

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menjadi negara kepulauan yang terdiri dari ribuan pulau yang terletak di garis khatulistiwa antara dua benua dan dua samudera memberikan posisi unik bagi Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) untuk melancarkan inisiatif memperkuat pertahanan negara, memajukan wawasan nusantara, serta mempererat hubungan antar bangsa dan antar negara.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Perhubungan Laut yang mendefinisikan angkutan laut sebagai suatu sistem terpadu yang antara lain meliputi perlindungan lingkungan laut, angkutan air, keamanan pelabuhan, dan keselamatan (Pasal 1 ayat 1).

Pada tanggal 20 September 2016 Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta ditetapkan menjadi Badan Layanan Umum (BLU) dalam bidang layanan pendidikan dengan nomor penetapan 709/KMK.05/2016. BLU diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam pembaharuan manajemen keuangan sektor publik, demi meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Pengertian Badan Layanan Umum (BLU) itu sendiri adalah instansi di lingkungan pemerintah yang didirikan untuk memberi layanan pada masyarakat berupa ketersediaan barang atau jasa yang didagangkan tanpa memprioritaskan memperoleh laba serta melaksanakan aktivitas berdasarkan prinsip produktivitas dan efisiensi. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip dasar Badan Layanan Umum (BLU) merujuk Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2005 mengenai Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum yaitu instansi di lingkungan pemerintah yang didirikan untuk memberi layanan pada masyarakat berupa ketersediaan barang atau jasa yang didagangkan tanpa memprioritaskan memperoleh laba serta melaksanakan aktivitas berdasarkan prinsip produktivitas dan efisiensi.¹

¹ Akhmadi, A. (2019). Kepuasan Peserta Diklat Terhadap Pelayanan Widyaiswara. *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan Dan Keagamaan*, 7 (2), 256–269.

Oleh karenanya, Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta didirikan sebagai salah satu cara dalam meningkatkan kompetensi serta kualifikasi pegawai yang bekerja dalam bidang transportasi laut agar tercipta pegawai yang handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta adalah salah satu dari 8 UPT diklat laut milik Kementerian Perhubungan, yang basisnya kompetensi yang mempunyai tugas menjalankan pelatihan dan pendidikan teknis manajemen dan fungsional dalam bidang transportasi laut bagi PNS sub sektor perhubungan laut.

Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta memiliki misi menghasilkan para sub sektor perhubungan laut untuk mendorong sistem transportasi yang bertaraf internasional, *safety*, *reliability*, *speed*, serta *reliability*. Serta memiliki visi melakukan penyusunan program dan rencana kerja, menjalankan administrasi kerumahtanggaan, keuangan, kepegawaian, perkantoran, mempublikasikan kebijakan internal yang relevan dengan tupoksi, mengendalikan dan mengembangkan aktivitas diklat, menjalankan kebijakan teknis operasional yang diberikan oleh Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Laut, menjalankan kebijaksanaan teknis administrasi yang diberikan oleh Pusat Pengembangan SDM Perhubungan, melaporkan dan mengevaluasi hasil aktivitas diklat.

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi komitmen internasional di bidang pendidikan adalah dengan melakukan perbaikan indikator kinerja Pendidikan Untuk Semua (PUS), dengan menekankan pada peran masyarakat dan pemerintah dalam pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan. Pemerintah berusaha untuk menjalankan misi perluasan akses ini, program yang dilakukan adalah menyelenggarakan pendidikan formal dan nonformal yang bertujuan memberikan layanan pendidikan seluas-luasnya bagi masyarakat. Pendidikan formal diperuntukkan bagi masyarakat yang dapat mengakses pendidikan, sedangkan pendidikan nonformal ditujukan kepada masyarakat yang tidak

terlayani dan tidak dapat mengakses pendidikan nonformal. Program-program pendidikan nonformal yang diperuntukkan kepada masyarakat antara lain 1) pendidikan keaksaraan, 2) pendidikan kesetaraan, 3) kursus-kursus, 4) pelatihan, dan 5) pendidikan anak usia dini (UU. No. 20 Tahun 2003, Pasal 26 ayat 3).²

Sejak ditetapkannya Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta menjadi layanan umum secara otomatis Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta juga berkembang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 96 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta. Sejak saat itulah Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta memberikan layanan pendidikan dan pelatihan untuk masyarakat umum dalam hal ini para pelaut yang bertujuan untuk menciptakan pelaut yang berkualitas dan berkompeten dengan memberikan kualitas layanan yang baik.

