

MANAJEMEN PELAYANAN DI BANDARA ANDI DJEMMA MASAMBA

KABUPATEN LUWU UTARA

NILAM CAHYA

Nomor Stambuk: 10561 04622 13



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2017

**MANAJEMEN PELAYANAN DI BANDARA ANDI DJEMMA MASAMBA
KABUPATEN LUWU UTARA**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara



Disusun Dan Diajukan Oleh

NILAM CAHYA

Nomor Stambuk : 10561 04622 13

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2017

i

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nilam Cahya

Nomor Stambuk : 10561 04622 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 28 April 2017

Yang Menyatakan,



Nilam Cahya

PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Manajemen Pelayanan di Bandar Udara Andi Djemma
Masamba Kabupaten Luwu Utara

Nama Mahasiswa : Nilam Cahya

Nomor Stambuk : 10561 04622 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Pembimbing I

Pembimbing II

[Signature]
DR. Abdul Mahsyar., M.Si

[Signature]
Drs. Ruskin Asikin., M.Si

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan
Humaniora
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Negara

[Signature]
Dr. H. Muhammad Idris., M. Si

[Signature]
Dr. Burhanuddin, S. Sos., M. Si

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan di Bandara Andi Djemma Masamba.”

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.

Sembah sujud dan kupersembahkan skripsi ini terkhusus kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda tercinta, terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, doa dukungan dan semangat yang tak ternilai hingga penulis dapat menyelesaikan studi, kiranya amanah yang diberikan kepada penulis tidak tersia-siakan. Terima kasih juga kepada adikku tercinta, dan seluruh keluarga besarku.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si selaku pembimbing I dan Drs. Ruskin Asikin, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya

membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

2. Bapak Dr. Muhammad Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Para Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Kepada keluargaku Ibu Bapak dan saudara-saudaraku yang senantiasa mendoakan sehingga segala urusan penulis selama ini dapat berjalan dengan lancar.
6. Pihak Dinas Bandara Andi Djemma Masambadan Susi Air Masamba serta masyarakat yang telah membantu dalam pengambilan data, penulis mengucapkan banyak terima kasih.
7. Terima kasih kepada Hamdan dan Arjuna Putra yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai sampai saat ini.
8. Teman-teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2013 khususnya kelas 8A serta teman-teman dan kakanda di HUMANIERA yang tak sempat penulis

sebut satu persatu terima kasih karena telah mengisi hari-hari penulis dengan suka dan duka sehingga penulis mengerti arti sebuah kebersamaan.

9. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi dari awal hingga akhir yang penulis tidak dapat sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca maupun pihak lain. Akhir kata semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

WassalamuAlaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 28 April 2017

Penulis

ABSTRAK

NILAM CAHYA.*Manajemen Pelayanan Di Bandara Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara*(dibimbing oleh Abdul Mahsyar dan Ruskin Asikin).

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pelayanan tiket dan jadwal penerbangan di Bandara Andi Djemma Masamba. Jenis penelitian adalah kualitatif dengan menggambarkan pelayanan tiket dan jadwal penerbangan di Bandara Andi Djemma Masamba. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif, dimana penelitian ini berusaha untuk menjawab pertanyaan mengenai Manajemen Pelayanan di Bandara Andi Djemma Masamba. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipan untuk mengetahui fenomena esensial partisipan dalam pengalaman informan.

Akses dalam pelayanan tiket di Bandara Andi Djemma Masamba dapat dilakukan dengan datang langsung di loket pelayanan tiket pesawat Susi Air atau menelpon pihak Susi Air. Untuk pelayanan tiket secara online belum diterapkan oleh pihak Susi Air. Etika dalam pelayanan Tiket Susi Air di Bandara Andi Djemma Masamba belum dapat dikatakan baik. Etika yang dimaksud yaitu mengenai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Mengenai kedisiplinan, pihak Susi Air belum menerapkannya secara maksimal. Sedangkan untuk kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan sudah diterapkan dengan baik. Kepastian Waktu dalam Menjadwalkan waktu mengenai jadwal penerbangan pesawat apakah sesuai dengan jadwal yang tercantum atau tidak. Mengenai jadwal penerbangan di bandara andi djemma masamba di tentukan oleh cuaca. Jadwal penerbangan akan sesuai dengan tiket apabila cuacanya mendukung.

Kata Kunci : Pelayanan Tiket Bandara, Etika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGAJUANSKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iv
PERNYATAANKEASLIANKARYAILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTARTABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teori Manajemen.....	7
B. Teori Pelayanan Publik.....	10
C. Konsep Bandar Udara.....	36
D. Kerangka Pikir.....	38
E. Fokus Penelitian.....	38
F. Deskriptif Fokus Penelitian.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian	42
B. Tipe dan Jenis Penelitian Sumber	42
C. Sumber Data Penelitian	43
D. Informan Penelitian	43
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Keabsahan Data	45
G. Teknik Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
B. Pelayanan di Bandara Andi Djemma Masamba	52
C. Faktor Penghambat	58
D. Pembahasan Hasil Penelitian	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Penutup	66

DAFTAR PUSTAKA	68
----------------------	----

LAMPIRAN	71
----------------	----

DAFTAR TABEL

<i>Nomor</i>	<i>Teks</i>	<i>Halaman</i>
Tabel 3.1	Tabel Informan	44
Tabel 4.1	Jadwal Penerbangan pesawat	50



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Sedangkan perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” dan masyarakat selalu menuntut haknya akan pelayanan yang baik yang sesuai dengan harapan mereka. Menurut Litjan (2006) bahwa Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pembedayaan Aparatur Negara atau yang di singkat dengan Kep.MenPAN No.63 Tahun 2003 bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik. Terciptanya pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat setiap harinya. Kebutuhan dan kompleksnya permasalahan yang berkembang menjadikan pemerintah sebagai pihak yang sangat dibutuhkan untuk dapat mengakomodir kepentingan-kepentingan tersebut agar dapat terpenuhi dengan baik.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan oleh penerima kepuasan, kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan

diharapkan, peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat penting dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Hal ini terjadi karena tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Sementara itu penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti (Ratminto dan Atik, 2005).

Penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan. Adapun pengertian standar pelayanan menurut 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 penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pemerintah daerah perlu mengedepankan pembangunan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standar pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat. Untuk menciptakan kelembagaan pemerintah daerah otonom yang optimal maka perlu diisi oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang kemampuannya tidak diragukan. Kualitas pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat tercapai.

Pembangunan suatu wilayah membutuhkan jasa angkutan yang harus memadai, tanpa adanya transportasi sebagai sarana yang menunjang aktivitas masyarakat maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan. Salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan adalah transportasi menggunakan pesawat udara yang memerlukan infrastruktur pendukung berupa

bandar udara. Bandar udara selama ini dipersepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah dalam melaksanakan aktivitas yang terletak diluar daerah.

Kabupaten Luwu Utara merupakan salah satu Kabupaten yang terletak disebelah Utara Provinsi Sulawesi Selatan dan merupakan salah satu kabupaten di sulawesi selatan yang memiliki jasa pelayanan transportasi udara atau bandar udara. Bandar Udara (Bandara) Andi Djemma Masamba memiliki satu maskapai yaitu Susi Air maskapai dengan rute penerbangan Palu provinsi Sulawesi Tengah dan Susi Air dengan rute penerbangan Palopo, Rampi dan Seko. Masing-masing maskapai tersebut memiliki kapasitas muatan yang terbatas yaitu sebanyak 15 orang. Bandara andi djemma masamba dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ekonomi daerah. Dengan memperhatikan pengguna jasa penerbangan yang cukup banyak akan memberikan nilai tambah bagi perekonomian daerah.

Bandara Andi Djemma Masamba dalam tahap pembangunan dengan memperluas areal seluas 1.600 M dengan terminal penumpang seluas 100 m² agar pesawat yang bemuatan 72 orang dapat mendarat di Bandara Andi Djemma Masamba. Untuk saat ini Bandara Andi Djemma Masamba hanya mampu menyediakan pesawat dengan kapasitas muatan 15 orang sedangkan jumlah pengguna jasa yang mengambil tiket dalam setiap harinya kurang lebih 20 orang.

