

# ANALISA TINGKAT PELAYANAN UMUM DI BANDAR UDARA SULTAN BABULLAH

Article history

Received

21 Oktober 2022

Received in revised form

5 November 2021

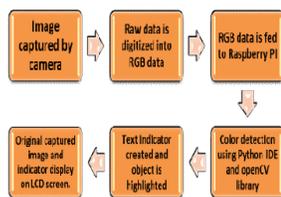
Accepted

18 November 2021

Muhammad Darwis, Muhammad Rizal  
Universitas Khairun, Ternate, Indonesia

\*Corresponding author  
fitro.darwis@yahoo.com

## Graphical abstract



## Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan di Bandara Sultan Babullah Ternate. Data primer dikumpulkan dengan teknik wawancara dengan penumpang dan pengunjung (konsumen) serta penyedia jasa (produsen) bandara serta observasi langsung (melakukan pengisian kuesioner), sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan, artikel dan standar operasional pelayanan. Data di uji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas dan dianalisis dengan menggunakan metode analisis mean. Hasil analisa data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan umum pada Bandara Sultan Babullah Ternate sudah cukup maksimal, hanya ada beberapa fasilitas pelayanan yang bermasalah, dimana penilaian negatif lebih dominan dari penilaian positifnya. Penilaian positif dari sisi pengguna jasa (konsumen) berupa "Kemudahan mencapai bandara" (mean 4,20), "Kesiapan petugas dalam melayani di pintu masuk pemeriksaan barang" (mean 3,78), "Kenyamanan diruang tunggu" (mean 3,70), "Keamanan bandara" (mean 3,64), "Ketersediaan sarana informasi keberangkatan dan kedatangan" (mean 3,64). Selanjutnya penilaian positif dari sisi Penyedia Jasa (Produsen) berupa "Keramahan petugas bandara" (mean 4,56), "Kebersihan, kerapian ruangan" (mean 4,62), "Kelengkapan tanda petunjuk informasi" (mean 4,52), "Kesiapan petugas dalam melayani di pintu masuk pemeriksaan barang" (mean 3,78), "Ketersediaan sarana informasi keberangkatan dan kedatangan" (mean 3,64). Sedangkan hasil penilaian negatif dari kedua sisi sama yaitu "Kenyamanan dan keteraturan sarana parkir" dan "Ketersediaan tempat duduk di ruang penjemputan. Untuk penilaian negatif (tidak valid) tidak ada nilai nya karena data yang tidak valid tidak di ikut sertakan dalam perhitungan Reliabel dan Analisis Mean. Jika di tinjau secara kelompok, kualitas pelayanan dari sisi Pengguna Jasa (Konsumen) dengan tingkat tertinggi antara lain "Assurance" (mean 3,58), "Empathy" (mean 3,56), "Tangibility" (mean 3,48), "Responsiveness" (mean 3,46), "Reliability" (mean 3,37) dan untuk sisi Penyedia Jasa (Produsen) yaitu "Assurance" (mean 4,38), "Empathy" (mean 4,30), "Responsiveness" (mean 4,29), "Reliability" (mean 4,21), dan "Tangibility" (mean 4,07).

*Kata kunci:* Bandara Sultan Babullah Ternate, Kualitas Pelayanan Umum, Service Quality.

The study was conducted at the airport sultan babullah ternate. Primary data are collected with interview techniques with passengers and visitors (consumers) and service providers (manufacturers) of airports and direct observations (doing questionnaire), while secondary data are obtained from reports, articles and service operational standards. Data was tested using validity and reliability tests and analyzed using mean analysis methods. Data analysis shows that the quality of public service at the airport babullah ternate is maximum enough, there are only a few problem service facilities, where negative assessments dominate his positive. Positive assessment of the service user's (consumer) side as "ease to the airport" (mean 4.20), "officer sign-up duty at the freight entrance. (mean 3.78), "airport security" (mean 3.70), "airport security" (mean 3.64), "availability of departures and arrivals information" (mean 3.64) follows the positive assessment of the provider's (manufacturers) side of "hospitality Airport officials" (mean 4.56), "cleanliness, tidiness" (mean 4.62). "Information sign" (mean 4.52), "officer's sign-off Serves at the entrance of a checkpoint" (mean 3.78), "the availability of departures and arrivals information" (mean 3.64). The negative assessments from both sides are "convenience and regularity of parking Spaces" and "availability Seats in the extraction room. For negative appraisal (no valid) no value It means that the data which is not valid is not included in the religious calculations and the mean analysis. In the group review, the quality of services from the side of the consumer services (consumer) has the highest levels of such things as "assurance" (mean 3.58), "Empathy" (mean 3.56), "Tangibility" (mean 3.48), "Responsiveness" (mean 3.46), The mean 3.37 and the producer's side of the provider (assurance). (mean 4.38), "Empathy" (mean 4.30), "Responsiveness" (mean 4.29), "Reliability" (mean 4.21), dan "ber-sertifikasi" (artinya 4.07).

