PENDIAMKA: Jurnal Pengabdian Masyarakat Amika

Vol.3 No.1 Oktober 2026
Hal 79-89
Https://ojs.amiklps.ac.id

PENGUATAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA BAGI TARUNA DALAM MEWUJUDKAN PROFESIONALISME TRANSPORTASI MARITIM

Tri Cahyo Nugroho[1]*, Muhammad Hidayat L[2], Aynytyah Eka Wardani[3], Astuti[4], Faisal Ardiyan[5]
[1,2,4,5]Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar
[3]Pengembangan Masyarakat Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, IAIN Parepare
e-mail: tricahyo@unm.ac.id[1*], muhammad.hidayat@unm.ac.id[2], ayunytyahw17@iainpare.ac.id[3], astuti@unm.ac.id[4], faisal.ardiansyah@unm.ac.id[5]

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel
Diterima : 22/09/2026
Direvisi : 08/10/2026
Diterbitkan : 13/10/2026

***Corresponding author**
tricahyo@unm.aac.id

ABSTRACT

This community service program aimed to strengthen service excellence among 35 cadets at Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar. The program was conducted on 3–8 July 2026 in three meetings using a participatory approach that combined introductory sessions, interactive training, role play, and service simulations. Training covered reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness. Evaluation included pretests and posttests, facilitator observations, and discussions with cadet supervisors. All 35 participants (100%) obtained higher posttest than pretest scores, with no unchanged or decreased scores. This percentage represents the proportion of participants who improved, rather than the magnitude of score improvement. Facilitators also observed more structured communication, more empathetic complaint handling, and greater willingness to participate in simulations. Limited practice time, differences in confidence, and simulation facilities remained constraints. The results describe learning during the program and do not establish causal effectiveness or lasting behavioral change. Continued mentoring and documentation of individual paired scores are recommended to strengthen subsequent evaluation.

Keywords: *service excellence; cadets; professionalism; maritime transportation; community service*

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian ini bertujuan memperkuat budaya pelayanan prima bagi 35 taruna Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar. Kegiatan dilaksanakan pada 3–8 Juli 2026 dalam tiga pertemuan dengan pendekatan partisipatif melalui pembekalan, pelatihan interaktif, bermain peran, dan simulasi pelayanan. Materi mencakup keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan ketanggapan. Evaluasi menggunakan tes awal dan tes akhir, observasi fasilitator, serta diskusi dengan pembina ketarunaan. Seluruh 35 peserta (100%) memperoleh nilai tes akhir yang lebih tinggi daripada tes awal, tanpa peserta yang nilainya tetap atau menurun. Persentase tersebut menunjukkan proporsi peserta yang meningkat, bukan besaran kenaikan skor. Fasilitator juga mengamati komunikasi yang lebih terstruktur, penanganan keluhan yang lebih empatik, dan peningkatan keberanian mengikuti simulasi. Keterbatasan waktu latihan, variasi kepercayaan diri, dan sarana simulasi menjadi kendala pelaksanaan. Hasil menggambarkan pembelajaran selama kegiatan dan belum membuktikan efektivitas kausal atau perubahan perilaku jangka panjang. Pendampingan berkelanjutan serta dokumentasi skor individual berpasangan diperlukan untuk memperkuat evaluasi berikutnya.

Kata kunci: Pelayanan Prima; Taruna; Profesionalisme; Transportasi Maritim; Pengabdian Masyarakat

© 2026 Penerbit STMIK Amika Soppeng. All rights reserved

PENDAHULUAN

Transportasi maritim berperan penting dalam konektivitas wilayah, distribusi logistik, dan mobilitas penduduk Indonesia. Keandalan layanan pelayaran memerlukan sumber daya manusia yang menguasai kompetensi teknis sekaligus mampu berkomunikasi, menangani keluhan, dan menjaga sikap profesional. Pendidikan vokasi maritim karena itu perlu membekali taruna dengan keterampilan nonteknis yang relevan dengan lingkungan kerja kapal dan pelabuhan. Kebutuhan tersebut sejalan dengan kajian keterampilan bahasa Inggris maritim dan manajerial pada taruna vokasi pelayaran [1].

Pelayanan prima merupakan upaya memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna jasa melalui keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan ketanggapan [2]. Dalam konteks maritim, dimensi tersebut diterapkan melalui penyampaian informasi yang akurat, penampilan profesional, serta respons terhadap keluhan sesuai prosedur dan batas kewenangan. Penguatan pelayanan perlu dihubungkan dengan pembelajaran teknis kepelautan agar sikap ramah tetap disertai ketepatan informasi dan kepatuhan terhadap prosedur keselamatan.

Pengamatan awal dan diskusi bersama Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar menunjukkan bahwa sebagian taruna masih memandang pelayanan sebagai tugas administratif. Komunikasi interpersonal, penanganan keluhan, serta konsistensi etika dan penampilan profesional juga memerlukan penguatan. Keterbatasan pelatihan tematik menyebabkan konsep pelayanan prima belum sepenuhnya terhubung dengan situasi kerja maritim. Kondisi ini relevan dengan kebutuhan pendampingan adaptasi taruna dari lingkungan kampus menuju lingkungan kerja kapal [3].

Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan pemahaman pelayanan prima serta melatih komunikasi, penampilan profesional, dan penanganan keluhan melalui pembekalan interaktif dan simulasi. Bagi taruna, kegiatan menyediakan kesempatan mempraktikkan keterampilan pelayanan; bagi mitra, kegiatan memberikan bahan pengembangan pembinaan ketarunaan. Evaluasi difokuskan pada perubahan pemahaman dan perilaku yang teramati selama latihan, sedangkan pembentukan kebiasaan kerja jangka panjang memerlukan pembinaan serta pemantauan lanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep pelayanan prima (service excellence) telah lama menjadi kajian penting dalam ilmu manajemen pelayanan. Barata mendefinisikan pelayanan prima sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal terhadap organisasi atau institusi pemberi layanan [4]. Sejalan dengan hal tersebut, konsep pelayanan prima juga ditegaskan sebagai standar pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan, yang harus dijalankan secara konsisten oleh setiap individu dalam organisasi [5]. Dalam praktiknya, pelayanan prima tidak dapat dibangun secara instan, melainkan memerlukan proses pembentukan budaya organisasi yang konsisten dan berkelanjutan.

