



# Transformasi Pembelajaran di Politeknik Pelayaran Malahayati: Evaluasi Kinerja Institusi dalam Transisi dari Offline ke Online

Taharuddin<sup>1\*</sup>, Achmad Zultan Mansur<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Ilmu Pelayaran, Kota Makassar, Indonesia.

<sup>2</sup>Teknik Sipil, Universitas Borneo Tarakan, Kota Tarakan, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.29303/geoscienceed.v6i2.1091>

## Article Info

Received: 11 May 2025

Revised: 25 May 2025

Accepted: 28 May 2025

Correspondence:

Phone: -

**Abstrak:** Politeknik Pelayaran Malahayati di Aceh telah bertransformasi dari sistem konvensional menjadi sistem berbasis teknologi informasi untuk menjawab tantangan era digital dan meningkatkan layanan pendidikan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja institusi dalam melayani peserta diklat peningkatan, khususnya dalam transisi dari pembelajaran offline menjadi online, sebagai respons terhadap perkembangan teknologi informasi. Penelitian menggunakan pendekatan mixed methods dengan menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif. Tingkat kepuasan peserta diklat dianalisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja institusi terhadap pelayanan peserta diklat dikategorikan memuaskan dengan nilai persentase CSI sebesar 73,11%. Namun, masih terdapat area yang perlu ditingkatkan, seperti optimalisasi teknologi informasi dalam pembelajaran, kecepatan respons terhadap permasalahan peserta diklat, sistem penerbitan sertifikat, dan kenyamanan ruang tunggu. Untuk memaksimalkan potensi dan menjangkau masyarakat lebih luas, Politeknik Pelayaran Malahayati perlu mengembangkan strategi seperti platform e-learning untuk masyarakat umum, kerja sama dengan sekolah, pemanfaatan media sosial, dan penyelenggaraan webinar serta pelatihan daring.

**Keywords:** Evaluasi Kinerja, Kepuasan Peserta Diklat Pembelajaran Online, Teknologi Informasi.

**Citation:** Taharudin, T., & Mansur, A. Z. (2025). Transformasi Pembelajaran di Politeknik Pelayaran Malahayati: Evaluasi Kinerja Institusi dalam Transisi dari Offline ke Online. *Jurnal Pendidikan, Sains, Geologi dan Geofisika (Geoscienceed)*, 6(2), 1110-1118. doi: <https://doi.org/10.29303/geoscienceed.v6i2.1091>

## Pendahuluan

Politeknik Pelayaran Malahayati di Aceh telah mengalami transformasi signifikan sejak didirikan pada tahun 2012. Bermula dari balai pendidikan dan pelatihan, lembaga ini kini berkembang menjadi politeknik berbasis teknologi. Transformasi ini menuntut pengembangan sumber daya manusia yang mumpuni serta adaptasi metode pembelajaran untuk menghadapi latar belakang peserta didik yang beragam.

Di era keterbukaan informasi, Politeknik Pelayaran Malahayati menghadapi tantangan untuk bersaing dengan perguruan tinggi lain, menyediakan sarana dan prasarana canggih, serta meningkatkan pendapatan sebagai lembaga BLU (Badan Layanan Umum). Salah satu fokus utama adalah menarik minat calon peserta didik, terutama dari masyarakat Aceh yang belum familiar dengan dunia pelayaran. Untuk itu, diperlukan inovasi dalam proses pembelajaran dan upaya untuk mengenalkan serta meningkatkan minat masyarakat terhadap pendidikan maritim.

Email: [taharuddin@pipmakassar.ac.id](mailto:taharuddin@pipmakassar.ac.id)

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas evaluasi kinerja institusi pendidikan dan transisi dari pembelajaran offline ke online. Penelitian oleh Syifa (2020) membahas evaluasi program *e-learning* di perguruan tinggi. Penelitian lain oleh Herliyani, dkk., (2022) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam pembelajaran online. Namun, penelitian yang fokus pada evaluasi kinerja institusi dalam melayani peserta diklat peningkatan, khususnya dalam transisi dari pembelajaran offline menjadi online sebagai respons terhadap perkembangan teknologi informasi di Politeknik Pelayaran Malahayati, masih terbatas.

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena tidak hanya mengevaluasi kinerja institusi dalam melayani peserta diklat peningkatan di Politeknik Pelayaran Malahayati, tetapi juga secara khusus menganalisis dampak transisi pembelajaran dari offline ke online terhadap pencapaian target pendapatan BLU. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *explanatory sequential*. Data kuantitatif dikumpulkan melalui survei kepuasan peserta diklat dan analisis data pendapatan BLU. Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara dengan staf dan dosen untuk menjelaskan hasil analisis kuantitatif dan menggali lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja institusi.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja institusi dalam melayani peserta diklat peningkatan, khususnya dalam transisi dari pembelajaran offline menjadi online, sebagai respons terhadap perkembangan teknologi informasi di Politeknik Pelayaran Malahayati. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Politeknik Pelayaran Malahayati dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai target pendapatan BLU.

## Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* yang menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif. Bagan alur pada Gambar 1 mengilustrasikan proses penelitian yang dilakukan, dimulai dengan mendefinisikan masalah penelitian dan memahami area studi. Selanjutnya, tinjauan literatur yang komprehensif dilakukan untuk mengumpulkan informasi dan membangun kerangka teoretis.

Tinjauan literatur menunjukkan bahwa pendekatan *mixed methods* semakin banyak digunakan dalam penelitian pendidikan karena kemampuannya untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang kompleks. Parjaman dan D. Akhmad (2019) mendefinisikan *mixed methods* sebagai pendekatan penelitian yang

menggabungkan atau mengintegrasikan metode kualitatif dan kuantitatif dalam satu studi atau program penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memanfaatkan kekuatan masing-masing metode dan mengatasi keterbatasan mereka. Data kuantitatif akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial, sementara data kualitatif akan dianalisis menggunakan *thematic analysis*. Hasil analisis kedua jenis data ini kemudian akan diintegrasikan (*triangulasi*) untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang kinerja institusi dalam melayani peserta diklat.

Pengumpulan data melibatkan sumber primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi partisipan dan wawancara semi-terstruktur untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena pelayanan institusi. Wawancara dilakukan terhadap 10 peserta diklat yang dipilih secara purposive sampling. Data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 peserta diklat yang dipilih menggunakan simple random sampling untuk mengukur tingkat kepuasan mereka. Kuesioner diadaptasi dari Prasetyo (2019) dan mengukur kepuasan terhadap lima dimensi pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, menggunakan skala Likert dengan rentang 1 (sangat tidak puas) hingga 5 (sangat puas). Tingkat kepuasan dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Data kualitatif dari wawancara akan digunakan untuk menjelaskan dan memperkaya hasil analisis kuantitatif dari kuesioner, sehingga memberikan pemahaman yang komprehensif tentang kinerja institusi dalam melayani peserta diklat.

Data kualitatif dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Richards dan Hemphill, 2018). Data kuantitatif diolah menggunakan SPSS versi 25. Penelitian ini dilaksanakan di kampus Politeknik Pelayaran Malahayati. Proses selanjutnya adalah menentukan populasi, mengembangkan instrumen kuesioner, mendistribusikan kuesioner, dan melakukan wawancara. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan IKP dan Excel. Tahap terakhir meliputi pembahasan hasil, penarikan kesimpulan, dan perumusan rekomendasi.

## Hasil dan Pembahasan

Politeknik Pelayaran Malahayati memiliki berbagai sarana dan prasarana pembelajaran bertaraf internasional yang menunjang peningkatan keahlian peserta didik, meliputi simulator bridge, ruang mesin, kemudi, GMDSS, dan radar/ARPA/ECDIS. Meskipun fasilitas ini canggih, efektivitasnya bergantung pada manajemen sumber daya manusia yang capable dan profesional. Politeknik juga menyediakan

perpustakaan, laboratorium komputer, dan laboratorium bahasa.

Kebijakan mutu Politeknik Pelayaran Malahayati menjadi fondasi dalam mewujudkan visi dan misi menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing. Kebijakan ini mencakup empat fokus utama, yaitu peningkatan sumber daya, penyediaan jasa pendidikan sesuai standar, pengutamakan kepuasan pelanggan, dan optimalisasi sumber daya. Peningkatan sumber daya dilakukan melalui pengembangan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan, penyediaan fasilitas pembelajaran yang memadai, serta pengembangan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan industri. Politeknik juga menyediakan jasa

meningkatkan motivasi belajar dan prestasi peserta didik. Selain itu, penelitian oleh Adisel dan Pranansa (2020) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pembelajaran dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pembelajaran. Penelitian ini akan mengevaluasi kinerja institusi dalam melayani peserta diklat peningkatan di Politeknik Pelayaran Malahayati, dengan memperhatikan sarana dan prasarana pembelajaran yang tersedia dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pembelajaran.