Penyelenggaraan pelayanan bandara harus memperhatikan keseimbangan antara peningkatan pengguna jasa transportasi udara dengan ketersediaan infrastruktur sarana dan prasarana yang mendukung kinerja pelayanan di Bandar Udara, termasuk jasa pelayanan dan informasi terhadap konsumen pengguna jasa

penerbangan di Bandar Udara Andi Djemma. Selain itu Bandara Andi Djemma Masamba belum menerapkan sistem pelayanan tiket secara online.

Kualitas pelayanan tidak hanya didasarkan pada konsumen melainkan juga dari pihak manajemen. Tingkat pelayanan yang di rasakan oleh konsumen tidak lepas dari pengaruh manajemen yang mana manajemenlah yang membuat dan memperbaiki kualitas pelayanan. Agar tingkat pelayanan dapat memuaskan sebaiknya manajemen dan konsumen bekerja sama. Pihak manajemen harus mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah diberikan dan pelayanan apa yang harus diberikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memberi kepuasan terhadap konsumen dan mengetahui apa yang diinginkan konsumen pada bandara Andi Djemma Masamba.

Transportasi Udara diselenggarakan dengan tujuan sebagaimana 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 memperlancara kegiatan perekonomian nasional.” Namun berdasarkan informasi yang ada masih ada keluhan masyarakat pengguna jasa transportasi penerbangan yang belum merasakan pelayanan yang baik di bandara Andi Djemma Masamba seperti di antaranya jadwal pemberangkatan pesawat yang lambat karena pesawat yang mendarat hanya bermuatan sekitar 12 orang.

Berdasarkan hasil observasi penulis maka dapat disimpulkan bahwa Bandar Udara Andi Djemma Masamba belum menerapkan pelayanan berbasis online sehingga masyarakat yang terletak jauh dari Bandara Andi Djemma

Masamba mengalami kesulitan untuk mendapatkan tiket pesawat serta sarana dan prasarana di Bandara Andi Djemma Masamba yang masih kurang.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti dan membahas hal ini menjadi suatu objek penelitian. Adapun judul yang penulis ajukan adalah: **“Manajemen Pelayanan Bandar Udara Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara”**.

B. Rumusan Masalah

Untuk dapat memudahkan penelitian ini dan agar penelitian memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data ke dalam penulisan skripsi, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahannya. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan di Bandara Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara ?
2. Faktor-faktor apakah yang menghambat pelayanan di Bandar Udara Andi Djemma Masamba?

C. Tujuan Penelitian

Sejauh mana penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau menjadi tujuan penelitian. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pelayanan di Bandara Andi Djemma Masamba Kabupaten. Luwu Utara..
2. Mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelayanan di Bandara Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara

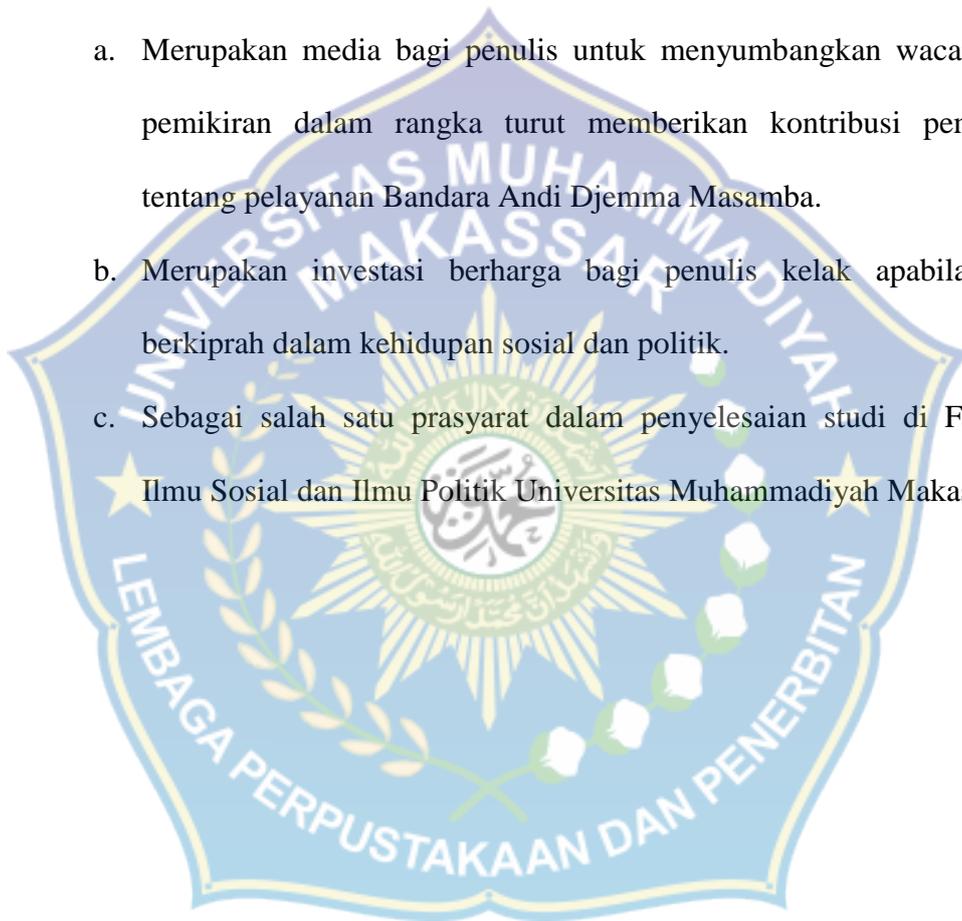
D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan teoritis adalah sebagai upaya untuk penjelasan tentang proses pelayanan Bandara Andi Djemma Masamba. Dan juga dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya, dan teori-teori manajemen pada khususnya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Merupakan media bagi penulis untuk menyumbangkan wacana dan pemikiran dalam rangka turut memberikan kontribusi pemikiran tentang pelayanan Bandara Andi Djemma Masamba.
- b. Merupakan investasi berharga bagi penulis kelak apabila akan berkiprah dalam kehidupan sosial dan politik.
- c. Sebagai salah satu prasyarat dalam penyelesaian studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Menurut Manulang (Ratminto & Atik, 2005) Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sedangkan Menurut Gibson, Donelly, dan Ivancevich (Ratminto & Atik, 2005) Manajemen adalah suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Manajemen pelayanan sangat penting, karena dengan adanya manajemen pelayanan para aparat penyelenggara pelayanan dapat menyusun dan mengimplementasikan rencana serta mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Dengan adanya manajemen pelayanan maka, setiap instansi harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Menurut George Terry dan Leslie W Rue (2013) bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan berupa merencanakan, mengorganisasikan, mennggerakkan, mengendalikan dengan segala upaya da;am mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen yang dikemukakan George R. Terry (2000) yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan akan dibahas lebih terperinci lagi.

a) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan landasan pokok dan menjadi salah satu fungsi manajemen yang memegang peranan penting dalam menjamin tercapainya tujuan yang diinginkan. Dalam penyusunan rencana yang baik, butuh data dan informasi yang akurat dari penelitian dan pembuktian lapangan.

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya.

c) Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan merupakan hubungan manusia dalam kepemimpinan yang mengikat para bawahan agar bersedia mengerti dan menyumbangkan tenaganya secara efektif serta efisien dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.

d) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang dimaksudkan untuk mengetahui apakah pelaksanaan sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya, dalam artian pengawasan membandingkan antara kenyataan dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya. Pengawasan juga

dimaksudkan untuk mencegah dan mengadakan koreksi atau pembetulan apabila pelaksanaan menyimpang dari rencana yang telah disusun.

B. Teori Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2002), mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Berdasarkan definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Menurut Pasolong (2008), menjelaskan pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Napitupulu (2007), mengartikan pelayanan sebagai ”serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”.