Dokumen yang diterbitkan Direktorat Sekolah Dasar Kementerian Pendidikan menegaskan bahwa terdapat lima elemen kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan, yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan ketanggapan (*responsiveness*), yang lebih dikenal dengan istilah RATER [2]. Dijelaskan pula bahwa dalam membangun budaya pelayanan prima diperlukan beberapa langkah strategis, mulai dari mengenali karakteristik pengguna layanan, menetapkan standar perilaku pelayanan yang mencakup penampilan dan komunikasi, menempatkan petugas yang kompeten, memberikan pelatihan secara berkelanjutan, membentuk tim pengendali mutu layanan, hingga memperbaiki sistem dan fasilitas pendukung pelayanan [2]. Standar perilaku pelayanan yang dimaksud mencakup penampilan yang mencerminkan profesionalisme, kebersihan dan kerapian diri, serta komunikasi yang sopan baik secara langsung maupun melalui media lainnya [2].

Kajian mengenai penerapan pelayanan prima pada lembaga pendidikan vokasi juga pernah dilakukan sebelumnya, misalnya penelitian yang menganalisis penerapan pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada institusi politeknik [6]. Temuan tersebut memperkuat argumen bahwa budaya pelayanan prima relevan diterapkan tidak hanya pada sektor jasa komersial, tetapi juga pada institusi pendidikan yang memiliki fungsi pelayanan kepada peserta didik maupun masyarakat pengguna jasa pendidikan. Selain itu, kajian mengenai pemetaan konsep budaya

pelayanan menegaskan bahwa budaya pelayanan yang kuat akan mengarahkan perilaku pegawai atau anggota organisasi secara konsisten dalam melayani pelanggan, menjadi prasyarat keberhasilan organisasi yang berorientasi pada pelanggan, serta membantu memastikan ketepatan perilaku pelayanan meskipun tanpa pengawasan langsung dari pimpinan [5].

Dalam konteks industri maritim, kompetensi profesional pelaut diatur secara internasional melalui Konvensi *Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers* (STCW) 1978 sebagaimana diamandemen pada tahun 2010, yang diterbitkan oleh *International Maritime Organization* (IMO) [7]. Konvensi tersebut menetapkan standar minimal pendidikan, pelatihan, sertifikasi, dan dinas jaga bagi pelaut di seluruh dunia, termasuk penekanan pada kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris maritim untuk memahami instruksi keselamatan dan berinteraksi dalam lingkungan kerja yang multinasional. Di tingkat nasional, ketentuan mengenai pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi pelaut diperkuat melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor

PM 70 Tahun 2013 tentang Pendidikan dan Pelatihan, Sertifikasi, serta Dinas Jaga Pelaut [8], serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 26 Tahun 2022 tentang Pengawakan Kapal Niaga [9]. Kedua regulasi tersebut menjadi acuan bagi lembaga pendidikan vokasi maritim dalam merancang kurikulum dan program pembinaan taruna, termasuk pembinaan pada aspek nonteknis seperti pelayanan dan komunikasi profesional.

Pada tingkat keterampilan yang lebih spesifik, analisis kebutuhan bahasa Inggris maritim dan manajerial pada taruna [1] serta pendampingan adaptasi dari kampus ke lingkungan kerja kapal [3] mempunyai kedekatan konteks dengan program ini. Keduanya memberi arah bagi pemilihan situasi pembelajaran yang berhubungan dengan komunikasi dan kesiapan menghadapi lingkungan kerja. Pemanfaatannya sebagai landasan program perlu tetap membedakan kajian kebutuhan, pendampingan adaptasi, dan evaluasi suatu pelatihan pelayanan prima, karena ketiganya tidak menghasilkan jenis bukti yang sama.

Selain kompetensi pelayanan, pembentukan karakter pelaut juga menjadi perhatian penting dalam pendidikan vokasi maritim. Model pembelajaran karakter pelaut yang dikembangkan di salah satu politeknik pelayaran menekankan nilai disiplin sebagai karakter yang telah berkembang baik pada taruna, sementara nilai tanggung jawab, kepercayaan diri, etos kerja, kemampuan memecahkan masalah, dan kerja sama masih perlu terus dikembangkan [10]. Nilai-nilai karakter tersebut memiliki keterkaitan erat dengan kemampuan taruna dalam memberikan pelayanan prima, mengingat sikap tanggung jawab, kepercayaan diri, dan kerja sama merupakan fondasi penting dalam berinteraksi dan melayani pengguna jasa maupun sesama awak kapal secara profesional.

Kajian Hermawati dan Suganjar membahas beban kerja, konflik kerja, dan stres kerja pelaut [11]. Pokok bahasan tersebut mengingatkan bahwa interaksi di lingkungan kerja maritim dapat berlangsung dalam kondisi tekanan, sehingga latihan komunikasi perlu memperhatikan pengendalian respons dan koordinasi. Untuk menjelaskan kompetensi kerja, kerangka Spencer dan Spencer mencakup pengetahuan, keterampilan, konsep diri, sifat, dan motif [12]. Dalam program ini, kerangka tersebut membantu membedakan pemahaman konsep pelayanan, keterampilan yang dipraktikkan dalam simulasi, dan pembiasaan yang memerlukan waktu lebih panjang.