**Customer Satisfaction Index (CSI)**

Untuk membuat Tabel rekapitulasi tingkat

Tabel 1. Nilai Rata-rata dari Tingkat Kepentingan (*Mean Importance Score/MIS*)

No	Sub Pertanyaan	Tingkat Kepentingan (MIS)
A1	Lingkungan perkantoran yang bersih/Ruang kelas	4,75
A2	Tersedia ruang tunggu nyaman dan Ber AC	6,45
A3	Tersedia Pos Security	4,71
A4	Pegawai dan karyawan berseragam, rapi dan memakai tanda pengenal	4,71
A5	Jam pembelajaran tepat waktu	4,54
A6	Mengikuti prosedur dalam pelayanan	4,57
A7	Menjaga kelancaran dan ketertiban selama proses pembelajaran dalam kelas	4,61
A8	Melakukan pengawasan terhadap kegiatan pembelajaran	4,57
A9	Tanggap terhadap keluhan peserta diklat	4,57
A10	Koordinasi dengan pihak terkait untuk kelancaran proses pembelajaran dikelas maupun online	4,75
A11	Menerapkan teknologi informasi terpadu untuk kelancaran proses pembelajaran	4,61
A12	Cepat merespon permasalahan yang terjadi pada peserta diklat	4,61
A13	Menjamin kenyamanan dan keamanan proses pembelajaran	4,71
A14	Mampu memberikan kepercayaan kepada peserta diklat	4,64
A15	Menjaga kewibawaan lembaga/kantor	4,61
A16	Menjamin ketepatan dan kecepatan penerbitan Sertifikat diklat	4,68
A17	Peka terhadap kritikan dan saran dari peserta diklat	4,64
A18	Memberikan perhatian baik secara kelompok maupun perorangan	4,64
A19	Memberikan kemudahan dalam proses pembelajaran baik di kelas maupun online	4,61
A20	Tidak membedakan-bedakan peserta diklat	4,75
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata-rata MIS</b>	<b>94,74</b>

pendidikan dan pelatihan kepelautan yang sesuai dengan standar nasional dan internasional, memastikan lulusan memenuhi persyaratan kompetensi yang ditetapkan. Selain itu, kepuasan pelanggan diutamakan melalui pelayanan prima, fasilitas yang nyaman, dan penanganan keluhan yang responsif. Politeknik Pelayaran Malahayati juga berkomitmen untuk mengelola keuangan secara transparan dan akuntabel, memanfaatkan teknologi informasi, serta mengembangkan kemitraan untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki.

Penelitian terdahulu menunjukkan pentingnya sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Irawan, dkk., (2018) menyatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap dan berkualitas dapat

kepentingan berdasarkan hasil survei kuesioner yang dilakukan terhadap pengguna jasa diklat di Politeknik Pelayaran Malahayati periode bulan Agustus sampai dengan bulan November 2024 yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepentingan dari seluruh komponen penilaian di atas angka 4 (empat). Ini menunjukkan bahwa komponen tersebut sangat penting diimplementasikan dalam pelayanan. Politeknik Pelayaran Malahayati sebagai institusi pendidikan yang melayani masyarakat umum harus mampu menerapkan indikator-indikator tersebut sebagai bentuk pengendalian pelayanan. Sebagai institusi pendidikan yang berfokus pada pelayanan publik, Politeknik Pelayaran Malahayati harus terus berbenah untuk menjaga nama baik lembaga. Setiap

sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan kelembagaan harus memiliki komitmen yang sama untuk mewujudkan pelayanan yang prima.

Tabel 1 juga menunjukkan bahwa pengguna jasa diklat atau pelanggan memiliki keinginan yang sangat besar untuk

fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini akan mengevaluasi kinerja institusi dalam melayani peserta diklat peningkatan di Politeknik Pelayaran Malahayati, dengan

Tabel 2. Nilai Rata-rata dari Tingkat Kepuasan (MSS)

No	Sub Pertanyaan	Tingkat Kepuasan (MSS)
A1	Lingkungan perkantoran yang bersih/Ruang kelas	3,5
A2	Tersedia ruang tunggu nyaman dan Ber AC	3,25
A3	Tersedia Pos Security	3,96
A4	Pegawai dan karyawan berseragam, rapi dan memakai tanda pengenal	3,96
A5	Jam pembelajaran tepat waktu	3,54
A6	Mengikuti prosedur dalam pelayanan	3,79
A7	Menjaga kelancaran dan ketertiban selama proses pembelajaran dalam	3,79
A8	Melakukan pengawasan terhadap kegiatan pembelajaran	3,68
A9	Tanggap terhadap keluhan peserta diklat	3,54
A10	Berkoordinasi dengan pihak terkait untuk kelancaran proses pembelajaran	3,75
A11	Menerapkan teknologi informasi terpadu untuk kelancaran proses	3,07
A12	Cepat merespon permasalahan yang terjadi pada peserta diklat	3,36
A13	Menjamin kenyamanan dan keamanan proses pembelajaran	3,86
A14	Mampu memberikan kepercayaan kepada peserta diklat	3,82
A15	Menjaga kewibawaan lembaga/kantor	3,79
A16	Menjamin ketepatan dan kecepatan penerbitan Sertifikat	3,46
A17	Peka terhadap kritikan dan saran dari peserta diklat	3,61
A18	Memberikan perhatian baik secara kelompok maupun perorangan	3,82
A19	Memberikan kemudahan dalam proses pembelajaran baik di kelas	3,79
A20	Tidak membeda-bedakan peserta diklat	3,79
<b>Total</b>	<b>Nilai Rata-rata MSS</b>	<b>73,11</b>

mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat menumbuhkan semangat dan minat dalam proses pembelajaran. Salah satu contoh yang diinginkan dalam proses pembelajaran adalah penerapan teknologi informasi terpadu. Teknologi yang terintegrasi memudahkan dalam mendapatkan informasi, baik informasi akademik maupun informasi yang berhubungan dengan kegiatan pembelajaran, misalnya mencari bahan ajar atau referensi.

Beberapa penelitian terdahulu Adisel dan Pranansa (2020) menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pembelajaran dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pembelajaran. Teknologi informasi juga dapat meningkatkan aksesibilitas dan fleksibilitas pembelajaran. Selain itu, penelitian oleh Gofur (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan meliputi *tangible* (bukti

memperhatikan penerapan teknologi informasi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Tabel 2 menjelaskan tingkat kepuasan pengguna jasa diklat di Politeknik Pelayaran Malahayati.

Secara umum, tingkat kepuasan pengguna jasa diklat tergolong tinggi dengan nilai rata-rata *Mean Satisfaction Score* (MSS) adalah 73,11. Meskipun secara umum tingkat kepuasan pengguna jasa diklat tergolong tinggi, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan ber-AC, kecepatan merespon permasalahan yang terjadi pada peserta diklat, serta ketepatan dan kecepatan penerbitan sertifikat, masih perlu dioptimalkan. Politeknik Pelayaran Malahayati perlu memperhatikan aspek-aspek tersebut dan terus meningkatkan aspek-aspek yang sudah baik, seperti keamanan dan kenyamanan proses pembelajaran, kepercayaan kepada peserta diklat, dan perhatian yang diberikan, baik secara kelompok maupun perorangan.

Tabel 3. Nilai *Weight Factor*

No.	Sub Pertanyaan	Tingkat Kepentingan (MIS)	WF = (MSI) / $\Sigma$ MSI i	Weight Factor (WF %)
A1	Lingkungan perkantoran yang bersih/Ruang kelas	4,75	94,74	5,01
A2	Tersedia ruang tunggu nyaman dan Ber AC	6,45	94,74	6,81
A3	Tersedia Pos Security	4,71	94,74	4,98
A4	Pegawai dan karyawan berseragam, rapi dan memakai tanda pengenal	4,71	94,74	4,98
A5	Jam pembelajaran tepat waktu	4,54	94,74	4,79
A6	Mengikuti prosedur dalam pelayanan	4,57	94,74	4,83
A7	Menjaga kelancaran dan ketertiban selama proses pembelajaran dalam kelas	4,61	94,74	4,86
A8	Melakukan pengawasan terhadap kegiatan pembelajaran	4,57	94,74	4,83
A9	Tanggap terhadap keluhan peserta diklat	4,57	94,74	4,83
A10	Koordinasi dengan pihak terkait untuk kelancaran proses pembelajaran dikelas	4,75	94,74	5,01
A11	Menerapkan teknologi informasi terpadu untuk kelancaran proses pembelajaran	4,61	94,74	4,86
A12	Cepat merespon permasalahan yang terjadi pada peserta diklat	4,61	94,74	4,86
A13	Menjamin kenyamanan dan keamanan proses pembelajaran	4,71	94,74	4,98
A14	Mampu memberikan kepercayaan kepada peserta diklat	4,64	94,74	4,9
A15	Menjaga kewibawaan lembaga/kantor	4,61	94,74	4,86
A16	Mejaminan ketepatan dan kecepatan penerbitan Sertifikat diklat	4,68	94,74	4,94
A17	Peka terhadap kritikan dan saran dari peserta diklat	4,64	94,74	4,9
A18	Memberikan perhatian baik secara kelompok maupun perorangan	4,64	94,74	4,9
A19	Memberikan kemudahan dalam proses pembelajaran baik di kelas maupun online	4,61	94,74	4,86
A20	Tidak membeda-bedakan peserta diklat	4,75	94,74	5,01
Total Nilai Rata-rata MIS		94,74		100

