

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BANDARA TAMPA
PADANG KOTA MAMUJU**

Disusun dan diusulkan oleh

ASTINI AS

Nomor Stambuk : 105610509614



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2018

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Bandar Udara Tampa
Padang Kota Mamuju

Nama Mahasiswa : Astini AS

Nomor Stambuk : 10561 05096 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I


Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Sr

Pembimbing II

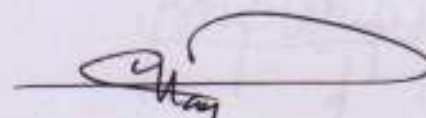

Dr. Abdi, M.Pd

Mengetahui :

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar


Dr. Hj. Inyami Malik, S. Sos, M. Si

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara


Nasrulhaq, S.Sos, M.PA

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 1595/FSP/A.I-VIII/X/39/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Sabtu Tanggal 06 Oktober 2018.

TIM PENILAI

Ketua


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

Sekretaris


Dr. Burhanuddin, S.Sos, M. Si

Penguji

1. Prof. Dr. Alyas, M.S (ketua)
2. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si
3. Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH, MH
4. Dr. Abdi, M.Pd


()
()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Astini AS

Nomor Stambuk : 10561 05096 14

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublik

sikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 10 Agustus 2018

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop followed by a smaller, more intricate scribble.

Astini AS

ABSTRAK

ASTINI AS, 2018. Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju. (Dibimbing oleh Budi Setiawati dan Abdi)

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan yang ada di bandara Tampa Padang Kota Mamuju. Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif kualitatif dan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Berry berdasarkan *tangibles* (bukti fisik), *realibility* (keandalan), *responsive* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Data ini dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi yang meliputi teknik rekam dan teknik catat serta metode wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan di Bandara Tampa Padang kota Mamuju masih kurang dalam hal fisik (fasilitas). Hal tersebut terbukti dari pemaparan informan yang menyatakan bahwa masih banyak fasilitas yang perlu dibenahi oleh petugas bandara, seperti mobil patroli, telepon, masjid, bangunan cargo, serta bangunan *workshop*. Pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam melayani penumpang pesawat sudah baik namun sikap empati serta cepat tanggap pegawai masih kurang. Petugas belum mampu mengatasi masalah yang dihadapi oleh penumpang dalam lingkup bandara. Cara petugas dalam mengatasi permasalahan tidak sesuai dengan harapan penumpang. Salah satu contohnya adalah pelarangan barang bawaan tertentu (benda tajam, cair, dan sejenisnya) yang tidak diinformasikan secara jelas, sehingga para penumpang merasa kebingungan terhadap penyitaan barang bawaan pada saat pemeriksaan.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Bandara, Tampa Padang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada lembaran ini penulis hendak menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua, ayahanda Abdullah Sakariah dan ibunda Darmawati atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan serta do’a yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada Allah SWT sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis dalam menggapai cita-cita.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat, ibunda Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si selaku pembimbing I dan ayahanda Dr. Abdi, M.Pd selaku pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang begitu berharga dari awal persiapan penelitian hingga selesainya skripsi ini.

Penulis juga tak lupa hanturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, S.E, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos, MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas hal-hal yang berhubungan Administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
4. Ibu Nurbiah Tahir S.Sos, M.AP selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara berkat motivasi yang diberikan penulis merasakan semangat yang luar biasa dalam melewati masa pahit dan masa sulit di akhir kuliah.
5. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis.
6. Para pihak Dinas/Instansi yang ada pada lingkup pemerintah Kabupaten Mamuju yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kakanda Nurhawara S.Pd, kakanda Alim bakry S.Sos, kakanda Ivni Alfrisqa Mustafa S.Sos, , kakanda Arsyad S.Sos, kakanda Akbar S.Sos, kakanda Ayu Athifah, kakanda Riswanto, kakanda aryadi, kakanda rullah S.Sos, kakanda Selviyanti yang selalu membantu dan menyemangati dalam penyelesaian skripsi.
8. Kepada seluruh keluarga besar sospol Universitas Muhammadiyah Makassar, terutama kepada satu angkatan 2014 Ilmu Administrasi Negara terkhusus kelas

G., Umi, Dian Lestari, Dian Ayu Lestari, Nurul Akbar, Wulan, Tami, Asra, Mila, Syifa, Devi, Ayu, Misra, Fera, Randi, Anggi, Cammak, Erwin, Indah, Lilis, Mawar, Mitha, Tuti, Via, Ikhsan, Tari, Icha, Regina, Ari, dan teman-teman kelas ku yang tidak bisa saya sebutkan semua namanya.

9. Kakanda, Adinda, dan teman-teman Pengurus HUMANIERA, BSO HUMANIERA

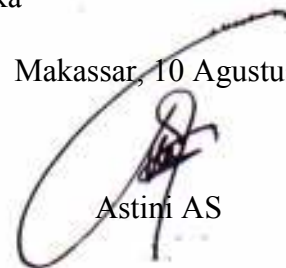
10. Kakanda, Adinda, dan teman-teman Pengurus HIPERMAJU dan KER

11. Sodaraku Asiyah Amini As, Muh Asrum As, Siti Syahrah Adila S, Asmalia Yamang, Sri Sulastri Masri, Suci Awaliah, Nur Adliah Naro, Humairah Tahir, Nurul Hikmah, Wahida Suhadah, Alima Putri Utami dan saudara-saudaraku yang lain yang selalu menyemangati untuk penyelesaian skripsi.

12. Letting-lettingku di AFILIASI Widi Safitri, Salmia, , Dian safitri, Fitri Awaliah, Rahma, Rahmi, Erika, Mutia, Iva, Ayu, Syem, Bamz, Konco, Bakti, ikhsan, Chua,Wayyu yang selalu memberi semangat dalam penyelesaian skripsi.

Diakhir tulisan ini penulis memohon maaf kepada semua pihak atas segala kekurangan dan kehilafan, disadari maupun yang tidak disadari. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhka

Makassar, 10 Agustus 2018



Astini AS

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Konsep Pelayanan Publik	8
B. Konsep Kualitas Pelayanan	10
C. Manajemen Transportasi	18
D. Konsep Bandar Udara	26
E. Kerangka Pikir	31
F. Fokus Penelitian	33
G. Deskripsi Fokus Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	36
B. Jenis dan Tipe Penelitian	36
C. Sumber Data	37
D. Informan Penelitian	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisis Data	40
G. Keabsahan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Profil Bandara	42
B. Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Tanpa Padang Mamuju	52
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	80
----------------------	----

DAFTAR TABEL

No	Teks	Halaman
1	Daftar Informan Penelitian	38
2	Daftar Pengawai Bandara Udara Tampa Padang Kota Mamuju	46
3	Daftar Jumlah Penumpang Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

Gambar 2. Bagan Struktur Kepegawaian Di Bandar Udara Tanpa Padang Kota Mamuju

Gambar 3. Wawancara Dengan Kepala UPBU Tanpa Padang Kota Mamuju

Gambar 4. Setelah Wawancara Dengan Penanggung Jawab ASVEC

Gambar 5. Wawancara Dengan Salah Satu Penumpang Atas Nama Pak Umar

Gambar 6. Ruang Tunggu Bandar Udara Tanpa Padang Kota Mamuju

Gambar 7. Struktur Organisasi Bandar Udara Tanpa Padang Kota Mamuju

Gambar 8. Pemeriksaan Barang Penumpang Di Bandar Udara Tanpa Padang Kota Mamuju

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing Penulisan Skripsi
- Lampiran 2. Surat Keterangan Pengantar Penelitian Ke LP3M Unismuh Makassar
- Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian Ke UPT P2T PKPMD Sul-Bar
- Lampiran 4. Data Bandara Udara Tanpa Padang Kota Mamuju
- Lampiran 5. Visi Misi Bandar Udara Tanpa Padang Kota Mamuju
- Lampiran 6. Tabel Jumlah Pergerakan Pesawat, Jumlah Penumpang, Dan Jumlah Bagasi Setiap Tahunnya.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan adalah sesuatu yang berkaitan erat pada kehidupan manusia, karena pada umumnya manusia selalu membutuhkan sebuah pelayanan. Perbaikan pelayanan pada aspek kehidupan di Indonesia masih belum memenuhi standar. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang bersifat maksimal. Menurut Kurniawan dalam Pasolong (2014: 128) pelayanan publik ialah pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan, menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004, dijelaskan bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tuntutan utama masyarakat kepada pemerintah adalah meningkatnya pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat, karena semua aspek kehidupan mengacu pada hal tersebut. Kebutuhan serta kompleksnya permasalahan yang berkembang dalam kehidupan menjadikan masyarakat bergantung pada pemerintah. Oleh sebab itu, pemerintah adalah pihak yang dibutuhkan oleh masyarakat agar bisa mengakomodir kepentingan-kepentingan agar dapat bisa terpenuhi dengan baik

Keberhasilan suatu penyelenggaraan pelayanan dapat ditentukan oleh tingkat kepuasan serta penerima kepuasan. Adapun kepuasan penerima pelayanan dapat terpenuhi dengan baik jika penerima pelayanan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Peningkatan kualitas pelayanan adalah aspek yang sangat penting dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Hal tersebut dikarenakan, adanya tuntutan dari masyarakat agar perbaikan kualitas pelayanan setiap tahunnya menjadi semakin besar. Sedangkan yang terjadi dalam kehidupan, penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti (Ratminto dan Atik, 2015).

Penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan tertentu sebagai acuan dalam memberikan pelayanan. Adapun pengertian standar pelayanan yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik mengatakan bahwa Standar pelayanan merupakan salah satu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilai kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pelayanan yang berkualitas di suatu daerah membutuhkan pembangunan dalam berbagai sektor. Salah satunya penunjang pembangunan suatu daerah membutuhkan jasa angkutan yang harus memadai. Transportasi sebagai salah satu penunjang aktivitas masyarakat sebagai media penghubung ke daerah lainnya. Transportasi memiliki beberapa jenis yaitu transportasi darat, laut serta udara.

Transportasi yang paling sering digunakan untuk keluar kota atau keluar negeri menggunakan transportasi udara. Untuk itu setiap daerah membutuhkan jasa layanan transportasi udara seperti pesawat udara. Namun, alat transportasi seperti pesawat udara membutuhkan infrastruktur pendukung seperti bandar udara. Bandar udara selama ini diartikan sebagai pintu gerbang suatu daerah dalam melaksanakan aktivitas yang terletak diluar daerah.

Kabupaten Mamuju merupakan Ibu Kota Sulawesi Barat yang memiliki Bandar Udara terbesar di Sulawesi Barat setelah Bandar Udara di Kabupaten Mamasa. Bandara Udara di Kota Mamuju ini bernama Bandar Udara “Tampa Padang” yang jaraknya tidak terlalu jauh dari pusat kota provinsi Sulawesi Barat.

Menurut Dapertemen Perhubungan Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju termasuk kategori bandara udara domestik airport kelas III, yang dimaksud dengan bandar udara domestik airport adalah bandar udara yang ditetapkan sebagai bandar udara yang melayani rute penerbangan dalam negeri. Sedangkan menurut Menteri Perhubungan No: M.36 Tahun 1993 tentang klasifikasi bandar udara ditentukan berdasarkan kriteria klasifikasi yang berupa penentuan angka-angka kredit terhadap seluruh komponen-komponen yang berpengaruh terhadap pengelolaan bandar udara. Bandara mamuju termasuk bandara udara yang digolongkan pada domestik kelas III, dimana jumlah angka kredit lebih dari 25 sampai dengan 40. Jumlah angka kredit yang dimaksud yakni jumlah tiap kegiatan penerbangan yang dicapai oleh teknisi penerbangan.

Frekuensi penerbangan di Bandara Tampa Padang Kabupaten Mamuju, mengalami peningkatan sebesar 11.72 persen pada periode bulan maret 2018,

jumlah penumpang angkutan udara yang berangkat selama bulan maret 2018 sebanyak 7.630 orang. Apabila dibandingkan dengan keadaan bulan sebelumnya yang berjumlah 7.129 orang (Imam: 2018).

Bandar udara tanpa padang telah didarati oleh beberapa jenis pesawat diantaranya BOEING 737-200/300/400 oleh Maskapai Airlines yang mengangkut jamaah haji 2010 dan 2011, dan pada tahun 2013 WINGS Air ATR-72/500/600 sudah dipakai 1 kali/hari rute Mamuju sampai Makassar, dan pada tahun 2014 pesawat Garuda ATR-72/500/600 1 kali /hari rute Mamuju sampai Makassar sudah mulai beroperasi, serta pada rute Mamuju sampai Toraja, Mamuju sampai Mamasa, Mamuju sampai Bone telah menggunakan penerbangan perintis Aviestar (Sistem Informasi Bandar Udara: 2014).

Menurut Menteri Perhubungan Evert Ernest, fasilitas darat di Bandar Udara Tanpa Padang Kota Mamuju masih jauh dari kata memadai. Upaya perbaikan sebenarnya telah dilakukan oleh pihak bandara dan pemerintah. Hal tersebut diungkapkan oleh Kepala Bandara Tanpa Padang Mamuju, Suparno mengatakan bahwa sejumlah fasilitas terus dibenahi dan dilengkapi di bandara Tanpa padang Mamuju dengan melakukan perbaikan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan para penumpang diantaranya melengkapi fasilitas seperti rambu rambu di bandara, kemudian fasilitas publik, seperti mesin ATM, *cafe and restaurant* dan fasilitas publik lainnya (Hanapi: 2016).

Menurut Miro (2012: 1), penyelenggaraan pelayanan bandara yang baik harus memperhatikan beberapa aspek, terutama mengenai keseimbangan antara

peningkatan penggunaan jasa transportasi udara dan ketersediaan sarana. Prasarana yang mendukung akan mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik di Bandar Udara.

Secara umum, transportasi memiliki arti sebagai suatu usaha pemindaan atau penggerakkan orang maupun barang dari lokasi tertentu yang diartikan lokasi asal, ke lokasi lain, yang biasa disebut lokasi tujuan, untuk keperluan tertentu dengan mempergunakan alat tertentu pula.

Transportasi Udara diselenggarakan dengan tujuan sebagaimana yang terdapat dalam Undang-undang Penerbangan pasal 3 point b yaitu “Memperlancar arus perpindahan orang dan atau barang melalui udara dengan mengutamakan dan melindungi angkutan udara dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional.”. Namun, berdasarkan informasi masyarakat, masih ada keluhan pengguna jasa transportasi penerbangan yang belum merasakan pelayanan yang baik di Bandara Tampi Padang Kota Mamuju. Salah satunya adalah jadwal pemberangkatan pesawat yang lambat dan pembelian tiket yang tidak sesuai dengan jadwal (Nilam: 2017).

Menurut Awal (30th), salah satu pengguna jasa penerbangan di Bandar Udara Tampi Padang Kota Mamuju, bahwa beliau pada saat pembelian tiket tidak sesuai dengan jadwal pemberangkatan. Sama halnya yang disampaikan oleh salah satu pegawai Bandara Tempat Padang Kota Mamuju.

