

**KAJIAN PELAYANAN DAN FASILITAS ASRAMA
DI SEKOLAH TINGGI PENERBANGAN INDONESIA**

Made Arya, SE, M.Si⁽¹⁾, Ir. Ika Endrawijaya, MMTr⁽²⁾

Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia Curug - Tangerang

ABSTRAK

Made Arya, SE, M.Si, Ir. Ika Endra Wijaya, MMTr

Penelitian : Studi tentang Pelayanan dan Fasilitas asrama di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia, Curug – Tangerang, September 2016.

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan yang ada di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia, Curug Tangerang terhadap pelayanan dan fasilitas asrama yang diberikan kepada Taruna/Taruni agar mereka merasa puas dan nyaman di asrama.

Metode penelitiannya adalah deskriptif analisis dan pengumpulan data dengan dokumentasi, observasi, wawancara dan studi pustaka. Data yang terkumpul di analisis dan dibandingkan dengan Sekolah Tinggi yang lain dengan harapan dapat menghasilkan resume yang mungkin dapat di gunakan.

Kata Kunci : *Pelayanan kepada Taruna/Taruni agar mereka merasa puas dan sesuai dengan standar pembiayaan yang dibayarkan.*

ABSTRACT

Made Arya, SE, M.Si, Ir. Ika Endra Wijaya, MMTr

Research : The Study of dormitory services and facilities at Indonesian Aviation Training Institute Curug Tangerang , September 2016

The aim of this research is to know about the existing problems of student dormitory services and facilities at Indonesian Aviation Training Institute Curug Tangerang, in order to make them feel satisfied and comfortable in the dormitories.

The research method is descriptive analyses and collecting data by documentation, observation, interview and book study.

Keywords: *Student services in order to make them feel satisfied and in accordance with financial standart paid*

I. PENDAHULUAN

Pendidikan adalah suatu proses dalam rangka mempengaruhi peserta didik supaya mampu menyesuaikan diri sebaik mungkin dengan lingkungannya, dan dengan demikian akan menimbulkan perubahan dalam dirinya yang memungkinkan untuk berfungsi secara adekwat dalam kehidupan masyarakat (Hamalik,2011). Strategi pelaksanaan pendidikan dilakukan dalam bentuk kegiatan bimbingan, pengajaran dan/atau latihan. Peserta didik pendidikan di perguruan tinggi kedinasan adalah taruna.

Jika sistem pendidikan dipersiapkan untuk meningkatkan kualitas SDM, maka pendidikan di perguruan tinggi kedinasan bertujuan untuk menghasilkan SDM yang profesional yang memiliki keahlian untuk bekerja secara mandiri, mampu mengembangkan diri, disiplin dan beretika. Perubahan dan perkembangan merupakan tantangan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM).

Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) merupakan salah satu Perguruan Tinggi Kedinasan di lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan dibawah pengawasan dan tanggung jawab Kementerian Perhubungan yang bertugas menyiapkan SDM perhubungan melalui jalur pendidikan dan pelatihan.

Proses pendidikan tidak lepas dari proses belajar. Belajar merupakan . Dalam proses membina pengetahuan atau belajar, taruna akan berfikir untuk menyelesaikan masalah, mengeluarkan ide dan membuat keputusan yang tepat dalam menghadapi berbagai kemungkinan dan tantangan. Konsep pembelajaran komprehensif adalah jenis sekolah berkonsep asrama (*boarding school*) yang menjadi unggulan sebuah pendidikan.

Asrama adalah sarana tempat tinggal yang dibangun sebagai sarana penunjang belajar, sarana pembinaan sosial antara taruna dengan taruna, sarana pembinaan karakter oleh para pengasuh taruna. Dengan adanya asrama diharapkan tercipta sebuah pendidikan yang berkarakter sehingga proses belajar dan

pembelajaran dapat menghasilkan lulusan dengan baik.

Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) merupakan perguruan tinggi kedinasan yang menerapkan program asrama bagi seluruh taruna. Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) sebagai penyelenggara pendidikan yang berstatus Badan Layanan Umum berkomitmen untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada seluruh taruna. Sarana dan prasarana terus dikembangkan oleh Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) demi memberikan pelayanan sebaik mungkin.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan asrama yang diberikan oleh STPI sudah cukup baik?
2. Apakah sumber daya manusia yang ada di unit asrama sudah optimal dalam memberikan pelayanan terhadap taruna STPI ?
3. Apakah fasilitas asrama yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan taruna ?
4. Apakah pelayanan dan fasilitas asrama yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang seharusnya ?
5. Bagaimanakah pelayanan dan fasilitas asrama yang seharusnya diberikan ?