Gronroos (dalam Ratminto, 2005) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby dalam Ratminto (2006) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.” Menurut Lukman (Sampara, 2000) berpendapat bahwa “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari:

- a) Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa;
- b) Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan; dan
- c) Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

(Ratminto dan Winarsih, 2010).

Pemerintah dalam melayani masyarakat berdasarkan dengan karakteristik pelayanan yang berlaku. Karakteristik pelayanan diperlukan sebagai bahan acuan pemerintah dalam melayani masyarakat. Menurut Kotler dalam Napitupulu (2007), menjelaskan beberapa karakteristik pelayanan meliputi:

- a) *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak tahu dengan baik hasil pelayanan (service outcome) sebelum pelayanan dikonsumsi;
- b) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi dalam jasa pelayanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan;
- c) *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan;
- d) *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa karakteristik pelayanan merupakan sesuatu yang tidak terwujud atau dirasakan sebelum adanya transaksi antara pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan atau masyarakat. Selain itu, pelayanan tidak dapat dipisahkan antara pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan atau masyarakat dalam hal ini dibutuhkan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Pelayanan mempunyai sifat yang berubah-ubah tergantung siapa yang akan melayani karena karakter dan sifat pemberi pelayanan berbeda-beda. Selanjutnya pelayanan juga sifatnya hanya sementara tidak tahan lama dan cepat hilang, karena walau bagaimanapun

pelayanan hanya dapat dirasakan dan tidak dapat disimpan serta daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh beberapa faktor.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk interaksi seseorang ataupun kelompok tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai. Selain itu, pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dapat dirasakan, dan dalam pelaksanaannya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam proses pelayanan tersebut. Serta menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan atau masyarakat mendapatkan prioritas utama, maka diletakan dipusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Definisitentang pelayanan publik, diantaranya yaitu menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan 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 penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Hal ini sesuai dengan pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Konsep tentang pelayanan didefinisikan oleh banyak pakar. Menurut Dwiyanto (2008), pelayanan publik adalah “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. Sedangkan Menurut Sinambela (2008) Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.

Berdasarkan definisi yang dipaparkan di atas pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan dilingkungan usaha Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Pelayanan publik, pelayanan umum dan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan juga mungkin diselenggarakan sebagai pelaksanaan peraturan perundang undangan. Misalnya ada ketentuan pelaksanaan peraturan perundang undangan bahwa setiap penduduk di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memiliki KTP atau biasa disebut Kartu Tanda Penduduk.

Lebih lanjut menurut Supriatna (2000), menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Sedangkan menurut Wasistiono (2001), mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh

pemerintah, pihak swasta, atas namapemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najib, 2008:56). Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Menurut Mahmudi (2005), bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (aparatur negara) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Mahmudi juga mengklasifikasikan pelayanan publik kedalam 2 (dua) klasifikasi, yaitu:

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar, terdiri dari:

- 1) Kesehatan;
- 2) Pendidikan dasar;
- 3) Bahan kebutuhan pokok masyarakat.

b. Pelayanann Umum, terdiri dari:

- 1) Pelayanan administrasi;
- 2) Pelayanan Barang.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Pelayanan publik diberikan oleh negara melalui organisasi atau

perusahaan maupun instansi pemerintah demi menciptakan kesejahteraan masyarakat. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Nurcholis (2005), bahwa Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan pengertian dari beberapa definisi yang diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

3. Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a) Kepentingan umum;
- b) Kepastian hukum;
- c) Kesamaan hak;
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban;

- e) Keprofesionalan;
- f) Partisipatif;
- g) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h) Keterbukaan;
- i) Akuntabilitas;
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k) Ketepatan waktu; dan
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

Menurut Ibrahim (2008), menjelaskan asas-asas dalam pelayanan publik yang meliputi:

- a) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya. Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan-proses-hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut.
- c) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran,

dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).

- d) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (*konsep reinventing government* dan *banishing bureaucracy*).

Berdasarkan pengertian diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan terpaksa harus mahal, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar pelayanan tersebut menjadi efisien.

4. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah:

- a) *Kesederhanaan*. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) *Kejelasan*. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) *Kepastian waktu*. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) *Akurasi*. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e) *Keamanan*. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) *Tanggung jawab*. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) *Kelengkapan sarana dan prasarana*. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h) *Kemudahan akses*. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i) *Kedisiplinan, kesopan dan keramahan*. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- j) *Kenyamanan*. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya 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 pelaksana;
- l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

- m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan, dan
- n) Evaluasi kinerja pelaksana.

C. Konsep Bandar Udara

1. Pengertian Bandar Udara

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau 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. (UU No. 1 Tahun 2009).

Menurut Fidel Miro (2012) bahwa bandar udara bukan hanya untuk 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.

Bandar udara menurut standar internasional (International Civi Aviation Organization- ICAO), (Fidel, 2012) terdiri dari dua bagian besar yaitu :

- a. Bagian atau sisi darat terdiri dari elemen-elemen :
 - a) Sistem jalan masuk darat ke kawasan bandara;
 - b) Sistem sirkulasi jalan raya dalam kompleks bandara;

- c) Parkir kendaraan jalan raya dalam kompleks bandara;
 - d) Terminal penumpang dengan berbagai fasilitas pendukung diantara kantor-kantor perusahaan penerbangan dan fasilitas penunjang lainnya;
 - e) Kantor pengelola (otorita) bandar udara (PT. Persero Angkasa Pura dan Administrastor bandara yang dilengkapi menara pengawas lalu lintas pesawat terbang di Bandara dan di Udara yang berada didalam wilayah pengawasannya;
 - f) Kantor karantina bandara, bea cukai, PT. Pos Indonesia, PT. Telkom, restoran, informasi wisata dan lain-lain;
 - g) Stasiun cuaca (Badan Meteorologi dan Geofisika);
 - h) Kantor otoritas penanggulangan kecelakaan (Badan SAR Nasional)
 - i) Gedung sekolah penerbangan dan awak pesawat dilengkapi dengan asrama (jika memang ada);
 - j) Hanggar, bengkel pesawat dan lain-lain.
- b. Bagian atau sisi udara terdiri dari elemen-elemen:
- a) Pintu gerbang (model biasa atau belalai gajah);
 - b) Apron yang merupakan tempat pesawat yang sedang diparkir menaikkan dan menurunkan penumpang serta mengisi bahan bakar;
 - c) Landasan hubung yang menghubungkan landasan pacu dan landasan apron;
 - d) Landasan pacu;
 - e) Ruang angkasa diatas terminal (bandara);
 - f) Ruang angkasa perjalanan.

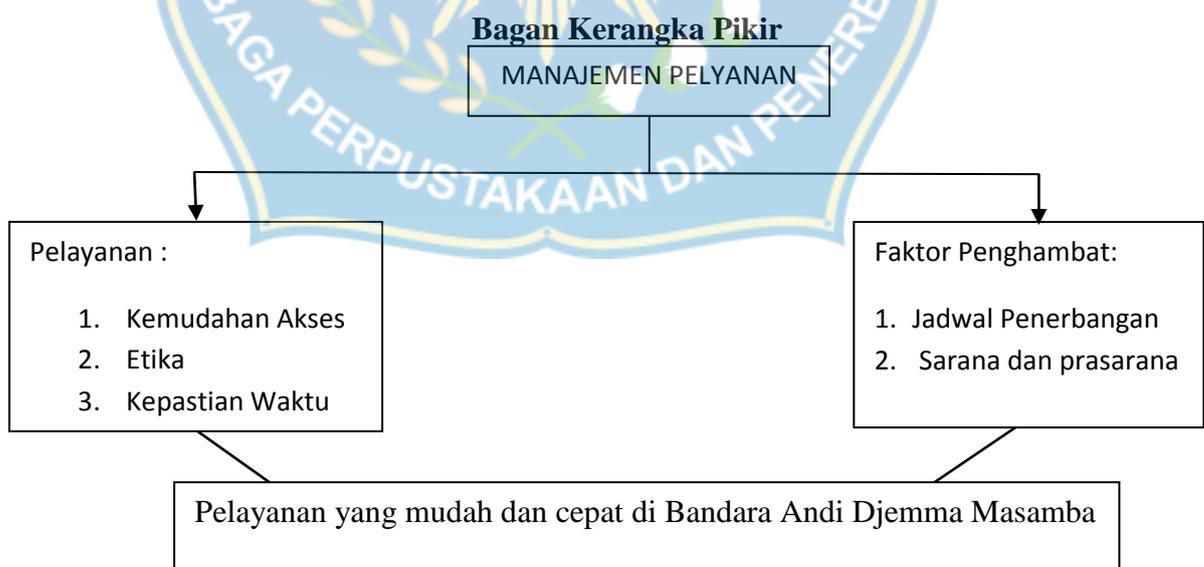
Kedua bagian besar diatas berikut elemen tiap-tiap bagian berintegrasi membentuk sebuah sistem bandar udara besar berstandar internasional. Adapun

elemen yang berfungsi sebagai perantara antara sisi darat dan sisi udara sebuah sistem bandar udara internasional besar adalah elemen terminal penumpang yang dilengkapi dengan pintu gerbang baik yang berbentuk biasa maupun belalai gajah.