Suatu pelayanan yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat, dibutuhkan fasilitas memadai yang dapat menunjang meningkatnya kualitas pelayanan yang ada. Semakin memadainya fasilitas yang ada maka kualitas

pelayanan juga akan semakin baik. Demikianpun sebaliknya, jika fasilitas pelayanan kurang memadai maka besar kemungkinan kualitas pelayanan belum bisa dinilai baik.

Berdasarkan uraian dari permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahas hal ini menjadi suatu objek penelitian. Adapun judul yang penulis ajukan adalah: “Kualitas Pelayanan Publik di Bandar Udara Tampa Padang kota Mamuju”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan pada poin sebelumnya, maka tujuan pada penelitian ini tidak terlepas dari rumusan masalah dan uraian latar belakang. Tujuan penelitian yang dimaksud adalah Mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis pada penelitian ini merupakan suatu upaya untuk memberikan gambaran tentang proses pelayanan Bandara Tampa Padang Kota Mamuju. Selain itu, untuk mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya,

dan teori-teori mengenai kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan informasi serta menjadi bahan rujukan (referensi) pada penelitian sejenis bagi para peneliti, baik yang membahas mengenai kualitas pelayanan maupun yang meneliti mengenai Bandara Tampa Padang Kota Mamuju.

2. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis pada penelitian ini mencakup beberapa hal, di antaranya adalah:

- a. Media bagi penulis untuk menyumbangkan wacana dan pemikiran dalam rangka turut memberikan kontribusi pemikiran tentang kualitas pelayanan Bandara Tampa Padang Kota Mamuju.
- b. Pengetahuan berharga bagi penulis kelak apabila akan berkiprah dalam kehidupan sosial dan politik.
- c. Salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2010:14) Pelayanan Publik ialah penyediaan barang serta jasa publik, baik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah atau nonpemerintah. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pengadaan layanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang memiliki keperluan pada suatu lembaga/instansi sesuai pada aturan pokok serta tata cara yang sudah ditentukan.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemberian sebagai abdi masyarakat (Nina Rahayanty dalam Abdi, 2010:86).

Pelayanan publik dapat menjadi sebuah keterampilan dan manfaat yang di dapatkan oleh pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sarana yang menghasilkan pelayanan tersebut, wujud pelayanan bisa dapat dilihat dari keramahatan, pengetahuan produk, kesiapan dalam membantu, dan antusiasme para pegawai dalam menangani suatu persoalan.

Menurut Kepman PAN Nomor 58 tahun 2002 dalam Pasolong (2014: 129) mengolompokkan jenis pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan administratif ialah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi seperti pengambilan keputusan, penelitian, pencatatan, penelitian, dokumentasi serta aktivitas tata usaha lainnya yang menghasilkan produk akhir

berupa dokumen.

2. Pelayanan barang adalah pelayanan yang berupa pemberian layanan oleh instansi seperti kegiatan penyediaan serta pengolahan berupa bahan berwujud fisik diantaranya distribusi serta penyampaiannya terhadap konsumen secara langsung (sebagai unit dan individual) dalam suatu sistem. Keseluruhan aktivitas tersebut menghasilkan suatu produk akhir terwujud benda (berwujud fisik) serta benda yang dianggap memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya.
3. Pelayanan jasa ialah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan seperti sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoperasiannya berlandaskan suatu sistem pengoperasian tertentu yang pasti. Produk akhirnya seperti jasa yang memberikan manfaat bagi penerimanya secara langsung serta habis pakai pada jangka waktu tertentu.

Menurut Kurniawan dalam Faisal (2013: 13) pelayanan publik ialah memberikan layanan (melayani) kepentingan orang serta masyarakat yang memiliki keperluan pada instansi/ lembaga tersebut sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditentukan. Adapun, pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik seperti alat transportasi.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Konsep Kualitas Pelayanan Publik


Pengertian kualitas yang tercantum dalam KBBI yaitu: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya); atau mutu. Menurut Tjiptono dalam Pasolong (2014: 132), bahwa kualitas dapat diukur dari:

1. kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan.
2. kecocokan pemakaian.
3. perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
4. bebas dari kerusakan.
5. pemenuhan keperluan pelanggan sejak awal sampai akhir.
6. melaksanakan segala sesuatu dengan benar semenjak awal.
7. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Adapun menurut Suparman dalam Sumarni (2013: 25) kualitas adalah mutu yang dihasilkan dari suatu kegiatan yang telah dilakukan atau mutu dari barang dan jasa yang dihasilkan. Pendapat lain tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa penyelenggaraan

pelayanan publik harus memenuhi beberapa aspek tertentu. Adapun yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. kepentingan umum.
2. kepastian hukum.
3. kesamaan hak.
4. keseimbangan hak dan kewajiban.
5. keprofesionalan.
6. partisipatif.
7. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif.
8. keterbukaan.
9. akuntabilitas.
10. fasilitas serta perlakuan khusus terhadap kelompok rentan.
11. ketepatan waktu.
12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kualitas pelayanan yang baik dicapai apabila persyaratan serta spesifikasi itu dapat terpenuhi dengan baik. Demikianpun sebaliknya, jika persyaratan tidak dapat terpenuhi maka dapat dipastikan nilai kualitas tersebut tidak baik. Dalam menentukan kualitas dibutuhkan indikator tertentu untuk dapat menilai atau mengukurnya. Menurut Berry dalam Pasolong (1990), bahwa agar mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen secara nyata, ada beberapa indikator ukuran pelayanan yang harus dipenuhi, salah satunya adalah standar pelayanan menurut konsumen. Kelima dimensi  tersebut, yaitu:

1. **Physical** : kualitas pelayanan seperti sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, tempat informasi, serta komputerisasi administrasi.
2. **Reliability**: kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terpercaya.
3. **Responsive** : kesanggupan dalam membantu serta menyediakan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* : kemampuan, keramahan, serta sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan terpercaya
5. *Empathy* : sikap yang tegas namun penuh perhatian dari pegawai atau staf kepada konsumen

1. Prinsip Pelayanan Publik

Kegiatan dalam pelayanan tidak hanya mencakup proses, tetapi juga mengatur prinsip pelayanan, karena jalannya suatu pelayanan juga ditentukan dari prinsip. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 (Cahya,2017:35) antara lain adalah:

- a. **Efficient** . Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta mudah dilaksanakan.
- b. **Efficient** . Persyaratan teknis serta administratif pelayanan publik, unit kerja dan staf yang memiliki wewenang serta tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan, penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam memberikan pelayanan publik, rancangan biaya pelayanan publik atau tata cara pembayaran.
- c. **Efficient** . Pelaksanaan pelayanan publik bisa diselesaikan pada kurun waktu yang ditentukan.

- d. *Akta* . Pelayanan publik yang diterima dengan tepat, benar, serta sah.
- e. *Etika* . Proses serta produk pelayanan publik yang menyediakan rasa aman bagi masyarakat serta kepastian hukum.
- f. *Integritas* . Pemimpin yang memberikan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab pada penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian masalah atau persoalan dalam melakukan pelayanan publik.
- g. *Infrastruktur* . Tersedianya sarana dan prasarana kerja serta pendukung lainnya yang memadai termasuk diantaranya sarana teknologi telekomunikasi serta informatika.
- h. *Etika* . Tempat atau lokasi serta sarana pelayanan yang harus memadai, dapat dijangkau oleh masyarakat, serta bisa memberikan manfaat teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. *Integritas dan Etika* . Pemberi pelayanan harus mampu bersikap disiplin, memiliki sopan santun, ramah, dan menyediakan pelayanan yang ikhlas.
- j. *Etika* Dalam memberikan pelayanan yang tertib dan teratur kepada masyarakat yang harus disediakan diantaranya ialah ruang tunggu yang bersih, rapi, nyaman, lingkungan yang indah serta sehat dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung diantaranya toilet, parkir, tempat ibadah dan sejenisnya dalam memberikan pelayanan.

Menurut Sinambela (2010:450) bahwa ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan, namun yang paling utama untuk dilakukan dalam lembaga pemerintah diantaranya, yang perlu diperhatikan yaitu:

1. *Funcōn*: kinerja primer yang harus dituntut.
2. *Cōntrāe* Kepuasan yang mengacu terhadap pemenuhan persyaratan yang sudah ditentukan
3. *ēāāāāy* kepercayaan terhadap jasa dengan waktu.
4. *ēāāāāy* kemampuan dalam melakukan perbaikan jika terjadi kekeliruan.
5. Adanya *āē* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

2. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan tertentu sebagai jaminan adanya kepastian terhadap penerima layanan. Standar pelayanan ialah suatu ukuran yang sudah ditentukan dan harus dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dipatuhi baik pemberi atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Kuneng (2013) tentang standar pelayanan ialah:

a. Presedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan dan pengaduan. .

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana serta prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus memiliki standar berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku dari masing-masing petugas.

Pada Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tercantum komponen standar pelayanan yang meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur.
- d. Jangka waktu penyelesaian.
- e. Biaya/tarif.
- f. Produk pelayanan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.
- h. Kompetensi pelaksana.
- i. Pengawasan internal.

- j. Penanganan pengaduan, saran,dan masukan.
- k. Jumlah pelaksanan.
- l. Jaminan pelayanan ialah pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar dalam memberikan kepastian pelayanan.
- m. Jaminan keamanan serta keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Kempen PAN Nomor 25 Tahun 2004 dalam Pasolong (2014:139) menekankan 14 unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Unsur-unsur tersebut diantaranya adalah:

1. Presedur pelayanan, adalah Kemudahan langkah-langkah pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dapat dilihat dari sisi kesederhanaan dari alur pelayanan.
2. Persyaratan teknis serta administratif yang dibutuhkan agar mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, adalah keberadaan serta kepastian petugas yang memberikan pelayanan. kejelasan tersebut meliputi nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawab.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, adalah Keseriusan petugas dalam menyediakan pelayanan terutama konsisten terhadap waktu kerja yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, adalah kejelasan wewenang serta tanggungjawab dalam penyelenggaraan serta penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian serta keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam menyediakan pelayanan untuk masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan adalah target waktu yang harus diselesaikan dalam waktu yang sudah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, adalah pelaksanaan pelayanan yang tidak membedakan status serta golongan masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas atau staf, adalah sikap serta perilaku petugas dalam menyediakan pelayanan untuk masyarakat secara sopan, ramah, dan saling menghormati serta menghargai.
10. Kewajaran biaya pelayanan, adalah keterjangkauan masyarakat untuk besarnya biaya yang ditentukan oleh penyelenggara pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, adalah penerapan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh penyelenggara.
13. Kenyamanan lingkungan adalah kondisi sarana dan persarana pelayanan yang rapi, bersih, serta teratur sehingga bisa memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat bisa merasa tenang dalam mendapat pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Beberapa kelengkapan yang bisa dijadikan jaminan kualitas pelayanan bagi pelanggan antara lain:

1. Standar pelayanan pelanggan yang berupa standar kualitas.
2. *Compensation* adalah usaha dalam memberikan kompensasi pada pelanggan jika standar pelayanan tidak sesuai.
3. *Money back* adalah komitmen suatu organisasi dalam mengembalikan uang pelanggan atau memberikan pelayanan baru secara bebas jika pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. *Quality expert* adalah tim yang profesional maupun tokoh masyarakat yang memberikan pelayanan publik dan memberikan rating terhadap kualitas pelayanan. Pemberian rating dapat dilakukan secara anonim.
5. *Customer feedback* adalah memeriksa dan menganalisis keluhan pelanggan dengan memberikan respon yang sesuai dan menciptakan metode belajar dari keluhan tersebut untuk meningkatkan pelayanan.
6. *Mediator* adalah yang membantu pelanggan memecahkan perselisihan dengan penyedia jasa serta mendapatkan pelayanan atau informasi yang dibutuhkan jika mereka tidak puas dengan respon organisasi terhadap keluhan masyarakat.

C. Manajemen Transportasi

Menurut Nasution (2008:90), Manajemen transportasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh bagian transportasi atau unit pada suatu organisasi industri atau perdagangan dan jasa (*urban service*) untuk memindahkan atau mengangkut barang maupun penumpang dari lokasi

sebelumnya ke lokasi tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan, menurut Saifudin (2014) manajemen transportasi merupakan konsep perencanaan serta kebijakan transportasi yang bertujuan mempertinggi efisiensi dan optimasi sistem dan jaringan transportasi yang ada.

Manajemen angkutan barang pada suatu industri manufaktur merupakan tanggung jawab lini karena sasaran utama perusahaan ialah mencapai keuntungan dari upaya memuaskan pelanggannya. Menurut Fidel Miro (2012:90) Setiap mode transportasi massal memiliki jenis pelayanan tersendiri, diantaranya adalah:

1. Jenis Rute dan Pelayanan Trip

Berdasarkan jenis rute dan pelayanan trip ini, mode transportasi massal digolongkan ke dalam beberapa bagian, yaitu:

- a. Angkutan lokal desa jarak pendek (pendesaan)
- b. Angkutan kota (transit kota)
- c. Angkutan antar kota (transit wilayah)

2. Jadwal Pemberhentian dan Jenis Operasi

- a. Pelayanan lokal (angkutan kota dan desa) yang harus berhenti pada pemberhentian.
- b. Pelayanan antar kota dalam provinsi yang pemberhentiannya ditentukan dan diminimalkan
- c. Pelayanan jarak yang jauh dalam perjalanan harus ditiadakan pemberituannya atau lebih dikenal dengan sebutan PATAS (yang dirancukan dari akronim "empat terbatas" yang merupakan salah satu

jenis pelayanan bus kota di Jakarta yang tidak menaikkan penumpang lagi jika busnya telah penuh, artinya tidak ada penumpang berdiri).

3. Waktu Pelayanan

Sifat pelayanan akan menggolongkan alat transportasi umum massal menjadi:

- a. Reguler, artinya teratur setiap waktu selama 24 jam.
- b. Komuner, ialah yang melayani lintasan zona khusus secara ulang-alik dan tetap.
- c. Pelayanan khusus yang tak teratur (sewaan)

4. Hirarki Rute

Jenis jalan yang dilalui alat transportasi umum massal terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

- a. Ruas jalan arteri, untuk alat transportasi seperti jenis bus-bus besar.
- b. Ruas jalan kolektor, untuk bus ukuran sedang seperti mikrolet.
- c. Ruas jalan lokal transportasi umum sejenis bejak motor, bajaj, dan bemo.

5. Kapasitas Angkut

Dari segi angkut transportasi umum di perkotaan dapat dibedakan pula menjadi beberapa bagian, yaitu:

- a. Paratransit, angkutan perkotaan berkapasitas angkut rendah.
- b. Transit perkotaan, angkutan perkotaan berkapasitas angkut sedang.
- c. Mode kerja tinggi-trnasit semicepat dan cepat, angkutan perkotaan berkapasitas angkut tinggi.