II. LANDASAN TEORI

Mengacu pada judul penulisan ini, penulis akan menjelaskan pengertian-pengertian dari istilah yang terdapat pada judul.

1. Asrama

a. Pengertian Asrama

Asrama dibangun oleh institusi pendidikan sebagai tempat tinggal untuk orang-orang yang sedang menempuh pendidikan di institusi yang bersangkutan. Terdapat beberapa pengertian atau definisi asrama dari beberapa sumber, yaitu:

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia asrama adalah bangunan tempat tinggal bagi kelompok orang untuk sementara waktu,

terdiri atas sejumlah kamar, dan dipimpin oleh seorang kepala asrama.

Menurut Geddes dan Grosset (2000) asrama adalah suatu kamar tidur dengan beberapa tempat tidur di dalamnya. Asrama adalah suatu sarana tempat tinggal yang dihuni secara bersamaan atau berkelompok.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia taruna atau mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi.

Jadi, Asrama taruna merupakan sebuah bangunan tempat tinggal yang ditujukan bagi kelompok orang yang sedang menjalani pendidikan di sebuah universitas atau perguruan tinggi. Seluruh taruna/i Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) diwajibkan untuk tinggal di asrama selama mengikuti pendidikan.

b. Fungsi Asrama

- 1) Menyediakan fasilitas tempat tinggal selama menjalankan pendidikan. Khususnya dalam kasus ini taruna/i Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI).
- 2) Menciptakan suasana tempat tinggal bagi mahasiswa sebagai penunjang kegiatan serta kelancaran pembelajaran.
- 3) Menyediakan lingkungan untuk melakukan interaksi sosial antar taruna dan pembentukan karakter oleh para pengasuh taruna.

c. Macam, Jenis dan Tipe Hunian Taruna/Mahasiswa

Berdasarkan Bentuk Hunian (Widiastuti, 1995)

- *Room in private homes*

Tempat tinggal berupa rumah pondokan atau saat ini biasa disebut kos-kosan, dengan jumlah kamar, fasilitas, dan peralatan yang sangat terbatas. Biasanya menempel jadi satu pemilik rumah sebagai pengelola bangunan.

- *Co-operative house*

Tempat tinggal dengan sistem sewa yang diatur dan diurus secara bersama oleh penghuninya, saat ini biasa disebut rumah

kontrakan. Terpisah dari pemilik rumah, memiliki fasilitas ruang peralatan yang lebih baik dari *room in private homes*.

- *Dormitory*

Tempat tinggal yang dapat menampung hingga beberapa ratus taruna/mahasiswa dengan fasilitas ruang dan peralatan yang cukup lengkap yang bertujuan agar taruna/mahasiswa dapat lebih konsentrasi pada kuliah dan belajar hidup bersosial.

- *Hostel*

Tempat tinggal yang hampir serupa dengan *dormitory*, tetapi hostel bersifat lebih santai dan biasanya tidak dihuni oleh satu disiplin ilmu. Memiliki fasilitas ruang dan peralatan yang cukup.

- *Apartement*

Biasanya target penghuninya adalah mahasiswa yang sudah berkeluarga, dan memiliki fasilitas ruang dan peralatan yang lengkap.

- *Perkampungan Mahasiswa*

Merupakan tempat tinggal masyarakat kecil yang memiliki kesamaan tujuan yaitu kuliah. Karena penghuninya adalah mahasiswa yang heterogen dalam jenis kelamin, tingkat studi dan disiplin ilmu, sehingga hunian ini memiliki fasilitas sosial yang sangat mempengaruhi pembentukan karakter atau kepribadian mahasiswa dan mampu menjembatani dunia kuliah dengan masyarakat sekitar.

Berdasarkan Status Kepemilikan (Widiastuti, 1995)

- a) *Milik Pemerintah Daerah*

Penyelenggara, pengadaan, pengawasan dan pengelolaan dipegang oleh pemerintah daerah asal taruna/mahasiswa.

- b) *Milik Perguruan Tinggi*

Pengadaan oleh perguruan tinggi, namun pengelolaan dipegang oleh badan dibawah administrasi perguruan tinggi.

- c) *Milik Swasta atau Perorangan*

Penyelenggaraan, pengadaan, pengawasan dan pengelolaan dipegang oleh yayasan. Dapat berupa usaha komersial ataupun yayasan sosial yang mendapat subsidi dari pemerintah.

- Ruang tunggal/*single rooms*

Single room atau kamar yang dihuni oleh satu orang penghuni memiliki privasi yang lebih ketika tidur maupun keluar masuk kamar secara bebas. *Single room* penghuninya dapat belajar lebih efektif tanpa terganggu penghuni lainnya, selain itu penghuni dapat mendengarkan atau memainkan alat musik tanpa harus mengganggu orang lain.

