# ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN

**Normajatun, Abdul Haliq**
FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB Banjarmasin
Email: normajatun63@gmail.com

***Abstract***

*This study aimed to find out the description: the quality of public services in the Syamsudin Noor airport, Banjarmasin and International factors that can provide community satisfaction on quality public services at the Syamsuddin Noor Airport Banjarmasin. Research methods using method survey with quantitative approach. The population was prospective passenger aircraft were waiting for departure at the Syamsuddin Noor Airport Banjarmasin. The design of data collecti the technique of Importance Performance Analysis (IPA). The results showed the quality of public services in the Syamsudin Noor Airport in Banjarmasin categories either. Then the factors of the quality public services that can provide satisfaction of society described in diagram cartesius. From the diagram, there are two important, part deserving attention in handling, i.e. the factors contained in the quadrants A, which in this quadrant needs to get top priority for repairs in the future. Besides the factors contained in quadrant B that should have retained its performance going forward.*

***Keywords*****:** *customer satisfaction, public service, international airport*

## PENDAHULUAN

PT. Angkasa Pura I (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), salah satu tugasnya adalah penyedia jasa dan pengelola Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin. Sebagai Bandar Udara internasional, Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin tergolong cukup sibuk dan merupakan embarkasi haji untuk wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah. Hal ini berdampak pada semakin meningkatnya pergerakan arus pesawat, penumpang, barang, dan pos di terminal domestik maupun internasional. Peranan Bandar Udara Syamsudin Noor dalam sistem transportasi nasional dan internasional menjadi semakin penting sebagai pintu masuk utama pelaku bisnis, investor asing, wisatawan mancanegara, dan tenaga kerja Indonesia maupun barang-barang ekspor dari dan menuju kawasan Kalimantan Selatan, sehingga mengharuskan PT Angkasa Pura I (Persero) semakin meningkatkan mutu pelayanan di bidang jasa transportasi udara.

Sampai dengan akhir tahun 2017 terdapat kecenderungan yang menunjukkan bahwa pengguna sarana transportasi umum udara menjadi semakin meningkat. Sebagai penyedia jasa dan pengelola Bandar Udara Syamsudin Noor, pihak PT. Angkasa Pura I (Persero) dituntut tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas, infra struktur di bandar udara tetapi juga memperbaiki kualitas jasanya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari penumpang pesawat terbang di Bandar Udara Syamsudin Noor, termasuk keamanan penumpang dan keamanan bandara, sehingga para pengguna jasa merasa terpuaskan terhadap jasa yang ditawarkan PT. Angkasa Pura I (Persero).

Sviokla (Lupiyoadi dan Hamdani, 2011:167), berpendapat bahwa salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan

perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, kualitas layanan prima harus diberikan oleh maskapai penerbangan. Ini karena kualitas layanan biasanya dianggap sebagai anteseden dari kepuasan pelanggan (Cronin, Brady & Hult, 2000; Cronin & Taylor, 1992) dalam Gambo (2016). Oleh karena itu, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah kunci keberhasilan dan kelangsungan hidup setiap organisasi layanan (Adeola dan Adebiyi, 2014) dalam Gambo (2016).

Berkaitan dengan pelayanan publik di Bandara, berdasarkan wawancara dengan tiga orang penumpang yang sering bepergian menggunakan jasa angkutan udara, mereka mengeluhkan beberapa hal seperti troyler yang kurang, menunggu barang bawaan mereka yang cukup lama, lokasi parkir mobil yang tidak memadai, penghijauan, toylet yang kurang bersih, strapping dan wrapping yang memaksa calon penumpang dan kadang-kadang diminta membayar. Hal ini mengindikasikan pelayanan di Bandar Udara Syamsudin Noor terdapat masalah yang berkenaan dengan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran. Menurut Tjiptono (2011:294), "terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik begi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-word*) yang menguntungkan bagi perusahaan". Douglas & Zambellis (2011) dalam Adeniran & Adekunle (2016) mengklaim bahwa ukuran utama penilaian operasi bandara adalah pendapat penumpang, oleh karena itu sangat penting untuk menganalisis harapan dan persepsi penumpang sehubungan dengan Bandara

Penelitian kepuasan penumpang terhadap pelayanan publik di Bandara Syamsudin Noor sepengetahuan peneliti belum nampak banyak dilakukan. Padahal tingkat kepuasan penumpang dapat dijadikan ukuran kinerja Manajemen Bandar Udara. Oleh karenanya penelitian ini dipandang penting untuk dilakukan untuk ranah analisis pelayanan publik di Bandar Udara.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan terjemahan dari kata *S-E-R-V-I-C-E* yang diartikan oleh Barata (2010:20) sebagai : *Self awareness* (menanamkan pelayanan dengan benar), *Enthusiasm* (pelayanan dengan penuh gairah), *Reform* (memperbaiki kinerja pelayanan), *Value* (pelayanan dengan nilai tambah), *Impressive* (berpenampilan menarik), *Care* (perhatian/kepedulian), *Evaliation* (mengevaluasi pelayanan).

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di dareah dan lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundanga-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2013, 5).