Signifikansi sektor transportasi maritim itu sendiri turut ditegaskan dalam laporan tinjauan transportasi maritim dunia yang diterbitkan oleh *United Nations Conference on Trade and Development* (UNCTAD), yang mencatat peran strategis transportasi laut dalam menopang lebih dari delapan puluh persen volume perdagangan global [13]. Dengan besarnya peran tersebut, tuntutan terhadap kualitas sumber daya manusia maritim, termasuk pada aspek pelayanan kepada pengguna jasa, menjadi semakin krusial di tengah dinamika persaingan industri pelayaran internasional yang terus berkembang.

Sintesis kajian menunjukkan ruang pengembangan pada pengaitan konsep pelayanan prima dengan situasi interaksi yang secara khusus dihadapi taruna. Kajian keterampilan maritim dan adaptasi kerja [1], [3] memberi konteks profesi, sedangkan kegiatan pelatihan keterampilan nonteknis dan bermain peran pada peserta didik [14], [15], [16] memberikan pembanding pendekatan pembelajaran. Perbedaan sasaran dan konteks pada kegiatan-kegiatan tersebut membatasi penerapan langsung hasilnya kepada taruna. Kontribusi program ini terletak pada penggabungan dimensi RATER, skenario pelayanan penumpang, dan umpan balik fasilitator dalam satu rangkaian pembinaan. Fokus kontekstual tersebut menjadi dasar penyusunan materi dan evaluasi; kebaruannya tidak diposisikan sebagai penemuan metode pelatihan baru atau bukti efektivitas yang sudah berlaku umum.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan dan Mitra Kegiatan

Kegiatan pengabdian dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif yang melibatkan mitra dalam identifikasi kebutuhan, pelaksanaan, dan evaluasi. Taruna mengikuti penjelasan materi, latihan, simulasi, serta refleksi bersama fasilitator. Keterlibatan tersebut dimaksudkan untuk menghubungkan pemahaman konsep dengan perilaku pelayanan yang dapat diamati selama latihan. Pendekatan pelatihan keterampilan nonteknis pada peserta didik vokasi [15] dan penggunaan bermain peran dalam pembelajaran sosial emosional [16] menjadi pembanding konseptual.

Mitra kegiatan adalah Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Makassar, dengan peserta sebanyak 35 taruna tingkat awal. Kegiatan dilaksanakan di PIP Makassar pada 3–8 Juli 2026 dalam tiga kali pertemuan. Pemilihan sasaran didasarkan pada kebutuhan penguatan sikap dan kebiasaan kerja profesional selama pendidikan serta kesiapan menghadapi praktik laut. Pembina ketarunaan berperan dalam koordinasi, pendampingan peserta, dan evaluasi bersama tim pengabdian.

Untuk memperjelas pembagian kegiatan, rancangan alokasi waktu disusun selama 180 menit pada setiap pertemuan, sehingga keseluruhan pelatihan berjumlah 540 menit atau 9 jam. Pembagian aktivitas dan waktu pada tiga pertemuan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rancangan alokasi waktu tiga pertemuan

Pertemuan	Kegiatan dan alokasi waktu	Durasi
1	Tes awal (30 menit); pembekalan konsep dan RATER (60 menit); diskusi kasus maritim (60 menit); refleksi (30 menit).	180 menit
2	Komunikasi, etika, dan penampilan profesional (45 menit); studi kasus (45 menit); bermain peran dan umpan balik (90 menit).	180 menit
3	Simulasi pelayanan (90 menit); umpan balik (30 menit); tes akhir (30 menit); refleksi dan tindak lanjut (30 menit).	180 menit
Total	Tiga pertemuan dalam rentang 3–8 Juli 2026.	540 menit (9 jam)
Pertemuan	Kegiatan dan alokasi waktu	Durasi

Sumber: Dokumentasi pelaksanaan.

Tahapan Pelaksanaan

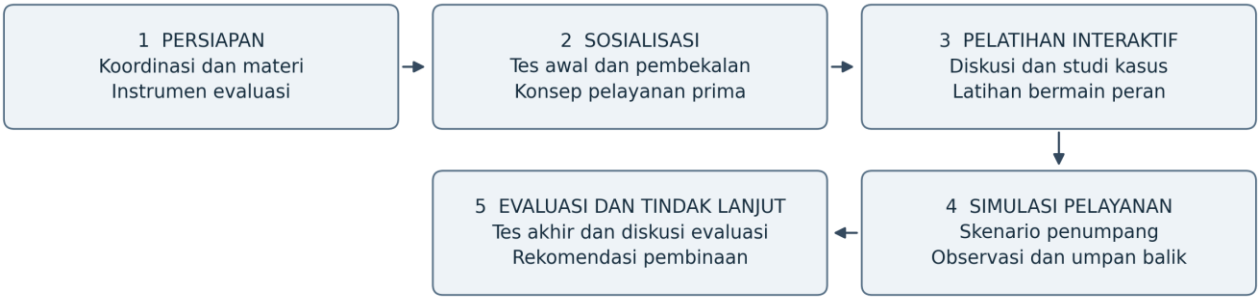
Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui lima tahapan utama yang disusun secara sistematis. Tahap pertama adalah tahap persiapan, yang meliputi kegiatan koordinasi awal dengan pihak lembaga pendidikan mitra untuk menyepakati jadwal, tempat, dan jumlah peserta kegiatan; penyusunan modul dan materi pelatihan yang disesuaikan dengan konteks industri transportasi maritim; penyusunan instrumen evaluasi berupa tes awal (pretest) dan tes akhir (posttest); serta koordinasi teknis terkait sarana dan prasarana pendukung kegiatan, seperti ruang pelatihan, peralatan audiovisual, dan bahan simulasi. Alur pelaksanaan dirangkum pada Gambar 1.

