seperti dashboard dan laporan visual. Ini membantu manajer untuk dengan cepat memahami situasi dan membuat keputusan yang tepat.
- **Dukungan untuk Perencanaan Strategis:** SIM memungkinkan organisasi untuk merencanakan dan memprediksi kebutuhan masa depan berdasarkan data historis. Ini membantu dalam pengambilan keputusan jangka panjang yang lebih baik.
- **Kolaborasi dan Komunikasi:** SIM memfasilitasi kolaborasi antar departemen dengan menyediakan platform untuk berbagi informasi. Ini penting untuk memastikan bahwa

semua pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan memiliki akses ke informasi yang sama.

## 2. Fitur Utama yang Harus Dimiliki oleh Sistem Informasi Manajemen yang Efisien

Sistem Informasi Manajemen yang efisien harus memiliki beberapa fitur kunci, antara lain:

- **Integrasi Data:** Kemampuan untuk mengintegrasikan data dari berbagai sumber dan sistem, sehingga informasi dapat diakses secara menyeluruh dan konsisten.
- **User-Friendly Interface:** Antarmuka yang mudah digunakan memungkinkan pengguna dari berbagai latar belakang untuk mengakses dan memanfaatkan sistem tanpa memerlukan pelatihan yang intensif.
- **Keamanan Data:** Fitur keamanan yang kuat untuk melindungi data sensitif dari akses yang tidak sah dan kebocoran informasi.
- **Kemampuan Analitik:** Alat analitik yang canggih untuk membantu dalam pengolahan dan analisis data, termasuk kemampuan untuk menghasilkan laporan dan visualisasi yang mendukung pengambilan keputusan.
- **Fleksibilitas dan Skalabilitas:** Sistem harus dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi yang berubah dan mampu menangani peningkatan volume data seiring pertumbuhan organisasi.
- **Dukungan Mobile:** Aksesibilitas melalui perangkat mobile memungkinkan manajer untuk mengakses informasi penting kapan saja dan di mana saja, meningkatkan responsivitas dalam pengambilan keputusan.
- **Automasi Proses:** Kemampuan untuk mengotomatisasi tugas-tugas rutin, sehingga mengurangi beban kerja manual dan meningkatkan efisiensi operasional.

### Studi Kasus: PIP Semarang

Di PIP Semarang, penerapan Sistem Informasi Manajemen dapat dilihat dalam konteks pengelolaan program pelatihan dan pendidikan. Dengan menggunakan SIM, PIP dapat:

- Mengelola data peserta pelatihan secara efisien.
- Menganalisis hasil pelatihan untuk meningkatkan kurikulum.
- Memfasilitasi komunikasi antara instruktur dan peserta pelatihan.

Dengan demikian, SIM tidak hanya mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional di PIP Semarang. Implementasi fitur-fitur kunci dalam SIM akan memastikan bahwa organisasi dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dan tetap kompetitif di bidang pendidikan dan pelatihan maritim.

### **Pendistribusian Sertifikat Diklat Pelaut Tanpa Penggunaan Surat Kuasa dan Implikasinya terhadap Keamanan dan Akuntabilitas Layanan**

Permasalahan kedua berkaitan dengan mekanisme pendistribusian sertifikat Diklat Pelaut yang selama ini memungkinkan penggunaan surat kuasa. Praktik tersebut, sebagaimana diidentifikasi melalui analisis SWOT, membuka celah signifikan bagi terjadinya percaloan, penyalahgunaan dokumen, serta lemahnya verifikasi identitas penerima sertifikat. Surat kuasa yang tidak memiliki standar verifikasi ketat berpotensi dipalsukan atau dimanfaatkan oleh pihak ketiga yang tidak berhak, sehingga mencederai prinsip keamanan dan akuntabilitas layanan administrasi pendidikan.

Kelemahan lainnya terlihat pada sistem pelayanan yang masih bersifat manual, seperti pengambilan sertifikat secara tatap muka tanpa dukungan verifikasi digital. Kondisi ini menimbulkan antrean panjang, waktu tunggu lama, serta potensi “jasa perantara” yang mengambil keuntungan dari kurang terstrukturinya sistem pengambilan. Peserta dari luar kota juga kerap mengalami kesulitan, sehingga penggunaan perantara atau calo menjadi praktik yang mudah terjadi.