Dinamika bisnis menghendaki adanya fleksibilitas untuk fungsi jasa angkutan agar bisa menangani masalah-masalah sekaligus menetapkan lini-lini

wewenang dan lini pelaporan yang jelas. Pada umumnya, ada tiga tugas utama dalam manajemen transportasi menurut Nasution (2008:91) yang harus terpenuhi, yaitu:

- a. Menyusun rencana dan program agar mencapai tujuan dan misi organisasi secara keseluruhan.
- b. Meningkatkan produktivitas serta kinerja perusahaan.
- c. Dampak sosial serta tanggungjawab sosial dalam mengoperasikan angkutan umum.

Ketiga tugas tersebut harus selalu dilakukan dalam waktu yang bersamaan dan dalam tindakan manajerial yang sama. Hal tersebut berarti, bahwa tugas yang akan diselesaikan dan direncanakan terlebih dahulu harus mencapai hasil yang diharapkan. Pengendalian operasi mencakup penggunaan teknik manajemen yang mendorong pelaku harus mampu mencapai sasaran dari suatu pelaksanaan tertentu.

Sasaran yang harus dicapai dalam mewujudkan fungsi produk transportasi antara lain:

- a. *Keamanan* menjamin penyelenggaraan angkutan yang aman dan menjamin keselamatan.
- b. *Kebersihan* menjamin pengoperasian angkutan umum yang tertib dan juga teratur.
- c. *Efisiensi* , mencapai efisiensi pengoperasian angkutan.

Departemen perhubungan sebagai instansi pemerintah (*ekstern*) berkewajiban membina agar terwujudnya sistem transportasi nasional

(SISTRANAS) yang handal, efisien, dan juga efektif. Agar dapat mewujudkan hal tersebut, maka sasaran Sistranas adalah terciptanya penyelenggaraan transportasi yang efektif, kapitalis mencukupi, terpadu, tertib, teratur, lancar, cepat, dan tepat, selamat, aman, nyaman, biaya terjangkau, dan efisien. Dengan cara seperti itu, beban publik yang rendah serta utilisasi yang tinggi dalam satu kesatuan jaringan transportasi nasional dapat diatasi.

Kapasitas yang dimaksud pada penjelasan tersebut, adalah kapasitas sarana dan prasarana transportasi cukup tersedia untuk memenuhi kebutuhan maupun penambahan permintaan pengguna jasa. Kinerja kapasitas tersebut dapat diukur berdasarkan indikator yang sesuai dengan karakteristik dari masing-masing mode. Mode tersebut antara lain perbandingan jumlah sarana angkutan dengan penduduk, antara sarana dan prasarana, antara volume jasa angkutan yang dinyatakan dalam penumpang/kilometer atau ton /kilometer dengan kapasitas yang tersedia.

Penyelenggaraan transportasi harus terpadu, dalam arti dapat terwujud keterpaduan antar dan intramoda dalam jaringan prasarana dan pelayanan yang meliputi pembangunan, pembinaan, penyelenggaraan transportasi yang tertib, berupa terwujudnya penyelenggaraan transportasi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan norma atau nilai-nilai yang berlaku di masyarakat. Keadaan tersebut dapat diukur berdasarkan indikator yang telah ditentukan, yaitu perbandingan frekuensi pelanggaran dengan jumlah perjalanan.

Penyelenggaraan transportasi yang tepat serta teratur akan terwujud apabila penyelenggaraan transportasi juga sesuai dengan jadwal dan adanya

kepastian jadwal keberangkatan. Penyelenggaraan transportasi dapat dinilai aman, apabila terhindar dari pengoperasian transportasi dari akibat faktor eksternal baik berupa gangguan alam maupun manusia. Keadaan tersebut dapat diukur berdasarkan perbandingan antara jumlah terjadinya gangguan dengan jumlah perjalanan yang dilakukan.

Penyelenggaraan transportasi yang cepat serta lancar yaitu penyelenggaraan transportasi dengan waktu yang singkat dan dengan tingkat keselamatan yang tinggi. Keadaan tersebut dapat diukur berdasarkan indikator tertentu, antara lain kecepatan arus perjalanan berdasarkan waktu yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan transportasi yang selamat, artinya terhindar dari pengoperasian alat transportasi yang dapat menimbulkan kecelakaan, akibat faktor internal transportasi. Keadaan tersebut dapat diukur, berdasarkan perbandingan antara jumlah kejadian kecelakaan dengan jumlah perjalanan. Penyelenggaraan transportasi yang nyaman adalah terwujudnya ketenangan dan kenyamanan bagi penumpang selama perjalanan dari asal sampai ke tujuan, baik di dalam maupun di luar dari sarana transportasi. Keadaan tersebut dapat diukur dari kualitas fasilitas di dalam maupun di luar sarana transportasi.

Penyelenggaraan transportasi dengan biaya terjangkau ialah keadaan penyediaan jasa transportasi yang sesuai dengan daya beli masyarakat dengan tetap memperhatikan perkembangan kemampuan penyedia jasa transportasi. Keadaan tersebut dapat diukur berdasarkan indikator perbandingan antara pengeluaran masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan transportasi dengan pendapatan yang diperoleh.

Penyelenggaraan transportasi yang efisien ialah keadaan penyelenggaraan transportasi yang mampu memberikan manfaat maksimal dengan pengorbanan tertentu yang bisa ditanggung oleh pemerintah, masyarakat dan lingkungan. Keadaan demikian dapat diukur berdasarkan perbandingan manfaat dengan besarnya biaya yang dikeluarkan. Sedangkan, utilisasi adalah tingkat penggunaan kapasitas sistem transportasi yang dapat dinyatakan dalam indikator, seperti faktor yang dapat dimuat barang (*load factor*) dan tingkat penggunaan (utilisasi) sarana dan prasarana angkutan.

Dalam mengukur tingkat keberhasilan serta kinerja dari suatu sistem operasi transportasi ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan, yaitu:

a. Faktor Tingkat Pelayanan

1. Kapasitas

Kapasitas ialah jumlah penumpang serta barang yang dipindahkan pada satuan waktu tertentu, misalnya orang dalam waktu per jam atau ton per jam. Kapasitas adalah fungsi dari kapasitas atau ukuran tempat, sarana transportasi dan kecepatan, serta mempengaruhi besarnya tenaga yang dibutuhkan.

2. Aksesibilitas

Aksesibilitas menyangkut Kemudahan masyarakat untuk memakai suatu sarana transportasi tertentu dan bisa berupa fungsi dari jarak serta waktu. Sistem transportasi seharusnya bisa diakses dengan mudah dari berbagai tempat dan setiap saat untuk memudahkan orang yang menggunakannya.

b. Faktor Kualitas Pelayanan

1. Keselamatan

Keselamatan sangat erat kaitannya dengan masalah kemungkinan kecelakaan dan juga berhubungan dengan sistem pengendalian yang digunakan. Suatu sistem transportasi harus mempunyai sistem pengendalian yang ketat, diantaranya memiliki tingkat keselamatan serta keamanan yang tinggi.

2. Keadalan

Keadalan berhubungan dengan faktor seperti ketetapan jadwal dan jaminan sampai di tempat tujuan. Sistem transportasi yang baik artinya penumpang dan/atau barang yang diangkutnya dapat sampai pada waktu yang tepat serta tidak mengalami gangguan maupun kerusakan ketika berada dalam perjalanan.

3. Fleksibilitas

Kemudahan untuk mengubah segala sesuatu yang ada sebagai akibat adanya kejadian berubah, yang tidak sesuai pada skenario yang sudah direncanakan, contohnya adalah jika pola perjalanan orang berubah akibat adanya perkembangan telekomunikasi, maka sistem transportasi yang bersangkutan juga bisa dengan mudah disesuaikan.

4. Kenyamanan

Kenyamanan transportasi, terutama berlaku untuk angkutan penumpang erat hubungannya dengan masalah tata letak tempat duduk, sistem pengaturan udara didalam kendaraan, ketersediaan fasilitas khusus, seperti tempat makan, toilet, waktu operasi dan lain-lain.

5. Kecepatan

Kecepatan adalah hal yang sangat penting dan erat hubungannya dengan masalah sistem transportasi. Pada prinsipnya orang selalu menginginkan kecepatan yang tinggi dalam menggunakan transportasi, tetapi keinginan itu kadang-kadang dibatasi oleh berbagai hal, misalnya kemampuan mesin dan tenaga penggerak yang terbatas, masalah keselamatan serta kemampuan manusia dalam mengatur pergerakan yang juga terbatas, dan lain-lain

6. Dampak

Dampak dari transportasi terdiri dari beberapa jenis diantaranya, mulai pada dampak lingkungan (polusi, getaran, kebisingan, dan lain-lain) sampai dengan sosial politik yang ditimbulkan/diharapkan oleh adanya suatu operasi lalu lintas dan besarnya konsumsi energi yang dibutuhkan.

D. Konsep Bandar Udara

1. Pengertian Bandar Udara

Fungsi transportasi udara tidak sama dengan alat transportasi darat. Transportasi diperuntukkan perjalanan jarak jauh yang membutuhkan waktu singkat. Oleh sebab itu, masalah yang dilihat hanya pada pelayanan jarak jauh saja (antar kota dan antar provinsi). Dalam operasinya melayani pengguna jasa, transportasi udara ini tidak luput dari berbagai masalah. Miro Fidel (2012:114) menegaskan bahwa ada empat hal yang sering muncul, di antaranya:

- a. Penundaan jadwal penerbangan tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya kepada penumpang.

- b. Faktor keselamatan penerbangan yang memiliki resiko tinggi terhadap nyawa penumpang.
- c. Ketergantungan terhadap mode transportasi darat (Jalan Raya) menuju bandara udara.
- d. Tarif yang tidak sesuai (kadang murah dan kadang pula mahal) sesuai dengan kondisi pasar, dalam artian banyak atau tidaknya orang penumpang.

Pengertian bandar udara yang tercantum dalam UU No. 1 Tahun 2009 (Cahya,2017:48) adalah kawasan di daratan dan perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Hal ini berbeda yang diungkapkan oleh Arief (2011), bahwa bandar udara dipresepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah atau wilayah, bahkan bagi suatu negara bandar udara menjadi simbol prestise tersendiri yang akan diingat oleh penumpang pesawat baik domestik maupun internasional.

Menurut Miro Fidel (2012:80), bahwa bandar udara tidak hanya diperuntukkan bagi pesawat terbang yang mendarat dan lepas landas tetapi juga berfungsi sebagai tempat tempat berkegiatan bagi penumpang, perusahaan penerbangan, perusahaan otorita bandar udara (di Indonesia dipegang oleh PT. Persero Angkasa Pura), kendaraan jalan raya, pengusaha, pemda dan kewilayahan serta tata ruang kota sebagai pintu gerbang masuk keluar ke dan dari wilayah belakang lewat jalur udara bersangkutan. Hal tersebut juga dipertegas oleh

Samapaty (2015), bahwa penyusunan standar teknis operasional fasilitas udara harus dibuat berdasarkan pengelompokkan pesawat dan kelas bandar udara.

Kedua penjelasan yang dipaparkan tersebut sesuai dengan yang jelaskan oleh Afni (2013), bahwa idealnya pelayanan bandara apabila dilengkapi hanggar pesawat, kemudian ruang tunggu semestinya dilengkapi dengan penyejuk ruangan yang di sesuaikan dengan kondisi luas ruangan tunggu dengan jumlah penumpang yang ada setiap harinya. Tidak hanya itu kenyamanan ruang check-in harus nyaman yang tidak membuat orang harus bertumpuk dalam antrian serta adanya bus yang mengantar penumpang ke pesawat agar ketika menuju pesawat tidak berjalan jauh.

Bandar udara menurut standar *International Civil Aviation Organization* (ICAO) (Miro, 2012:81), terdiri dari dua bagian, di antaranya ialah:

- a. Bagian atau sisi darat terdiri dari beberapa elemen, yaitu :
 - 1) Sistem jalan masuk darat menuju kawasan bandara;
 - 2) Sistem sirkulasi jalan raya dalam lingkungan bandara;
 - 3) Parkir kendaraan jalan raya dalam lingkungan bandara;
 - 4) Terminal penumpang dengan berbagai fasilitas pendukung, seperti kantor perusahaan penerbangan dan fasilitas penunjang lainnya;
 - 5) Kantor pengelola (otorita) bandar udara (PT. Persero Angkasa Pura) serta Administrastor bandara yang dilengkapi dengan menara pengawas lalu lintas pesawat terbang di Bandara dan di Udara yang berada dalam wilayah pengawasan;

- 6) Kantor karantina bandara, bea cukai, PT. Pos Indonesia, PT. Telkom, restoran, informasi wisata dan lain sebagainya;
 - 7) Stasiun cuaca, yaitu Badan Meteorologi dan Geofisika;
 - 8) Kantor otoritas penanggulangan kecelakaan, yaitu Badan SAR Nasional;
 - 9) Gedung sekolah penerbangan dan awak pesawat yang dilengkapi asrama (jika ada);
 - 10) Hanggar, termasuk bengkel pesawat dan sejenisnya.
- b. Bagian atau sisi udara juga terdiri dari beberapa elemen, yaitu:
- 1) Pintu gerbang (model biasa maupun belalai gajah).
 - 2) Apron yang merupakan tempat pesawat untuk parkir menaikkan dan menurunkan penumpang serta mengisi bahan bakar.
 - 3) Landasan yang menghubungkan landasan pacu serta landasan apron.
 - 4) Landasan pacu.
 - 5) Ruang angkasa terminal (Bandara).
 - 6) Ruang angkasa perjalanan.

Kedua bagian besar tersebut serta elemen tiap-tiap bagian berintegrasi membentuk sebuah sistem bandar udara besar berstandar internasional. Elemen yang berfungsi sebagai perantara antara sisi darat dan sisi udara pada sebuah sistem bandar udara internasional besar adalah elemen terminal penumpang yang dilengkapi dengan pintu gerbang, baik yang biasa maupun belalai gajah.

2. Fungsi Jasa Angkutan Udara

Menurut Nasution (2008:202) ada beberapa fungsi produk jasa angkutan udara yang harus dicapai, diantaranya adalah:

a. *ay*

Perusahaan penerbangan harus mengutamakan faktor keselamatan dalam pengoperasian pesawat dari suatu rute tertentu ke rute yang lainnya. Seluruh penumpang, awak pesawat, dan barang-barang selama penerbangan harus diperhatikan akan keselamatannya.

b. *Cny*

Cny artinya perusahaan berusaha semaksimal mungkin agar penumpang mendapat kenyamanan selama penerbangan berlangsung dari tempat keberangkatan menuju tempat tujuan.

c. *eny*

Mengoperasikan pesawat udara harus dilaksanakan sesuai dengan jadwal penerbangan yang telah ditentukan oleh pihak penerbangan secara tepat dan teratur serta sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh penumpang.

d. *Ecnyr*

Perusahaan dapat mengadakan perluasan (ekspansi), seperti pembaharuan armada dan meningkatkan frekuensi penerbangan, baik dalam maupun luar negeri, dan sebagainya. Agar mencapai fungsi tersebut, jasa angkutan yang dihasilkan harus memenuhi standar kualitas pelayanan, yaitu dalam bentuk berikut ini.