D. Kerangka Pikir

Pengelolaan pelayanan yang baik akan berdampak pada kualitas pelayanan. Masyarakat akan merasa puas ketika pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Adapun indikator pengelolaan pelayanan jasa yaitu *Kepastian waktu, Akurasi,Keamanan, Tanggung jawab, Kemudahan akses*. 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 terciptanya pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian kerangka pikir di atas maka adapun skema penelitian dalam penelitian ini.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berfokus pada bagaimana pelayanan tiket dan jadwal penerbangan pesawat di Bandara Andi Djemma Masamba sehingga pelayanan tiket dan jadwal penerbangan di Bandara Andi Djemma Masamba dapat terlaksana dengan baik dan masyarakat dapat merasakan manfaat dengan adanya pelayanan yang maksimal.

F. Deskriptif Fokus Penelitian

Manajemen pelayanan sangat penting, karena dengan adanya manajemen pelayanan para aparat penyelenggara pelayanan dapat menyusun dan mengimplementasikan rencana serta mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Dengan adanya manajemen pelayanan, maka setiap instansi harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Penelitian ini terdapat beberapa variabel yang menjadi sasaran penelitian yaitu variabel pelayanan

1. Kemudahan Akses

Kemudahan akses yaitu Pelayanan yang diberikan oleh pihak susi air dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, dan tempat penyediaan pelayanan tiket dapat dijangkau oleh masyarakat. Untuk memudahkan masyarakat pelayanan tiket dapat melalui internet, telepon, atau secara langsung.

2. Etika (Kesopanan, kedisiplinan, dan keramahan)

Etika adalah perilaku mengenai baik buruk seseorang dalam memberikan pelayanan. Etika sangat menentukan kualitas pelayanan di setiap instansi. Tingkat kepuasan masyarakat tergantung pada etika para aparat dalam

memberikan pelayanan. Pelayanan di Bandara andi djemma masamba akan berkualitas apabila etika para pemberi pelayanan baik.

3. Kepastian waktu

Kepastian waktu adalah adanya waktu yang jelas dalam menyelesaikan suatu pelayanan. Dalam menyelesaikan masalah dalam pelayanan pihak bandara diharapkan dapat menyelesaikannya dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

4. Pelayanan Tiket

Pelayanan tiket pesawat ialah proses penjualan tiket pesawat yang dilakukan oleh pihak swasta dan bekerja sama dengan pemerintah. Proses pelayanan tiket mulai dari pembelian tiket sampai diterbitkannya tiket tersebut. Pelayanan tiket dapat dilakukan secara langsung, online, dan melalui telepon. Menurut UU No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, bahwa tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.

5. Jadwal Penerbangan

Jadwal penerbangan yang dimaksud yaitu adanya papan informasi mengenai kedatangan dan pemberangkatan pesawat di setiap bandara. Jadwal penerbangan bertujuan agar calon penumpang dapat mengetahui waktu dan kapan mulai dari kapan mereka melakukan check-in, sampai mereka diberangkatkan. Selain itu papan informasi tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah status penerbangan sesuai dengan jadwal atau tidak.

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Waktu yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini selama 2 bulan yang dilaksanakan mulai dari tanggal 08 Maret sampai 08 Mei 2017 dan bertempat di Bandara Andi Djemma Masamba Kab. Luwu Utara. Penelitian ini bermaksud mengetahui bagaimana manajemen pelayanan di Bandara Andi Djemma Masamba. Alasan pemilihan lokasi ini didasarkan pada: (1) Bandara Andi Djemma Masamba Kab. Luwu Utara merupakan unsur birokrasi yang didalamnya terdapat berbagai pihak-pihak yang berkaitan (2) untuk mengetahui sejauh mana Manajemen Pelayanan Bandara Andi Djemma Masamba Kab. Luwu Utara

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif, yang menggambarkan kenyataan yang penulis teliti sebagai rangkaian atau proses menjalankan informasi sewajarnya dalam kehidupan suatu objek, yang menghubungkan dengan pemecahan masalah baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dengan wawancara dan data secara tertulis. Hal ini dibuat agar tujuan dari penelitian bisa akurat dengan apa yang terjadi dilapangan dan apa yang tertuang pada dokumen-dokumen kemudia

selanjutnya dengan observasi partisipan untuk mengetahui kenyataan yang terjadi dilapangan.

C. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini dibagi ke dalam dua bagian, yaitu:

1. Data primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan penulis untuk memperkaya dan mempertajam analisis bagi penarikan kesimpulan yang meliputi: pengamatan langsung (observasi), yang dilakukan untuk memperkuat dan menyesuaikan dengan apa yang ada serta tujuan dan wawancara yang dilakukan penulis agar mengetahui bagaimana tahapan dalam memulai kegiatan tentang Manajemen Pelayanan di Bandara Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian. Adapun laporan atau dokumen yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah mengenai bagaimana manajemen pelayanan di Bandar Andi Djemma Masamba Kab. Luwu Utara.

3. Informan Penelitian

Tehnik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive yaitu peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya menjadi sumber data yang mantap yang mempunyai keterkaitan dengan hal yang akan diteliti, mengetahui dan terlibat langsung maupun mempunyai pengaruh dalam penelitian seperti :

1. Staf Bandara Andi Djemma Masamba

Pegawai ini dipilih sebagai informan karena dianggap mengetahui mengenai infrastruktur yang tersedia di Bandara Andi Djemma Masamba.

2. Staf pelayanan tiket dan jadwal penerbangan Susi Air

Pegawai ini dipilih sebagai informan karena dianggap mengetahui mengenai tata cara pelayanan tiket dan waktu penerbangan pesawat di Bandara andi Djemma Masamba

3. Masyarakat

Masyarakat dipilih menjadi informan karena yang akan merasakan secara langsung tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak Susi Air di Bandara Andi Djemma Masamba.

Adapun Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang dijabarkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Nama Lengkap	Jabatan	Inisial	Jumlah
1.	Noviyanti	Staf Bandara Andi Djemma Masamba	NY	1
2.	Arfan	Staf Pelayanan Tiket dan Jadwal Penerbangan pesawat Susi Air	AN	1
3.	Baharudin, Sumardi, Muh. Amiruddin	Masyarakat	BN, SR, MA	3
Total				5 orang

5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah metode

1. Wawancara

Metode wawancara dilakukan karena agar peneliti dapat mendengar langsung apa yang disampaikan oleh informan.

2. Observasi

Metode observasi dilakukan agar data yang penulis dapatkan dari hasil wawancara akan dibuktikan dengan kenyataan di lapangan.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan sebagai bukti dari hasil observasi berupa foto dan lainnya..

4. Pengabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa dengan menggunakan tehnik triangulasi. Dimana triangulasi bermakna silang dengan mengadakan pengecekan akan kebenaran data yang akan dikumpulkan dari sumber data dengan menggunakan tehnik pengumpulan data yang lain serta pengecekan pada waktu yang berbeda.

a. Triangulasi Sumber

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

b. Triangulasi Metode

Untuk menguji akuratnya sebuah data maka peneliti menggunakan triangulasi metode dengan menggunakan tehnik tertentu yang berbeda dengan tehnik yang digunakan sebelumnya.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu berkenaan dengan waktu pengambilan data penelitian.

6 Teknik Analisa Data

Dalam rangka menjawab permasalahan penelitian, maka analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Proses analisis data penelitian ini dilakukan secara terus menerus, bersamaan, dengan pengumpulan data selesai dilakukan. Didalam melakukan analisis data peneliti mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan yang terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

- 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 diharapkan.
- b. Reduksi data (*data reduction*) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan selama meneliti. Tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian lapangan.
- c. Penyajian data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan

mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel ataupun uraian penjelasan.

- d. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (*concluding drawing/verivication*), Yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan dilapangan sehingga data-data dapat diuji validitasnya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Kabupaten Luwu Utara

kabupaten Luwu Utara ibu kotanya yaitu Masamba yang berberjarak 430 Km kearah utara dari Kota Makassar. Letak geografis Luwu Utara yaittu 2o30'45"-2o37'30 Ls dan 119o41'15-121o43'11"BT dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan provinsi Sulawesi Tengah
- b. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Luwu Timur
- c. Sebelah selatan berbatasann dengan Kabupaten Luwu dan Teluk Bone
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Mamuju dan Kabupaten Tanah Toraja.

Kabupaten Luwu Utara merupakan simpul dari provinsi Sulawesi Tengah, Provinsi Sulawesi Tenggara, dan Provinsi Sulawesi Selatan. Sedangkan kondisi topografinya terbagi dalam beberapa morfologi bentuk lahan. Keberadaan Kabupaten Luwu Utara yang dilalui oleh jalan raya Trans Sulawesi memiliki posisi amat strategi bagi pergerakan barang dan jasa, serta merupakan simpul dari provinsi Sulawesi Selatan, Sulawesi Barat, Sulawesi Tengah, dan Sulawesi Tenggara. Dengan demikian dapat menjadi wilayah transit antara provinsi dalam perjalanan darat yang cukup panjang.

2. Profil Bandara Andi Djemma Masamba

Bandara Andi Djemma terletak di kecamatan Masamba kabupaten Luwu Utara yang berjarak kurang lebih 480 Km dari kota Makassar. Bandar Udara Andi Djemma Masamba terletak strategis di pusat kota Masamba, berada di jalur trans Sulawesi yang menghubungkan antara Sulawesi Selatan dan Sulawesi Selatan.

Bandar Udara Andi Djemma Masamba saat ini telah selesai melakukan pengembangan terminal baru di bandar udara andi djemma masamba. Pengembangan bandar udara andi djemma meliputi pengembangan dan perluasan terminal penumpang dari sebelumnya 200 M2 menjadi 400 M2. Bandara Andi Djemma memiliki panjang Runway 900*23 M, Taxiway sepanjang 75*15 M dan Apron seluas 60*40 M.

Pengembangan dan pembangunan Bandara Andi Djemma bertujuan untuk memangkas waktu tempuh menuju kota-kota besar di sekitarnya. Dengan adanya penerbangan langsung dari Luwu Utara menuju Makassar akan mempersingkat waktu tempuh menjadi kurang dari satu jam. Mengenai pesawat Bandara Andi Djemma Masamba bekerja sama dengan Susi Air.

3. Profil Susi Air

Susi Air adalah sebuah maskapai penerbangan Indonesia asal Pangandaran yang dioperasikan oleh PT ASI Pujiastuti Aviation yang didirikan pada tahun 2004 untuk penerbangan berjadwal dan charter. Pada awal beroperasi, Susi air hanya memiliki 2 buah pesawat. Maskapai penerbangan ini didirikan oleh Ibu Susi Pudjiastuti (Menteri Kelautan dan Perikanan RI) dan Cristian Von

Strombeck pada bulan desember 2004 dengan tujuan untuk mengantar muatan perusahaan perikanan miliknya.

Kemudian ketika bencana gempa dan tsunami melanda sebagian besar wilayah Sumatera, dua pesawatnya dipesan untuk mengirimkan bantuan ke daerah-daerah bencana. Sejak saat itu, 2 pesawat tersebut disimpan dan dioperasikan di Medan. Yang awalnya Susi Air beroperasi untuk memberikan penerbangan charter, kemudian pada tahun 2006 Susi Air mulai mengembangkan penerbangan yang dijadwalkan dengan rute berbasis di Medan.

Maskapai penerbangan Susi Air melakukan penerbangan perdana di Masamba pada tanggal 18 Januari 2016. Pesawat tersebut mampu menampung penumpang sebanyak 12 orang. Susi Air melakukan penerbangan sebanyak 3 kali dalam satu minggu.

Tabel 4.1 Jadwal penerbangan Susi Air Masamba

Hari	Rute Penerbangan	Waktu
Senin	MXB-RAMPI	08.00-08.25
	RAMPI-MXB	08.35-09.00
	MXB-SEKO	09.15-09.40
	SEKO-MXB	09.50-10.10
Rabu	MXB-RAMPI	08.00-08.25
	RAMPI-MXB	08.35-09.00
	MXB-SEKO	09.15-09.40
	SEKO-MXB	09.50-10.10
Jum'at	MXB-RAMPI	08.00-08.25
	RAMPI-MXB	08.35-09.00
	MXB-SEKO	09.15-09.40
	SEKO-MXB	09.50-10.10

Sumber : Susi Air Masamba

Adapun syarat dan ketentuan Susi Air yaitu sebagai berikut :

- a. Ketentuan pemesanan tiket dan penerbangan Susi Air tercantum pada system reservasi kami secara online.
- b. Bukti pesanan tiket wajib dibawa, dengan dilengkapi kartu identitas diri (KTP/ Pasport/ Id Card) guna keperluan proses pemeriksaan di bandara/ check-in counter/ bea cukai dan imigrasi, kami hanya akan menerima penumpang yang menunjukkan kartu identitas dan nama penumpang harus sesuai dengan yang tercantum pada tiket elektronik.
- c. Check-in, counter dibuka 2 (dua) jam sebelum keberangkatan dan akan ditutup 30 (tiga puluh) menit sebelum keberangkatan. Susi Air tidak akan menunggu penumpang yang datang terlambat. Penumpang yang datang terlambat tidak akan diterima dan dengan demikian akan kehilangan hak atas kursi yang telah dipesan tanpa pengembalian uang secara cuma-cuma.
- d. Anak-anak berusia 2 sampai dengan 12 tahun diharuskan untuk duduk sendiri, sedangkan untuk anak-anak diusia dibawah 2 tahun dipangku oleh orang tuanya. Tiket anak-anak tersebut harus dibelikan untuk yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Susi Air.
- e. Setiap perubahan berupa penundaan, ganti nama, dan pembatalan tiket akan dikenakan biaya sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Susi Air.

Adapun peraturan Bagasi atau Barang Bawaan Penumpang Susi Air yaitu sebagai berikut :

- a. Setiap penumpang di izinkan untuk membawa barang bawaan kedalam kabin penumpang atau kedalam pesawat satu buah tas dengan ukuran maksimum 30cm x 15 cm x 10 cm dan berat maksimum 6 (enam) kg. barang yang

menurut kami berlebih ukuran atau berat atau bersifat mengganggu tidak akan dibolehkan memasuki kabin penumpang.

- b. Susi Air membebaskan setiap penumpang termasuk anak-anak berusia 2 tahun ke atas, atau biaya bagasi dengan berat maksimum 10 kg per penumpang.
- c. Papan selancar, kereta bayi, kereta lipat, kursi dorong, kursi roda lipat serta tas golf tidak dapat dimasukkan kedalam bagasi, apabila dimasukkan Susi air akan dikenakan biaya sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Susi Air.