Tabel 2 menunjukkan bahwa secara umum pengguna jasa diklat peningkatan terlayani dengan baik. Salah satu contoh pelayanan yang memuaskan adalah penerapan teknologi informasi yang terpadu dan kemudahan dalam proses pembelajaran online. Inovasi ini membuat pembelajaran lebih fleksibel dan memudahkan komunikasi. Tabel 2 menjelaskan tingkat kepuasan pengguna jasa diklat di Politeknik Pelayaran Malahayati. Secara umum, tingkat kepuasan pengguna jasa diklat tergolong tinggi dengan nilai rata-rata Mean Satisfaction Score (MSS) adalah 73,11. Meskipun secara umum tingkat kepuasan pengguna jasa diklat tergolong tinggi, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan ber-AC, kecepatan merespon permasalahan yang terjadi pada peserta diklat, serta ketepatan dan kecepatan penerbitan sertifikat, masih perlu dioptimalkan. Politeknik Pelayaran Malahayati perlu memperhatikan aspek-aspek tersebut dan terus meningkatkan aspek-aspek yang sudah baik, seperti keamanan dan kenyamanan proses pembelajaran, kepercayaan kepada peserta diklat, dan perhatian yang diberikan, baik secara kelompok maupun perorangan.

Tabel 2 menunjukkan bahwa secara umum pengguna jasa diklat peningkatan terlayani dengan baik. Salah satu contoh pelayanan yang memuaskan adalah penerapan teknologi informasi yang terpadu dan kemudahan dalam proses pembelajaran online. Inovasi ini membuat pembelajaran lebih fleksibel dan memudahkan komunikasi. Selain itu, sistem online juga meningkatkan kecepatan penerbitan sertifikat dan memudahkan peserta diklat untuk mengakses materi pembelajaran dan tugas. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam implementasi sistem online karena sebagian besar peserta diklat adalah lulusan sekolah menengah atas dan sebagian kecil lulusan sekolah menengah pertama. Politeknik Pelayaran Malahayati perlu terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal penyediaan ruang tunggu yang nyaman, kecepatan merespon permasalahan peserta diklat, dan ketepatan penerbitan sertifikat. Pemanfaatan teknologi informasi yang terpadu perlu dioptimalkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pembelajaran.

Tabel 3 menunjukkan bahwa Atribut mencakup berbagai aspek layanan, termasuk lingkungan, staf, prosedur, komunikasi, penyelesaian masalah,

Tabel 4. Nilai Weight Score

No	Sub Pertanyaan	Tingkat Kepuasan (MSS)	Weight Factor (WF %)	Weight Score
1	Lingkungan perkantoran yang bersih/Ruanga kelas	3,5	4,79	0,17
2	Tersedia ruang tunggu nyaman dan Ber AC	3,25	4,45	0,14
3	Tersedia Pos Security	3,96	5,42	0,21
4	memakai tanda pengenal	3,96	5,42	0,21
5	Jam pembelajaran tepat waktu	3,54	4,84	0,17
6	Mengikuti prosedur dalam pelayanan	3,79	5,18	0,2
7	pembelajaran dalam kelas	3,79	5,18	0,2
8	pembelajaran	3,68	5,03	0,19
9	Tanggap terhadap keluhan peserta diklat	3,54	4,84	0,17
10	kelancaran proses pembelajaran	3,75	5,13	0,19
11	kelancaran proses pembelajaran	3,07	4,2	0,13
12	peserta diklat	3,36	4,59	0,15
13	pembelajaran	3,86	5,28	0,2
14	diklat	3,82	5,23	0,2
15	Menjaga kewibawaan lembaga/kantor	3,79	5,18	0,2
16	Sertifikat	3,46	4,74	0,16
17	Peka terhadap kritikan dan saran dari peserta diklat	3,61	4,93	0,18
18	maupun perorangan	3,82	5,23	0,2
19	pembelajaran baik di kelas maupun online	3,79	5,18	0,2
20	Tidak membedakan peserta diklat	3,79	5,18	0,2
<b>Total Nilai Rata-rata MSS</b>		<b>73,11</b>		<b>3,67</b>

keamanan, dan fasilitas. Nilai MIS berkisar antara 4,54 hingga 6,45, menunjukkan bahwa semua atribut dianggap penting hingga tingkat tertentu. Nilai WF berkisar antara 4,79 hingga 6,81, menunjukkan bobot relatif setiap atribut dalam evaluasi keseluruhan. Tabel 3 juga mencakup rumus untuk menghitung WF, yang merupakan rasio MIS untuk atribut tertentu dengan jumlah semua nilai MIS, dikalikan dengan 100. Total nilai rata-rata MIS adalah 94,74, dan faktor bobot dijumlahkan menjadi 100%, seperti yang diharapkan. Tabel ini memberikan gambaran umum yang jelas tentang pentingnya dan bobot relatif dari berbagai atribut layanan, memungkinkan evaluasi komprehensif terhadap kualitas layanan berdasarkan umpan balik pengguna.