- a. Kecepatan (Indikatornya KM/JAM).
- b. Keselamatan, indikatornya adalah jumlah kecelakaan dibandingkan dengan jumlah penerbangan.
- c. Kenyamanan.
- d. Kapasitas angkutan, indikatornya $\frac{t}{km}$ dan ton/km tersedia.

- e. Frekuensi penerbangan.
- f. Keteraturan penerbangan.
- g. Terjangkau, indikatornya adalah tarif yang relatif rendah dan terjangkau.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa bandar udara merupakan salah satu mode transportasi yang tidak terlepas dari berbagai kekurangan. Banyak masalah yang sering terjadi seperti diantaranya penundaan jadwal penerbangan, faktor keselamatan, ketergantungan terhadap mode transportasi darat(jalan raya), dan tarif yang tidak baku.

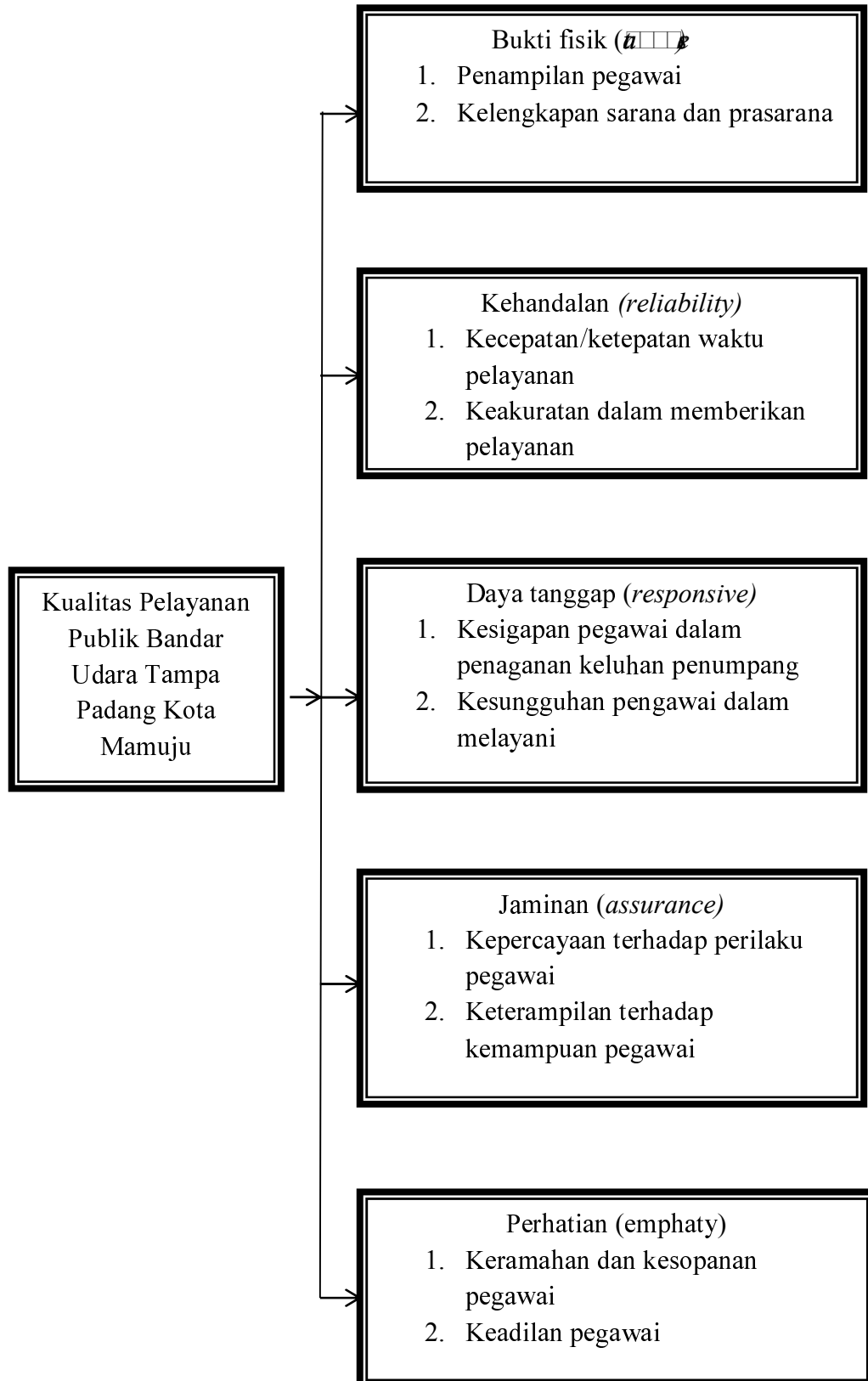
E. Kerangka Pikir

Pengelolaan pelayanan yang baik akan berdampak pada kualitas pelayanan pada sebuah bandara. Masyarakat akan merasa puas ketika pelayanan yang didapatkan sesuai dengan apa yang diinginkan. Indikator pelayanan yang dipakai dalam penelitian ini mengacu pada pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa. Sedangkan, indikator kualitas pelayanan yang menjadi rujukan pada penelitian ini yaitu ~~customer service~~ dan ~~employee~~.

Pelayanan tiket pesawat dilakukan di kantor bandar udara melalui beberapa tahapan, sehingga memungkinkan terjadinya beberapa indikasi yang tidak diharapkan oleh masyarakat (pelanggan), maka tanggung jawab pihak bandar udara dalam hal pelayanan sangat dibutuhkan sehingga tercipta pelayanan prima Berdasarkan uraian kerangka pikir di atas maka adapun skema penelitian dalam penelitian ini.

Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

Teori Berry yaitu Indikator Ukuran Kualitas Pelayanan Publik



F. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dibutuhkan untuk memudahkan peneliti dalam membatasi masalah yang akan diteliti. Fokus penelitian yang menjadi rujukan peneliti dalam masalah ini adalah gambaran pelayanan sertakualitas dari pelayanan di Bandar Udara Tumpa Padang Kota Mamuju. Cakupan kualitas pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini meliputi fasilitas bandara dan tata cara pelayanan yang dilakukan oleh petugas bandara, terutama dalam melayani penumpang maupun calon penumpang di Bandar Udara Tumpa Padang Kota Mamuju.

G. Deskripsi Fokus Penelitian

Deskripsi fokus penelitian pada penelitian ini mengacu pada dua hal, yaitu gambaran pelayanan publik di bandar udara Tumpa Padang Kota Mamuju dan kualitas pelayanan publik di bandara tersebut. Deskripsi fokus penelitian ini sesuai dengan rumusan dan tujuan dari penelitian yang telah dijabarkan pada bagian pendahuluan.

Kualitas pelayanan publik di Bandara Tumpa Padang Kota Mamuju dijabarkan sebagai berikut.

1. Keandalan (*reliability*), adalah persepsi masyarakat yang dinilai dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan
 - a. Staf harus memberikan produk pelayanan yang baik dan benar bagi penumpang Bandara Tumpa Padang Kota Mamuju

- b. Staf yang bertugas harus menjelaskan tentang waktu keberangkatan dan mencatat data penumpang serta barang secara akurat.
 - c. Staf dapat menepati janji dalam memberikan pelayanan kepada penumpang
2. Cepat tanggap (*promptness*), adalah harapan masyarakat yang dinilai dari kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat menyediakan jasa secara cepat dan tepat sesuai dengan yang diinginkan masyarakat.
- a. Staf cepat tanggap dalam menyelesaikan segala keluhan para penumpang
 - b. Staf harus cepat dalam memberikan pelayanan kepada penumpang
 - c. Staf harus cepat dalam memberikan pelayanan bantuan diminta atau tidak diminta oleh penumpang.
3. Jaminan (*assurance*) adalah harapan penumpang yang dinilai berdasarkan pengetahuan serta kemampuan staf untuk melayani penumpang dengan rasa percaya diri
- a. Staf mampu membuat penumpang merasa nyaman berinteraksi di Bandar Udara Tanpa Padang Mamuju
 - b. Staf Bandar Udara Tanpa Padang Kota Mamuju harus dapat bersikap ramah dan sopan kepada penumpang
 - c. Staf dapat dipercaya dalam memberikan rasa aman bagi para penumpang Bandar Udara Kota Mamuju
4. Empati (*empathy*), adalah staf harus memberikan perhatian secara individual kepada penumpang dan mengerti kebutuhan penumpang
- a. Staf Bandar Udara Kota Mamuju harus mampu memberikan perhatian personal kepada penumpang

- b. Staf dapat bersikap adil (tidak membeda-bedakan penumpang) pada saat memberikan pelayanan
5. Bukti fisik (~~g~~), merupakan apresiasi fasilitas fisik, peralatan, karyawan serta alat-alat komunikasi
- a. Staf dalam meberikan pelayanan harus berpenampilan bersih dan rapi
 - b. Kebersihan di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang dibutuhkan penulis pada penelitian ini yaitu bulan Juni sampai bulan Juli 2018. Bertempat di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju. Penelitian ini bermaksud mengetahui bagaimana manajemen pelayanan di bandara Tampa Padang Kota Mamuju. Alasan pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa hal, yaitu: (1) Bandara Tampa Padang Kota Mamuju merupakan unsur birokrasi yang didalamnya terdapat berbagai pihak-pihak yang berkaitan (2) agar dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Bandara Tampa Padang Kota Mamuju

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Peneliti mengacu pada jenis penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari sejumlah responden atau informan yang dianggap dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi yaitu peneliti yang dilakukan dengan cara pengumpulan data serta wawancara data secara tertulis. Hal ini bertujuan agar penelitian yang dilakukan bisa akurat sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan dan apa yang tertuang pada dokumen-dokumen yang didapatkan. Kemudian selanjutnya dengan observasi partisipan

untuk mengetahui kenyataan yang terjadi dilapangan, yang dalam hal ini ialah Bandara Tampa Padang Kota Mamuju.

C. **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah sumber data utama yang digunakan untuk menjangkau berbagai data dan informasi yang terkait dengan fokus penelitian yang dikaji, hal ini dilakukan melalui metode wawancara dan observasi. Pada penelitian ini yang dimaksud data primer oleh peneliti adalah hasil wawancara dengan staf dan penumpang/calon penumpang bandara Tampa Padang Kota Mamuju.
2. Data sekunder adalah sumber data pendukung atau yang diperlukan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan, data sekunder juga diperoleh dari sebuah organisasi atau perorangan dari pihak yang telah mengumpulkannya, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi seperti foto-foto, buku, dan lain-lain yang relevan dengan penelitian ini.

D. **Teknik Penelitian**

Teknik pemilihan informan yang dipakai pada penelitian ini ialah *purposive sampling* yaitu teknik dalam pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pada penelitian ini, peneliti memilih informan yang dapat memberikan informasi serta mengetahui masalah secara mendalam dan bisa dipercaya untuk memberikan sumber data yang baik yang memiliki keterkaitan terhadap hal yang akan diteliti. Peneliti juga memilih sampel berdasarkan pengetahuan dan

keterlibatan langsung dalam masalah yang akan diteliti.

Adapun Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang yang dijabarkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Initial	Informan	Jumlah
1.	Suparno	Su	Kepala Bandara	1 orang
2.	Vera	Ve	Pegawai Bidang Kepegawaian	1 orang
3.	Yuda andika agus	Ya	Pegawai Bidang Kepegawaian	1 orang
4.	Herman	He	Penanggung Jawab AVSEC	1 orang
5.	Fajar Purnomo	Fp	Petugas Dan Fasilitas Bandar Udara	1 orang
6.	Umar	Um	Penumpang Pesawat	1 orang
7.	Sania	Si	Penumpang Pesawat	1 orang
			Total Informan	7 orang

Sumber : Kantor Bandar Udara Tampa Padang Mamuju

E. Teknik Pengumpulan Data

Data ialah salah satu hal yang sangat penting dalam suatu penelitian. Semakin banyak data yang didapat dari suatu penelitian, maka semakin representatif pula penelitian yang dilakukan. Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan, penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan atau peninjauan secara mendalam . apabila dihubungkan dengan penelitian maka observasi dapat diartikan sebagai salah satu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap sesuatu, baik benda, perilaku, maupun kondisi dari berbagai gejala yang akan diteliti. Observasi dilakukan dengan cara peneliti mendatangi lokasi penelitian yang dalam hal ini Bandara Tumpa Padang Kota Mamuju. Selanjutnya peneliti melakukan pengamatan serta mencatat fenomena-fenomena yang berkaitan dengan permasalahan.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik mengumpulkan data dengan cara tatap muka dan berdialog langsung dengan informan. Agar dapat mendapatkan data dan informasi yang akurat dan objektif, maka peneliti menggunakan teknik wawancara terbuka. Artinya informan yang diwawancarai diberikan kebebasan sepenuhnya untuk menjawab pertanyaan yang dilakukan oleh peneliti dan selanjutnya akan mencatat semua jawaban yang diberikan oleh informan.

3. Studi Kepustakaan

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data-data pendukung (data sekunder) dari berbagai literatur baik berupa buku, makalah, majalah, hasil penelitian yang relevan, koran dan dokumen-dokumen tertulis lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang dijelaskan pada penelitian ini.

4. Dokumentasi

Peneliti juga memakai teknik pengumpulan data dengan dokumentasi. Hal ini bertujuan sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi, dan wawancara yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif. Pengumpulan data-data ini melalui buku-buku, jurnal, laporan, serta tulisan ilmiah yang memiliki kaitan terhadap masalah pada penelitian ini.

F. Teknik Analisa Data

Agar dapat menjelaskan permasalahan penelitian, maka analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Proses analisis data penelitian ini dilakukan secara terus menerus, bersamaan, dengan pengumpulan data yang telah dilakukan. Dalam melakukan analisis data, peneliti mengacu pada beberapa tahapan yang dijelaskan yang terdiri dari beberapa tahapan. Tahapan tersebut diantaranya adalah:

- a. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap *key* informan yang *compatible* terhadap penelitian, kemudian observasi langsung kelapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang sesuai dengan yang diharapkan.
- b. Reduksi data, reduksi data ialah teknik menganalisis data dengan cara merangkum, memilih hal yang bersifat pokok dan menfokuskan pada hal-hal yang penting. Reduksi data dilakukan dengan tujuan agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas data yang diperoleh dari lokasi yakni Bandara Tampa Padang Kota Mamuju dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, serta mencari jika diperlukan.

- c. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan selanjutnya. Bentuk penyajian data antara lain berupa teks naratif, matrik, grafik, maupun bagan. Namun, pada penelitian ini, bentuk penyajian data lebih merujuk pada penyajian deskriptif atau naratif.
- d. Teknik analisis data yang terakhir ialah penarikan kesimpulan. Semua data yang telah direduksi, digambarkan lagi secara rinci agar mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain. Data yang dirincikan ini adalah data yang telah diperoleh dari hasil pengumpulann data, baik berupa observasi, angket, wawancara, maupun dokumentasi.