Tahap kedua adalah tahap sosialisasi dan pembekalan awal, yang bertujuan untuk membangun kesadaran dan motivasi awal taruna terhadap pentingnya budaya pelayanan prima. Pada tahap ini, tim pengabdian menyampaikan paparan mengenai konsep dasar pelayanan prima, dimensi kualitas pelayanan, serta relevansinya dengan profesi pelaut dan tenaga transportasi maritim. Sosialisasi juga mencakup pemaparan mengenai tantangan pelayanan yang umum dihadapi di lingkungan kerja kapal dan pelabuhan, seperti penanganan keluhan penumpang, komunikasi dalam kondisi darurat, serta interaksi dengan mitra kerja lintas budaya di lingkungan kerja internasional.

Tahap ketiga adalah tahap pelatihan interaktif, yang menekankan pada penguatan keterampilan komunikasi, penampilan profesional, dan etika pelayanan. Metode yang digunakan pada tahap ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, serta bermain peran (*role play*) yang menggambarkan situasi pelayanan nyata di lingkungan kerja maritim. Melalui metode bermain peran, taruna diberikan kesempatan untuk mempraktikkan langsung keterampilan komunikasi dan

penanganan keluhan dalam skenario yang telah dirancang, sehingga pembelajaran tidak hanya bersifat kognitif tetapi juga afektif dan psikomotorik.

Tahap keempat adalah tahap simulasi pelayanan, yang dirancang untuk menguji dan memperkuat internalisasi materi yang telah diperoleh pada tahap sebelumnya. Simulasi dilakukan dalam bentuk skenario terstruktur yang meniru kondisi pelayanan nyata, misalnya simulasi penyambutan penumpang, penanganan keterlambatan keberangkatan, serta simulasi komunikasi dalam kondisi darurat di atas kapal. Setiap kelompok taruna diberikan kesempatan untuk memerankan skenario tersebut secara bergantian, sementara tim pengabdian dan fasilitator memberikan pengamatan, catatan, dan umpan balik konstruktif terhadap performa masing-masing kelompok.



Gambar 1. Alur pelaksanaan kegiatan pengabdian
Sumber: Uraian pelaksanaan kegiatan oleh penulis.

Tabel 2. Soal diarahkan pada pemahaman konsep dan pemilihan respons dalam kasus pelayanan maritim. Alokasi pengerjaan yang diusulkan adalah 30 menit untuk setiap tes.

Tabel 2. Rancangan kisi-kisi instrumen pretest dan posttest

Dimensi	Indikator pemahaman	Nomor soal	Jumlah	Bobot
Keandalan	Ketepatan dan konsistensi informasi; verifikasi jadwal; kejelasan tindak lanjut.	1–4	4	20%
Jaminan	Komunikasi yang meyakinkan; batas kewenangan; kepatuhan prosedur dan eskalasi.	5–8	4	20%
Bukti fisik	Kerapian, identitas, sarana informasi, serta kesiapan area pelayanan.	9–12	4	20%
Empati	Mendengarkan aktif; memahami kebutuhan; menghormati perbedaan pengguna jasa.	13–16	4	20%
Ketanggapan	Respons awal yang tepat waktu; prioritas bantuan; koordinasi penyelesaian keluhan.	17–20	4	20%
Total	Pemahaman dan penerapan pelayanan prima dalam konteks maritim.	1–20	20	100%

Sumber: Rancangan instrumen yang disusun dari materi RATER dan skenario pelayanan kegiatan.

Dalam rancangan penskoran, jawaban benar diberi skor 1, sedangkan jawaban salah atau kosong diberi skor 0, tanpa pengurangan nilai. Skor mentah berkisar 0–20 dan dikonversi menjadi nilai 0–100 dengan rumus: nilai = (jumlah jawaban benar ÷ 20) × 100. Setiap jawaban benar setara dengan 5 poin. Selisih nilai dihitung sebagai nilai posttest dikurangi nilai pretest; selisih positif menunjukkan peningkatan, nol menunjukkan nilai tetap, dan selisih negatif menunjukkan penurunan. Pretest dan posttest perlu menggunakan indikator, jumlah soal, tingkat kesulitan, serta aturan penskoran yang setara. Tidak ditetapkan ambang kelulusan untuk menyimpulkan ketuntasan kompetensi.

Analisis Data

Data perubahan pemahaman disajikan secara deskriptif berdasarkan arah perubahan nilai pada 35 peserta. Persentase peserta yang meningkat dihitung dengan rumus: (jumlah peserta dengan nilai posttest lebih tinggi daripada pretest ÷ 35) × 100%. Kategori nilai tetap dan menurun dihitung dengan penyebut yang sama. Tabel hasil melaporkan jumlah dan persentase peserta pada setiap kategori; rata-rata, simpangan baku, dan besar peningkatan nilai tidak dihitung tanpa rekap skor individual. Observasi simulasi digunakan untuk menjelaskan perilaku selama latihan, bukan untuk membuktikan perubahan kebiasaan kerja atau efektivitas statistik.

Keberlanjutan program dirancang melalui rekomendasi bagi mitra agar materi dan metode pelayanan prima dapat diintegrasikan ke dalam pembinaan karakter taruna. Pelaksanaan tatap muka berlangsung dalam tiga pertemuan pada 3–8 Juli 2026, sedangkan koordinasi persiapan dan penyusunan laporan merupakan kegiatan pendukung di luar sesi pelatihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pelaksanaan dan Respons Peserta

Pelaksanaan tahap persiapan kegiatan pengabdian berjalan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Koordinasi dengan pihak lembaga pendidikan mitra menghasilkan kesepakatan mengenai jadwal pelaksanaan, jumlah peserta, serta pembagian peran antara tim pengabdian dan pembina ketarunaan di lingkungan institusi mitra. Modul pelatihan yang disusun mencakup lima pokok bahasan utama, yaitu konsep dasar pelayanan prima, dimensi kualitas pelayanan (RATER), etika dan penampilan profesional pelaut, teknik komunikasi dalam situasi pelayanan yang menantang, serta studi kasus penanganan keluhan pengguna jasa transportasi laut. Instrumen evaluasi ditelaah secara internal oleh tim pengabdian untuk menyesuaikan bahasa dan konteks dengan peserta. Rancangan rincian instrumen pada Tabel 2 perlu dicocokkan kembali dengan dokumen instrumen yang digunakan.

