

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBELAJARAN PRAKTIK SIMULATOR BAGI TARUNA  
DIMASA PANDEMIC COVID -19 PADA SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN  
JAKARTA ( STIP)**

\*Ahmad Talhis<sup>1</sup>, Paisal Halim<sup>2</sup>

Program Magister Administrasi, Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

**Abstract.**

*Analysis of the Quality of Simulator Practical Learning Services for Cadets During the Covid-19 Pandemic at the Jakarta Maritime College (STIP). One form of service that STIP Jakarta Taruna students receive is practical simulator learning, however, during the Covid19 pandemic, this practical activity can no longer be implemented because the face-to-face learning process has shifted to a distance learning process / study from home. This research aims to analyze the quality of simulator practice learning services for cadets during the Covid-19 pandemic at the Jakarta Maritime Science College (STIP). This research was conducted using a descriptive qualitative approach. The results of this research show that: 1) during the Covid-19 pandemic, all facilities and infrastructure that are normally used were sterilized by spraying regularly before and after use, including the simulator room; 2) In the reliability dimension, the STIP service quality level has been going well. This is indicated by the fact that before carrying out learning in the simulator room, STIP lecturers carry out body temperature checks and antigen tests to ensure that lecturers are in good health and have competencies appropriate to their expertise in providing education and training to cadets at STIP Jakarta; 3) In terms of responsiveness, STIP has provided the best possible service to the needs of cadets by creating a Practical Learning Implementation Guide for all students and lecturers at STIP, 4) Practical laboratory learning begins with lecturers demonstrating classically online followed by tutorial learning with divide the class into several smaller work groups of 10-15 per group while still following the Covid-19 protocol or adjusting to the capacity of the laboratory space owned by the department and 5) STIP Jakarta through the simulator unit has made it easy for cadets who want to use the simulator for practice via WA or email.*

**Keywords:** *Quality of Service, Learning with Simulators, Covid 19*

*Cronicle of Article: Received (19,08,2023); Revised(25,08,2023); and Published (28,08, 2023).*

©2023 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

**Profile and corresponding author (contoh):** Ahmad Talhis adalah Program Magister Administrasi, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Soeprpto, Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. *Corresponding Author* : zahyahmad110@gmail.com

**How to cite this article :** Tahlis, Ahmad., Halim,Paisal., (2023) 'Analisis Kualitas Pelayanan Pembelajaran Praktik Simulator bagi Taruna dimasa Pandemic Covid -19 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta (STIP)', *Adbispreneur*, 3 (4), pp. 409-416 Available at: <http://JAMBIS>

**PENDAHULUAN**

Pada Salah satu bentuk pelayanan yang harus diterima oleh taruna STIP Jakarta adalah pembelajaran praktek simulator. Namun kegiatan praktek yang biasanya diterapkan pada proses pembelajaran tatap muka dimana guru berperan mendampingi dan membimbing kegiatan praktek siswa, pada masa pandemic Covid19 ini tidak dapat diterapkan lagi karena ditiadakannya proses pembelajaran tatap muka dan beralih kepada proses pembelajaran jarak jauh/Daring/Study From Home.

Hal ini sesuai dengan Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 262/E.E2/KM/2020 perihal Pembelajaran Selama Masa Darurat Pandemi Covid 19. Pimpinan perguruan tinggi dihimbau agar mengatur pembelajaran dari rumah dan dapat dilakukan dalam bentuk pembelajaran daring. Selanjutnya aturan ini didukung oleh Surat Nomor 302/E.E2/KR/2020 tertanggal 21 Maret 2020 tentang Masa Belajar Penyelenggaraan Program Pendidikan yang menjelaskan bahwa masa belajar paling lama bagi mahasiswa yang seharusnya berakhir pada semester Genap 2019/2020 dapat diperpanjang 1 semester dan pengaturannya diserahkan kepada Pimpinan Perguruan Tinggi sesuai dengan kondisi dan situasi setempat.

Kebijakan ini berdampak pada pengurangan jumlah mahasiswa yang akan menggunakan simulator. Pada masa sebelum covid 19, unit simulator bisa digunakan untuk 30-40 taruna, maka ketika Covid hanya bisa digunakan oleh 20 mahasiswa. Hal ini akibat dari kebijakan jaga jarak antara mahasiswa. Seperti tampak pada gambar di bawah ini.