G. Pengabsahan Data

Keabsahan data pada penelitian ini dapat diperiksa dengan memakai teknik triangulasi. Triangulasi merupakan teknik yang bermakna silang dengan mengadakan pengecekan kebenaran data yang akan dikumpulkan dari sumber data. Dengan memakai tekhnik pengumpulan data lain serta pengecekan pada waktu yang berbeda.

a. Triangulasi Sumber

Penelitian ini maksudnya melakukan triangulasi sumber dengan cara mencari informasi dari sumber lain atas informasi yang didapatkan dari informasi sebelumnya.

b. Triangulasi Metode

Agar dapat menguji akuratnya sebuah data maka peneliti menggunakan triangulasi metode dengan menggunakan teknik tertentu yang berbeda dengan teknik yang digunakan sebelumnya.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu berkenaan dengan waktu pengambilan data pada saat penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan dideskripsikan hasil penelitian di lapangan dan pembahasan dari data yang menyangkut fokus penelitian sebagai tindak lanjut dari hasil pengumpulan data. Sebelum mendeskripsikan hasil penelitian di lapangan dan pembahasan maka terlebih dahulu peneliti akan menguraikan secara singkat tentang selang pandang Bandar Udara Tampa Padang menjadi tempat atau lokasi penelitian.

A. Profil Bandara

1. Selang Pandang Bandara Udara Tampa Padang Kab. Mamuju

Sejarah Terbentuknya Sulawesi Barat bertolak dari semangat ‘Allamungn Batu Di Lu’ yang mengikat Mandar dalam perserikatan “Pitu Ba’bana Binanga Dan Pitu Ulunna Salu” dalam sebuah muktamar yang melahirkan “Sipamandar” (Saling Memperkuat) untuk bekerja sama dalam membangun Mandar. Semangat “Sipamandar” inilah, sehingga sekitar tahun 1960 oleh tokoh masyarakat Mandar yang ada di Makassar yaitu antara lain : H. A. Depu, Abd. Rahman Tamma, Kapten Amir, H. A. Malik, Burhanuddin Lopa, Sh. dan Abd. Rauf mencetuskan ide pendidikan Provinsi Mandar bertempat di rumah Kapten Amir, dan setelah Sulawesi Tenggara memisahkan diri dari Provinsi Induk yang saat itu bernama Provinsi Sulawesi Selatan dan Tenggara (Sulselra).

Ide pembentukan Provinsi Mandar diubah menjadi rencana pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Sulbar) dan ini tercetus di rumah H. A. Depu di Jl. Sawarigading No. 2 Makassar, kemudian sekitar tahun 1961 dideklarasikan di

Bioskop Istana (Plaā) Jl. Sultan Hasanuddin Makassar dan perjuangan tetap dilanjutkan sampai masa Orde Baru perjuangan tetap berjalan, namun selalu menemui jalan buntu yang akhirnya perjuangan ini seakan dipeti -es-kan sampai pada masa Reformasi barulah perjuangan ini kembali diupayakan oleh tokoh masyarakat Mandar sebagai pelanjut perjuangan generasi lalu yang diantara pencetus awal hanya H. A. Malik yang masih hidup, namun juga telah wafat dalam perjalanan perjuangan pada tahun 2000 yang lalu, dideklarasikan di Taman Makam Pahlawan Korban 40.000 jiwa di Galung Lombok, kemudian dilanjutkan dengan kongres di Majene dengan mendapat persetujuan dan dukungan dari Bupati dan Ketua DPRD Kab. Mamuju, Kab. Majene dan Kab. Polman.

Bandara tanpa padang mamuju berdiri pada tahun 1978, dimana bandara tersebut masih berstatus sebagai Mamuju provinsi Sulawesi Barat sekitar 31 km. Bandara udara tanpa padang mamuju termasuk bandar udara yang masuk pada tipe bandara kelas tiga dengan layanan rute pesawat udara yakni layanan domestik.

Dalam melaksanakan program kerja dibutuhkan yang namanya visi misi, visi misi ini digunakan sebagai acuan instansi atau lembaga tentang apa saja yang akan dilakukan untuk mencapai tujuannya. Visi misi dari bandar udara tanpa padang ialah:

2. Visi dan Misi Bandar Udara Tanpa Padang Mamju

Visi Bandar Udara Tanpa Padang Mamuju ***“Mewujudkan Penyelenggaraan Bandar Udara Dan Transportasi Udara Yang Handal Berdaya Saing Dan Memberikan Nilai Tambah Dalam Mendukung Ketahanan***

Nasional Guna Mewujudkan Pertumbuhan Ekonomi Dan Kesejahteraan Masyarakat Secara Umum”.

Penjelasan pada misi tersebut bermakna bahwa Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju senantiasa mengupayakan penyelenggaraan transportasi yang aman (*security*), selamat (*safety*), nyaman (*comfortable*), tepat waktu (*punctuality*), terpelihara, mencakupi kebutuhan, serta dapat menjangkau seluruh pelosok tanah air dan mampu mendukung pembangunan nasional dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Bandar udara juga diharapkan dapat berdaya saing dalam penyelenggaraan transportasi yang efisien, dengan harga yang terjangkau dari semua lapisan masyarakat, ramah lingkungan, dan sumber daya manusia yang profesional, mandiri, dan produktif dalam memberikan pelayanan.

Bandar tersebut juga dapat memberikan nilai tambah yakni mendorong pertumbuhan produksi nasional melalui iklim usaha yang kondusif, usaha kecil, menengah dan koperasi. Agar dapat mengendalikan laju inflasi melalui kelancaran mobilisasi orang dan distribusi barang ke seluruh pelosok tanah air melalui bandar udara. Bandar udara juga diharapkan mampu menjaga sinergitas, integritas, dan upaya penegakan kedaulatan negara serta keamanan nasional.

Untuk mengetahui kejelasan tentang makna yang terkandung dalam Misi Bandar Udara Tampa Padang Mamuju merupakan hal yang sangat diperlukan agar dapat mengetahui apa saja yang harus dikerjakannya sehingga dapat mewujudkan visi yang sudah ditentukan sebelumnya, dan dalam mewujudkan visi

bandar udara tanpa padang dibutuhkan yang namanya misi, misi dari Bandar Udara Tanpa Padang Mamuju terdiri dari beberapa yakni :

- 1) Meningkatkan keselamatan, keamanan dan kehandalan transportasi udara dalam upaya peningkatan pelayanan jasa transportasi udara untuk mewujudkan konektivitas nasional.
- 2) Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia dan penyempurnaan fasilitas kebandarudaraan guna peningkatan jasa transportasi udara.
- 3) Meningkatkan sinergitas dan kerjasama antar lembaga dan instansi guna bersama mewujudkan pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui penyelenggaraan jasa transportasi udara.
- 4) Meningkatkan pembangunan dan pengembangan bandar udara yang mengacu pada konsep pelestarian ekosistem sekitar, budaya dan adat serta kearifan lokal dalam upaya mewujudkan penyelenggaraan bandar udara yang handal, modern, humanis dan berwawasan lingkungan hidup.

Dalam memberikan suatu pelayanan publik dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai, baik dalam memberikan pelayanan administratif, jasa, maupun barang. Sumber daya manusia yang berkualitas akan memiliki perilaku kerja positif dalam memberikan pelayanan yang baik. jumlah pegawai merupakan hal yang sangat penting, dalam memberikan suatu pelayanan.

Jumlah sumber daya manusia yang memadai menentukan tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani, ketika jumlah pegawai masih kurang sedangkan jumlah penumpang yang dilayani setiap tahunnya meningkat itu dapat menimbulkan

ketidakseimbangan antara jumlah yang memberikan layanan dengan jumlah yang diberikan layanan.

Jumlah pegawai yang ada di bandara tanpa padang mamuju yakni berjumlah 104 orang yang memiliki tingkat golongan yang berbeda serta jenjang pendidikan yang berbeda, bisa dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 2. Data Pegawai Bandar Udara Tanpa Padang Mamuju

No	Golongan /Bagian	Jumlah	Pendidikan	Jumlah
1.	Pegawai Golongan IV	-	-	-
2.	Pegawai Golongan III	9	SLTA, DIII, S1	SLTA= 1, DIII= 1, S1= 7
3.	Pegawai Golongan II	28	SLTA, DII, DIII	SLTA= 26, DII= 1, DIII= 1
	Terdiri dari :			
	a. Kepala Kantor	1	S1	S1= 1
	b. Tata Usaha	15	SLTA, DIII, S1	SLTA= 11, DIII= 1, S1= 3
	c. Teknisi dan operasional	15	SLTA, DII, DIII, DIV, S1	SLTA= 10, DII= 1, DIV= 1, S1= 3
	d. Jasa kebendarudaraan	-	-	-
	e. PKP-PK	6	SLTA	SLTA= 6
4.	Tenaga Honor	30	SLTA, S1	SLTA 28, S1= 2

Sumber : Kantor Bandar Udara Tanpa Padang Mamuju.

Jumlah penumpang setiap tahunnya di bandara tanpa padang mamuju semakin meningkat dikarenakan bandara tanpa padang mamuju merupakan bandara terbesar di sulawesi barat. Bandara yang terletak di kota mamuju ibu kota sulawesi barat ini memiliki penerbangan yakni operator Wings Abadi Air dengan pesawat ATR 72-500 tujuan Mamuju-Makassar sebanyak 3 flight/ hari, operator Wings Abadi Air dengan pesawat ATR 72-500 tujuan Mamuju-Balikpapan sebanyak 1 flight/ hari, serta Garuda Indonesia dengan pesawat CRJ 1000 NG-BOMBARDIER tujuan Mamuju- Makassar 1 flight/ hari.

Jumlah penumpang yang dapat di tampung pesawat Wings Abadi Air setiap satu kali beroperasi yakni menampung 72 orang, sedangkan pesawat Garuda Indonesia setiap satu kali beroperasi yakni menampung 96 orang. data keseluruhan jumlah penumpang dari tahun ke tahun dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah Penumpang Bandara Tanpa Padang Mamuju

No.	Tahun	Penumpang		Penumpang		Bagasi	
		Datang	Bangkit	Datang	Bangkit	Datang	Bangkit
1.	Januari-Desember 2013	499	499	23.610	25.043	124.742	110.401
2.	Januari-Desember 2014	621	621	27.030	28.154	148.165	118.337
3.	Januari-Desember 2015	964	963	39.210	42.145	47.682	94.088
4.	Januari-Desember 2016	1121	1121	70.958	72.345	352.380	268.986

5.	Januari- Desember 2017	1.497	1.497	82.473	88.431	429.414	381.553
6.	Januari- Juni 2018	692	692	42.710	47.143	265.680	231.178
	Total	5.394	5.393	285.991	303.261	1.368.063	1.204.523

Sumber : Kantor Bandar Udara Tampa Padang Mamuju

Di bandara tampa padang mamuju menyediakan fasilitas kepada pegawai bandara berupa perumahan dinas berjumlah 42 rumah, yang dijadikan sebagai tempat tinggal para pegawai, hal ini juga dapat memudahkan pegawai dalam mengawasi bandara dan dapat memudahkan pegawai datang tepat waktu ke kantor bandara atau terminal bandara. Bangunan berupa perumahan dinas pegawai ini memiliki beberapa tipe diantaranya yakni: tipe 36 berjumlah 32 unit rumah dengan luas area 1152 M², tipe 45 berjumlah 2 unit rumah dengan luas area 90 M², tipe 50 6 unit rumah dengan luas area 300 M², tipe 70 berjumlah 1 unit rumah dengan luas area 70 M², serta tipe 90 berjumlah 1 unit rumah dengan luas 90 M².

Bandara tampa padang mamuju juga memiliki bangunan tempat parkir kendaraan dengan luas 3421 M² bagi para penumpang yang akan menggunakan pesawat atau transportasi udara, dapat memarkirkan kendaraannya di tempat parkir yang telah disediakan.

Bandara tampa padang memiliki jalur PKP-PK dengan luas 1812 M² yang merupakan jalur yang digunakan petugas ketika terjadi kecelakaan pesawat di daerah landasan pesawat dan sekitarnya, jalur ini digunakan petugas ketika terjadi

kebakaran agar memudahkan petugas cepat sampai dan memadamkan apinya serta mengeluarkan penumpang dari dalam pesawat dengan cepat.

Bandara memiliki saluran yakni saluran terbuka dengan luas area 3400 M² dan saluran tertutup dengan luas area 382,85 M², serta memiliki pagar landasan dengan luas 11,332 M² dan pagar lainnya dengan luas area 170 M².

3. Tugas dan Fungsi Masing-Masing Pegawai di Kantor Bandar Udara Tamboora Padang.

Setiap pegawai memiliki fungsi serta tugas masing-masing yang harus dijalankan agar visi, misi, serta tujuan dari suatu organisasi atau instansi dapat terwujud. Tugas pokok dan fungsi merupakan suatu kesatuan yang saling terkait antara tugas dan fungsi. Setiap pegawai diharapkan melakukan kegiatan yang dilakukan secara jelas dalam setiap bagian atau unit, maka dari itu setiap pegawai harus mengetahui tugas pokok serta fungsinya sebagai pegawai.