Pada tahap sosialisasi, kegiatan diawali dengan pemberian pretest kepada seluruh 35 peserta untuk mengukur pemahaman awal mengenai konsep pelayanan prima. Pada pembahasan awal, peserta telah memiliki pemahaman dasar mengenai istilah pelayanan prima, namun pemahaman tersebut masih bersifat umum dan belum terhubung secara spesifik dengan konteks profesi maritim. Dalam diskusi, sebagian peserta cenderung mengasosiasikan pelayanan prima dengan sektor jasa komersial seperti perhotelan dan penerbangan, sementara keterkaitannya dengan tugas dan tanggung jawab pelaut di atas kapal maupun di lingkungan pelabuhan belum sepenuhnya dipahami secara mendalam.

Setelah pemaparan materi sosialisasi mengenai dimensi kualitas pelayanan dan relevansinya dengan profesi maritim, antusiasme peserta terlihat meningkat, ditandai dengan aktifnya sesi tanya jawab dan diskusi mengenai pengalaman pribadi taruna, baik pengalaman selama praktik laut sebelumnya maupun pengalaman sebagai pengguna jasa transportasi. Diskusi tersebut memperkaya pemahaman peserta bahwa pelayanan prima bukan hanya berkaitan dengan keramahan semata, melainkan juga berkaitan dengan aspek keandalan pelayanan, seperti ketepatan waktu keberangkatan, kejelasan informasi kepada penumpang, serta kesiapsiagaan dalam menangani situasi darurat.

Memasuki tahap pelatihan interaktif, kegiatan bermain peran (*role play*) memberi kesempatan kepada taruna untuk mempraktikkan materi. Kelompok peserta memerankan skenario penyambutan penumpang, penanganan keluhan terkait keterlambatan jadwal, dan komunikasi dalam situasi cuaca buruk. Menurut pengamatan fasilitator, pada putaran awal terdapat peserta yang masih berkomunikasi secara kaku, menggunakan intonasi datar, dan belum menunjukkan empati secara jelas. Setelah menerima umpan balik dan contoh praktik, peserta mulai menggunakan intonasi lebih hangat, kontak mata yang lebih baik, serta respons yang lebih tenang pada putaran latihan berikutnya. Pengamatan ini menggambarkan perilaku selama simulasi dan tidak dengan sendirinya membuktikan perubahan yang menetap setelah kegiatan.

Pada tahap simulasi pelayanan yang lebih kompleks, taruna dihadapkan pada skenario yang menggabungkan beberapa tantangan sekaligus, misalnya penumpang yang marah akibat keterlambatan disertai dengan kondisi cuaca yang tidak menentu. Skenario ini dirancang untuk

melatih ketanggapan dan pengambilan keputusan cepat peserta dalam kondisi tekanan. Menurut pengamatan fasilitator, taruna yang pada awalnya cenderung defensif ketika menghadapi keluhan, mulai menunjukkan perubahan pendekatan menjadi lebih empatik dan solutif, misalnya dengan menawarkan informasi alternatif, menyampaikan permintaan maaf secara tulus, serta menjelaskan langkah-langkah yang akan diambil untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi penumpang.

Dokumentasi penyelenggaraan kegiatan ditampilkan pada Gambar 2 dan Gambar 3. Foto berfungsi memperlihatkan konteks ruang pelatihan dan keterlibatan peserta, sedangkan penilaian perubahan kemampuan tetap bertumpu pada instrumen evaluasi dan catatan pengamatan.



Gambar 2. Suasana pelatihan dan sosialisasi
Sumber: Dokumenstasi PkM, 2026



Gambar 3. Dokumentasi peserta pelatihan
Sumber: Dokumentasi PkM, 2026

Perbandingan pretest dan posttest menunjukkan bahwa seluruh 35 peserta (100%) memperoleh nilai akhir yang lebih tinggi daripada nilai awal. Tidak terdapat peserta dengan nilai tetap atau menurun. Rekapitulasi arah perubahan disajikan pada Tabel 3. Persentase 100% menunjukkan proporsi peserta yang mengalami peningkatan, bukan kenaikan skor sebesar 100% dan bukan persentase kelulusan berdasarkan ambang kompetensi tertentu.

Tabel 3. Perubahan nilai pretest dan posttest peserta

Arah perubahan	Kriteria perbandingan	Jumlah peserta	Persentase
Meningkat	Nilai posttest > nilai pretest	35	100%
Tetap	Nilai posttest = nilai pretest	0	0%
Menurun	Nilai posttest < nilai pretest	0	0%
Total	Seluruh peserta	35	100%

Sumber: Rekapitulasi arah perubahan hasil evaluasi kegiatan oleh tim pelaksana (n = 35).

Hasil ini menunjukkan arah perubahan pemahaman yang positif pada seluruh peserta, tetapi belum menjelaskan besar peningkatan setiap individu maupun rata-rata kelompok. Peningkatan tersebut sejalan dengan pengamatan fasilitator mengenai komunikasi yang lebih terstruktur dan respons keluhan yang lebih empatik. Namun, desain evaluasi tanpa kelompok pembanding serta tidak tersedianya analisis skor individual membatasi penarikan kesimpulan sebab akibat dan besaran efek pelatihan.

Kelima dimensi RATER digunakan untuk menelaah keterkaitan antara materi dan perilaku pelayanan, bukan sebagai peringkat besaran peningkatan hasil tes. Keandalan berhubungan dengan ketepatan informasi dan konsistensi tindakan. Jaminan berhubungan dengan sikap profesional serta komunikasi yang menumbuhkan kepercayaan tanpa memberikan kepastian yang tidak dapat dipenuhi. Bukti fisik mencakup penampilan dan kerapian yang terlihat oleh pengguna jasa. Empati dan ketanggapan berkaitan dengan kesediaan mendengarkan, memahami kebutuhan, serta merespons keluhan melalui tindakan yang sesuai. Hubungan antardimensi tersebut membantu menjelaskan bahwa keramahan perlu disertai ketepatan informasi dan batas kewenangan yang jelas.