Gambar 1.1 Absensi taruna di unit simulator

Hal ini tentu juga berdampak pada hasil belajar taruna untuk mata kuliah simulator seperti tampak tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Nilai Praktikum Mahasiswa Pada Unit Simulator

| Inisial | 2019/2020 |    | 2020/2021 |    | 2021/2022 |    |
|---------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
|         | 1         | 2  | 1         | 2  | 1         | 2  |
| AKJ     | 86        | 82 | 82        | 82 | 81        | 79 |
| BPP     | 86        | 82 | 80        | 81 | 75        | 72 |
| GA      | 86        | 82 | 80        | 77 | 81        | 79 |
| MRM     | 85        | 81 | 82        | 77 | 73        | 70 |
| CN      | 81        | 82 | 82        | 82 | 77        | 71 |
| DMPS    | 88        | 81 | 85        | 71 | 72        | 70 |
| HD      | 90        | 80 | 80        | 71 | 72        | 70 |

|     |    |    |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|----|----|
| IDR | 87 | 82 | 87 | 71 | 75 | 72 |
| MA  | 85 | 82 | 86 | 71 | 73 | 70 |
| RR  | 84 | 81 | 82 | 77 | 72 | 70 |
| SPI | 93 | 80 | 82 | 73 | 76 | 74 |
| YS  | 75 | 82 | 83 | 81 | 83 | 75 |
| BG  | 81 | 79 | 82 | 82 | 81 | 75 |
| DPP | 81 | 81 | 83 | 82 | 81 | 75 |
| IJ  | 83 | 79 | 83 | 82 | 81 | 75 |
| PSS | 87 | 80 | 83 | 75 | 81 | 75 |
| RDM | 83 | 76 | 83 | 85 | 81 | 75 |
| TC  | 85 | 79 | 83 | 90 | 86 | 75 |
| MDD | 74 | 84 | 84 | 91 | 74 | 75 |
| KY  | 79 | 81 | 83 | 91 | 88 | 75 |

Berdasarkan tabel tersebut di atas diketahui bahwa dampak dari pembatasan penggunaan simulator terhadap nilai taruna. Sebagian besar taruna mengalami penurunan prestasi pada mata kuliah yang menggunakan simulator.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Chairiyaton, Nabila Hilmy Zhafira, Yenny Ertika (2020) yang meneliti tentang Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Masa Pandemi Covid-19. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa dari masing-masing variabel reability, assurance, empathy dan tangible masa pandemi covid-19 secara keseluruhan responden berpersepsi sudah baik namun untuk dimensi responsiveness ada empat item di nilai cukup untuk tiga item lainnya dari dimensi responsiveness sama seperti empat dimensi lain dimana taruna berpersepsi kualitas pelayanan akademik Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar masa pandemi covid-19 sudah baik.

Demikian pula penelitian yang dilakukan oleh Dwi Jatmoko, Mahfudz Faizun (2020) yang meneliti tentang Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembelajaran Online di Masa Pandemi Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 82% mahasiswa mengetahui dan mampu menggunakan pembelajaran online, 72% taruna mendukung pelaksanaan pembelajaran online, dan 67% taruna menyatakan puas dengan pembelajaran online. Hasil data secara general, menghasilkan analisis bahwa persepsi mahasiswa Pendidikan Teknik Otomotif terhadap pembelajaran online dimasa covid 19 menyatakan berguna, dan dapat meningkatkan motivasi, memudahkan dan mengambil materi pembelajaran, serta dapat membantu kesiapan dalam pembelajaran online. Berdasarkan analisis yang peneliti lakukan mengambil maksud bahwa dalam penjelasan mahasiswa memiliki komitmen tinggi dalam hal pembelajaran jarak jauh atau online dimasa pandemi Covid-19 yaitu sebesar 88%. Penilaian terhadap persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pembelajaran online dengan memberikan peran yang besar dalam pelaksanaan pembelajaran online, yang dapat dilakukan dengan layanan google classroom dan zoom meeting sebagai platform pembelajaran.