Dari sisi ancaman, praktik surat kuasa menimbulkan risiko serius terhadap integritas institusi karena berpotensi menciptakan persepsi layanan yang tidak transparan dan rentan penyalahgunaan. Sertifikat Diklat Pelaut merupakan dokumen resmi yang memiliki implikasi hukum dan profesi, sehingga kesalahan distribusi dapat mengakibatkan konsekuensi administratif, reputasi, maupun keamanan data pribadi taruna atau peserta diklat.

Sebagai respons strategis, penghapusan surat kuasa dan transisi menuju sistem distribusi berbasis digital menjadi pendekatan yang paling efektif. Pemanfaatan teknologi seperti QR code unik, verifikasi OTP, validasi biometrik, serta sistem antrian daring mampu meningkatkan keamanan verifikasi penerima sertifikat. Proses ini tidak hanya meminimalkan risiko percaloan, tetapi juga mempercepat pelayanan dan meningkatkan akurasi identifikasi. Revisi SOP, pengawasan berlapis (CCTV dan log digital), serta layanan alternatif seperti pengiriman



sertifikat melalui jasa logistik resmi menjadi bagian penting dalam membangun sistem distribusi sertifikat yang lebih akuntabel dan modern.

Dengan implementasi strategi tersebut, pendistribusian sertifikat di PIP Semarang tidak hanya menjadi lebih aman dan transparan, tetapi juga sejalan dengan prinsip *good governance*, pelayanan publik bebas KKN, serta transformasi digital di lembaga pendidikan pelayaran.

#### **4.3.4 Pembahasan Implementasi Strategi**

##### **4.3.4.1 Evaluasi Efektivitas Strategi yang Diusulkan**

Evaluasi efektivitas strategi yang diusulkan penting untuk memastikan bahwa tujuan peningkatan kualitas pelayanan tercapai. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui survei, analisis data, dan umpan balik dari mahasiswa dan staf. Pentingnya evaluasi berkelanjutan untuk menyesuaikan strategi dengan kebutuhan yang berubah.

Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam konteks pendidikan dan pelatihan di bidang pelayaran. Berikut adalah evaluasi efektivitas strategi yang diusulkan serta tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam implementasinya.

##### **1. Evaluasi Efektivitas Strategi yang Diusulkan**

PIP Semarang telah mengembangkan beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain:

- **Penyelenggaraan Program Magister Terapan:** PIP Semarang meluncurkan program magister terapan di bidang transportasi, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan industri pelayaran. Penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 90% lulusan belum mendapatkan informasi yang memadai tentang program ini, sehingga peluncurannya diharapkan dapat menarik minat calon mahasiswa dari berbagai latar belakang pekerjaan. Hasil survei menunjukkan bahwa 57% responden mendukung perlunya kekhususan kemaritiman dalam program pendidikan ini, yang menunjukkan adanya kebutuhan yang signifikan di pasar (Priadi & Wahdiana, 2022).
- **Sistem Manajemen Mutu:** PIP Semarang menerapkan sistem manajemen mutu yang terstruktur, termasuk Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) untuk mengevaluasi efektivitas sistem yang ada. Proses ini melibatkan analisis mendalam terhadap penerapan sistem mutu dan identifikasi area perbaikan, yang bertujuan untuk meningkatkan target mutu di setiap departemen (Hermanto, 2023).

- **Inovasi Teknologi:** PIP juga berupaya memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Ini termasuk penyederhanaan interaksi antara institusi dan masyarakat, serta memastikan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan (Sari & Alfarisi, 2024).

#### 4.3.4.2 Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi

Tantangan dan hambatan dalam implementasi strategi dapat mencakup keterbatasan anggaran, resistensi terhadap perubahan, dan kurangnya sumber daya manusia yang terampil. Mengatasi hambatan ini memerlukan perencanaan yang matang dan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan. Pendekatan kolaboratif dan komunikasi yang efektif untuk mengatasi tantangan dalam implementasi strategi.