Diklat Pemberdayaan Masyarakat (DPM) merupakan program Departemen Perhubungan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang khusus menysasar masyarakat maritim, termasuk pelaut. Diklat Pemberdayaan Masyarakat (DPM) selanjutnya akan mempelajari dasar-dasar keselamatan laut, cara pemadaman kebakaran kapal, dan langkah-langkah keselamatan kapal.

Penyelenggaraan program pelatihan bagi pelaut dan masyarakat di Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta merupakan upaya untuk berpartisipasi dalam pelaksanaan program pemerintah untuk mencerdaskan kehidupan masyarakat, mengingat Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara kepulauan karena letak geografisnya. Untuk mendorong pertumbuhan Indonesia, transportasi laut sangatlah penting.

² Retnowati, E., & Trisnamansyah, S. (2013). Hubungan Penerapan ISO 9001: 2000 Dan Organisasi Pembelajar Terhadap Kinerja Staf (Studi Di Lembaga P2PNFI Regional I Jayagiri dan P2PNFI Regional Ii Semarang). *Jurnal Tadris Stain Pamekasan*, 5 (2), Hal-147.

Jurusan Ahli Nautika adalah jurusan yang mempelajari ilmu yang berkaitan dengan pengoperasian kapal, khususnya dek kapal dan olah gerak kapal atau navigasi kapal. Umumnya, jurusan ini bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang profesional di bidang kemaritiman sesuai standar nasional dan internasional.

Sesuai dengan tupoksi Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta untuk memberikan pendidikan dan latihan kepada seluruh lapisan masyarakat, maka sebagai realisasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa khususnya dalam bidang ke pelautan pelaksanaan program diklat pemberdayaan masyarakat adalah merupakan alternatif sebagai upaya membantu para pelaut yang ingin meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta salah satu bentuk pemberdayaan masyarakat. Investasi dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) dapat berupa pelatihan yang berkualitas. Meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat merupakan tujuan dari sumber daya manusia yang berkualitas, yang dapat membantu menyebarkan informasi tentang apa yang telah mereka pelajari dalam pelatihan.

Berdasarkan hasil observasi di awal terhadap peserta diklat terdapat beberapa masalah di antaranya: 1) Ketidakcocokan sering kali muncul karena perbedaan antara harapan yang dimiliki peserta diklat terhadap pengalaman diklat dengan kualitas pelayanan yang sebenarnya diberikan oleh penyelenggara. Peserta diklat mungkin memiliki harapan yang tinggi terhadap materi pelatihan, metode pengajaran yang inovatif, fasilitas yang nyaman, dan interaksi yang positif dengan instruktur. Namun, dalam praktiknya, penyelenggara diklat mungkin tidak mampu atau tidak konsisten dalam memenuhi harapan tersebut. Penyebabnya dapat berasal dari kurangnya pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan peserta, kurangnya sumber daya yang memadai, atau tidak adanya evaluasi terus-menerus terhadap kualitas pelayanan, 2) Kurangnya konsistensi dalam pelayanan bisa menjadi masalah serius dalam konteks pendidikan diklat. Ketika peserta mengalami variasi dalam kualitas pengajaran, fasilitas, atau

bantuan yang diberikan, hal ini dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan. Konsistensi yang buruk dapat disebabkan oleh perbedaan dalam pengalaman atau kualifikasi instruktur, kebijakan yang tidak jelas, atau manajemen yang tidak efektif dari sumber daya dan fasilitas, 3) Kualitas pelayanan yang baik adalah faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan peserta diklat. Ketika penyelenggara diklat mampu menyediakan pelayanan yang responsif, relevan, dan berkualitas, peserta cenderung merasa puas dan terdorong untuk mengambil manfaat maksimal dari program diklat. Sebaliknya, ketidakmampuan menyediakan kualitas pelayanan yang memadai dapat mengurangi tingkat kepuasan peserta, meskipun materi diklat itu sendiri mungkin bermanfaat atau relevan.