Kebaruan yang peneliti angkat dari penelitiannya sebelumnya adalah bahwa pada penelitian ini peneliti menitikberatkan pada pembelajaran yang menggunakan simulator sebagai media pembelajaran yang harus digunakan sementara ketika pandemi Covid 19 menjadi terhambat disebabkan oleh kebijakan protocol kesehatan.

Teori yang digunakan oleh peneliti tentang kepuasan pelayanan adalah teori dari Zeithaml, et.al (2013) yang menyatakan bahwa 5 dimensi pokok kualitas yaitu keandalan (Reliability), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan keberwujudan (*Tangibles*).

## LITERATUR REVIUW

Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang diantaranya adalah manusia, uang, metode, material, mesin dan pemasaran yang dilakukan dengan sistematis dalam suatu proses (Rohiat, 2012:14). Menurut Tjiptono & Diana (2003:4), "kualitas merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya".

Menurut James A. Fitzsimmons & Mona J. Fitzsimmons (2004) mengatakan, untuk layanan, penilaian kualitas dibuat selama proses pelayanan setiap kontak pelanggan disebut sebagai momen kebenaran, kesempatan untuk memenuhi atau tidak puas pelanggan

Moenir (2006) mendefinisikan pelayanan adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu di mana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Kotler dalam Suhartini (2012) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang memenuhi keinginan atau permintaan konsumen. Konsumen memilih penyedia jasa didasarkan membandingkan pelayanan jasa yang diharapkan dengan apa yang dikehendaki.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data yang bersifat kualitatif. Penelitian ini tergolong jenis penelitian bersifat kualitatif deskriptif, karena penelitian ini memberikan gambaran tentang hasil penelitian dengan mendeskripsikan data-data aktual yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini akan mendeskripsikan objek secara alamiah yaitu mengenai analisis kualitas pelayanan pembelajaran praktik simulator bagi taruna dimasa pandemic Covid-19 pada Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta (STIP).

informan dalam penelitian ini adalah beberapa perwakilan Bagian Akademik yang ada di lingkungan STIP Jakarta yakni: 1) Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan, 2) Subbag Adm. Pendidikan, 3) Subbag Adm. Tenaga Kependidikan, 4) Subbag Adm. Praktek Kerja Nyata dan 5) Subbag Adm. Ketarunaan dan Alumni. Dalam penelitian ini, teknik *quota* dilakukan karena peneliti ingin mendapatkan dari berbagai sumber yang kompeten. Pengumpulan dan prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dibagi ke dalam beberapa teknik. Peneliti membagi dalam empat kelompok yaitu: (1) observasi, (2) wawancara, (3) dokumentasi, dan (4) material audiovisual (Creswell, 2010).

Teknik analisis dan interpretasi yang digunakan adalah teori Huberman dan Miles (Bungin, 2009). Teknik ini dikenal dengan istilah teknik pengolahan data interaktif. Cara kerja dari metode analisis data ini dimulai dari penyajian data, pengorganisasian data, koleksi data, verifikasi data, dan mengambil kesimpulan. Proses dalam analisis data dilakukan melalui tiga tahapan secara berkesinambungan, yaitu mereduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Dapat Bukti langsung (Tangibles)

Berdasarkan data wawancara, observasi dan dokumentasi didapatkan hasil bahwa STIP telah memberikan bukti langsung kepada para taruna dan para pengguna jasa pelatihan bidang kemaritiman dengan menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang menunjang proses pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan dunia pelayaran.

Berdasarkan data observasi tentang kepemilikan simulator oleh STIP sebanyak 14 simulator yang terdiri dari:

- 1) ARPA (*Automatic Radar Plotting Aid*) simulator. Digunakan dalam pembelajaran berlayar pada kondisi pelayaran non visual dan hanya mengandalkan pengamatan visual APRA
- 2) *Full Mission Ship Bridge Simulator I*. Merupakan simulator anjungan kapal dengan seluruh sistem kerja dan kelengkapan menyerupai kondisi di atas kapal. Para taruna/i Jurusan

Nautika menggunakan simulator ini dalam proses pembelajaran pemantapan sebelum melaksanakan praktik laut.