##### 1. Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi

Meskipun strategi yang diusulkan menunjukkan potensi yang baik, PIP Semarang menghadapi beberapa tantangan dan hambatan dalam implementasinya:

- **Keterbatasan Sumber Daya:** Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya, baik dalam hal finansial maupun manusia. Hal ini dapat menghambat pelaksanaan program-program baru dan pengembangan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung kualitas pelayanan.
- **Resistensi terhadap Perubahan:** Dalam setiap organisasi, perubahan sering kali dihadapi dengan resistensi dari staf atau pengelola. PIP Semarang perlu mengatasi sikap skeptis terhadap inovasi dan perubahan yang diusulkan, yang dapat menghambat implementasi strategi baru.
- **Keterbatasan Informasi dan Sosialisasi:** Meskipun ada upaya untuk meningkatkan informasi mengenai program-program baru, masih terdapat kekurangan dalam sosialisasi kepada calon mahasiswa dan masyarakat umum. Hal ini berpotensi mengurangi partisipasi dan minat terhadap program yang ditawarkan.
- **Regulasi dan Kebijakan:** Terkadang, regulasi yang ada dapat menjadi penghalang dalam pelaksanaan strategi. PIP Semarang perlu beradaptasi dengan kebijakan yang berlaku dan memastikan bahwa semua program yang dijalankan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Implementasi strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PIP Semarang menunjukkan hasil yang positif, terutama dalam hal pengembangan program pendidikan dan penerapan

sistem manajemen mutu. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya, resistensi terhadap perubahan, dan kurangnya sosialisasi perlu diatasi agar strategi ini dapat berjalan dengan efektif dan berkelanjutan. Upaya kolaboratif antara manajemen, staf, dan masyarakat sangat penting untuk mencapai tujuan yang diinginkan.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **KESIMPULAN**

1. Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Pelayanan yang Diberikan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang:
  - Dari evaluasi tingkat kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa meskipun ada beberapa area yang memerlukan perbaikan, secara umum pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, perlu adanya peningkatan dalam komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna, serta penanganan keluhan yang lebih responsif.
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang:
  - Berdasarkan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek seperti kompetensi staf, fasilitas yang memadai, serta sistem manajemen yang efisien memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Faktor-faktor ini harus dikelola dengan baik untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan oleh pengguna.
3. Strategi yang Dapat Diterapkan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PIP Semarang:
  - Kesimpulan dari strategi yang dapat diterapkan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui pelatihan berkelanjutan bagi staf, peningkatan infrastruktur, serta penerapan teknologi informasi yang lebih canggih. Selain itu, penting untuk mengadopsi pendekatan yang berfokus pada pengguna, di mana umpan balik dari pengguna layanan digunakan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

#### **SARAN**

1. Peningkatan Komunikasi dan Responsivitas Layanan

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan, Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang perlu memperkuat komunikasi dua arah antara pihak penyedia layanan dan pengguna. Salah satu langkah strategis adalah menyediakan kanal komunikasi yang lebih efektif, seperti layanan pengaduan berbasis digital atau forum umpan balik berkala. Selain

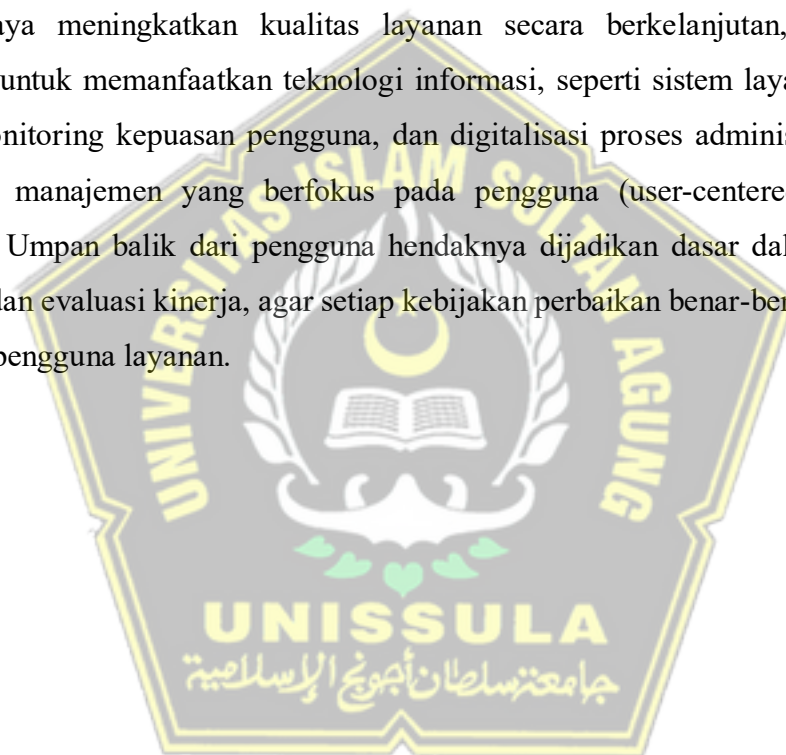
itu, mekanisme penanganan keluhan harus diperkuat agar setiap laporan pengguna dapat ditindaklanjuti secara cepat dan transparan.