Tabel 4. Hubungan dimensi pelayanan dengan fokus latihan

Dimensi	Fokus perilaku	Konteks latihan
Keandalan	Informasi yang akurat dan konsisten	Keterlambatan dan pilihan layanan
Jaminan	Penjelasan yang meyakinkan dan sesuai kewenangan	Komunikasi prosedur pelayanan
Bukti fisik	Kerapian dan penampilan profesional	Seragam dan sikap tubuh
Empati	Mendengarkan serta memahami keluhan	Keluhan atau kebutuhan penumpang
Ketanggapan	Respons tepat waktu dan berorientasi penyelesaian	Tindakan awal atas keluhan

Sumber: Sintesis materi dan skenario kegiatan

Catatan observasi selama simulasi memuat perubahan pada komunikasi, penampilan, ketanggapan, dan kepercayaan diri. Dalam komunikasi, peserta mulai menggunakan bahasa yang lebih sopan, terstruktur, dan mudah dipahami. Pada aspek penampilan, perhatian terhadap kerapian seragam, sikap tubuh, dan ekspresi wajah menjadi bagian dari umpan balik fasilitator. Dalam merespons keluhan, peserta berlatih menyampaikan penjelasan tanpa bersikap defensif atau menyalahkan pihak lain. Kepercayaan diri terlihat pada keberanian berbicara di depan kelompok dan mencoba skenario yang menantang. Temuan pengamatan tersebut tidak dinyatakan sebagai proporsi peserta maupun perpindahan kategori penilaian, sehingga interpretasinya tetap terbatas pada perilaku yang dilaporkan selama kegiatan.

Pembahasan

Temuan pengamatan tersebut sejalan dengan kebutuhan pembiasaan pelayanan melalui latihan dan umpan balik [2]. Keterampilan pelayanan tidak cukup direpresentasikan oleh pengetahuan konsep saja; peserta perlu mempunyai kesempatan untuk memilih respons dan menerima penjelasan atas konsekuensi respons tersebut. Kerangka kompetensi kerja [12] membantu menempatkan hubungan antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap sebagai sasaran pembinaan. Kegiatan pelatihan keterampilan nonteknis pada peserta didik vokasi [15], latihan sosial emosional berbasis bermain peran [16], dan pendampingan komunikasi efektif [14] menjadi pembanding pendekatan. Namun, kedekatan metode tidak membuktikan bahwa besar atau ketahanan hasil pada sasaran yang berbeda akan sama dengan hasil program taruna ini. Untuk pengembangan latihan, umpan balik sebaiknya menyebut perilaku yang dapat diperbaiki, bukan sekadar menilai penampilan sebagai baik atau kurang. Misalnya, penilai dapat membedakan kemampuan mendengarkan keluhan, memastikan kembali informasi, menjelaskan batas kewenangan, dan menawarkan langkah penyelesaian. Pemisahan indikator ini membantu peserta memahami bagian respons yang perlu diulang. Skenario juga perlu memberi ruang bagi lebih dari satu jawaban yang tepat selama respons tetap akurat, sopan, dan sesuai prosedur. Dengan cara tersebut, latihan tidak berhenti pada menghafal kalimat pelayanan, melainkan mengembangkan pertimbangan dalam menghadapi kebutuhan pengguna jasa yang berbeda.

Perubahan sikap taruna yang teramati selama kegiatan turut menegaskan relevansi kegiatan ini dengan upaya pembentukan karakter pelaut sebagaimana dikaji dalam penelitian terdahulu, yang menyoroti pentingnya penguatan nilai tanggung jawab, kepercayaan diri, dan kerja sama pada taruna [10]. Peningkatan kepercayaan diri dan ketanggapan yang teramati selama simulasi dalam kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa intervensi yang bersifat aplikatif dan partisipatif memiliki potensi besar dalam mendukung pembentukan karakter tersebut, sekaligus memperkuat kesiapan taruna dalam menghadapi tuntutan profesionalisme di industri pelayaran.

Diskusi bersama pembina ketarunaan pada sesi evaluasi akhir turut mengungkapkan beberapa catatan penting. Pertama, pembina menilai bahwa metode simulasi yang digunakan cukup relevan dengan kondisi nyata di lapangan, sehingga direkomendasikan agar kegiatan serupa dapat

dilaksanakan secara berkala, tidak hanya sebagai kegiatan insidental. Kedua, pembina menyampaikan bahwa penguatan budaya pelayanan prima idealnya tidak berhenti pada satu kali kegiatan pelatihan, melainkan perlu diperkuat melalui pembiasaan harian di lingkungan asrama dan kegiatan ketarunaan, misalnya melalui penerapan standar komunikasi dan penampilan dalam kegiatan rutin taruna. Ketiga, pembina turut mengusulkan agar materi pelayanan prima dapat diintegrasikan dengan mata kuliah atau mata diklat yang telah ada, seperti mata kuliah kepemimpinan, etika profesi, maupun praktik kerja lapangan, sehingga penguatan budaya pelayanan prima dapat berjalan secara terstruktur dan berkelanjutan.

Beberapa tantangan turut ditemui selama pelaksanaan kegiatan. Tantangan pertama adalah keterbatasan waktu pelaksanaan yang menyebabkan tidak seluruh skenario simulasi dapat diperankan oleh setiap kelompok peserta secara merata, sehingga sebagian kelompok hanya memperoleh kesempatan simulasi pada satu hingga dua skenario. Tantangan kedua adalah variasi tingkat kepercayaan diri awal peserta yang cukup beragam, di mana sebagian taruna yang memiliki kepribadian lebih pendiam memerlukan pendekatan dan dorongan tambahan dari fasilitator agar dapat berpartisipasi secara optimal dalam sesi bermain peran. Tantangan ketiga adalah keterbatasan sarana simulasi yang belum sepenuhnya menyerupai kondisi nyata di atas kapal, seperti suara mesin, guncangan kapal, maupun tekanan waktu yang sesungguhnya dihadapi pelaut di lapangan.