### Interpretasi Skor Kepuasan dan Implikasinya

Tabel 4 menunjukkan variasi tingkat kepuasan responden terhadap berbagai aspek yang dievaluasi. Beberapa sub pertanyaan memiliki skor kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan yang lain, mengindikasikan area dengan performa lebih baik. Sebaliknya, sub pertanyaan dengan skor lebih rendah mengindikasikan area yang memerlukan perbaikan atau perhatian lebih lanjut. Di bagian bawah Tabel 4, tercantum "Total Nilai Rata-rata MSS" sebesar 73,11 dan "Total Weight Score" sebesar 3,67. Nilai rata-rata MSS menunjukkan industri kepuasan rata-rata responden terhadap semua aspek yang dinilai. Sedangkan *Total Weight Score* merupakan industri komposit yang menggabungkan skor kepuasan dan bobot masing-masing aspek,

memberikan industri keseluruhan industri kepuasan yang ditimbang berdasarkan industri kepentingan tiap aspek.

Hasil analisis dan perhitungan, baik analisis industri kepentingan maupun analisis industri kepuasan, mengidentifikasi beberapa sektor kepentingan yang belum memberikan kepuasan optimal terhadap pengguna jasa Politeknik Pelayanan Malahayati. Sektor-sektor tersebut antara lain penerapan teknologi informasi terpadu dalam proses pembelajaran yang belum maksimal, kecepatan merespons permasalahan peserta diklat, penerbitan sertifikat secara cepat dan tepat yang masih terkendala, dan kenyamanan ruang tunggu ber-AC yang masih dikeluhkan peserta diklat.

Skor kepuasan, baik berupa nilai rata-rata MSS maupun *Total Weight Score*, memiliki peran penting dalam mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan suatu institusi. Nilai rata-rata MSS memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan responden terhadap berbagai aspek yang dinilai. Sementara itu, *Total Weight Score*, sebagai indikator komposit, memberikan bobot pada masing-masing aspek berdasarkan tingkat kepentingannya. Hal ini sejalan dengan teori *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang menekankan identifikasi atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan bagaimana kinerja atribut tersebut di mata pelanggan (Rahim, dkk., 2019). Dengan demikian, *Total Weight Score* memberikan informasi yang lebih komprehensif dan

akurat mengenai area mana yang perlu mendapatkan sebesar 76,73% pada penerapan teknologi informasi

Tabel 5. Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Diklat

No	Kriteria Penilaian CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81 % - 100 %	Sangat Puas
2	66 % - 80,99 %	Puasa
3	51 % - 65,99 %	Cukup Puas
4	35 % - 50,99 %	Kurang Puas
5	0 % - 34,99 %	Tidak Puas

perhatian lebih lanjut.

Hasil analisis ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, teknologi, dan fasilitas (Wibisono, 2019). Dalam konteks institusi pendidikan, kepuasan peserta didik juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas pengajaran, fasilitas pendukung pembelajaran, dan efektivitas administrasi (Mulatsih, dkk., 2018; Adilla, dkk., 2024). Temuan ini menggarisbawahi pentingnya bagi Politeknik Pelayaran Malahayati untuk terus berupaya meningkatkan kualitas layanan di berbagai sektor, terutama yang terkait dengan teknologi informasi, responsivitas, dan fasilitas pendukung. Peningkatan di area-area ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan peserta didik dan pada akhirnya memperkuat reputasi institusi.

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5, kinerja instansi terhadap pelayanan peserta diklat secara keseluruhan dikategorikan memuaskan dengan nilai persentase 73,11%. Meskipun demikian, permasalahan-permasalahan yang teridentifikasi perlu mendapatkan perhatian dari pengelola instansi/institusi (*top management*) dan seluruh pemangku kepentingan di Politeknik Pelayaran Malahayati untuk bahu-membahu membangun kepercayaan kepada pengguna jasa atau pelanggan dengan pelayanan yang prima. Hal ini krusial untuk menciptakan tingkat pengelolaan pelayanan kelembagaan yang optimal.

### Peluang Pengembangan Pembelajaran Teknologi Informasi di luar Instansi

Politeknik Pelayaran Malahayati, sebagai institusi pendidikan vokasi di bidang kemaritiman, terus berupaya menarik minat calon peserta didik dan meningkatkan kompetensi lulusan melalui berbagai cara. Salah satu upaya tersebut adalah pengembangan pembelajaran berbasis teknologi informasi, yang terbukti dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

terpadu untuk proses pembelajaran. Meskipun tergolong memuaskan, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, terutama dalam menjangkau masyarakat di luar instansi, masih sangat mungkin dilakukan.