## 2. Penguatan Kompetensi dan Fasilitas Penunjang Pelayanan

Faktor kompetensi staf dan ketersediaan fasilitas menjadi penentu utama kualitas pelayanan. Oleh karena itu, disarankan agar PIP Semarang melaksanakan pelatihan rutin dan sertifikasi kompetensi bagi tenaga kependidikan dan tenaga kepelayanan. Di sisi lain, pemeliharaan serta peningkatan fasilitas fisik—seperti ruang layanan, sarana informasi, dan sistem antrian—harus dilakukan secara berkala untuk menjaga kenyamanan dan efisiensi pelayanan kepada pengguna.

## 3. Implementasi Teknologi dan Pendekatan Berorientasi Pengguna

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, PIP Semarang disarankan untuk memanfaatkan teknologi informasi, seperti sistem layanan terintegrasi, aplikasi monitoring kepuasan pengguna, dan digitalisasi proses administrasi. Selain itu, pendekatan manajemen yang berfokus pada pengguna (user-centered service) perlu diterapkan. Umpan balik dari pengguna hendaknya dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan dan evaluasi kinerja, agar setiap kebijakan perbaikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Aditomo, A. (2021, Februari ). *Kajian Akademik - Kurikulum untuk Pemulihan Pembelajaran*. Retrieved from Kajian Akademik - Kurikulum untuk Pemulihan Pembelajaran.
- Água, P. M. (2020). Future of maritime education and training: blending hard and soft skills. *Scientific Journal of Maritime Research* 34 (2020) 345-353 © Faculty of Maritime Studies Rijeka, 2020, 345-353, DOI:10.31217/p.34.2.15.
- Ariestya, P. N. (2023, November 28). *Kualitas Fasilitas dan Infrastruktur Pendidikan*. Retrieved from Kualitas Fasilitas dan Infrastruktur Pendidikan: <https://www.kompasiana.com/praditanemasariestya1554/65654721de948f6708531313/kualitas-fasilitas-dan-infrastruktur-pendidikan>
- Astuti, H. J. (2007). Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 1-20. Retrieved from Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model): <https://media.neliti.com/media/publications/29587-ID-analisis-kepuasan-konsumen-servqual-model-dan-important-performance-analysis-mod.pdf>
- Ayusaputri, K. G. (2024). Pengelolaan Sarana Dan Prasarana dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Basicedu*, , 8(6), 4766–4776. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v8i6.9082>.
- Basani, C. S. (2017). Kurikulum Nasional yang Berbasis Kompetensi Perguruan Tinggi dengan Mengacu pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) Untuk Menghasilkan Kualitas Manusia yang Kompeten. *Dialogia Iuridica*, 7(1), 56–66. <https://doi.org/10.28932/di.v7i1.709>.
- Boediono. (2002, Juni). *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Retrieved from Kurikulum Berbasis Kompetensi: <https://repositori.kemdikbud.go.id/9209/1/Kurikulum%20Berbasis%20Kompetensi%20Juni%202002.pdf>
- Bonini A, P. C. (2024). The Relationship Between Leadership And Adaptive Performance: A Systematic Review And Meta-Analysis. *PLoS ONE*, 19(10): e0304720. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0304720>.
- Dzhengiz, T. (2020). A Literature Review of Inter-Organizational Sustainability Learning. . *Sustainability*, 12(12), 4876. <https://doi.org/10.3390/su12124876>.
- Edwards, N. S. (2017). Re-thinking Barriers to Organizational Change In Public Hospitals . *Israel Journal of Health Policy Research*, <https://doi.org/10.1186/s13584-017-0133-8>.
- FSIP. (2020, November 27). *Pengembangan Kurikulum Berbasis Kompetensi: Menuju Pendidikan Berkualitas*. Retrieved from Pengembangan Kurikulum Berbasis Kompetensi: Menuju Pendidikan Berkualitas: <https://fsip.teknokrat.ac.id/pengembangan-kurikulum-berbasis-kompetensi-menuju-pendidikan-berkualitas/>
- Hakim, L. (2024). *Guru Profesional - Konsep, Strategi, dan Tantangan dalam Menghadapi Era Modern*. Indramayu: PT. Adab Indonesia.
- Harususilo, Y. E. (2024, November 7). *Sempurnakan Silabus Kurikulum, BPSDMP Dorong PIP Semarang Fokus Penguatan Kompetensi dan "Soft Skill"*. Retrieved from Sempurnakan Silabus Kurikulum, BPSDMP Dorong PIP Semarang Fokus Penguatan Kompetensi dan "Soft Skill": <https://www.kompas.com/edu/read/2024/11/07/114924071/semprnakan-silabus-kurikulum-bpsdmp-dorong-pip-semarang-fokus-penguatan>