Sebagai tindak lanjut atas tantangan tersebut, tim pengabdian menyusun beberapa rekomendasi bagi lembaga pendidikan mitra. Rekomendasi pertama adalah perlunya alokasi waktu yang lebih memadai pada kegiatan serupa di masa mendatang, agar setiap peserta memperoleh kesempatan praktik yang lebih merata. Rekomendasi kedua adalah perlunya pendampingan individual atau kelompok kecil bagi taruna yang memerlukan penguatan kepercayaan diri secara khusus, misalnya melalui kegiatan *mentoring* oleh taruna tingkat akhir atau alumni yang telah berpengalaman di industri pelayaran. Rekomendasi ketiga adalah perlunya pengembangan sarana simulasi yang lebih representatif, misalnya melalui pemanfaatan simulator yang telah dimiliki oleh lembaga pendidikan mitra, sehingga simulasi pelayanan dapat dipadukan dengan simulasi teknis kepelautan secara terintegrasi.

Penekanan pada ketanggapan dan empati mempunyai alasan pedagogis karena kedua dimensi berkaitan langsung dengan interaksi yang dapat dipraktikkan melalui bermain peran. Taruna dapat berlatih mendengarkan, mengulang inti keluhan untuk memastikan pemahaman, lalu menyampaikan pilihan tindakan yang realistis. Urutan tersebut memberi fasilitator kesempatan menilai proses respons, bukan hanya kelancaran berbicara. Keandalan dan jaminan tetap penting karena respons yang ramah tetapi tidak akurat dapat menimbulkan harapan yang keliru. Oleh sebab itu, rancangan pembinaan berikutnya dapat menggabungkan latihan interpersonal dengan penilaian ketepatan prosedur. Rekomendasi ini merupakan interpretasi atas karakter materi dan kebutuhan pembinaan, bukan kesimpulan bahwa satu dimensi telah meningkat lebih besar daripada dimensi lainnya.

Dari sisi dinamika kelompok, fasilitator mencatat bahwa interaksi antara peserta yang lebih percaya diri dan peserta yang lebih pendiam membantu berlangsungnya latihan. Peserta yang aktif dapat memulai percakapan, sementara anggota lain memperoleh contoh dan kesempatan untuk mencoba respons. Pengamatan tersebut memberi masukan bagi pengaturan kelompok berikutnya, tetapi tidak diperlakukan sebagai hasil perbandingan eksperimental antara kelompok campuran dan homogen. Pembagian peran perlu memberi kesempatan berbicara yang seimbang agar peserta yang aktif tidak mengambil alih seluruh skenario. Fasilitator juga perlu memperhatikan peserta yang belum banyak berpartisipasi dan memberi ruang latihan bertahap sebelum penampilan di hadapan kelas.

Pembahasan mengenai komunikasi pada kondisi darurat memperlihatkan hubungan konseptual antara pelayanan prima dan keselamatan pelayaran. Penyampaian informasi yang tenang dan jelas dapat membantu pengguna jasa memahami instruksi, tetapi keramahan tidak boleh menggantikan ketepatan prosedur atau kewenangan petugas. Dalam program ini, keterkaitan tersebut menjadi bagian dari diskusi dan skenario, bukan hasil pengukuran penurunan insiden keselamatan. Implikasi pembelajarannya adalah perlunya menyelaraskan latihan pelayanan dengan materi keselamatan yang telah diajarkan. Evaluasi lanjutan perlu menilai apakah peserta mampu mempertahankan komunikasi yang jelas ketika menghadapi tekanan, tanpa menjanjikan informasi yang belum pasti atau mengambil keputusan di luar tanggung jawabnya.

Dari perspektif keberlanjutan program, tim pengabdian turut mencermati bahwa antusiasme taruna terhadap kegiatan ini tidak berhenti pada saat pelaksanaan, tetapi berlanjut pada inisiatif taruna untuk membentuk kelompok belajar mandiri guna melatih kembali skenario simulasi di luar jam kegiatan resmi. Inisiatif tersebut merupakan indikator positif bahwa materi dan metode yang disampaikan berhasil menumbuhkan minat dan motivasi intrinsik peserta, bukan sekadar kepatuhan terhadap kegiatan yang bersifat formal. Pembina ketarunaan turut menyambut baik inisiatif tersebut dan berkomitmen untuk memberikan ruang serta dukungan bagi keberlanjutan latihan mandiri semacam ini, misalnya melalui penyediaan waktu khusus pada jadwal kegiatan ketarunaan mingguan.

Secara keseluruhan, rangkaian sosialisasi, pelatihan interaktif, dan simulasi memperlihatkan potensi sebagai bentuk pembinaan pelayanan prima yang kontekstual. Batas penafsiran hasil perlu dijaga: perubahan yang diamati selama latihan belum membuktikan hubungan sebab akibat, besaran efek program, atau kebiasaan kerja jangka panjang. Pengamatan fasilitator dapat dipengaruhi harapan terhadap keberhasilan kegiatan, sedangkan peserta dapat tampil berbeda ketika sedang dinilai. Waktu latihan dan kesempatan mencoba skenario yang tidak merata juga membatasi keterbandingan hasil antarindividu. Evaluasi lanjutan perlu mendokumentasikan skor berpasangan dan instrumen yang digunakan, menerapkan kriteria penilaian yang konsisten, pemeriksaan catatan observasi oleh penilai lain, dan pemantauan setelah kegiatan. Langkah tersebut diperlukan agar keputusan pengembangan program didukung bukti yang lebih kuat daripada antusiasme peserta atau dokumentasi foto semata.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian di PIP Makassar pada 3–8 Juli 2026 diikuti 35 taruna dalam tiga pertemuan melalui pembekalan interaktif, latihan, simulasi, serta evaluasi. Seluruh peserta (35 orang; 100%) memperoleh nilai posttest lebih tinggi daripada pretest. Pengamatan fasilitator menunjukkan komunikasi yang lebih terstruktur, respons keluhan yang lebih empatik, dan keberanian mencoba situasi pelayanan. Hasil tersebut mendukung adanya perubahan pemahaman selama kegiatan, tetapi belum menjelaskan besar peningkatan skor atau membuktikan perubahan perilaku kerja jangka panjang.