B. Pelayanan Tiket di Bandara Andi Djemma Masamba

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha yang bersifat produk dan jasa. Peranannya akan semakin besar dan penting. Pada sektor pemerintah, pelayanan tidaklah kalah pentingnya, bahkan perannya lebih besar, karena menyangkut kepentingan umum yaitu suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat. Pelayanan tiket pesawat dan jadwal penerbangan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh sektor pemerintahan yang tugaskan kepada setiap bandara yang ada di Indonesia. Namun mengenai pelayanan tiket dan jadwal penerbangan bukanlah pihak Bandara yang terjun langsung dalam memberikan pelayanan tersebut tetapi mereka bekerja sama dengan pihak swasta.

Pelayanan tiket pesawat ialah proses penjualan tiket pesawat yang dilakukan oleh pihak swasta dan bekerja sama dengan pemerintah. Proses pelayanan tiket mulai dari pembelian tiket sampai diterbitkannya tiket tersebut. Pelayanan tiket dapat dilakukan secara langsung, online, dan melalui telepon.

Menurut UU No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, bahwa tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara. Adapun kegiatan yang dilakukan antara lain :

1. Akses dalam pelayanan tiket di Bandara Andi Djemma Masamba

Pelayanan yang diberikan oleh pihak susi air dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, dan tempat penyediaan pelayanan tiket dapat dijangkau oleh masyarakat. Akses merupakan peluang seseorang dalam menikmati sumber daya yang ada. Untuk memudahkan masyarakat pelayanan tiket dapat melalui internet, telepon, atau secara langsung. Untuk mengetahui seperti apa kemudahan akses dalam mendapatkan tiket pesawat, dapat dilihat dari hasil wawancara dengan bagian pelayanan tiket pesawat Susi Air Bandara Andi Djemma Masamba

“...pemesanan tiket susi air di masamba bisa melalui telepon dan bisa juga datang langsung di loket susi air masamba. Untuk pelayanan secara online belum diterapkan karena masyarakat kebanyakan melalui telepon dan datang langsung di loket susi air masamba...” (Hasil wawancara dengan A.N 17/03/2017)

Berdasarkan penjelasan informan di atas dapat diketahui bahwa, pihak susi air belum memberlakukan pembelian tiket secara online dan masyarakat luwu utara yang ingin membeli tiket pesawat mereka bisa dapatkan hanya melalui telepon atau datang langsung di loket pelayanan tiket susi air. Senada dengan penjelasan salah satu pengguna jasa penerbangan susi air masamba yaitu sebagai berikut :

“...kalau saya dek mendaftar melalui telepon, saya ambil nomor telepon susi air kemudian saya hubungi untuk daftar tiket untuk pemberangkatan tanggal 24 Maret 2017....”(Hasil wawancara dengan M.A 24/03/2017)

“...kalau saya dek, datang langsung di bandara andi djemma masamba untuk memesan tiket pesawat...”(Hasil wawancara dengan S.R 24/03/2017)

Berdasarkan penjelasan informan diatas dapat diketahui bahwa, pihak Susi Air selain menerima pemesanan tiket secara langsung juga menerima pemesanan melalui telepon. Sehingga masyarakat dapat memesan tiket dengan cara komunikasi dengan pihak susi air melalui telepon genggam maupun komunikasi secara langsung yakni dengan datang langsung di loket Susi Air bandara Andi Djemma Masamba.

2. Etika Pelayanan Tiket di Bandara Andi Djemma

Etika dalam pelayanan publik merupakan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani sekaligus keberhasilan organisasi pelayanan publik itu sendiri. Etika harus diperhatikan dalam setiap pelayanan publik mulai dari penyusunan kebijakan, desain struktur organisasi pelayanan sampai pada manajemen pelayanan untuk mrncapai tujuan akhir dari pelayanan tersebut

Kedisiplinan, kesopanan , dan keramahan menurut KepMenPAN No. 63 tahun 2003 mengatakan bahwa Kedisiplinan, kesopanan , dan keramahan yaitu Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Seorang pelayan baik itu instansi pemerintah maupun swasta harus disiplin,ramah,dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengetahui seperti apa kemudahan akses dalam mendapatkan tiket pesawat, dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pengguna jasa penerbangan Susi Air di Bandara Andi Djemma Masamba :

“...untuk kedisiplinan di susi air masih kurang disiplin dek, kalau dilihat dari waktu pelayanannya, pelayanan mereka buka dari jam 08.00- 16.00 Wita, tetapi biasanya dia menerima pemesanan tiket lewat dari jam tersebut dek, tetapi untuk keramahan dan kesopanan, mereka sudah memberikan hal tersebut kepada setiap calon penumpang...” (Hasil wawancara dengan S.R 24/03/2017)

Berdasarkan penjelasan informan diatas dapat diketahui bahwa, pihak Susi Air menegnai kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan masih kurang, dan untuk mengenai kesopanan dan keramahannya pihak susi air sudah menerapkan hal tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan dan hasil wawancara diatas peneliti dapat mengemukakan bahwa kemudahan akses untuk pesenan tiket pesawat susi air dapat melalui telepon dan atau datang langsung di loket pelayanan tiket. Untuk pelayanan tiket melalui online mereka belum menerapkan karena kebanyakan masyarakat lebih memilih untuk datang langsung atau menghubungi pihak susi air. Sedangkan mengenai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, untuk masalah kedisiplinan pihak susi air belum menerapkannya secara maksimal,tetapi mengenai kesopanan, dan keramahan mereka telah menerapkan hal tersebut dalam memberikan pelayanan.

C. Jadwal Penerbangan di Bandara Andi Djemma

Jadwal penerbangan yang dimaksud yaitu adanya papan informasi mengenai kedatangan dan pemberangkatan pesawat di setiap bandara. Jadwal penerbangan bertujuan agar calon penumpang dapat mengetahui waktu dan kapan mulai dari kapan mereka melakukan check-in,sampai mereka diberangkatkan. Selain itu papan informasi tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah status

penerbangan sesuai dengan jadwal atau tidak. Adapun hasil wawancara dengan salah satu staff di bandara Andi Djemma Masamba yaitu sebagai berikut :

“....untuk sementara waktu karna kita masih dalam tahap renovasi jadi untuk papan informasi seperti televisi belum ada kita masih Belt sebagai tanda akan ada pemberangkatan atau kedatangan pesawat...” (Hasil Wawancara dengan N.Y 20/03/2016)

1. Kepastian Waktu dalam Menjadwalkan Penerbangan di Bandara Andi Djemma Masamba

Kepastian waktu dalam pelayanan merupakan ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan. Kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan yang maksud yaitu mulai dilengkapinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas. Oleh sebab itu kepastian waktu merupakan salah satu inti dari pelayanan. Kepastian waktu merupakan suatu kewajiban bagi setiap instansi sehingga dapat tercipta pelayanan yang efektif dan efisien. Kepastian waktu akan menciptakan keselarasan antara konsumen dan pihak susi air mengenai jadwal peerbangan di bandar udara andi djemma masamba.

Kepastian waktu mengenai jadwal penerbangan, pihak susi air bandara andi djemma masamba yang bertugas mengatur jadwal penerbangan. Hasil wawancara dengan pihak susi air yang melayani pemesanan tiket dan jadwal penerbangan :

”....bagi yang sudah mengambil tiket kami akan menghubunginya paling lambat dua hari atau satu hari sebelum pemberangkatan untuk mengingatkan jadwal pemberangkatannya....” (Hasil wawancara dengan A.N, 17/03/2017).