Pegawai bandar udara memiliki tugas masing-masing yang harus dijalankan dalam memberikan pelayanan kepada publik yakni masyarakat. Tugas masing-masing pegawai yang bersentuhan langsung dengan penumpang yakni :

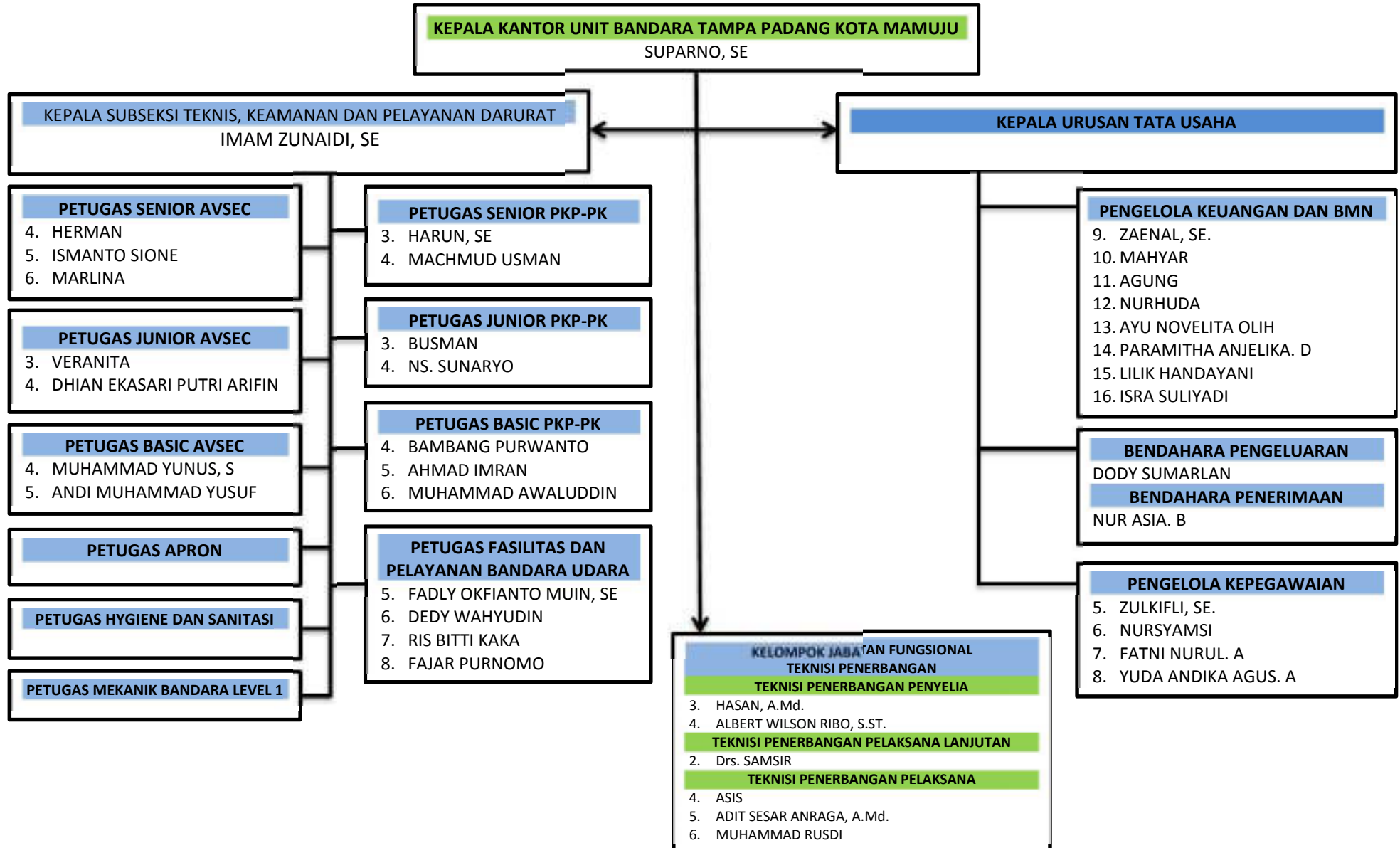
- a. Kepala Kantor Unit Penyelenggaraan Bandar Udara Kelas III yaitu :
 - menjelaskan pelaksanaan penyusunan rencana dan program apa yang akan dilaksanakan, menjelaskan pelaksanaan pengoperasian dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat bandar udara serta fasilitas lainnya yang menunjang, menjelaskan pelaksanaan pengaturan pesawat udara, dan menyusun jadwal penerbangan, menjelaskan pelaksanaan

pengamanan pelayanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, jinjingan, pos, kargo serta barang berbahaya dan bersenjata.

- b. Petugas Pelayanan dan Pengoperasian Bandar Udara memiliki tugas yakni melakukan evaluasi kapasitas apron per hari, melakukan rekapitulasi dan evaluasi jadwal penerbangan setiap perusahaan penerbangan antara jadwal yang diijinkan dengan jadwal yang dilaksanakan, melakukan pengecekan terhadap kesiapan operasi fasilitas bandar udara.
- c. Petugas *Hygiene* dan Sanitasi memiliki tugas yakni melakukan pengawasan penyediaan air bersih di area terminal bandara, melakukan pengawasan terhadap kebersihan makanan dan minuman di area terminal bandara, melakukan pengawasan pembuangan sampah dan limbah, melakukan pengawasan kebersihan di area terminal dan gudang kargo, melakukan pengawasan terhadap ketersediaan dan berfungsinya fasilitas di toilet terminal bandar udara.
- d. Petugas Pengelolaan Informasi berfungsi memberikan informasi umum kepada pihak yang membutuhkan informasi di bandara, melakukan koordinasi dengan pihak maskapai mengenai jadwal penerbangan, menyampaikan informasi kedatangan dan keberangkatan pesawat, mengumpulkan dan mencatat data pergerakan pesawat, penumpang, kargo penerbangan berjadwal.
- e. Petugas *ASVEC* berfungsi memberikan laporan kepada *Basic Avsec* terkait dengan temuan bahan, alat, barang yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan.

4. Bagan Struktur kepegawaian DiBandr Udra Tamā PadangMāju

Gambar 2. Bagan Struktur kepegawaian di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju



B. Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Tanpa Pandang Kota Mamuju

Kualitas adalah mutu yang dihasilkan dari suatu kegiatan yang telah dilakukan atau mutu dari barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas pelayanan yang baik dicapai apabila persyaratan serta spesifikasi itu dapat terpenuhi dengan baik. Demikianpun sebaliknya, jika persyaratan tidak dapat terpenuhi maka dapat dipastikan nilai kualitas tersebut tidak baik. Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan di Bandara Tanpa Padang Kota Mamuju merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik. Lebih lanjut pelayanan yang diterapkan selama ini berfokus pada *expectation* yang merupakan tingkat kinerja pelayanan di Bandar Udara Tanpa Padang Kota Mamuju menjadi salah satu penilaian kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat baik dari segi prosedur atau tata cara pelayanan serta unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan baik secara teknis maupun administratif sehingga keterbukaan pelayanan bisa memenuhi pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran yang terdapat dalam memenuhi kebutuhan konsumen di Bandara Tanpa Padang Kota Mamuju.

1. Bakti Fisik (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya dalam bentuk fisik kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan

prasarana fisik perusahaan yang dapat di andalkan pada lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata yang diberikan oleh pemberi jasa sesuai dengan pemanfaatan yang dapat dirasakan dan diterima oleh orang yang meningin kan pelayanan sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju, tidak dapat dipungkiri dari hasil pertimbangan para pengembang pelayan publik yang ada, senantiasa mengutamakan kualitas bentuk pelayanan yang nyata sehingga menghasilkan image positif bagi setiap individu yang dilayannya baik dilihat secara fisik seperti menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan dan menginovasi teknologi, serta menunjukkan suatu performance tampilan yang cakep, berwibawa, dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu perwujudan dari prestasi kerja yang ditunjukan kepada orang yang mendapatkan pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju. Maka dalam peningkatan pelayanan publik tersebut terbagi atas dua aspek yaitu : Penampilan pegawai dan kelengkapan sarana dan prasarana.

a. Penampilan Pegawai di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju.

Penampilan pegawai merupakan perkembangan dan citra diri yang terpancar dari diri seseorang secara fisik, berwibawa, sekaligus merupakan bentuk sarana komunikasi antara orang yang satu dengan orang lain baik dalam memberikan pelayanan sehingga keterbukaan pelayanan bisa memenuhi pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara hak dan kewajiban mereka dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bandar

Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam Penampilan Pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa :

Kalau mengenai masalah penampilan pegawai di sini dek selalu diutamakan baik dari segi kerapian rambut sampai atribut kepegawaian seperti baju PDH kerja pun wajib di pakai sebagai identitas menujung pemberian pelayanan kepada orang yang kita layani langsung penumpang, bersikap ramah dan memberikan panduan pelayanan prima jika ada penumpang yang membutuhkan bantuan pelayanan kalau mereka kurang paham prosedur yang ada di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju”.(Hasil wawancara Su, 09 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa masalah penampilan pegawai menjadi perhatian utama baik dari segi kerapian rambut sampai atribut kepegawaian. Baju PDH harus wajib digunakan sebagai identitas dalam memberikan pelayanan prima kepada penumpang. Serta memberikan pemahaman terhadap prosedur yang ada di Bandara Udara Tampa Padang Kota Mamuju.

Lanjut wawancara dengan Kepala bidang Kepegawaian Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam Penampilan Pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa :

“Masalah penampilan pegawai merupakan salah satu hal yang di nilai sangat penting dan wajib memang setiap pegawai yang bekerja menggunakan pakaian yang rapi serta kami punya disini aturan memakai pakain PHD harian yang sudah kami berikan, apalagi dari penampilan yang bersih juga mampu memberikan daya tarik sendiri untuk membuat para staff-staff disini tampil percaya diri dan berwibawa dalam memberikan pelayanan kepada penumpang yang akan dilayani sehingga mereka lebih nyaman dan menimbulkan kenyamanan kepada mereka agar mau lagi datang sebagai penumpang kami”. (Hasil wawancara Ve, 10 juli 2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa masalah penampilan merupakan salah satu hal yang wajib dan sangat penting setiap pegawai. Penampilan yang bersih juga memberikan daya tarik dan percaya diri pegawai dalam melayani penumpang. Sehingga penumpang merasa nyaman dalam pelayanan.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa penampilan merupakan salah satu hal terpenting dalam suatu pelayanan. konsumen ataupun penumpang akan merasa tenang ketika pelayanan rapi dan menarik. Namun sebaliknya ketika penampilan yang kurang sopan akan memberikan efek buruk terhadap penumpang tersebut. Efek dari Penampilan Pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Tapa Padang Kota Mamuju dalam pengembangan pegawainya selalu mengutamakan segi kerapian rambut sampai atribut kepegawaian. Seperti baju PDH kerja pun wajib di pakai sebagai identitas menjang pemberian pelayanan kepada orang yang mereka layani langsung. Bersikap ramah dan memberikan panduan pelayanan prima merupakan penilaian utama atau nilai plus yang di unggulkan di bandar udara di mamuju. Serta dari penampilan yang bersih juga mampu memberikan daya tarik sendiri untuk membuat para staff -staff tampil percaya diri dan berwibawa dalam memberikan pelayanan kepada penumpang yang akan dilayani sehingga mereka lebih nyaman dan menimbulkan kenyamanan kepada mereka agar mau lagi datang sebagai penumpang yang telah merasakan fasilitas fisik maupun nonfisik yang ada di di Bandar Udara Tapa Padang Kota Mamuju.

- b. Kelengkapan sarana dan prasarana di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju.

Dalam meningkatkan keberhasilan dalam melayani penumpang di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju membutuhkan dukungan peralatan sarana dan prasarana yang handal. Hal ini disebabkan karena tenaga kerja saja tidak cukup untuk melayani penumpang, tetapi harus di dukung dengan adanya sarana dan prasarana agar pencapaian kerja pegawai di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju sesuai dengan yang diinginkan.

Hasil wawancara dengan Petugas Dan Fasilitas Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam kelengkapan sarana dan prasarana dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

"Kalau mengenai fasilitas yang ada di terminal dan Kantor Bandara Tampa Padang Kota Mamuju itu sendiri dek sudah lengkap hanya saja masih ada fasilitas lainnya yang harus diperadakan salah satunya yakni gudang cargo, yang dimana gudang cargo itu sendiri di gunakan sebagai tempat penyimpanan pupuk, material bangunan, mobil, motor maupun makanan." (Hasil wawancara Fp, 10 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa fasilitas dalam terminal dan Kantor Bandara Tampa Padang Kota Mamuju sudah lengkap. Namun untuk fasilitas penunjang masih perlu untuk di peradakan dan ditambahkan. Fasilitas itu seperti gudang cargo untuk penyimpanan pupuk, material bangunan, mobil, motor, maupun makanan.

Lanjut wawancara dengan penumpang Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam Penampilan Pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

Masalah fasilitas, fasilitas yang kurang di bandar tanpa padang itu dek yakni mesjid karena kita harus keluar dari bandara kalau ingin sholat, mushollah ada tapi kecil dan kami harus antri kalau ingin sholat. Selain itu fasilitas yang kurang yakni toilet dibagian ruang tunggu dek, karena kalau kami sudah melakukan *check-in* dan ingin ke toilet kami harus keluar dan melakukan *check-in* kembali (Hasil wawancara Um, 11 juli 2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa fasilitas di Bandar Tampa Padang Kota Mamuju masih banyak kekurangan. Salah satunya adalah mesjid atau Musollah yang muatannya lebih besar dan banyak orang agar penumpang tidak keluar ketika ingin shalat. Serta toilet di ruang tunggu tidak ada menjadikan penumpang harus keluar dan *check-in* kembali ketika ingin masuk.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa sarana dan prasarana merupakan suatu yang harus diperadakan dalam suatu bandara ataupun tempat umum. kelengkapan sarana dan prasarana dalam menentukan kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju sangat menentukan karena semakin lengkapnya sarana dan prasarana yang ada seperti toilet, mesjid maupun gudang cargo dapat memudahkan pegawai maupun penumpang untuk beraktivitas, penumpang tidak perlu untuk keluar serta melakukan *check-in* lagi ketika ingin ke toilet, penumpang tidak harus keluar dari bandara untuk menjalankan sholat ketika sudah ada mesjid, serta ketika ada gudang cargo pegawai dapat menyimpan barang-barang berupa mobil, motor, maupun makanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan pegawai Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju dalam memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam memberikan pelayanan pegawai Bandar Udara Tampa Padang Mamuju diharapkan memiliki kemampuan dari segi pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga pelayanan yang dikerjakan dapat memuaskan.

Kehandalan merupakan hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap pegawai Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju. Kehandalan merupakan ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi yang baik. Pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, handal dan terampil serta menguasai bidang kerja masing-masing sesuai pengalaman kerja yang dimiliki oleh setiap pegawai Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju. Maka dalam peningkatan pelayanan publik tersebut terbagi atas dua aspek yaitu : kecepatan serta ketepatan waktu pelayanan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan.

a. Kecepatan serta ketepatan waktu pelayanan di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju

Kemampuan pegawai Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan yang dijanjikan agar penumpang dapat percaya kepada pegawai dalam memberikan pelayanan. Pegawai dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan yang diharapkan

oleh penumpang itu sendiri yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua penumpang tanpa ada kesalahan.

Hasil wawancara salah satu pegawai di bidang kepegawaian Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Keandalan (*Reliability*) dalam kecepatan serta ketepatan waktu pelayanan dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

Kalau tentang masalah kecepatan dek, kami cepat dalam melayani para penumpang di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju karena jam kerja pegawai terminal yang cepat, di mulai dari jam 06.00 sampai jam 18.00 sehingga ketika penumpang yang cepat datang di terminal kami bisa layani. Selain itu di sini sudah di wajib bagi penumpang yang ingin berangkat satu jam sebelum keberangkatan sudah ada, jadi ketika penumpang sudah ada kami pegawai sudah bisa melayani mereka dengan cepat dek.”(Hasil wawancara Ya, 10 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di kemukakan bahwa kecepatan dan ketepatan waktu pegawai dalam melayani penumpang cukup baik. Dimana pegawai masuk lebih cepat dengan jam kerja dari jam 06.00 sampai jam 18.00. serta penumpang diwajibkan datang satu jam sebelum keberangkatan agar bisa terlayani dengan cepat.