Definisi standar luas ruang tidur:

- Minimal:

Luas minimal yang dibutuhkan taruna/mahasiswa dalam kamar yang memungkinkan adanya tumpukan (*overlap*) interior.

- Optimal:

Ruang yang dianggap cukup tanpa *overlap* baik interior maupun sisa ruang.

- General

Menyediakan tidak saja untuk interior namun memungkinkan kenyamanan bergerak.

Standar luas ruang tidur:

a) Ruang tunggal/*single rooms*

Minimal: 8,5 m²

Optimal: 10 m²

General: 11 m²

b) Ruang ganda/*double rooms*, tanpa tempat tidur susun:

Minimal: 16 m²

Optimal: 20,5 m²

General: 22 m²

c) Ruang ganda/*double rooms*, dengan tempat tidur susun

Minimal: 13 sq feet

Optimal: 15 sq feet

General: 17 sq feet

Bersosialisasi

Kegiatan bersosialisasi akan terjadi apabila tersedia fasilitas-fasilitas yang memungkinkan terjadinya sosialisasi dan interaksi antar penghuni asrama maupun interaksi antara taruna dengan para pengasuh mengenai pembentukan karakter taruna.

Fasilitas yang ada di asrama

- Kamar mandi

Posisi kamar mandi pada asrama biasanya terpusat karena pertimbangan faktor ekonomi. Pemasangan instalasi kamar mandi dengan sistem terpusat membutuhkan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan biaya instalasi dengan titik terpecah.

- Ruang makan

Dalam mendesain ruang makan perlu dipertimbangkan masalah efisiensi, fleksibilitas dan permasalahan ekonomi, selain itu juga harus mempertimbangkan kenyamanan dan lingkungan social ruang makan yang baik. Masalah keamanan dan kebersihan juga harus dipertimbangkan dalam perancangan ruang persiapan makanan.

- Ruang rekreasi dan kegiatan sosial

Dalam merancang ruang rekreasi dan kegiatan sosial dibutuhkan kreativitas dalam bentuk, ukuran, dan fasilitas dikarenakan sangat berperan dalam terjadinya interaksi dan sosialisasi antar taruna. Ruang rekreasi di setiap lantai baik kecil maupun besar dibutuhkan untuk mewartakan berbagai aktivitas taruna. Perimbangan perabot dan instalasi listrik harus fleksibel untuk pertimbangan berbagai aktivitas taruna.

- Kultural

Asrama pada dasarnya mampu mewartakan seluruh kegiatan taruna mulai dari pentas musik sampai diskusi, maka dari itu adalah tugas dan kebutuhan dalam mendesain untuk memperhalus masa transisi dan perbedaan antar taruna junior sampai kepada taruna senior.

- Ruang service dan penyimpanan

Sebuah bangunan asrama harus memnuhi beberapa fasilitas seperti:

- Ruang perawatan
- Ruang peralatan
- Ruang penampungan pembuangan dari ruang tidur taruna seperti tempat pengumpulan sampah
- Ruang penyimpanan inventaris asrama

- Ruang sirkulasi

perencanaan dasar mengenai ruang sirkulasi:

– Koridor dengan ruang tidur di kedua sisinya (*The Double-Loaded Corridor*)

Ruang kamar yang berjajar dipisahkan oleh koridor sebesar 2,5m yang di salah satu ujungnya dilengkapi kelompok kamar mandi atau kamar mandi terpusat dan tangga di sisi satunya.

Aspek Pengelola Asrama

Menurut Anandaamin (2012) yang dimaksud pengelola asrama adalah pengurus asrama dan pelaksana asrama. Adapun tugas dari pengelola asrama adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat peraturan penyelenggaraan asrama, misalnya:
 - Mengatur atau memberi sanksi kepada penghuni asrama yang melanggar peraturan
 - Mengatur tata letak fasilitas asrama
 - Bertanggung jawab terhadap pelayanan asrama
- 2) Menyusun rencana anggaran belanja untuk pengelolaan pertahun, misalnya:
 - Menentukan besarnya biaya untuk pemeliharaan gedung asrama
 - Menentukan besarnya biaya untuk menjaga kebersihan gedung dan lingkungan asrama termasuk peralatannya.
- 3) Membuat peraturan yang berkaitan dengan keamanan asrama, misalnya:
 - Kunci kamar harus disimpan di kantor asrama
 - Masing-masing para penghuni asrama harus memiliki gembok/kunci lemari sendiri dan anak kunci dibawa sendiri oleh penghuni asrama
 - Membuat jadwal duty/piket asrama secara bergiliran

Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak

terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang dan sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Pada instansi pendidikan seperti Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) yang berstatus Badan Layanan Umum orientasi bukanlah pada keuntungan, melainkan kepuasan dan kenyamanan seluruh taruna. Dalam mencapai tujuan tersebut, STPI lebih memusatkan perhatiannya kepada pelayanan dengan sebaik mungkin. Pelayanan sebagai hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan yaitu seluruh taruna.

Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. “pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya keberhasilan”. (Boediono, 1996:60).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain.

Prinsip-Prinsip Pelayanan

Agar kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dicapai maka penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada “lima dimensi kualitas yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance* dan *emphaty*” (Widodo 2001:274).

Penjelasan dari kelima dimensi tersebut adalah:

- 1) *Tangible* (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (handal), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan

yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.

- 3) *Responsiveness* (daya tanggap/respon), yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) *Emphaty* (empati), mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

b. Pengukuran Kepuasan Pelayanan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien. Namun sebaliknya jika pelanggan merasa puas maka dapat dikatakan suatu pelayanan itu efektif.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24: KEP/M.PAN/2/2004 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan tersebut meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan

pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan akan diukur dengan 14 unsur indeks kepuasan pelanggan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24: KEP/M.PAN/2/2004 yang tersebut di atas.

Fasilitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi, atau menurut pendapat para ahli : segala sesuatu yang berupa benda atau uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu atau menurut Prof DR. Hj. Zakiah Darajat berpendapat Fasilitas adalah segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Fasilitas Asrama adalah fasilitas yang disediakan oleh STPI yang akan dipergunakan ditempati oleh taruna/i selama mengikuti pendidikan dan pelatihan di STPI Curug baik yang digunakan oleh taruna/i regular maupun taruna/i yang mengikuti pendidikan dengan jangka pendidikan seperti ada 1 minggu atau beberapa minggu (Short Course).

Asrama yang dimiliki STPI ada yang bertingkat dan ada yang 1 lantai. Asrama yang dimiliki STPI ada juga yang ber-AC, yang biasanya digunakan untuk peserta didik jangka pendek.

III. GAMBAR KEADAAN

A. Kondisi Saat ini di STPI Curug

1. Pelayanan

Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) sebagai penyelenggara pendidikan berstatus Badan Layanan Umum berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk seluruh taruna/i. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia yaitu pelayanan terkait asrama taruna.

a. Sumber Daya Manusia

Sesuai dengan tugas dan fungsi Unit Asrama Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) yang tertuang dalam PM 105 Tahun 2014, Ketua Unit Asrama memiliki tugas:

- Merencanakan dan mengembangkan kebutuhan sarana asrama, dapur dan ruang makan.
- Merencanakan dan melaksanakan pengelolaan penggunaan asrama, dapur dan ruang makan.
- Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan perlengkapan asrama, dapur dan ruang makan.
- Memberikan layanan jasa penggunaan asrama, dapur, ruang makan serta lingkungannya.
- Mengatur, merawat, menjaga kebersihan dan keamanan asrama, dapur, ruang makan serta lingkungannya.
- Mengawasi pelaksanaan permakanan taruna serta kebutuhan gizi taruna/mahasiswa.
- Mengawasi pelaksanaan proses pengolahan makanan serta kebersihan dan penyajiannya.
- Memberikan sanksi kepada taruna yang merusak fasilitas asrama, dapur dan ruang makan serta komaliwanten.
- Mengatur penempatan taruna di asrama.
- Mengatur dan melaksanakan kebutuhan perlengkapan taruna di asrama dan ruang makan serta komaliwanten.

Dalam pelaksanaannya, Ketua Unit Asrama dibantu oleh pengelola asrama/penanggung jawab dimasing-masing area yang memiliki tugas:

- Memeriksa dan mencatat kebutuhan asrama.
- Membuat nota dinas pengajuan kebutuhan asrama.
- Menyiapkan segala perlengkapan yang dibutuhkan oleh taruna/peserta diklat baru seperti: kasur, tempat tidur, meja belajar, kursi, lemari dsb.

- Merapikan dan membersihkan semua perlengkapan setelah pelaksanaan diklat.
- Melakukan pemeriksaan secara berkala (sebulan sekali) dan mencatat setiap kerusakan yang berhubungan dengan fasilitas asrama.
- Membuat nota dinas hasil pemeriksaan fasilitas asrama.
- Memperbaiki fasilitas asrama yang rusak apabila masih bisa dilakukan pemeriksaan fasilitas asrama kepada atasan.perbaikan.