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrastif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Pasal 5 ayat (1) UU Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

### Konsep Kepuasan Pelanggan

Wilson (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2012:311) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal

sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kotler dan Keller (2011:138) mendefinisikan "kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan dengan kinerja yang dirasakan atau diterima".

Sekarang kata kepuasan digunakan secara luas di antara pelanggan dan juga konsumen untuk menggambarkan kepuasan kebutuhan dan penciptaan nilai mereka. Dalam berbagai definisi kepuasan, itu menentukan bahwa ini adalah faktor yang tak terpisahkan yang ingin diperoleh perusahaan dari konsumen untuk bertahan di pasar (Danish, et.al 2018).

Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa (Zethaml dan Bitner (1996) dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2011:192). Pengukuran kepuasan pelanggan dalam bidang jasa, salah satu konsep yang sudah mendunia adalah dengan indeks kepuasan pelanggan menggunakan model SERVQUAL dari Parasuraman, et al (1988) dalam Tjiptono & Chandra (2012:174-175). Dengan model ini dilakukan pengukuran terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*) : berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) : kesediaan penyedia jasa untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan segera.
3. Kepastian (*assurance*) : kemampuan penyedia jasa untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.
4. Empati (*emphaty*) : penyedia jasa memahami kebutuhan pelanggannya serta memberikan perhatian personal kepada pelanggannya.
5. Berwujud (*tangible*) : berkenaan dengan penampilan pisik penyedia jasa seperti fasilitas layanan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi.

## METODE PENELITIAN

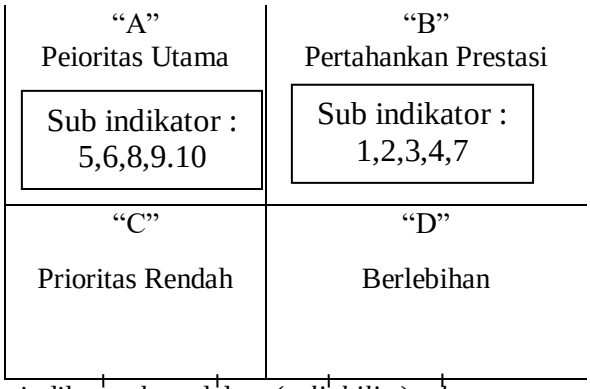
Penelitian ini menggunakan metode survei. Metode ini adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Karlenger (1973) dalam Sugiyono (2017:7). Pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh calon penumpang pesawat terbang yang sedang menunggu keberangkatan di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Sampel diambil berpedoman pada pendapat yang dikemukakan oleh Malhotra (2009:103) yaitu besarnya jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara mengalikan empat atau lima dengan banyaknya item-item variabel yang diamati/diobservasi. Berdasarkan pedoman tersebut, karena jumlah item penelitian sebanyak 20 maka 5 dikalikan 20. Sehingga sampel yang dijadikan responden dalam penelitin ini sebanyak 100 orang.

Selanjutnya untuk menyebarkan angket kepada 100 responden, peneliti menggunakan teknik *Incidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan (Sugiyono, 2012:96), yaitu calon penumpang yang sedang menunggu di bandara yang bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data. Analisis data menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (John A Martila dan Jon C James dalam Soepranto 2011:239-343). Teknik ini menggunakan Gap Analysis yaitu membandingkan tingkat kualitas pelayanan publik bandar udara menurut kepentingan atau harapan masyarakat (Y) dengan tingkat kualitas/pelaksanaan pelayanan publik bandar udara sesuai kenyataan (X), dengan menggunakan diagram Cartecius.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Kualitas Pelayanan Publik di Bandar Udara di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin didasarkan pada indikator-




indikator keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Masing-masing indikator tersebut mempunyai dua sub indikator, yang keseluruhannya berjumlah 10 sub indikator dan setiap sub indikator mewakili satu item pertanyaan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing tentang pelayanan yang diterimanya.

Kualitas pelayanan publik dilihat dari aspek pengetahuan dan kecakapan yang dimiiki Petugas, kejelasan dalam memberikan keterangan, sikap petugas sopan dan ramah tamah serta selalu siap menolong, kebenaran informasi yang disampaikan pihak Bandara, dan pihak Bandara tidak membeda bedakan di dalam memberikan pelayanan, adalah termasuk dalam katagori sangat baik. Sedangkan kualitas pelayana dilihat dari aspek kemampuan pihak Bandara untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, kemampuan pihak Bandara cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan calon penumpang, tanggung jawab pihak Bandara terhadap keamanan dan kenyamanan calon penumpang di bandara, Kebersihan dan kerapian seluruh ruangan di bandara Penataan interior dan eksterior di bandara, adalah termasuk dalam katagori baik. Secara keseluruhan kualitas pelayanan publik di bandara Syamsudin Noor Banjarmasin termasuk dalam katagori baik.