Lanjut wawancara dengan penumpang Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Keandalan (*Reliability*) dalam kecepatan serta ketepatan waktu pelayanan dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

Kalau masalah kecepatan pegawai melayani kak saya rasa sudah cepat kak, karena ketika kami datang satu jam sebelum keberangkatan kami sudah dilayani seperti contohnya kami sudah dilayani untuk melakukan check-in, dan kalau pelayanan pembelian tiket itu sendiri kak tidak ribet bisa langsung ke sini untuk membeli tiketnya ataupun bisa melalui aplikasi traveloka kak.”(Hasil wawancara Si, 11 juli 2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kecepatan pegawai dalam melayani sudah cukup cepat. Karena penumpang datang satu jam sebelum keberangkatan dan langsung terlayani untuk melakukan *check-in*. Pelayanan dalam pembelian tiket termasuk cukup cepat dapat langsung di Bandara ataupun melalui aplikasi online.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa kecepatan pegawai dalam melayani penumpang sangat menentukan kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju karena semakin cepat pegawai dalam melayani penumpang maka tingkat kualitas pelayanan semakin baik, namun sebaliknya semakin lambat pegawai dalam melayani penumpang maka tingkat kualitas semakin rendah. Kecepatan pegawai di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju sudah baik bisa dilihat dari hasil wawancara sebelumnya bahwa penumpang tidak menunggu lama untuk dilayani oleh pegawai.

b. Keakuratan dalam memberikan pelayanan di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju

Pegawai di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju dalam memberikan pelayanan itu harus akurat, mulai dari prosedur pelayanan, sistem pelayanan, waktu pelayanan, serta informasi keberangkatan atau kedatangan para penumpang, maupun informasi lainnya yang dibutuhkan oleh penumpang di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju.

Hasil wawancara salah satu pegawai di bidang kepegawaian Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Keandalan (*Reliability*) dalam keakuratan dalam memberikan pelayanan dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

‘Petugas di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju harus memberikan informasi yang akurat kepada penumpang, memberikan informasi ketika ada keterlambatan pesawat atau informasi lainnya karena di bandara sudah ada ruang informasi mereka akan memberitahukan hal-hal atau informasi yang dibutuhkan penumpang seperti jadwal keberangkatan pesawat maupun kedatangan pesawat, serta jadwal- jadwal yang diperlukan.’.(Hasil wawancara Su, 9 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa Petugas Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju harus memberikan informasi akurat kepada penumpang. Memberikan informasi ketika ada keterlambatan pesawat atau informasi lainnya. Termasuk informasi jadwal keberangkatan maupun kedatangan pesawat, serta jadwal-jadwal yang dibutuhkan penumpang.

Lanjut wawancara dengan penumpang Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Keandalan (*Reliability*) dalam keakuratan memberikan pelayanan dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

“kalau masalah informasi kak belum akurat soalnya saya kurang mengetahui barang bawaan apa yang bisa dibawa atau tidak bisa dibawa oleh penumpang, pas pemeriksaan baru barang bawaan tersebut di ambil oleh petugas, dan ini baru saya mengetahui bahwa barang bawaan tersebut tidak boleh dibawah, maunyakn pas pembelian tiketkan sudah diinformasikan terlebih dahulu hal –hal apa saja yang bisa kami bawa begitu.”(Hasil wawancara Si, 11 juli 2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa informasi di Bandar Udara Tampa Padang belum akurat. Salah satunya informasi barang bawaan yang bisa dan tidak bisa dibawa oleh penumpang. Barang bawaan itu nanti ketahuan

tidak bisa dibawa ketika di ambil oleh petugas pemeriksaan. Seharusnya ada pemberitahuan di luar ataupun ketika proses pembelian tiket kepada penumpang.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa keakuratan informasi pelayanan oleh pegawai kepada penumpang merupakan salah satu hal yang menentukan kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju karena semakin akurat informasi yang diberikan pegawai kepada penumpang dapat memudahkan para penumpang dalam beraktivitas di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju. Namun jika dilihat dari wawancara sebelumnya bahwa ada sebagian penumpang yang kurang informasi sehingga penumpang kurang paham terhadap hal-hal seperti barang bawaan yang tidak seharusnya dibawa penumpang karena dapat membahayakan keselamatan penumpang serta kenyamanan penumpang itu sendiri.

3. Daya Tanggap (*Responsive*)

Setiap pegawai Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari Pegawai Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju untuk ketidaksiuaian atas berbagai hal dalam pelayanan yang tidak diketahui penumpang. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijak, mendetail, membina, mengarahkan serta membujuk dari pegawai kepada penumpang di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju.

Pentingnya daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan. Se tiap penumpang di Bandar Udara Kota Mamuju membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan, agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka kualitas layanan berupa daya tanggap pegawai mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada penumpang seperti memberikan penjelasan yang bijak, penjelasan secara keseluruhan, serta memberikan arahan kepada penumpang.

- a. kesiapan pegawai dalam penanganan keluhan penumpang di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju

Pegawai dalam menangani keluhan penumpang di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju itu harus selalu bersikap sigap dan mengerti segala keluhan-keluhan penumpang agar masalah penumpang dapat di selesaikan dengan cepat.

Hasil wawancara dengan Penanggung Jawab *ASVEC* Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Daya Tanggap (*Responsive*) dalam kesiapan pegawai untuk menangani keluhan penumpang dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

Kalau masalah kesiapan pegawai harus langsung bertindak kalau ada penumpang yang memiliki masalah mulai dari barang bawaan penumpang, jadwal keberangkatan yang biasa di tunda karena cuaca, petugas sikap untuk menyelesaikan masalah penumpang karena menunggu terlalu lama petugas berinisiatif ketika keterlambatan dari pesawat sudah satu jam maka petugas dalam mengatasi keluhan penumpang memberikan makanan kepada penumpang yang menunggu, namun ketika keterlambatan sudah mencapai empat jam maka petugas berinisiatif memberikan uang tiga ratus ribu rupiah kepada setiap orang penumpang di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju.”.(Hasil wawancara He, 9 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa kesiapan pegawai dalam menangani masalah cukup tanggap baik itu barang bawaan penumpang maupun keterlambatan keberangkatan penumpang. Dalam masalah penyelesaian masalah ketika terjadi keterlambatan keberangkatan cukup sigap. Keterlambatan pesawat satu jam, petugas memberikan makanan kepada penumpang untuk mengatasi keluhan. Namun ketika keterlambatan sampai empat jam maka Bandar Udara Tampa Padang memberikan kepada penumpang sebesar tiga ratus ribu rupiah sebagai bentuk permohonan maaf dalam pelayannya.

Lanjut wawancara dengan penumpang Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Day Tanggap (*Responsive*) dalam kesiapan pegawai untuk menangani keluhan penumpang dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

Masalah day tanggap pegawai itu sudah baik ketika ada barang bawaan penumpang yang sudah lanjut usia pegawai membantu untuk membawakan barang tersebut untuk diperiksa, kalau keterlambatan pesawat selama saya naik pesawat di bandar udara tanpa padang kota mamuju saya tidak pernah mengalami keterlambatan sampai satu jam ke atas.”(Hasil wawancara Um, 11 juli 2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa day tanggap pegawai Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju cukup baik. terlihat ketika ada barang bawaan penumpang lansia dengan cepat pegawai membantu membawa barang bawanya. Mengenai keterlambatan keberangkatan belum pernah ada yang dirasakan sampai lebih dari satu jam.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa kesiapan pegawai dalam penanganan keluhan penumpang menentukan kualitas pelayanan publik di Bandara Tapa Padang Kota Mamuju seperti dari wawancara sebelumnya bahwa untuk masalah seperti ketika adanya keterlambatan pesawat pegawai berinisiatif dalam menangani masalah tersebut dengan, jika keterlambatan satu jam penumpang diberikan makanan namun ketika keterlambatan sudah melewati empat jam maka penumpang diberikan uang sebanyak tiga ratus ribu rupiah. Pegawai juga sigap untuk membantu penumpang yang lanjut usia seperti membawa barang mereka untuk melakukan *check-in*. Hal ini digunakan pegawai untuk mengatasi masalah penumpang sehingga kualitas pelayanan yang berikan pegawai itu baik.

- b. kesungguhan pegawai dalam melayani penumpang di Bandar Udara Tapa Padang Kota Mamuju

Pegawai dalam melayani penumpang di Bandar Udara Tapa Padang Kota Mamuju harus bersungguh-sungguh, yakni melayani penumpang secara ikhlas, tidak main-main, tekun dengan segenap hati. Agar penumpang merasa nyaman ketika dilayani oleh pegawai di Bandar Udara Tapa Padang Kota Mamuju .

Hasil wawancara pegawai bidang kepegawaian Bandar Udara Tapa Padang Kota Mamuju terkait masalah Daya Tanggap (*Responsive*) dalam kesungguhan pegawai untuk melayani penumpang dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

Pegawai di Bandar Udara Tapa Padang Kota Mamuju harus sungguh-sungguh dalam melaksanakan tugasnya karena ketika ia tidak sungguh -

sungguh atau main-main dalam menjalankan tugas maka keselamatan serta kenyamanan penumpang dapat terganggu. Mulai dari pemeriksaan barang bawaan serta data penumpang yang harus diperiksa apakah sudah sesuai atau tidak dengan baik”.(Hasil wawancara He, 9 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa adanya kesungguhan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Karena itu merupakan salah satu kunci keselamatan dan kenyamanan penumpang agar tidak terganggu. Dalam hal pemeriksaan barang dan data penumpang, pegawai cukup teliti dengan memeriksa satu per satu.

Lanjutan wawancara dengan penumpang Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Day Tanggap (*Responsive*) dalam kesiapan pegawai untuk menangani keluhan penumpang dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

Petugas kurang sungguh-sungguh dalam menjalankan tugasnya karena kurang ramah terhadap penumpang seperti tidak ikhlas namun kalau masalah pemeriksaan petugas sangat sungguh-sungguh dalam memeriksa barang bawaan penumpang karena ini dapat membahayakan keselamatan penumpang serta kalau ada masalah pemeriksaan data penumpang, petugas memeriksa data penumpang satu-satu dengan tertib.”(Hasil wawancara Um, 11 juli 2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penumpang merasa tidak nyaman dengan pegawai yang kurang ramah yang menjadi salah satu bentuk pelayanan dalam bandara. Dari segi pemeriksaan barang, pegawai cukup sungguh-sungguh karena itu menyangkut keselamatan penumpang. Serta dalam pemeriksaan data cukup tertib dengan memeriksa data satu per satu.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa kesungguhan pegawai dalam melayani penumpang mempengaruhi

kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju seperti halnya dari wawancara sebelumnya saat pemeriksaan barang bawaan dan data penumpang. pegawai sungguh-sungguh dalam memeriksa secara satu persatu karena ini dapat membahayakan keselamatan serta kenyamanan penumpang maupun pilot yang ada dalam pesawat. Namun dilihat dari wawancara sebelumnya ada penumpang yang mengatakan bahwa pegawai kurang bersungguh-sungguh karena dalam melayani penumpang harus optimal yakni harus bersikap ramah sehingga pelayanan pegawai kepada penumpang itu baik.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* serta kinerja pegawai, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut dapat memberikan pelayanan yang handal, mandiri, serta profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen dari kantor Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju yang kuat, yang menganjurkan agar pegawai secara serius dan sungguh-sungguh dalam melayani penumpang untuk menjamin keselamatan penumpang Bandara Tampa Padang Kota Mamuju.

a. Kepercayaan Terhadap Perilaku Pegawai di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju

Kepercayaan penumpang merupakan hal yang sangat mendasar karena dari keyakinan penumpang terhadap pegawai yang memberikan pelayanan dengan

integritas, kemampuan, serta karakter yang baik, dapat menaruh sikap positif terhadap penumpang di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju.

Hasil wawancara dengan Kepala Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Jaminan (*Assurance*) dalam kepercayaan terhadap perilaku pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

Perilaku pegawai Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju pegawai dalam memeriksa barang penumpang ini sangat teliti karena jangan sampai ada barang bawaan penumpang itu sendiri yang mengganggu kenyamanan dan keselamatan baik dari penumpang yang membawa barang tersebut atau penumpang yang lainnya seperti halnya pernah ada penumpang yang membawa buah durian, itukan bau dari buah durian ini bisa mengganggu penumpang lainnya, bisa sakit kepala penumpang yang tidak suka bau durian atau ada penumpang yang mabuk, bisa jadi satu pesawat bahkan pilot pun ikut sakit kepala karena bau durian ini bisa mengganggu kenyamanan penumpang serta mengganggu konsentrasi pilot saat terbang. (Hasil wawancara He, 10 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa perilaku pegawai Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju sangat teliti dalam memeriksa barang agar tidak mengganggu keselamatan dan kenyamanan penumpang lain. Pernah terjadi adanya penumpang yang membawa buah durian yang menjadikan banyak penumpang lain yang mabuk serta dapat mengganggu konsentrasi pilot saat terbang.

Lanjut wawancara dengan penumpang Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Jaminan (*Assurance*) dalam kepercayaan terhadap perilaku pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

Kalau saya pernah kak pegawai dalam menjalankan tugasnya agar keselamatan penumpang terjamin barang bawaan saya disita petugas Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju karena barang bawaan saya katanya bisa menimbulkan adanya kebakaran dalam pesawat, jadi barang bawaan seperti power bank saya disita sama petugas kak, tapi barang bawaan tersebut dikembalikan setelah saya kembali ke bandara tanpa padang kota mamuju, jadi untuk sementara diamankan petugas karena untuk menjamin keselamatan penumpang.”(Hasil wawancara Si, 11 juli 2018).

Dari hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa salah satu penumpang pernah barangnya di tahan oleh petugas dikarenakan dapat menimbulkan kebakaran dalam pesawat. Barang bawaan itu seperti power bank ditahan, namun setelah kembali ke Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju barang itu dikembalikan oleh petugas. Barang itu hanya diamankan sementara untuk menjaga keamanan penumpang lain.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa kepercayaan terhadap Perilaku Pegawai mempegaruhi kualitas pelayanan publik di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju seperti pada wawancara sebelumnya dalam memeriksa barang bawaan penumpang untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang sudah baik, barang bawaan seperti buah durian dilarang dibawah ke pesawat karena bau dari buah durian dapat mengganggu nyaman penumpang maupun pilot dalam pesawat, serta kepercayaan penumpang dalam menjamin keselamatannya pegawai melarang barang bawaan penumpang itu sendiri yang dapat menyebabkan adanya kebakaran.

- b. Keterampilan Terhadap Kemampuan Pegawai di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju

Keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan merupakan bakat dan kepribadian yang dimilikinya, pegawai di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju diharapkan mampu menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu, kreatif, serta inovatif.

Hasil wawancara dengan Penanggung Jawab *ASVEC* Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Jaminan (*Assurance*) dalam keterampilan terhadap kemampuan pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

Pegawai sebelum menjalankan tugasnya itu harus sudah terampil menggunakan alat-alat yang ada di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju, baik di bagian terminal maupun kantor karena ketika pegawai belum mengetahui alat-alat yang akan digunakan dalam melayani penumpang itu tidak bisa berjalan dengan lancar, dari semua pegawai itu sendiri ada tingkatannya di bedakan ada yang sebagai petugas junior, senior, atau masih tahap belajar. Inipun memiliki tugas sesuai tingkatan, kami tidak memberikan tugas bagi pegawai yang masih tahap pembelajaran langsung tugas yang paling tinggi karena ini juga bisa membahayakan keselamatan penumpang ketika orang yang kami beri tugas itu lalai dalam menjalankan tugasnya.”(Hasil wawancara He, 10 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa pegawai sebelum menjalankan tugasnya harus sudah terampil menggunakan alat-alat yang sudah ada di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju baik di terminal maupun di kantor. Dalam menjalankan tugasnya, pegawai di bedakan beberapa tingkatan mulai dari tahap belajar, junior dan senior. Tugas masing-masing pegawai pun sesuai dengan tingkatannya agar keselamatan penumpang terjaga.