Kontribusi program terletak pada penyediaan latihan yang mengaitkan kebutuhan profesi maritim dengan pembinaan keterampilan nonteknis. Keterbatasan waktu, perbedaan kepercayaan diri, serta sarana simulasi yang belum sepenuhnya menyerupai lingkungan kapal menjadi kendala pelaksanaan. Kesempatan latihan yang tidak merata dan keterbatasan penilaian juga perlu diperhatikan ketika menafsirkan hasil maupun merancang pengembangan program.

Pembinaan berikutnya disarankan memberi kesempatan praktik yang lebih seimbang, pendampingan bagi taruna yang masih pasif, serta umpan balik berdasarkan indikator perilaku yang jelas. Materi pelayanan prima dapat dipadukan dengan etika profesi, kepemimpinan, dan praktik kerja lapangan, dengan tetap menjaga ketepatan prosedur keselamatan. Evaluasi berikutnya perlu melengkapi rekap skor individual tes awal dan tes akhir yang berpasangan, dokumentasi instrumen aktual dan penskoran, serta pemantauan penerapan keterampilan setelah pelatihan. Pengamatan oleh lebih dari satu penilai dan penilaian berkala dapat membantu memeriksa konsistensi perubahan yang dilaporkan. Integrasi ke dalam pembinaan ketarunaan karena itu disarankan sebagai arah pengembangan yang perlu dievaluasi, bukan sebagai bukti bahwa kebiasaan pelayanan telah terbentuk secara permanen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, pembina ketarunaan, dan para taruna atas dukungan koordinasi serta partisipasi dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Supangat, S. T. Wiyono, and F. R. Samudra, "Analisis kebutuhan ketrampilan Bahasa Inggris Maritim dan manajerial pada taruna Fakultas Vokasi Pelayaran UHT untuk bekerja di atas kapal," *Jurnal Sains dan Teknologi Maritim*, vol. 24, no. 2, pp. 167–180, 2024. doi: 10.33556/jstm.v24i2.366.

[2] Direktorat Sekolah Dasar, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI, "Membangun budaya pelayanan prima di lingkungan kerja," 2023. [Online]. Available: https://ditpsd.kemdikbud.go.id/artikel/detail/membangun-budaya-pelayanan-prima-di-lingkungan-kerja

[3] P. Hartoyo, "Pendampingan adaptasi taruna maritim dalam transisi dari dunia kampus ke lingkungan kerja kapal," *Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat*, vol. 8, no. 4, pp. 524–529, 2025. doi: 10.29303/jppm.v8i4.9772.

[4] A. A. Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima.* Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2003.

[5] Ilhami et al., "Pemetaan konsep budaya pelayanan, pelayanan prima, dan kepuasan pelanggan: Sebuah tinjauan literatur," *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, vol. 7, no. 2, pp. 5374–5382, 2024. doi: 10.31004/jrpp.v7i2.28001.

[6] E. D. Ariyani, "Penerapan pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung," *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, vol. 7, no. 1, 2010. doi: 10.31113/jia.v7i1.329.

[7] International Maritime Organization, *International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW), 1978, as amended in 2010.* London, U.K.: IMO, 2011.

[8] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 70 Tahun 2013 tentang Pendidikan dan Pelatihan, Sertifikasi, serta Dinas Jaga Pelaut.* Jakarta, Indonesia: Kemenhub RI, 2013.

[9] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 26 Tahun 2022 tentang Pengawakan Kapal Niaga.* Jakarta, Indonesia: Kemenhub RI, 2022.

[10] W. Pratama and Pardjono, "Model pembelajaran karakter pelaut," *Jurnal Pendidikan Vokasi*, vol. 6, no. 3, pp. 318–334, 2016. doi: 10.21831/jpv.v6i3.11446.

[11] R. Hermawati and Suganjar, "Beban kerja dan konflik kerja sebagai penjelas terjadinya stress kerja pelaut," *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, vol. 19, no. 1, pp. 40–50, 2021. doi: 10.33489/mibj.v19i1.257.

[12] L. M. Spencer and S. M. Spencer, *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York, NY, USA: John Wiley & Sons, 1993.

[13] United Nations Conference on Trade and Development, *Review of Maritime Transport 2024*. Geneva, Switzerland: United Nations, 2024.

[14] S. S. Faradiba, F. K. Sari, Robial, W. K. Setiaji, and N. Puspita, "Pendampingan soft skill awareness: Komunikasi efektif bagi siswa," *MATAPPA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 8, no. 2, pp. 9–16, 2025. doi: 10.31100/matappa.v8i2.4249.

[15] R. A. Putra and Y. Dianastiti, "Edukasi kesiapan kerja bagi siswa SMK melalui pelatihan soft skills," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara*, vol. 5, no. 2, pp. 132–143, 2026. doi: 10.29407/dimastara.v5i2.28306.

[16] B. Tamami and Y. Mijianti, "Pelatihan keterampilan sosial dan emosional siswa melalui simulasi metode role playing di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah 4 Ampel Wuluhan," *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi dan Perubahan*, vol. 5, no. 1, 2025. doi: 10.59818/jpm.v5i1.1160.