- 3) *Engine Room Simulator*. Simulator ini dibuat menyerupai kamar mesin kapal dengan situasi, kondisi, dan alur kerja persis dengan kemar mesin kapal. Simulator ini dibunakan oleh Taruna Jurusan Teknika.
- 4) *Pc GMDSS (Personal Computer Global Maritime Distress and Safety System) Simulator*. Simulator ini dipakai untuk berlatih prosedur-prosedur dalam pengiriman berita/komunikasi bahaya. Simulator ini digunakan oleh taruna Jurusan Nautika.
- 5) *Real Equipment GMDSS Simulator*. Simulator ini digunakan oleh taruna Jurusan Nautika untuk berlatih prosedur pengiriman berita/komunikasi bahaya.
- 6) *ECDIS (Electronic Chart Display and Information System)*  
Ini adalah sistem navigasi informasi berbasis computer yang sesuai dengan Peraturan International Maritime Organization (IMO) dan dapat digunakan sebagai alternatif unuk kertas grafik bahari.
- 7) *CBT Simulator*  
*CBT (Computer Base Training)* simulator yang berisi program-program pembelajaran mandiri bagi taruna/i STIP Jurusan Nautika, Teknika, dan KALK
- 8) *FMERS (Full Misssion Engine Room Simulator)* adalah simulator kamar mesin kapal, menggunakan full touch screen.
- 9) *Steam Turbina Simulator*  
Simulator ini berfungsi membantu taruna/i mempelajari proses pembuatam steam dari kondisi dingin sampai digunakan sebagai penggerak mesin induk yang terdiri dari MC90 dan Dual Feul.
- 10) *Liquid Cargo Handling Simulator*  
Simulator ini membantu taruna/i STIP belajar praktik memahami pekerjaan di kapal tanker baik kapal tanker minyak, gas, maupun kimia.
- 11) *Simulator Steering Trainer*  
Ini adalah simulator training pada steering konsul dan miniature asli masin kemudi sebuah kapal. Simulator ini menawarkan berbagai praktik yang berkaitan dengan pengemudian kapal dan penanganan serta perawatan mesin.
- 12) *CBT Videotell*  
Ini merupakan simulator berisi program-program pembelajaran mandiri bagi taruna/i STIP jurusan Nautika, Teknika, dan KALK
- 13) *Ship Stability Simulator*
- 14) Simulator ini berfungsi membantu taruna/i belajar taktik stabilitas kapal ketika pemuatan dan saat berlayar. Materi meliputi stabilitas kapak roro, container LNG, live stock, Bulker, VLCC KALK Simulator  
Simulator ini adalah tempat bagi taruna/i STIP untuk berlatih tentang bagaimana proses shipping berjalan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan persyaratan yang dikemukakan oleh STCW bahwa ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi simulator antara lain:

- 1) Simulator harus memiliki model untuk minimal 10 jenis kapal yang berkarakteristik sesuai dengan kapal sesungguhnya, baik itu ukuran, tenaga, dan gerakan realistis sesuai dengan efek hidrodinamika akibat pengaruh angin, arus, dan alun. Tipe yang direkomendasikan adalah Bulk Carriers Handy Size dan Panamax Size, Containership, Coaster, Ro-Ro/Car Carrier, Tanker, Super Tanker, dan Very Large Crude Carrier.
- 2) Simulator harus mampu menampilkan setidaknya 20 target kapal yang berbeda tipe.
- 3) Simulator harus memiliki minimal 8 area geografis internasional termasuk laut terbuka dan area dengan lalu lintas pelayaran yang padat. Area yang direkomendasikan adalah Dover Straits, Singapore Straits, Malacca Straits, Gibraltar Straits, Approaches to New

York, Approaches to Rotterdam/ Flushing, Bisan Seto/ Kanmon Kaikyo, St. Lawrence River, Entrance to Mississippi River/approaches to Houston, dan Open Sea.

b. Keandalan (*Realibility*)

Berdasarkan data wawancara tersebut disimpulkan bahwa dosen STIP memiliki kompetensi yang sesuai dengan keahliannya dalam memberikan pendidikan dan pelatihan kepada taruna/i di STIP Jakarta. Begitu juga dengan hasil data observasi dosen telah memiliki kompetensi sesuai dengan mata kuliah yang diampuhnya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh STCW bahwa "selain itu, ada spesifikasi teknis yang harus dipenuhi yaitu terkait dengan visualisasi, kemampuan simulator, ruang kemudi/anjungan kapal, dan yang tidak kalah pentingnya adalah kemampuan instruktur dalam mengoperasikan atau mengendalikan simulator".