- Hermanto, A. W. (2023, Desember 1). *Laporan Hasil Kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang*. Retrieved from Laporan Hasil Kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang: [https://ppid.pip-semarang.ac.id/wp-content/uploads/2024/08/Laporan-Rapat-Tinjauan-Manajemen-II-2023\\_SPM.pdf](https://ppid.pip-semarang.ac.id/wp-content/uploads/2024/08/Laporan-Rapat-Tinjauan-Manajemen-II-2023_SPM.pdf)
- Kotler, P. d. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid Edisi Kedua Belas*. Jakarta: P.T Indeks.
- Kulik, J. (2024, Januari 8). *The Future Of Maritime Training*. Retrieved from The Future Of Maritime Training: <https://nsflow.com/blog/the-future-of-maritime-training>
- Kuswara. (2024). Evaluasi Program Pelatihan Guru terhadap Peningkatan . *Jurnal Pendidikan Indonesia* , 443-449.
- Kuswara, K. (2024). Evaluasi Program Pelatihan Guru Terhadap Peningkatan Keterampilan Mengajar Dan Prestasi Akademik Siswa. *Jurnal Pendidikan Indonesia (JAPENDI)*, 443-449, Vol. 5 No. 8 (2024), <https://doi.org/10.59141/japendi.v5i8.2714>.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Manjakani, A. (2024). Efektivitas Program Pelatihan Profesional Guru SD Dalam Meningkatkan Keterampilan Mengajar. *Jurnal Ilmu Pendidikan Guru Sekolah Dasar Dan Usia Dini*, 1(1), 1-6. <https://doi.org/10.70134/pedasud.v1i1.194>.
- Meštrović, T. P. (2024). Challenges for the Education and Training of Seafarers in the Context of Autonomous Shipping: Bibliometric Analysis and Systematic Literature Review. *Applied Sciences*, 3173, <https://doi.org/10.3390/app14083173>.
- Nautic, P. (2024, March 21). *Maritime GPT: Revolutionizing Maritime Education with AI Models*. Retrieved from Maritime GPT: Revolutionizing Maritime Education with AI Models: <https://primonautic.com/blog/revolutionizing-maritime-education-with-ai/>
- Noviana, E. N. (2024). Evaluasi Efektivitas Metode Peer Teaching dalam Peningkatan Keterampilan Mengajar bagi Calon Guru. *Pengenalan Lapangan Persekolahan Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 1(1), 19–24. .
- Nurdiana, A., & Mere, A. (2024). Dampak Dan Tantangan Terhadap Transformasi Kurikulum Di Satuan Pendidikan. *Journal Of Education Research*, 5(2), 1071-1080.
- Paramesti, A. L. (2024, April 11). Nilai PISA Rendah, Ekonomi Susah: Hubungan Kualitas Pendidikan terhadap Pertumbuhan Ekonomi. *HIMIESPA - Himpunan Mahasiswa Ilmu Ekonomi UGM*. Retrieved from Nilai PISA Rendah, Ekonomi Susah: Hubungan Kualitas Pendidikan terhadap Pertumbuhan Ekonomi: <https://himiespa.feb.ugm.ac.id/nilai-pisa-rendah-ekonomi-susah-hubungan-kualitas-pendidikan-terhadap-pertumbuhan-ekonomi/>
- Parasuraman, A. B.–3. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364 doi:10.1002/hrm.3930300304.
- Parasuraman, A., Zeithml, V., & dkk. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In A. Parasuraman, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* (pp. 12-40). Cambridge: Marketing Science Institute.
- Parkin, A. (2024, April 2). *Addressing the Skills Gap in the Maritime Industry through Advanced Training Solutions*. Retrieved from Addressing the Skills Gap in the Maritime Industry through Advanced Training Solutions: <https://www.kilo-solutions.com/post/addressing-the-skills-gap-in-the-maritime-industry-through-advanced-training-solutions>
- Priadi, A. A., & Wahdiana, D. (2022). Model Penyelenggaraan Berbasis Mutu Program Pascasarjana Magister Terapan Transportasi di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