**2. Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin**

Dari hasil perhitungan rata-rata penilaian pelaksanaan dan penilaian kepentingan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dapat diketahui faktor-faktor yang masuk pada kuadran A, B, C, atau D. Lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram cartesius sebagai berikut :

Y
Pelaksanaan / Kepuasan X

Berdasarkan perhitungan rata-rata dan penyajian dalam bentuk diagran *cartesius* seperti di atas maka dapat diketahui faktor-faktor yang dapat memberikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Bandara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin.

**1. Kuadran A**

Menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan. Keberadaan faktor-faktor dalam kuadran ini *dinilai sangat penting, tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan.*

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A adalah :

- Kemampuan pihak Bandara untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul
- Kemampuan pihak Bandara cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan calon penumpang.
- Tanggung jawab pihak Bandara terhadap keamanan dan kenyamanan calon penumpang di bandara.
- Kebersihan dan kerapian seluruh ruangan di bandara
- Penataan interior dan eksterior di bandara.

**2. Kuadran B**

Menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan. Pada umumnya faktor-

faktor yang berada dalam kuadran ini *kinerjanya / tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan.*

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B adalah :

- Pengetahuan dan kecakapan yang dimiiki Petugas .
- Kejelasan dalam memberikan keterangan.
- Sikap petugas sopan dan ramah tamah serta selalu siap menolong
- Kebenaran informasi yang disampaikan pihak Bandara.
- Pihak Bandara tidak membeda bedakan di dalam memberikan pelayanan.

**3. Kuadran C**

Menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin yang berada dalam kuadran ini *dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja*.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran C : tidak ditemukan dalam penelitian ini.

**4. Kuadran D**

Menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin yang berada dalam kuadran ini *dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya tetapi pelaksanaannya dilakukan sangat baik sehingga memuaskan pelanggan, tetapi kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan.*

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran D : tidak ditemukan dalam penelitian ini.

Selanjutnya apabila di lihat hasil rata-rata penilaian pelaksanaan sebesar 3,99 dan penilaian kepentingan secara keseluruhan adalah sebesar 4,76. Angka ini masuk dalam kuadran A. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik *dinilai sangat penting, tetapi kinerjanya masih tidak memuaskan masyarakat.* Oleh karena itu pelayanan publik secara keseluruhan (berdasarkan faktor-faktorr kepuasan masyarakat) di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin penanganannya menjadi prioritas utama.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dikemukakan pada bab terdahulu, dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari 10 sub-indikator kualitas pelayanan publik yang diteliti terdapat lima sub-indikator dengan katagori sangat baik, yaitu pengetahuan dan kecakapan yang dimiiki petugas, kejelasan dalam memberikan keterangan, sikap petugas sopan dan ramah tamah serta selalu siap menolong, kebenaran informasi yang disampaikan pihak Bandara, serta pihak Bandara tidak membeda bedakan di dalam memberikan pelayanan. Selain itu juga terdapat lima sub-indikator dengan katagori baik, yaitu : kemampuan pihak Bandara untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, kemampuan pihak Bandara cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan calon penumpang, tanggung jawab pihak Bandara terhadap keamanan dan kenyamanan calon penumpang di Bandara, kebersihan dan kerapian seluruh ruangan di Bandara, serta penataan interior dan eksterior di bandara.
2. Faktor-faktor kualitas pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat telah dijelaskan dalam diagram *cartesius*. Dari diagram tersebut terdapat dua bagian penting yang patut mendapatkan perhatian dalam penanganannya, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran A, dimana dalam kuadran ini perlu mendapatkan prioritas utama untuk perbaikan kedepannya. Disamping itu faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran B seharusnya kedepannya tetap dipertahankan kinerjanya.

## DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya, 2012, *Dasar-dasar*

*Pelayanan Prima*, Jakarta, PTElex Media Komputindo.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jakarta, Salemba Empat.

Malhotra, Nareh K, 2009, *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, tejemahan, Jakarta, PT. Index.

Ratminto dan Atek Septi Winarsih, 2013, *Manajemen Pelayanan ; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta, Pustaka Belajar.

Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung Alfabheta.

Tjiptono, Fandy, 2011, *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2, Yogyakarta, Penerbit Andi.

Tjiptono dan Chandra, 2012, *Service, Quality, dan Satisfaction*, Edisi 3, Yogyakarta, Penerbit Andi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Adeniran, James A. & Adekunle, Binuyo O., 2016, Is Service Quality a Correlate of Customer Satisfaction? Evidence from Nigerian Airports, *International Journal of Marketing Studies*; Vol. 8, No. 6; ISSN 1918-719X E-ISSN 1918-7203. Pp.128-140.

Danish, Rizwan Qaiser, Asad Afzal Humayon Hafiz Javaid Iqbal1, Shoaib Raza, Jawad Shahid, 2018, The Impact of Service Quality and Service Value on Customer Satisfaction through Customer bonding: Evidence From Telecommunication Sector, *Eoropean On Line Journal of Natural and Social Science*, Vol 7 no 1 (s) ISSN 1805-3602.pp.40-47.

Gambo, Musa Kasuar Kuka, 2016, Service quality and customer satisfaction among domestic air passenger in Nigeria, *International Journal of Business and Studies*, Vol.8 No.2 ISSN 1309-8047 (online).pp.32-49.