Perguruan tinggi vokasi, seperti Politeknik Pelayaran Malahayati, memiliki peran strategis dalam mempersiapkan tenaga kerja terampil yang relevan dengan kebutuhan industri. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pembelajaran menjadi krusial untuk mencapai tujuan tersebut. Beberapa studi literatur menunjukkan bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran, motivasi belajar, dan aksesibilitas materi pembelajaran (Utomo, 2023; Utaminingsih, dkk., 2024). Selain itu, pengembangan e-learning juga memungkinkan institusi pendidikan untuk menjangkau audiens yang lebih luas, termasuk masyarakat umum dan calon peserta didik potensial (Gani, 2018; Rofiki, dkk., 2024).

Beberapa peluang pengembangan pembelajaran teknologi informasi di luar instansi Politeknik Pelayaran Malahayati antara lain:

1. *E-learning* untuk Masyarakat Umum: Mengembangkan platform e-learning yang dapat diakses oleh masyarakat umum, khususnya masyarakat Aceh yang belum familiar dengan dunia pelayaran. Platform ini dapat berisi materi pengenalan dunia pelayaran, informasi program studi, serta modul pembelajaran daring untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap pendidikan dan pelatihan di Politeknik Pelayaran Malahayati didukung oleh temuan bahwa e-learning dapat meningkatkan aksesibilitas pendidikan, seperti yang ditemukan dalam studi oleh Yusup, (2023); Ahmad, dkk., (2023).
2. Kerja Sama dengan Sekolah: Menjalinkan kerja sama dengan sekolah menengah atas dan kejuruan untuk memperkenalkan dunia pelayaran dan program studi yang ada di Politeknik Pelayaran Malahayati. Kerja sama ini dapat berupa seminar, kunjungan kampus, atau program magang bagi siswa sekolah (sesuai dengan pentingnya kolaborasi antara

institusi pendidikan dan sekolah dalam meningkatkan engagement siswa, seperti yang dibahas dalam penelitian oleh Utomo, dkk., (2024); Wahyudi, dkk., (2024).

3. Pemanfaatan Media Sosial: Memanfaatkan media sosial secara aktif untuk mempromosikan program studi, kegiatan kampus, dan prestasi mahasiswa. Konten yang menarik dan informatif dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap Politeknik Pelayaran Malahayati sejalan dengan peran media sosial dalam marketing pendidikan, seperti yang diungkapkan oleh Azizah (2023).
4. Webinar dan Pelatihan Daring: Mengadakan webinar dan pelatihan daring secara berkala untuk masyarakat umum dan alumni. Topik yang diangkat dapat berupa isu-isu terkini di dunia pelayaran, pengembangan kompetensi kepelautan, atau kiat sukses berkarir di bidang maritim (seperti yang disarankan oleh Wulandari dan Cahyadi (2025), tentang pentingnya pelatihan daring untuk pengembangan profesional.

Pengembangan pembelajaran teknologi informasi di luar instansi diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap Politeknik Pelayaran Malahayati, memperluas jangkauan layanan pendidikan, serta meningkatkan kualitas lulusan yang siap bersaing di dunia kerja.

## Kesimpulan

Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), kinerja Politeknik Pelayaran Malahayati dalam pelayanan peserta diklat menunjukkan hasil memuaskan dengan persentase 73,11%. Meskipun demikian, perbaikan masih diperlukan pada beberapa aspek, antara lain integrasi teknologi informasi dalam pembelajaran, responsivitas terhadap permasalahan peserta, efisiensi penerbitan sertifikat, dan kenyamanan ruang tunggu. Politeknik Pelayaran Malahayati memiliki potensi untuk mengembangkan pembelajaran berbasis teknologi informasi yang menjangkau masyarakat luas melalui beberapa strategi. Strategi-strategi tersebut meliputi pengembangan platform e-learning yang dapat diakses oleh masyarakat Aceh sebagai sarana pengenalan dunia pelayaran, kolaborasi dengan sekolah menengah untuk mempromosikan program studi, optimalisasi media sosial untuk publikasi kegiatan dan prestasi kampus, serta penyelenggaraan webinar dan pelatihan daring berkala bagi masyarakat umum dan alumni. Pengembangan pembelajaran berbasis teknologi informasi eksternal ini diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap Politeknik Pelayaran Malahayati, memperluas jangkauan layanan pendidikan, dan menghasilkan lulusan yang kompetitif di dunia kerja.