Kemudian IMO Model Course 6.10 (2012) menyatakan bahwa seiring dengan pergeseran model dari teacher centred menjadi learner centred, maka peran intruktur juga bergeser dari penguasaan keseluruhan proses belajar menjadi fasilitator, manajer, pengorganisir, pemandu, motivator, evaluator bahkan memiliki peran psikologis dalam pendampingan. Keahlian yang dipersyaratkan bagi instruktur antara lain memiliki keterampilan teknis operasional simulator, memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait materi ajar dan mampu menghilangkan blok antara instruktur dengan peserta diklat untuk membangun kepercayaan dari para peserta diklat.

Instruktur juga harus didampingi oleh teknisi yang memiliki loyalitas terhadap proses pembelajaran karena instruktur belum tentu menguasai seluruh hal terkait dengan details teknis alat simulator. Oleh karena itu untuk memastikan terlaksananya proses pembelajaran yang lancar di simulator, maka kehadiran teknisi yang handal memiliki peran penting.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

d. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa STIP telah memberikan daya tanggap yang baik dengan memberikan layanan sebaik-baiknya terhadap kebutuhan taruna dengan memberikan pelatihan kepada unit simulator sehingga ketika simulator mengalami kendala atau kerusakan dapat diperbaiki dengan segera. Unit simulator juga mengatur jadwal agar seluruh taruna dapat menggunakan simulator sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanang dan Kurniawan (2019) yang menyatakan bahwa alat simulator yang memenuhi persyaratan kualifikasi merupakan syarat mutlak untuk mendukung tercapainya kompetensi peserta diklat. Seluruh komponen yang ada di anjungan dan digunakan dalam bernavigasi, harus juga terpasang dan beroperasi di dalam simulator. Meskipun tombol yang ada disimulasikan dengan mouse click pada layar monitor, tetapi efek yang dihasilkan harus menampakkan sebagaimana keadaan aslinya. Tanpa alat yang baik, niscaya proses pembelajaran juga tidak akan lancar. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan data observasi tersebut tampak bahwa secara administratif STIP Jakarta telah memberikan jaminan kepada para taruna dan peserta pelatihan bahwa institusi tempatnya menimba ilmu dan pelatihan merupakan lembaga yang memiliki kompetensi sesuai yang ingin dicapai yakni ahli dalam bidang pelayaran. Dan berdasarkan data wawancara dapat disimpulkan bahwa STIP merekrut dosen yang sesuai kebutuhan yang ada di STIP ditambah lagi ketentuan pengajar S1 harus S2. Dengan pengajar yang memiliki kompetensi yang sesuai dapat memberikan pengajaran yang baik kepada taruna/i.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Dalam Undang-Undang tersebut terdapat aturan tentang penjaminan mutu, standar pendidikan tinggi, dan akreditasi. Sistem penjaminan mutu eksternal direncanakan, dievaluasi, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh BANPT dan/atau LAM melalui akreditasi sesuai dengan kewenangan masing-masing. Pelaksanaannya mengacu pada Standar Nasional Pendidikan Tinggi. STIP sebagaimana telah dijelaskan telah mendapatkan akreditasi dari BAN PT dengan kriteria A, sehingga dapat

dikatakan bahwa STIP Jakarta secara jaminan mutu eksternal telah memberikan jaminan mutu yang baik kepada taruna dan calon tarunanya.

Sementara dalam Sistem Penjaminan Mutu Internal untuk penjaminan standar mutu pendidikan yang mengacu pada Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 mencakup komponen-komponen standar yaitu; 1) kompetensi lulusan, 2) isi pembelajaran, 3) proses pembelajaran, 4) penilaian pembelajaran, 5) dosen dan tenaga kependidikan, 6) sarana dan prasarana pembelajaran, dan 7) pembiayaan pembelajaran. STIP Jakarta menetapkan bahwa dosen yang mengampu mata kuliah D4 sekurang-kurangnya harus menempuh pendidikan S2. Hal ini telah memenuhi standar mutu internal STIP.

e. Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan data wawancara dan observasi diperoleh informasi bahwa pada dimensi empati STIP Jakarta melalui unit simulator berusaha memberikan kemudahan kepada para taruna yang ingin menggunakan simulator untuk praktek. Kemudahan yang diberikan berupa kemudahan perijinan dan kemudahan untuk mengganti hari ketika dosen yang bersangkutan berhalangan untuk menggunakan simulator.