Berdasarkan penjelasan oleh informan diatas, dapat diketahui bahwa kepastian waktu dalam menjadwalkan penerbangan bagi masyarakat yang telah membeli tiket adalah dengan menginformasikan kepada masyarakat yang telah membeli tiket untuk memastikan apakah mereka jadi berangkat atau tidak dan untuk mengingatkan mereka mengenai jadwal pemberangkatan mereka. Senada dengan apa yang disampaikan oleh masyarakat yang sekaligus pengguna jasa penerbangan susi air bandara andi djemma masamba:

“...saya dihubungi pihak bandara dua hari sebelum jadwal penerbangan. Dia tanya saya, apakah saya jadi berangkat atau tidak, dia juga mengingatkan saya tentang jadwal pemberangkatan saya....” (Hasil wawancara dengan B.N 17/03/2017)

Berdasarkan penjelasan oleh informan diatas, dapat diketahui bahwa pihak susi air mengenai jadwal penerbangan di bandara andi djemma masamba melakukan komunikasi dengan pengguna jasa penerbangan yang mengenai jadwal penerbangan mereka. Mengenai waktu penerbangan di bandara andi djemma masamba, bahwa berdasarkan hasil wawancara dengan staf pelayanan tiket dan jadwal penerbangan susi air yaitu:

“...untuk waktu penerbangan kami pihak susi air belum bisa memastikan jamnya mbak. Karna kita akan melakukan penerbangan berdasarkan cuaca mbak. Ketika waktu penerbangan yang telah kita tentukan dan keadaan cuaca pada waktu itu juga baik maka akan tepat waktu, namun jika cuaca pada waktu yang telah kita tentukan buruk maka waktu penerbangan akan diundur dari waktu sebelumnya dan kami akan menginformasikan kepada pengguna jasa penerbangan”(Hasil wawancara dengan A.N 17/03/2017)

Berdasarkan penjelasan oleh informan diatas, dapat diketahui bahwa mengenai waktu penerbangan, pihak susi air tidak menetapkan waktu penerbangan, karena penerbangan dapat dilakukan berdasarkan cuaca.

Tanggung jawab yang dimaksud yaitu adanya ganti rugi oleh pihak susi air apabila terjadi kerusakan,kehilangan atau tertukarnya barang serta adanya tanggung jawab terhadap penumpang. Untuk mengetahui seperti apa tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak susi air bandara andi djemma masamba dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pihak pelayanan tiket dan jadwal penerbangan pesawat susi air, mengatakan bahwa :

“....kami bertanggung jawab terhadap penumpang yang telah melakukan chek-in dan chek-in dibuka 2 jam sebelum keberangkatan dan akan ditutup 30 menit sebelum keberangkatan dan kami tidak bertanggung jawab terhadap penumpang yang datangnya terlambat. Bagi penumpang yang datangnya terlambat tiketnya dianggap hangus dan tidak ada pengembalian uang dari pihak susi air....”(hasil wawancara dengan A.N 17/03/2017).

Berdasarkan penjelasan informan diatas dapat, diketahui bahwa mengenai tanggung jawab terhadap penumpang, pihak susi air bertanggung jawab mulai dari chek-in di buka sampai chek-in ditutup sebelum keberangkatan pesawat dan tidak ada pengembalian uang. Kemudian tanggung jawab mengenai barang,maka dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan pihak susi air bandara andi djemma masamba, yang mengatakan bahwa :

“....mengenai barang penumpang yang masuk dibagasi susi air kami bertanggung jawab apabila barang tersebut rusak,hilang atau tertukar, sedangkan barang yang masuk dikabin kami tidak bertanggung jawab apabila hilang, rusak,ataupun tertukarnya barang tersebut...”. (Hasil wawancara dengan A.N 17/03/2017).

Berdasarkan penjelasan informan diatas dapat diketahui bahwa, pihak susi air bertanggung jawab terhadap barang yang ada di bagasi dan mereka tidak bertanggung jawab bertahadap barang yang berada dikabin.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan dan hasil wawancara diatas peneliti dapat mengemukakan bahwa kepastian waktu penerbangan tidak dapat ditetapkan berdasarkan waktu yang tertera ditiket tetapi berdasarkan cuaca

dan pihak bandara tidak melakukan ganti rugi sesuai dengan penjelasan pasal 2 Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Sedangkan tanggung jawab pihak susi air mengenai penumpang yang terlambat, bahwa pihak susi air tidak bertanggung jawab terhadap penumpang yang terlambat. Sedangkan mengenai barang penumpang, pihak susi air tidak bertanggung jawab terhadap barang penumpang yang dititip dibagasi dan barang penumpang yang berada dikabin.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Akses Pelayanan Tiket di Bandara Andi Djemma Masamba

Akses dalam pelayanan tiket di Bandara Andi Djemma Masambadapat dilakukan dengan datang langsung di loket pelyanan tiket pesawat Susi Air di Bandara Andi Djemma Masamba atau menelpon pihak Susi Air. Untuk mengenai pelayanan tiket secara online pihak susi air menerapkan pelayanan tiket dengan sistem online dengan alasan bahwa masih banyak masyarakat yang belum paham tentang tata cara pemesanan tkt online dan jangan sampai ada seseorang memanfaatkan tiket online tersebut untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan menipu masyarakat dengan menjual tiket dengan harga yang sangat mahal.

Kemudahan akses menurut peraturan KepMenPAN Nomor 63 Tahun 2003 bahwa kemudahan akses yaitu Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Artinya bahwa tempat dan lokasi pengambilan tiket mudah dijangkau oleh masyarakat dan tempat dan nyaman serta harus memanfaatkan teknologi. Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat menarik

kesimpulan bahwa mengenai tempat pelayanan tiket sangat mudah dijangkau oleh masyarakat karena letak Bandara Andi Djemma berada dipusat kota Masamba dan metode pemesanan tiket yang berbelit-belit dan bagi masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kota masamba dapat memesan tiket melalui telepon. Namun, pihak Susi Air belum memaksimalkan penggunaan teknologi, yang dimana penggunaan teknologi dikalangan masyarakat saat ini sangat berkembang pesat. Pihak Susi air belum membuka pelayanan tiket secara online.

Secara garis besar, dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses pelayanan tiket pesawat Susi Air di Bandara Andi Djemma Masamba belum dapat dikatakan maksimal berdasarakan peraturan KepMenPAN nomor 63 tahun 2003 mengenai kemudahan akses

2. Etika dalam pelayanan tiket di Bandara Andi Djemma Masamba

Etika dalam pelayanan Tiket Susi Air di Bandara Andi Djemma Masamba belum dapat dikatakan baik. Etika yang dimaksud yaitu mengenai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Mengenai kedisiplinan, pihak susi air belum menerapkannya secara maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dilapangan, peneliti menyimpulkan bahwa pihak susi air masih menerima pelayanan tiket meski waktu pelayanan sudah tutup dan merupakan salah satu kebiasaan pihak Susi Air. Sedangkan untuk kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan sudah diterapkan dengan baik.

Bertens (2000) dalam Budi Utomo blog menggambarkan konsep etika dengan beberapa arti, salah satu diantaranya dan biasa digunakan orang adalah kebiasaan. Artinya bahwa etika itu berdasarkan kebiasaan yang turun temurun. Sehingga berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa mengenai kedisiplinan

pelayanan tiket pesawat Susi Air di bandara Andi Djemma sesuai dengan teori Bertens yang dimana pihak susi air sudah memiliki kebiasaan untuk tidak disiplin waktu.

Menurut Moenir (1990) dalam Budi Utomo blog kedisiplinan adalah sikap yang mencerminkan ketaatan terhadap aturan. Sedangkan menurut Nitisemito (1999) dalam Budi Utomo blog bahwa kedisiplinan merupakan suatu sikap, perilaku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan organisasi baik itu tertulis maupun tidak tertulis. Dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap aturan organisasi baik itu tertulis maupun tidak tertulis harus di patuhi.

Teori tersebut menjelaskan bahwa kedisiplinan di pelayanan Susi Air di Bandara Andi Djemma Masamba belum mencapai kata maksimal. Hal tersebut dikarenakan bahwa pihak Susi Air belum sepenuhnya mematuhi peraturan yang ada di Susi Air meskipun tidak tertulis. Hal tersebut dilihat dari waktu pelayanan tiket, meskipun waktu pelayanan sudah tutup namun pihak susi air terkadang menerima pembelian tiket.