Saat ini Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia memiliki 32 personil pada unit asrama yang terdiri dari 1 orang ketua unit asrama, 4 orang penanggung jawab asrama, 2 orang koordinator asrama, 1 orang staff administrasi dan 23 orang pelaksana tugas. Berikut daftar personil yang ada di unit asrama Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia beserta tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Berikut uraian tugas pelaksana tugas di asrama:

- Menyapu dan membersihkan halaman depan, belakang, samping kiri dan kanan barak
- Menyapu dan mengepel teras barak
- Mengepel dan membersihkan lantai kamar mandi dan WC, dinding kamar mandi dan WC, dan selokan kamar mandi
- Membersihkan bak mandi dan selokan belakang barak
- Menyapu dan membersihkan koridor samping kanan kiri barak dan atau di depan barak
- Membersihkan eternit dan dinding dari sarang laba-laba, baik di barak maupun di kamar mandi
- Senantiasa mengecek kran air, lampu dan pompa di tiap masing-masing barak serta mematikan yang tidak dipergunakan
- Melakukan pergantian spre, sarung bantal dan selimut sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
- Memeriksa dan melaporkan setiap hari apabila ada keluhan dari taruna baik secara langsung maupun kotak saran

b. Prosedur Pelayanan Asrama

Dalam memberikan pelayanan kepada seluruh taruna yang terkait dengan fasilitas yang ada di asrama, Unit Asrama berkoordinasi dengan unit lain yaitu Unit Teknik Umum mengenai perbaikan atau penggantian barang-barang yang ada di asrama jika terjadi kerusakan atau kehilangan. Dampak dari kurang baiknya koordinasi antara Unit Asrama dengan Unit Teknik Umum yaitu tanggapan (respon) dalam melakukan perbaikan atau penggantian terhadap barang-barang yang rusak atau hilang membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga terganggunya kenyamanan penghuni asrama. Berikut alur mengenai prosedur jika terjadinya kerusakan atau kehilangan barang yang ada di asrama Fasilitas Asrama.

c. Jumlah dan Kapasitas Penghuni Asrama

Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) yang mewajibkan seluruh taruna untuk tinggal di asrama yang dihuni oleh taruna diklat pembentukan dan diklat penjenjangan. Saat ini STPI memiliki asrama yang terletak di lingkungan kampus Curug 1 dan 2 yang dihuni oleh 773 orang yang terdiri dari 645 taruna dan 128 taruni. Berikut jumlah taruna/i STPI berdasarkan program studi masing-masing.

Asrama Curug 1 terdiri dari 14 bangunan berlantai 1 (asrama Alfa sampai dengan November), asrama Oscar berlantai 2 yang terdiri dari 40 buah kamar, asrama Tower terdiri dari 2 bangunan berlantai 3 yang masing-masing memiliki 48 kamar dan asrama Curug 2 yang terdiri dari 4 bangunan berlantai 1.

d. Inventaris Asrama

Setiap asrama memiliki barang-barang (inventaris) untuk memenuhi kenyamanan dan kebutuhan taruna selama berada di asrama. Berikut ini tabel mengenai inventaris yang diberikan kepada taruna selama berada di asrama.

e. Luas dan Tata Ruang Asrama

Pada penelitian ini membahas mengenai asrama taruna Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) yang berada di asrama kampus Curug 1. Di asrama Curug 1 terdiri dari 14 bangunan berlantai satu yang tersusun sejajar dan ada yang saling berhadapan satu sama lain. Berikut gambaran mengenai bangunan asrama Curug 1.

Setiap bangunan asrama terdiri dari 10 sampai 12 kamar yang saat ini tiap kamar dihuni oleh 5-6 orang taruna. Luas tiap kamar di masing-masing bangunan memiliki perbedaan sehingga konfigurasi (tata ruang) kamarnya juga berbeda. Pada umumnya kamar yang ada di asrama Curug 1 memiliki dua ruangan yaitu ruang tidur dan ruang belajar. Berikut penjelasan mengenai luas dan konfigurasi (tata ruang) kamar yang ada asrama Curug 1.

Kondisi Yang Diinginkan

Berdasarkan kondisi saat ini berdasarkan uraian yang ada, Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI) yang berstatus Badan Layanan Umum (BLU) sebagai penyelenggara pendidikan yang berkomitmen memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan maka diharapkan:

1. Peningkatan kinerja dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada di unit asrama Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (STPI).
2. Pengaturan kembali prosedur dalam memberikan pelayanan jika terjadi kendala di asrama dan kendala yang terjadi dapat ditangani dengan cepat sehingga taruna merasa puas akan pelayanan yang diberikan.
3. Kapasitas hunian kamar ideal sesuai dengan ukuran kamar sehingga terciptanya hunian yang nyaman dan sehat.
4. Menambah fasilitas (barang-barang) sesuai dengan kebutuhan taruna. sehingga taruna merasa puas akan fasilitas yang diberikan.
5. Pengaturan kembali tata ruang asrama sehingga terciptanya asrama yang nyaman dan sehat.