- Dinamika Bahari - Journal of Maritime Dynamic*, 3(1), 1-19.  
<https://doi.org/10.46484/db.v3i1.297>.
- Rahmidini, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Lulusan Prodi Diii Kebidanan Distikes Respati Tasikmalaya. *CR Journal*, Volume 1 No. 1 Desember 2015 | 31-46.
- Raihan, I. M. (2025). Evaluasi Program Pelatihan dalam Peningkatan Kompetensi Guru di PAUD: Systematic Literature Review . *Journal On Education*, pp. 8916-8928 , prefix 10.31004.
- Rangkuti, F. (2001). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis* . Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Regita, N. (2023, June 27). *5 Keluhan Pihak Kampus dan Mahasiswa tentang Pelayanan Administrasi beserta solusinya*. Retrieved from 5 Keluhan Pihak Kampus dan Mahasiswa tentang Pelayanan Administrasi beserta solusinya: <https://suteki.co.id/keluhan-pihak-kampus-dan-mahasiswa-tentang-pelayana-administrasi/>
- Sabon, S. S. (2019). Efektivitas Pelatihan Guru Melalui Pendidikan dan Latihan Profesi Guru. *Jurnal Penelitian Kebijakan Pendidikan*, 11(3), 159-182.  
<https://doi.org/10.24832/jpkp.v11i3.210>.
- Santi, Tomahuw, R., Hutagalung, A., & dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas UTPADAKA Swastika. *JPEMA Jurnal Penelitian Manajemen*, 44-53.
- Sari, C. F., & Alfari, S. (2024). Statistik, Dan Persandian Kota Semarang Yang Ramah Pengguna: Menyederhanakan Interaksi Dengan Pemerintah. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(1), 1559–1567. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i1.25353>.
- Savitsky, B. S. (2023). Components of professional satisfaction among novice nurses. *Israel Journal of Health Policy Research*, <https://doi.org/10.1186/s13584-023-00584-7>.
- Shodiq, M. (2021). Efektivitas Program Pelatihan Peningkatan Kompetensi Teknis Penyuluh KB Dengan Menggunakan Model Evaluasi EKO2P (The Effectiveness Of The Training Program To Increase The Technical Competence Of Family Planning Instructors Using The EKO2P Evaluation Model. *Jurnal Ilmiah Widyaishwara (JIW)* , Vol 1, No 1, 2021, 1-11, <https://doi.org/10.35912/jiw.v1i1.87> .
- Sihombing, D. J. (2024). Optimizing administrative efficiency in education departments: a knowledge management approach . *Jurnal Info Sains : Informatika dan Sains*, 864-874, DOI 10.54209/infosains.v14i01 .
- Singgih, M. L. (2008). Faktor - faktor yang mempengaruhi Kualitas Pendidikan . *Prosiding Seminar Nasional Teknoin 2008* .
- Subandowo, M. (2022). Dampak Perubahan Kurikulum yang tak Menentu terhadap Kinerja Guru dan Kualitas Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 9(1), 24-35.
- Sutrisno. (2019). PKM Peningkatan Kompetensi Guru Melalui Pelatihan Penulisan Artikel Ilmiah Penelitian Tindakan Kelas. *Journal of Dedicators Community UNISNU Jepara*, 3(1):53-61, DOI:10.34001/jdc.v3i1.793.
- Tjiptono. (2006). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Trainer, M. (2024, May 9). *The Importance of Continuous Learning in Maritime Careers*. Retrieved from The Importance of Continuous Learning in Maritime Careers: <https://maritimetrainer.com/blog/continuous-learning-maritime-careers>
- Tse, D., & P.C., W. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212. <http://dx.doi.org/10.2307/3172652>.
- Wikarsih, S. (2010). Pengembangan Kurikulum Berbasis Kompetensi dan Implikasinya pada Dudi di Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas



- Negeri Medan. *Konvensi Nasional V Asosiasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Indonesia 2010*, 199-204.
- Zygiaris S, H. Z. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Front Psychol*, 1-9 doi: 10.3389/fpsyg.2022.842141.
- Zygiaris, S. H. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 1-9.