Lanjut wawancara dengan penumpang Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Jaminan (*Assurance*) dalam keterampilan terhadap

kemampuan pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

Kalau dari yang saya lihat pegawai itu sudah terampil dalam menggunakan alat-alat di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju, kalau tidak terampil ini bahaya bagi kami penumpang juga kalau tidak memeriksa barang bawaan dengan teliti atau tidak mengetahui fungsi dari alat yang memeriksa barang, jangan sampai barang bawaan yang membahayakan bisa masuk dalam pesawat, ini bisa mengganggu keselamatan kami penumpang.”(Hasil wawancara Um, 11 juli 2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa pegawai dalam menggunakan alat-alat di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju sudah terampil. Kalau tidak memeriksa barang bawaan dengan teliti dan tidak mengetahui fungsi alat itu bisa berakibat fatal dan mengganggu keselamatan penumpang.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat dikemukakan bahwa keterampilan terhadap kemampuan pegawai memengaruhi kualitas pelayanan publik di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju seperti pada wawancara sebelumnya dalam memeriksa barang bawaan penumpang untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang sudah baik, barang bawaan seperti buah durian dilarang dibawa ke pesawat karena bau dari buah durian dapat mengganggu kenyamanan penumpang maupun pilot dalam pesawat, serta kepercayaan penumpang dalam menjamin keselamatannya pegawai melarang barang bawaan penumpang itu sendiri yang dapat menyebabkan adanya kebakaran.

5. Perhatian (*Empathy*)

Pegawai dalam memberikan perhatian yang tulus yang bersifat pribadi kepada para penumpang di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju dengan berupaya memahami keinginan penumpang, dimana pegawai mengetahui kebutuhan dan keinginan penumpang secara spesifik serta memahami masalah para penumpang yang ada di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju. Pegawai dalam memberikan pelayanan harus bersikap empati yakni bersikap perhatian, serius, serta simpatik terhadap penumpang. Sikap empati dalam memberikan pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan oleh pegawai.

a. Keramahan dan kesopanan pegawai di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju

Pegawai dalam melayani penumpang di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju harus bersikap ramah serta bicara yang sopan kepada penumpang. Dengan bertutur kata yang baik dan mengormati dalam melayani maka penumpang akan merasa dihargai.

Hasil wawancara dengan pegawai bidang kepegawaian Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Perhatian (*Empathy*) dalam keramahan dan kesopanan pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

keramahan dan kesopanan pegawai itu dek sudah di terapkan, karena di sini ada yang disebut sebagai budaya organisasi di Bandara Tampa Padang Mamuju seperti senyum atau menyapa terlebih dahulu kepada penumpang, contohnya saja yakni menyapa terlebih dahulu seperti ada yang bisa saya bantu pak atau ibu, dan memberikan senyum kepada penumpang.”(Hasil wawancara Ve, 10 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa keramahan dan kesopanan pegawai di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju sudah diterapkan. Serta adanya budaya organisasi yang diterapkan yaitu senyum dan sapa kepada penumpang.

Lanjut wawancara dengan penumpang Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Perhatian (*Emphaty*) dalam keramahan dan kesopanan pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

“Kalau masalah keramahan petugas di bandara tidak ramah, tidak pernah senyum sama penumpang, mereka cuek dalam melayani. Tidak pernah mengajak bicara penumpang hanya sekedar dilayani saja terus sudah selesai. Bisa dilihat sendiri dek mereka di sana sibuk melayani tanpa bersikap ramah. Menyapa saja tidak, biasanya pegawai kayak ada yang biasa bilang, ada bisa saya bantu pak atau ada masalah apa pak. ini di sini tidak dek.”(Hasil wawancara Um, 11 juli 2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa budaya senyum dan sapa pegawai di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju tidak berlaku. Dimana petugas tidak ramah serta tidak pernah senyum kepada penumpang. Pegawai hanya melakukan pemeriksaan tanpa ada saapan dan cuek kepada penumpang.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara sebelumnya dapat dikemukakan bahwa keramahan dan kesopanan pegawai mempegaruhi kualitas pelayanan publik di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju karena untuk mendapat kualitas

pelanggan baik, pegawai dalam memberikan pelayanan harus bersikap sopan dan ramah kepada penumpang agar penumpang merasa nyaman berada di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju. Namun dari hasil wawancara salah satu penumpang mengatakan bahwa pegawai di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju kurang ramah terhadap penumpang tidak memberikan senyum bahkan menyapa para penumpang yang ada di bandara. Ini tidak sesuai dengan budaya organisasi yang diterapkan oleh Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju yang mendahulukan sikap senyum dan sapa kepada penumpang.

b. Keadilan pegawai di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju

Pegawai dalam memberikan pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju harus bersikap adil, tidak membeda-bedakan antara penumpang yang satu dengan yang lain. Baik dari segi pendidikan maupun jabatan penumpang

Hasil wawancara dengan Kepala Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Perhatian (*Emphaty*) dalam keadilan pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

Pegawai dalam melayani itu dek harus adil, tidak boleh membeda-bedakan penumpang, biar dia pejabat tidak boleh didahulukan kalau ada yang lebih dulu datang, jadi harus lebih dulu yang di layanan itu yakni penumpang yang terlebih dahulu datang. Di bandara juga ini tidak ada yang namanya pelicin untuk memperlancar urusan supaya cepat dilayani. Jadi yang cepat datang cepat pula dilayani.” (Hasil wawancara Su, 9 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa dalam melayani penumpang, pegawai harus bersikap adil. Tidak ada perbedaan antara pejabat dengan penumpang biasa. Budaya antri tetap berlaku yang cepat datang

akan cepat terlayani. Serta tidak ada uang sogokan sebagai bentuk untuk memperlancar urusan pelayanan.

Lanjut wawancara dengan penumpang Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju terkait masalah Perhatian (*Emphaty*) dalam keadilan pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa:

Kalau masalah melayani dengan adil kak, ini saya rasa sudah adil karena semua penumpang mendapat pelayanan yang sama mulai dari pembelian tiket harus antri kalau ada yang lebih dulu datang, sampai keberangkatan semua yang dilayani terlebih dahulu itu kak yang lebih dulu datang.”(Hasil wawancara Si, 11 juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam melayani penumpang sudah berlaku adil. Semua penumpang menerima pelayanan yang sama mulai dari pembelian tiket sampai keberangkatan. Tetap mendahulukan yang lebih cepat datang untuk dilayani.

Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara sebelumnya dapat dikemukakan bahwa keadilan pegawai memengaruhi kualitas pelayanan publik di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju karena untuk mendapat kualitas pelayanan baik, pegawai harus bersikap adil kepada semua penumpang, tidak melihat penumpang berdasarkan pendidikan maupun jabatan mereka, tetapi melayani penumpang yang lebih dulu datang. Seperti hasil wawancara sebelumnya yang juga mengatakan bahwa keadilan pegawai di bandar udara tampa padang sudah baik, pegawai dalam melayani bersikap adil lebih mendahulukan melayani penumpang yang cepat datang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dipaparkan, Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan di Bandara Tumpa Padang Kota Mamuju merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Bukti fisik (*tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya dalam bentuk fisik kepada pihak eksternal. Lebih mengutamakan Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat di andalkan pada lingkungan sekitarnya. keduanya merupakan bukti nyata yang diberikan oleh pemberi jasa sesuai dengan pemanfaatan yang dapat dirasakan dan diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan.

Penampilan Pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Tumpa Padang Kota Mamuju dalam pengembangan pegawainya selalu mengutamakan segi kerapian rambut sampai atribut kepegawaian seperti baju PDH kerja pun wajib di pakai sebagai identitas menujung pemberian pelayanan kepada orang yang mereka layani langsung.

Sarana dan prasarana di Bandar Udara Tumpa Padang Kota Mamuju masih banyak yang perlu di benahi dan di peradakan. Termasuk cargo sebagai tempat penyimpanan barang-barang. Selain itu, perlunya pembenahan untuk musollah

agar bisa lebih besar dan menampung banyak orang. serta toilet yang diperbanyak agar penumpang tidak merasa terganggu ketika ingin menggunakannya.

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan pegawai Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju dalam memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kecepatan dan ketepatan waktu pegawai dalam melayani penumpang cukup baik. melakukan pelayanan dengan cepat dan penumpang satu jam sebelum keberangkatan diwajibkan sudah ada di bandara agar pelayanannya lebih cepat juga.

Keakuratan informasi pelayanan oleh pegawai kepada penumpang merupakan salah satu hal yang menentukan kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju karena semakin akurat informasi yang diberikan pegawai kepada penumpang dapat memudahkan para penumpang dalam beraktivitas di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju.

3. Daya Tanggap (*responsive*)

Setiap pegawai Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap perilaku orang yang mendapatkan pelayanan. Sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari Pegawai Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju. kesiapan pegawai dalam menangani masalah cukup tanggap baik itu barang bawaan penumpang maupun keterlambatan keberangkatan penumpang. Keterlambatan satu jam penumpang diberikan pelayanan makanan oleh pegawai. Namun ketika keterlambatan keberangkatan

sampai empat jam, penumpang diberikan uang sebesar tiga ratus ribu rupiah sebagai bentuk permohonan maaf atas pelayanan.

kesungguhan pegawai dalam melayani penumpang sudah cukup baik. Dimana pegawai sungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaannya. Baik itu pemeriksaan barang dengan teliti memeriksa setiap barang bawaan penumpang. Serta bagian pemeriksaan data penumpang dengan teliti memeriksa data penumpang satu demi satu untuk keselamatan dan kenyamanan penumpang.

4. Jaminan (*assurance*)

Kepercayaan penumpang merupakan hal yang sangat mendasar karena dari keyakinan penumpang terhadap pegawai yang memberikan pelayanan dengan integritas, kemampuan, serta karakter yang baik, dapat menaruh sikap positif terhadap penumpang di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju. Kepercayaan itu harus ada agar bisa menjamin kepercayaan serta keamanan dari penumpang.

pegawai sebelum menjalankan tugasnya harus sudah terampil menggunakan alat-alat yang sudah ada di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju baik di terminal maupun di kantor. Dalam menjalankan tugasnya, pegawai di bedakan beberapa tingkatan mulai dari tahap belajar, junior dan senior. Tugas masing-masing pegawaipun sesuai dengan tingkatannya agar keselamatan penumpang terjaga.

5. Perhatian (*Emphaty*)

Keramahan dan kesopanan pegawai di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju tidak berjalan sesuai dengan budaya organisasi yang diterapkan. Banyak

pegawai menjalankan tugasnya dengan sikap cuek dan tidak senyum terhadap penumpang. Serta tidak menyapa penumpang dalam melakukan pelayanan.

Pegawai Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju sudah cukup adil dalam melakukan pelayanan. Tetap mendahulukan penumpang yang lebih cepat datang tanpa membedakan golongan dan jabatan penumpang. Serta memberikan pelayanan sesuai dengan antrian setiap penumpang.

B. Saran

Berdasarkan analisis data dan simpulan yang telah peneliti kemukakan pada bagian sebelumnya, maka pada bagian ini peneliti merekomendasikan beberapa saran yang diuraikan sebagai berikut:

1. Menambah jumlah pegawai yang ada di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju.
2. Menyediakan fasilitas seperti mesjid, bangunan cargo serta toilet di ruang tunggu di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju.
3. Pegawai harus lebih bersikap ramah kepada penumpang yang ada di Bandar Udara Tampa Padang Kota Mamuju.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, 2016. *Manajemen Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara*” Makassar: Edukasi mitra grafika.
- Afni, Nur. ‘Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Udara Di Bandara Udara Mutiara Palu” dalam Jurnal Katologis 1(7):62
- Arief, Muhammad. “*Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar*” dalam Jurnal ACDEMIKA Fisip Untad 3(2):730
- Cahya, Nilam. 2017. *Manajemen Pelayanan Andi Djemma Masamba Kabupaten Lu’ Utra*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Direktorat Jendral Perhubungan Udara. 2018. *Klasifikasi Bandar Udara*. hubud.dephub.go.id (online). Diunduh pada 3 juni 2018.
- Faisal, Abdul Malik. 2013. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan BEA Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Proinsi Sulawesi Selatan*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara.
- Hanapi, M Faisal. 2016. *Fasilitis Bandara Mamju dibe nahi* . <http://antarasulsel.com/berita> (online). Diunduh pada 2 februari 2018.
- Imam. 2018. *Penerbangan sulawesi barat alami peningkatan*. www.airmagz.com. Diunduh 3 juni 2018.
- Keputusan Meteri Perhubungan Nomor: M.36 Tahun 1993 tentang Kriteria Klasifikasi Bandar Udara. Gloopic.net (Online). Diunduh pada 3 juni 2018
- Kuneng, A Putra lip. 2013. *Kualitas Pelayanan Administrasi Keprotokoleran pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten*

Poleāli Mandar . Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara.

Miro, Fidel. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi* . Jakarta: Erlangga

Nasution. 2008. *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Posolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta,cv.

Ratminto,dan Atik Septi Winarsih,2006, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta : Pustaka Pelajar

Saifudin, Ahmad. 2014. *Pengertian dan Tujuan Manajemen Transportasi* .
www.belajarsipil.com (online). Diunduh pada 21 Maret 2018

Samapaty, Andrew U. dkk. “*Studi Pengembangan Sisi Udara Bandar Udara Mali Kabupaten Alor Untuk Jenis Pesawat Boeing 737-200*” dalam Jurnal Teknik Sipil 4(2):232

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sistem Informasi Bandar Udara. 2014. *Profil Bandara Tampa Padang Kota Mamju*.
<http://mju.informasibandara.org/index/index.php> (online).
[Diunduh pada 3 februari 201Y8.](#)

Sumarni. *Kualitas Pelayanan Pembayaran Klaim Asuransi Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT.Taspen (PERSERO)*.Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2017. www.ombudsman.go.id (online). Diunduh pada 21 Maret 2018



Gambar 3. Wawancara dengan kepala UPBU Tumpa Padang Kota Mamuju



Gambar 4. Setelah Wawancara dengan penanggung jawab ASVEC



Gambar 5. Wawancara dengan salah satu penumpang atas nama pak Umar



Gambar 6. Ruang tunggu Bandar Udara Tumpa Padang Kota Mamuju



Gambar 7. struktur organisasi Kantor Unit Penyelenggaraan Bandar Udara Tampo Padang Kota Mamuju



Gambar 8. pemeriksaan barang penumpang di Bandar Udara Tampo Padang Kota Mamuju