Hasil penelitian ini senada dengan Jafar (2017) yang menyatakan bahwa Pelayanan penyelenggaraan sertifikasi keterampilan khusus pelaut dari aspek empathy (empati) yang dianalisis melalui indikator pegawai mampu berkomunikasi dengan baik, pegawai sabar memberi layanan dan pegawai bersedia membantu menyelesaikan keluhan. Layanan pada aspek ini sudah berkualitas menurut peserta diklat BST.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

STIP telah memberikan bukti langsung kepada para taruna dan para pengguna jasa pelatihan bidang kemaritiman dengan menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang menunjang proses pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan dunia pelayaran.

Pada dimensi keandalan, tingkat kualitas pelayanan STIP sudah berlangsung dengan baik. Hal ini ditandai dengan dosen STIP memiliki kompetensi yang sesuai dengan keahliannya dalam memberikan pendidikan dan pelatihan kepada taruna/i di STIP Jakarta.

STIP telah memberikan daya tanggap yang baik dengan memberikan layanan sebaik-baiknya terhadap kebutuhan taruna dengan memberikan pelatihan kepada unit simulator sehingga ketika simulator mengalami kendala atau kerusakan dapat diperbaiki dengan segera. Unit simulator juga mengatur jadwal agar seluruh taruna dapat menggunakan simulator sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. STIP Jakarta telah memberikan jaminan kepada para taruna dan peserta pelatihan bahwa institusi tempatnya menimba ilmu dan pelatihan merupakan lembaga yang memiliki kompetensi sesuai yang ingin dicapai yakni ahli dalam bidang pelayaran. Dan berdasarkan data wawancara dapat disimpulkan bahwa STIP merekrut dosen yang sesuai kebutuhan yang ada di STIP ditambah lagi ketentuan pengajar S1 harus S2. Dengan pengajar yang memiliki kompetensi yang sesuai dapat memberikan pengajaran yang baik kepada taruna/i.

STIP Jakarta melalui unit simulator berusaha memberikan kemudahan kepada para taruna yang ingin menggunakan simulator untuk praktek. Kemudahan yang diberikan berupa kemudahan perijinan dan kemudahan untuk mengganti hari ketika dosen yang bersangkutan berhalangan untuk menggunakan simulator.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. (2009). *Analisis Data Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi Cet. III*. Jakarta: Rajawali Press,
- Chairiyaton, Nabila Hilmy Zhafira, Yenny Ertika (2020), Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, Volume 4 Nomor 2. <http://jurnal.utu.ac.id/jbkan/article/view/2621/1723>
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar
- International Maritime Organization (2012). *Model Course 6.10 Train The Simulator Trainer and Assessor 2012 Edition*. London: IMO.
- Jatmoko, Dwi dan Faizun, Mahfudz (2020), Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pembelajaran Online di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Surya Edukasi* Volume 2 Nomor 2, <https://www.neliti.com/id/publications/477571/persepsi-mahasiswa-terhadap-pelayanan-pembelajaran-online-di-masa-pandemi-covid>
- Kurniawan, Nanang (2019) Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di SMP Taman Siswa Teluk Betung Kota Bandar Lampung. *Undergraduate thesis*, Lampung: UIN Raden Intan.
- Lantowa, Jafar., Marahayu, N.M., Khairussibyan, Muh. (2017). *Semiotika : Teori, Metode, dan Penerapannya Dalam Penelitian Sastra*. Yogyakarta: Deepublish
- Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 262/E.E2/KM/2020 perihal Pembelajaran Selama Masa Darurat Pandemi Covid 19
- Surat Nomor 302/E.E2/KR/2020 tertanggal 21 Maret 2020 tentang Masa Belajar Penyelenggaraan Program Pendidikan
- Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6<sup>th</sup> ed. Boston: Mc.Graw-Hill.