## Daftar Pustaka

- Adilla, D., Azizi, F., & Aryandani, A. (2024, June). Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pembelajaran PJO. In *Seminar Nasional LPPM Ummat* (Vol. 3, pp. 837-845).
- Adisel, A., & Pranansa, A. G. (2020). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem manajemen pembelajaran pada masa pandemi Covid 19. *Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT)*, 3(1), 1-10.
- Ahmad, A. K., Rahayu, K. M., & Lisnawati, S. (2023). Pembelajaran berbasis e-learning di madrasah dalam peningkatan kualitas pendidikan: Kasus MTsN Al Azhar. *EDUKASI: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama dan Keagamaan*, 21(3), 275-289.
- Gani, A. G. (2018). e-Learning sebagai peran teknologi informasi dalam modernisasi pendidikan. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 3(1), 1-19.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Herliyani, E., Wardana, K. N. H., & Witari, N. N. S. (2022). Pembelajaran Artsteps, Minat Penerapan Teknologi Pameran Online, dan Kepuasan Mahasiswa dalam Berkarya. *Edukasi: Jurnal Pendidikan*, 20(1), 58-72.
- Irawan, D. E., Purnomo, A., Sutiksno, D. U., Abraham, J., Alamsyah, A., Saputra, D. H., & Rosyidah, E. (2018). *Kajian Pendidikan Tinggi IDRI untuk DPR RI dan Ristek Dikti 2018*.
- Maharani, H. R., Ubaidah, N., Basir, M. A., Wijayanti, D., Kusmaryono, I., & Aminudin, M. (2022). Pengembangan Profesionalisme Guru Melalui Pelatihan Komik Digital dengan Canva for Education. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(3), 760-768.
- Mulatsih, R., Wahyudi, E., & Sumantri, A. S. (2018). Manajemen kualitas pelayanan transportasi laut dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada jasa bongkar muat. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 14(2), 151-160.
- Parjaman, T., & Akhmad, D. (2019). Pendekatan penelitian kombinasi: sebagai "jalan tengah" atas dikotomi kuantitatif-kualitatif. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(4), 530-548.
- Prasetyo, R. (2019). *Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Sekretariat Badan Pelatihan Dan Pendidikan Keuangan (BPPK) Jakarta* [Unpublished manuscript].
- Rahim, F. R., Suherman, D. S., & Murtiani, M. (2019). Analisis kompetensi guru dalam mempersiapkan media pembelajaran berbasis teknologi informasi

- era revolusi industri 4.0. *Jurnal Eksakta Pendidikan (Jep)*, 3(2), 133-141.
- Richards, K. A. R., & Hemphill, M. A. (2018). A practical guide to collaborative qualitative data analysis. *Journal of Teaching in Physical Education*, 37(2), 225-231.
- Rofiki, M., Rahmah, A., & Rohmah, N. (2024). Manajemen Pemasaran Pendidikan Berbasis Kearifan Lokal: Upaya Peningkatan Kuantitas Santri di Era 4.0. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5(6), 7629-7639.
- Syifa, A. (2020). Evaluasi Penerapan E-Learning Melalui Model CIPP Di Program Studi Psikologi Islam Iain Pontianak. *Jurnal As-Salam*, 4(2), 180-194.
- Utamiingsih, S., Akbar, M., Silalahi, K., Hutagalung, J., Mareta, L., & Nasiroh, N. (2024). Peran struktur organisasi osis smp n 16 dalam pengembangan tim yang efektif. *Indonesian Journal of Engagement, Community Services, Empowerment and Development*, 4(3), 366-371.
- Utomo, F. T. S. (2023). Inovasi Media Pembelajaran Interaktif Untuk Meningkatkan Efektivitas Pembelajaran Era Digital Di Sekolah Dasar. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8(2), 3635-3645.
- Wahyudi, M., Purnama, R. A., Atrinawati, L. H., & Gunawan, D. (2024). Mengeksplorasi dampak teknologi pembelajaran aktif di institusi pendidikan kejuruan menengah. *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 142-153.
- Wibisono, D. (2019). Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Matriks Importance Performance Analysis (Studi Kasus: Sekolah XYZ). *Jurnal Optimasi Teknik Industri (JOTI)*, 1(2), 14-20.
- Wulandari, R. R. S., SiT, S., MTr, M., & Cahyadi, C. T. (2025). Strategi membangun SDM unggul di sektor pelayaran: fokus pada pendidikan maritim. *Smart Global Nusantara*.
- Yusup, A. H., Azizah, A., Rejeki, E. S., Silviani, M., Mujahidin, E., & Hartono, R. (2023). Literature Review: Peran media pembelajaran berbasis augmented reality dalam media sosial. *Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian, dan Inovasi*, 3(5).