IV. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis, yaitu menggambarkan fakta yang terjadi di lapangan sehingga diperoleh gambaran yang jelas kemudian dianalisis untuk mencari cara pemecahan masalah. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

a) Studi Observasi

Dengan cara melakukan penelitian dan pengamatan langsung di lapangan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai pelayanan dan fasilitas asrama di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia.

b) Studi Literatur

Pengumpulan data dengan angket/kuesioner dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan topik pembahasan dalam penulisan ini. Penulis mencari data untuk melakukan kajian mengenai pelayanan dan fasilitas asrama di Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia.

c) Studi Wawancara

Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara atau diskusi antara penulis dengan petugas yang berkaitan dengan permasalahan yang ada di lapangan.

V. PEMBAHASAN

A. Daya Tampung

Kapasitas/daya tampung Asrama di Curug, melihat kondisi yang ada di STPI yang memiliki Asrama dengan bermacam tipe gedung dan pembangunan yang bervariasi tahun berdirinya dan kelengkapan dari setiap Asrama itu berbeda-beda seperti Asrama di Curug I tahun pembangunannya yang lama dan ada juga Barak yang dilengkapi dengan AC (Barak Oscar).

Sesuai dengan di batasan penelitian yang diteliti adalah di Asrama di Curug 1, namun demikian disampaikan pula bahwa kondisi Asrama yang ada seperti di Curug 1 ada untuk Asrama yang ada bertingkat (3 lantai) dan Asrama yang 1 lantai.

Kapasitas dari setiap kamar tersebut adalah berbeda-beda seperti data yang kami

peroleh pada saat mengadakan penelitian di Asrama Curug 1, sebagai berikut :

- Kapasitas Asrama dari Barak Alfa sampai dengan Barak Juliet 10 buah @ 12 kamar dengan isi 6 orang = 720 orang
- Kapasitas K & L 2 buah @ 10 kamar dengan isi 5 orang = 100 orang
- Kapasitas M & N 10 kamar @ 6 orang = 120 orang
- Barak O (Oscar) jumlah kamar 40 kamar isi 2 orang kapasitas 80 orang khusus berAC dan biasanya digunakan untuk Taruna Up Grading atau Short Course.
- Asrama Tower 1 dan Tower 2 yang terdiri dari 3 lantai dengan setiap lantai ada 16 kamar maka kapasitas yang tersedia adalah : $2 \times 16 \times 3 = 96$ kamar @ 4 orang = 384 orang.

Kapasitas daya tamping untuk di Asrama Curug lebih kurang adalah $940 + 384 + 80 = 1404$ orang jumlah Taruna per 26 Agustus 2016 pada saat penelitian jumlah Taruna/Taruni yang ada hanya 1032 orang masing-masing di bangunan 1 lantai ada pada 14 bangunan (dari Alfa sampai dengan Barak Nopember) berjumlah 900 orang pada Barak Oscar berisi 32 orang pada Tower 1 dan 2 ada hanya 100 orang.

Posisi isian taruna dengan jumlah kamar yang tersedia. Apabila di bandingkan hanya 73,50% masih banyak kapasitas Asrama yang belum di gunakan terutama pada Tower 1 dan Tower 2 yang mana kapasitas untuk menampung sebanyak 384 orang hanya terisi 100 orang. Masih ada kapasitas mengaggur sebanyak 284 orang dan apabila jumlah Taruna yang ada tiap-tiap angkatan/Course sebanyak 24 orang maka masih mungkin akan bisa menampung sebanyak $(284 : 24 \text{ orang}) = 11,83$ atau lebih kurang untuk 12 angkatan dan apabila pada tiap angkatan hanya ada antara 16 sampai dengan 20 orang maka kapasitas yang masih ada = 14 angkatan.

B. Pelayanan

1. Kondisi Barak

Melihat keadaan bangunan Curug 1 yang kondisi/di bangun pada tahun tahun 50an

dan yang terakhir pada tahun 1978 (Barak A sampai dengan N). untuk Barak Oscar tahun 2008 dan untuk Tower 1 selesai tahun 2010 sedangkan Tower 2 selesai tahun 2014 melihat variasi bangunan yang ada pelayanan yang dapat diberikan kepada penghuni sangat tergantung kepada kondisi Asrama yang ada dan Sumber Daya yang dimiliki oleh STPI, begitu juga dengan jarak antara Asrama dengan ruang makan termasuk juga lokasi/tempat tempat belajar yang jauh dari Barak yang ada.