Peningkatan kepuasan peserta diklat terhadap layanan administrasi merupakan salah satu langkah awal yang dapat mendorong terciptanya layanan administrasi yang berkualitas yang baik dalam dunia pendidikan, khususnya di Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta. Oleh karena itu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai tenaga administrasi maka tenaga administrasi perlu memperhatikan kualitas layanan serta kepuasan peserta diklatnya. Serta, penelitian kepuasan memberikan platform untuk peserta diklat mengungkapkan pendapat, kekhawatiran, dan saran mereka secara langsung. Umpan balik ini sangat berharga untuk memahami kebutuhan peserta diklat, serta meningkatkan layanan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan apa yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti menemukan permasalahan pada:

- 1) Ketidakcocokan antara harapan kepuasan peserta diklat dan realitas kualitas pelayanan
- 2) Kurangnya konsistensi dalam pelayanan
- 3) Tingkat kepuasan peserta diklat sangat bergantung pada kualitas pelayanan.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan mencapai tujuan yang diharapkan, maka penulis batasi masalah dalam penelitian yaitu dengan melihat “Bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan Pelaut Pemutakhiran Ahli Nautika Tingkat-V di Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta”

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pokok-pokok permasalahan yang akan dibahas, yaitu :

- 1) Bagaimana Kualitas Pelayanan di Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut Jakarta?
- 2) Bagaimana Kepuasan Peserta Pelatihan Pelaut Pemutakhiran Ahli Nautika Tingkat-V di Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut Jakarta?
- 3) Apakah Terdapat Hubungan yang Signifikan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peserta Pelatihan Pelaut Pemutakhiran Ahli Nautika Tingkat-V di Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut Jakarta?

E. Tujuan Umum Penelitian

Tujuan penelitian berikut didasarkan pada pernyataan masalah yang diberikan di atas: “Untuk Mendapatkan Informasi Tentang Ada Tidaknya Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peserta Diklat Pemutakhiran Ahli Nautika Tingkat-V di Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta.”

F. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa kegunaan atau manfaat di antaranya, sebagai berikut:

- 1) Kegunaan atau Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk pengembangan ilmu atau bidang yang masih berkaitan. Selain itu, juga dapat dijadikan sebagai acuan pengembangan pelatihan bagi orang dewasa lainnya.

2) Kegunaan atau Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai upaya memperbaiki kualitas pelayanan di Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta terhadap kepuasan peserta diklat pemutakhiran Ahli Nautika Tingkat-V yang sudah melakukan pelatihan yang telah diselenggarakan.

b. Bagi Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kekurangan dalam kualitas pelayanan diklat di Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta, mulai dari perencanaan maupun pelaksanaan. Selain itu, juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan mengembangkan kualitas pelatihan yang sudah terbentuk dengan baik, sehingga dalam hal ini penelitian dapat memberikan kontribusi berupa peningkatan mutu/kualitas pelayanan diklat di Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta.

c. Bagi Peserta Pelatihan

Penelitian ini dapat memperkaya hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan kepuasan peserta diklat pemutakhiran ANT-V atas kualitas pelayanan diklat serta strategi dalam mengatasi hambatan pada kualitas pelayanan di Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut (BP2TL) Jakarta.

d. Program Studi Pendidikan Masyarakat

Penelitian ini sebagai upaya memperkaya hasil-hasil penelitian yang berkaitan tentang hubungan kualitas dengan kepuasan peserta pelatihan pelaut Pemutakhiran Ahli Nautika Tingkat-V serta dapat menjadi acuan dan dokumen akademis bagi mahasiswa pendidikan masyarakat lainnya.