3. Kepastian Waktu dalam Menjadwalkan Penerbangan di Bandara Andi Djemma Masamba

kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa faktor salah satunya yaitu kepastian waktu. Menurut peraturan KepMenPAN nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa kepastian waktu yaitu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan peraturan KepMenPAN nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik tentang kepastian waktu

mengenai jadwal penerbangan pesawat apakah sesuai dengan jadwal yang tercantum atau tidak. Mengenai jadwal penerbangan di bandara andi djemma masamba di tentukan oleh cuaca. Jadwal penerbangan akan sesuai dengan tiket apabila cuacanya mendukung. Pihak bandara akan memberikan informasi kepada setiap calon penumpang apabila jadwal penerbangan tidak sesuai dengan yang tertera di tiket.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bandara Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara mengenai manajemen pelayanan di Bandara Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara maka dari itu, peneliti dapat menyimpulkan dari hasil penelitian yaitu :

1. Akses Pelayanan Tiket di Bandara Andi Djemma Masamba

Akses dalam pelayanan tiket di Bandara Andi Djemma Masambadapat dilakukan dengan datang langsung di loket pelayanan tiket pesawat Susi Air di Bandara Andi Djemma Masamba atau menelpon pihak Susi Air. Untuk mengenai pelayanan tiket secara online pihak susi air menerapkan pelayanan tiket dengan sistem online dengan alasan bahwa masih banyak masyarakat yang belum paham tentang tata cara pemesanan tiket online dan jangan sampai ada seseorang memanfaatkan tiket online tersebut untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan menipu masyarakat dengan menjual tiket dengan harga yang sangat mahal.

2. Etika dalam pelayanan tiket di Bandara Andi Djemma Masamba

Etika dalam pelayanan Tiket Susi Air di Bandara Andi Djemma Masamba belum dapat dikatakan baik. Etika yang dimaksud yaitu mengenai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Mengenai kedisiplinan, pihak susi air belum menerapkannya secara maksimal. Sedangkan untuk kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan sudah diterapkan dengan baik.

3. Kepastian Waktu dalam Menjadwalkan 47 u mengenai jadwal penerbangan pesawat apakah sesuai dengan jadwal yang tercantum atau tidak. Mengenai

jadwal penerbangan di bandara andi djemma masamba di tentukan oleh cuaca. Jadwal penerbangan akan sesuai dengan tiket apabila cuacanya mendukung. Pihak bandara akan memberikan informasi kepada setiap calon penumpang apabila jadwal penerbangan tidak sesuai dengan yang tertera di tiket.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bandara Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara mengenai manajemen pelayanan di Bandara Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara maka dari itu, peneliti menyarankan :

1. Pihak bandara andi djemma masamba sebaiknya menerapkan pelayanan secara online dan melakukan sosialisasi tentang tatacara pembelian tiket secara online.
2. Pihak susi air lebih meningkatkan lagi kedisiplinan dalam meberikan pelayanan di masyarakat dan menaati aturan yang berlaku di Susi Air Masamba.
3. Pihak Bandara Andi Djemma Masamba dan Susi Air sebaiknya membuat struktur lembaga sehingga masyarakat yang mengunjungi kedua tempat tersebut dapat melihat secara langsung jabatan setiap orang yang ditugaskan di bandara tanpa harus mencari informasi ditempat lain.
4. Meningkatkan fasilitas Bandara Andi Djemma Masamba agar masyarakat yang berkunjung di bandara dapat merasakan kenyamanan pada saat berada di Bandara Andi Djemma Masamba.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bandara Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara mengenai manajemen pelayanan di Bandara Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara maka dari itu, peneliti dapat menyimpulkan dari hasil penelitian yaitu :

1. Akses Pelayanan Tiket di Bandara Andi Djemma Masamba

Akses dalam pelayanan tiket di Bandara Andi Djemma Masambadapat dilakukan dengan datang langsung di loket pelyanan tiket pesawat Susi Air di Bandara Andi Djemma Masamba atau menelpon pihak Susi Air. Untuk mengenai pelayanan tiket secara online pihak susi air menerapkan pelayanan tiket dengan sistem online dengan alasan bahwa masih banyak masyarakat yang belum paham tentang tata cara pemesanan tket online dan jangan sampai ada seseorang memanfaatkan tiket online tersebut untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan menipu masyarakat dengan menjual tiket dengan harga yang sangat mahal.

2. Etika dalam pelayanan tiket di Bandara Andi Djemma Masamba

Etika dalam pelayanan Tiket Susi Air di Bandara Andi Djemma Masamba belum dapat dikatakan baik. Etika yang dimaksud yaitu mengenai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Mengenai kedisiplinan, pihak susi air belum menerapkannya secara

maksimal. Sedangkan untuk kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan sudah diterapkan dengan baik. 50

3. Kepastian Waktu dalam Menjadwalkan waktu mengenai jadwal penerbangan pesawat apakah sesuai dengan jadwal yang tercantum atau tidak. Mengenai jadwal penerbangan di bandara andi djemma masamba di tentukan oleh cuaca. Jadwal penerbangan akan sesuai dengan tiket apabila cuacanya mendukung. Pihak bandara akan memberikan informasi kepada setiap calon penumpang apabila jadwal penerbangan tidak sesuai dengan yang tertera di tiket.

4. Faktor Cuaca

Peran cuaca dalam penerbangan sangat besar. Cuaca buruk dapat berdampak pada operasional penerbangan. Informasi mengenai kondisi cuaca dalam rute penerbangan sangatlah penting bagi para penerbang untuk mengantisipasi terjadinya kecelakaan maupun kondisi lain terkait dengan cuaca.

5. Fasilitas Bandara Andi Djemma Masamba

Terminal di lengkapi dengan beberapa fasilitas lainnya seperti papan informasi mengenai jadwal penerbangan dan kedatangan pesawat. Namun Bandara Andi Djemma Masamba belum memenuhi kebutuhan tersebut, sehingga masyarakat yang ingin mengetahui waktu penerbangan harus melalui loket pembelian tiket pesawat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bandara Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara mengenai manajemen pelayanan di Bandara Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara maka dari itu, peneliti menyarankan :

1. Pihak Bandara Andi Djemma Masamba sebaiknya menerapkan pelayanan secara online dan melakukan sosialisasi tentang tatacara pembelian tiket secara online.
2. Pihak susi air lebih meningkatkan lagi kedisiplinan dalam meberikan pelayanan di masyarakat dan menaati aturan yang berlaku di Susi Air Masamba.
3. Pihak Bandara Andi Djemma Masamba dan Susi Air sebaiknya membuat struktur lembaga sehingga masyarakat yang mengunjungi kedua tempat tersebut dapat melihat secara langsung jabatan setiap orang yang ditugaskan di bandara tanpa harus mencari informasi ditempat lain.
4. Meningkatkan fasilitas Bandara Andi Djemma Masamba agar masyarakat yang berkunjung di bandara dapat merasakan kenyamanan pada saat berada di Bandara Andi Djemma Masamba.



RIWAYAT HIDUP



Nilam Cahya. Lahir di Laba Tanggal 25 Februari 1995, Anak ke Satu dari pasangan Jawali dan Hasna. Pendidikan mulai pada Tahun 2001 di Sekolah Dasar Negeri 095 Lebannu Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara Pada Tahun 2007. Kemudian Pada Tahun Yang Sama Penulis Melanjutkan Pendidikan Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 01 Masamba Dan Lulus Pada Tahun 2010. Kemudian Penulis Melanjutkan Lagi Di Sekolah Menengah Atas Negeri 02 Masamba Dan Lulus Pada Tahun 2013. Setelah Lulus Penulis Terdaftar Sebagai Mahasiswa Angkatan 2013 Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIPOL) Di Universitas Muhammadiyah Makassar Program Strata Satu (S1). Adapun pengalaman organisasi penulis yaitu :

1. Penulis bergabung di Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara (HUMANIERA) periode 2015-2016 sebagai departemen bidang pemberdayaan masyarakat.
2. Penulis bergabung di Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara (HUMANIERA) periode 2016-2017 sebagai ketua bidang Kajian Ilmu Administrasi Negara.
3. Penulis bergabung di Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara periode 2017-2018 sebagai Badan Pemeriksa dan Pengawan Keuangan (BPPK) HUMANIERA