Pelayanan yang di terima oleh pelanggan dalam hal ini oleh Taruna/Taruni yang kami sampaikan dengan keluhan keluhan seperti, sebagai berikut :

- Banyak lantai yang rusak
- Kelengkapan Barak ada yang rusak seperti kipas angin
- Gallon air/dispenser hanya ada 3 buah untuk 52 orang
- Ada lampu koridor mati/kurang
- Tidak ada/kurang orang untuk tenaga yang membersihkan dilingkungan sekitar.
- Kurangnya barang/alat alat untuk mengembangkan kreatifitas Taruna
- Fasilitas Internet di luar Barak
- Tempat tidur ada yang lama/rak sepatu sudah jelek
- Banyak kamar mandi tidak ada pintunya.

2. Permakanan untuk Taruna

Pelayanan yang diberikan untuk Taruna yang berasrama banyak juga di pengaruhi oleh konsumsi atau makanan yang disediakan oleh institusi kepada pelanggan (Taruna/Taruni).

Banyak keluhan yang di terima pada segi permakanan seperti sebagai berikut :

- Menu makanan kurang bervariasi
- Kurangnya kebersihan/tidak higienis
- Jenis makanan kurang bervariasi
- Menu makanan sering tidak seperti jadwal
- Jumlah makanan yang di sediakan kadang kadang kurang/tidak mencukupi.
- Tidak ada lagi snack sore

C. Sumber Daya Manusia

Untuk melaksanakan pelayanan yang baik disamping sarana dan prasarana yang dimiliki oleh asrama tersebut maka sangat penting lagi adalah Sumber Daya Manusia yang kita miliki seperti tingkat pendidikan mereka, kursus yang pernah di ikuti, arahan-arahan dari Pimpinan Unit tentang pelayanan maupun kondisi atau keadaan sehari-hari dari mereka seperti : ketepatan waktu kehadiran, tanggung jawab dan memahami akan tugas dan pekerjaan yang akan dilaksanakan. Jumlah tenaga yang sangat kurang mengingat jumlah Taruna yang di layani, gedung asrama yang berpecah dan kompetensi dari tenaga yang ada kurang. Disamping itu sangat mengandalkan tenaga outsourcing. Untuk melaksanakan pelayanan yang prima hendaknya pelayanan seperti kebersihan, laundry dan lingkungan sekitarnya diharapkan dapat memberikan kenyamanan bagi penghuni asrama tersebut.

D. Lain-lain

Kalau kita lihat kondisi asrama dari Barak Alfa sampai dengan Nopember adalah asrama yang akan digunakan oleh taruna pada tingkat diklat awal atau tingkat pembentukan bagi calon-calon pegawai/sumber daya manusia yang akan mereka bekerja pada Sub sector Perhubungan Udara/Penerbangan mereka para taruna/taruni yang baru lulus dari SMA/SMK dan baru lepas atau pisah dari orang tua mereka, maka mereka di perlukan pembimbingan dan juga pelayanan terhadap akan kebutuhan mereka seperti kegiatan rohani, rekreasi ataupun hal-hal lain yang diperlukan oleh generasi muda yang syarat akan dinamika dan perkembangan jiwa mereka.

E. Standar Pelayanan

Pelayanan yang standar untuk sekolah kedinasan sangatlah bervariasi kalau kita lihat atau bandingkan dengan sekolah-sekolah kedinasan pada sector-sektor lainnya.

Standar pelayanan yang ada mengacu kepada peraturan-peraturan yang dikeluarkan

oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kementerian Perhubungan dan implementasinya disesuaikan dengan kondisi dan keadaan asrama pada masing-masing Sekolah Tinggi Politeknik dan Akademi yang ada dibawahnya disamping pelayanannya juga pada Balai-balai Diklat yang ada, dan para pemimpin dari UPT (Unit Pelaksana Teknis) membuat ketentuan-ketentuan yang disesuaikan dengan kondisinya.

Untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pelayanan yang prima itu maka mungkin perlu ditingkatkan.

- Kebersihan asrama dan lingkungan
- Perbaikan-perbaikan yang terus menerus apabila ada kerusakan-kerusakan.
- Pelayanan permakanan terhadap taruna baik menu, variasi makanan di samping.
- Bimbingan dan pelayanan baik sebagai pengawasan ataupun pemantauan terhadap kegiatan atau tugas-tugas belajar sesuai jadwal yang telah diberikan. Mengingat semuanya diatur sesuai tata tertib yang dikeluarkan oleh sekolah yang bersangkutan.

Apabila kita bandingkan dengan Sekolah Tinggi yang ada dilingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) maka pelayanan di STPI sudah lebih baik dari asrama-asrama yang kita kunjungi baik pelayanan maupun menu yang ada, mungkin di akibatkan oleh biaya sekolah.

Di STPI (Sub sector Perhubungan Udara) adalah lebih tinggi dari STIP maupun STTD Prekasi. Seperti yang tertuang pada Peraturan Pemerintah (PP) mengenai biaya sekolah atau SPPL baik untuk akademik maupun non akademik.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam rangka pelayanan kepada taruna/taruni pada unit asrama mengenai pelayanan baik di bidang kenyamanan dan rasa aman serta kepuasan sehingga mereka akan bertahan untuk tinggal dan karena merupakan

keharusan mereka ada di asrama selama mereka mengikuti pendidikan dan pelatihan yang lebih kurang selama 3 (tiga) atau 4 (empat) tahun. Mereka akan meninggalkan asrama pada waktu weekend ataupun pada saat On the Job Training.

Untuk itu diharapkan pelayanan itu sebagai berikut :

- a. Pelayanan baik asrama dan prasarana/peralatan ke lingkungan pada asrama itu memiliki standar yang ditentukan oleh peraturan yang telah dikeluarkan oleh BPSDM.
- b. Pemeliharaan dan kebersihan asrama di jaga dengan melakukan kebersihan setiap hari ataupun secara berkala pada area area tertentu mengingat kondisi asrama yang ada di STPI.
- c. Pelayanan Sumber Daya Manusia yang dimiliki pada unit asrama memiliki rasa tanggung jawab bahwa mereka adalah sebagaiujung tombak dari kepuasan para pelanggan tersebut. Untuk itu mereka memiliki juga kompetensi-kompetensi tertentu sehingga ada rasa nyaman selama di asrama.
- d. Pelayanan pencucian pakaian seragam untuk mereka di buat secara teratur dan fasilitas linen yang dimiliki oleh setiap taruna atau pada tiap kamar tidak sampai ada kekurangan.
- e. Permakanan taruna yang di selenggarakan paa ruang makan hendaknya higienis dan menu-menu yang dihidangkan sesuai dengan anggaran yang di siapkan untuk itu dan keteraturan dari jadwal menu yang direncanakan di tepati sehingga tidak timbul penyimpangan dan kebiasaan untuk snack sore dihidupkan kembali.
- f. Waktu waktu yang telah ditentukan untuk kegiatan apel, maka pagi, makan siang, belajar, berolah raga, dan makan malam telah ditetapkan oleh STPI dilaksanakan sesuai dengan ketentuannya.

B. Saran

Agar pelayanan asrama dapat diberikan dengan prima dan taruna merasa nyaman maka unit asrama di STPI kami penulis menyarankan untuk hal-hal sebagai berikut :

- a. Perlengkapan asrama yang ada di lengkapi dan adakah pemeliharaannya terhadap alat-alat yang rusak dan kebersihan dijaga karena kondisi asrama di curug 1 adalah bangunan-bangunan yang sudah tua.
- b. Pada area-area tertentu diadakan kebersihan secara berkala karena asrama yang berlantai satu dan ditingkatkan perlengkapannya untuk dapat memberikan rasa nyaman.
- c. Peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia yang di miliki dengan melakukan study banding ataupun mengikuti diklat diklat yang ada kaitannya dengan asrama.
- d. Kegiatan pencucian pakaian dan linen yang dilaksanakan ditingkatkan ke teraturannya dan apabila perlu juga pencucian baju yang bukan seragam juga ikut diberikan pelayanan pencuciannya.
- e. Daftar menu ditepati dan kebersihan ruang makan dan lingkungannya di jaga agar sedap dipandang mata dan jenis makanan yang lebih bergizi lagi.
- f. Keteraturan dari para pelanggan untuk jadwal-jadwal yang telah ditentukan dilaksanakan dengan konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

1. Boediono dan Widodo.2005.Tjiptono.274
2. De Chiara, Joseph dan John Callender.1983. Time Saver Standards for Building Types (Second Edition).
3. Mc Graw Hill Book Companies Inc. USA gronroos. 2005. Tjiptono
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24: KEP/M.PAN/2/2004
5. Kalter.2008.Laksana
6. Lovelock,petterson, Walker.2005.Tjiptono
7. Widiatuti.1995.Psikologi Penghuni Asrama