*Keywords:* Sultan Babullah Airport Ternate, Public Service Quality, Service Quality.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Transportasi merupakan pelayanan di bidang jasa yang sangat berperan dalam aktifitas manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Salah satu pelayanan transportasi adalah jasa angkutan udara. Angkutan udara merupakan alat transportasi yang mempunyai kelebihan dalam hal ketepatan waktu dan waktu perjalanan menjadi relatif singkat untuk sampai ke tujuan yang diinginkan. Dan untuk kalangan masyarakat tertentu angkutan udara merupakan alternatif utama sebagai sarana penunjang dalam kehidupan sehari – hari.

Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Departemen Perhubungan Udara dan perusahaan *ground handling* harus bersinergi karena salah satu atau keduanya tidak melakukan pelayanan dengan baik maka kualitas layanan kepada penumpang menjadi jelek. Untuk menjadi bandar udara dengan tingkat pelayanan yang tinggi, Bandar udara Sultan Babullah selalu berusaha menyuguhkan layanan yang terbaik. Hal ini perlu dilakukan penelitian penumpang dan pengunjung (konsumen) dengan mengukur sampai sejauh mana kepuasan konsumen atas kualitas layanan yang diberikan bandar udara, juga sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pemerintah.

Namun saat ini ada perbedaan keadaan dengan yang sebelumnya, dimana saat ini di dunia sedang mengalami masalah pandemik COVID 19 / Corona, termasuk negara kita, Indonesia. Berikut penjelasan singkat mengenai pandemik ini.

Cepatnya penyebaran virus ini di Indonesia menurut Juru Bicara pemerintah untuk penanganan COVID-19, Achmad Yurianto karena banyak warga yang tak mengikuti imbauan untuk tetap di rumah. Pada Jumat (27/3/2020), Yuri menyebutkan, peningkatan jumlah kasus positif menjadi seribuan di Indonesia karena terjadi penularan di luar (rumah warga).

. *Lockdown, social distancing* (pembatasan social) berskala kecil bahkan berskala besar sudah dilakukan namun selang waktu berlalu hingga saat ini kurang lebih sudah melewati waktu selama 5 bulan, kasus ini tidak kunjung menurun dan justru malah terus meningkat. Menyikapi hal tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan yang disebut dengan “*New Normal*” yang artinya Tatanan Baru.

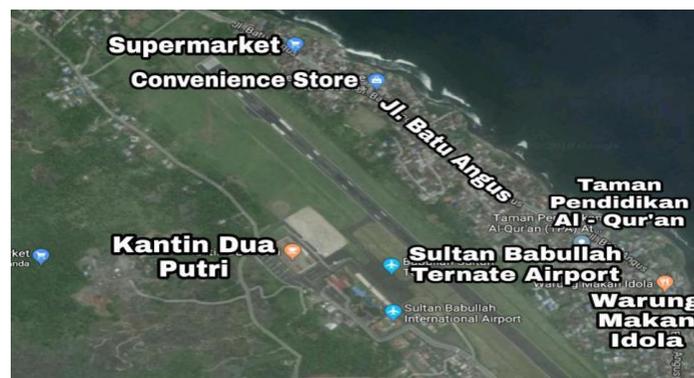
## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus (*case study*). Tujuan studi kasus untuk memberikan gambaran tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter yang khas dari kasus, tipe pendekatan dan penelaahannya terhadap satu kasus dilakukan secara intensif, mendalam, dan mendetail. Adapun pengujian data menggunakan Uji Validitas (untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan sesuatu yang diteliti). Uji Reliabilitas (untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya), serta Analisis Mean (untuk mencari tau nilai rata-rata dari suatu penilaian). Jenis studi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang didapatkan dari data primer dan sekunder, dimana penelitian ini berupaya menjelaskan Kualitas Pelayanan Umum khususnya pelayanan jasa pada penumpang atau pengunjung (konsumen) dan penyedia jasa (produsen) di Bandara Sultan Babullah Ternate.

### 2.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan di bandara Sultan Babullah Ternate dimana dilakukan pembagian kuesioner secara acak kepada para penumpang dan pengunjung yang berada di area bandara Sultan Babullah Ternate.



Gambar 1. Lokasi Penelitian

### 2.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data terbagi menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder, yang mana data-data tersebut sangat berperan penting dalam penelitian ini.

#### a) Data Primer

Data primer terbagi menjadi dua bagian yaitu: karakteristik responden yang antara lain berisikan kondisi sosial, ekonomi, budaya dan penilaian responden meliputi sejauh mana kepuasan pengunjung terhadap fasilitas darat di bandara serta jawaban penilaian para responden.

#### b) Data Sekunder

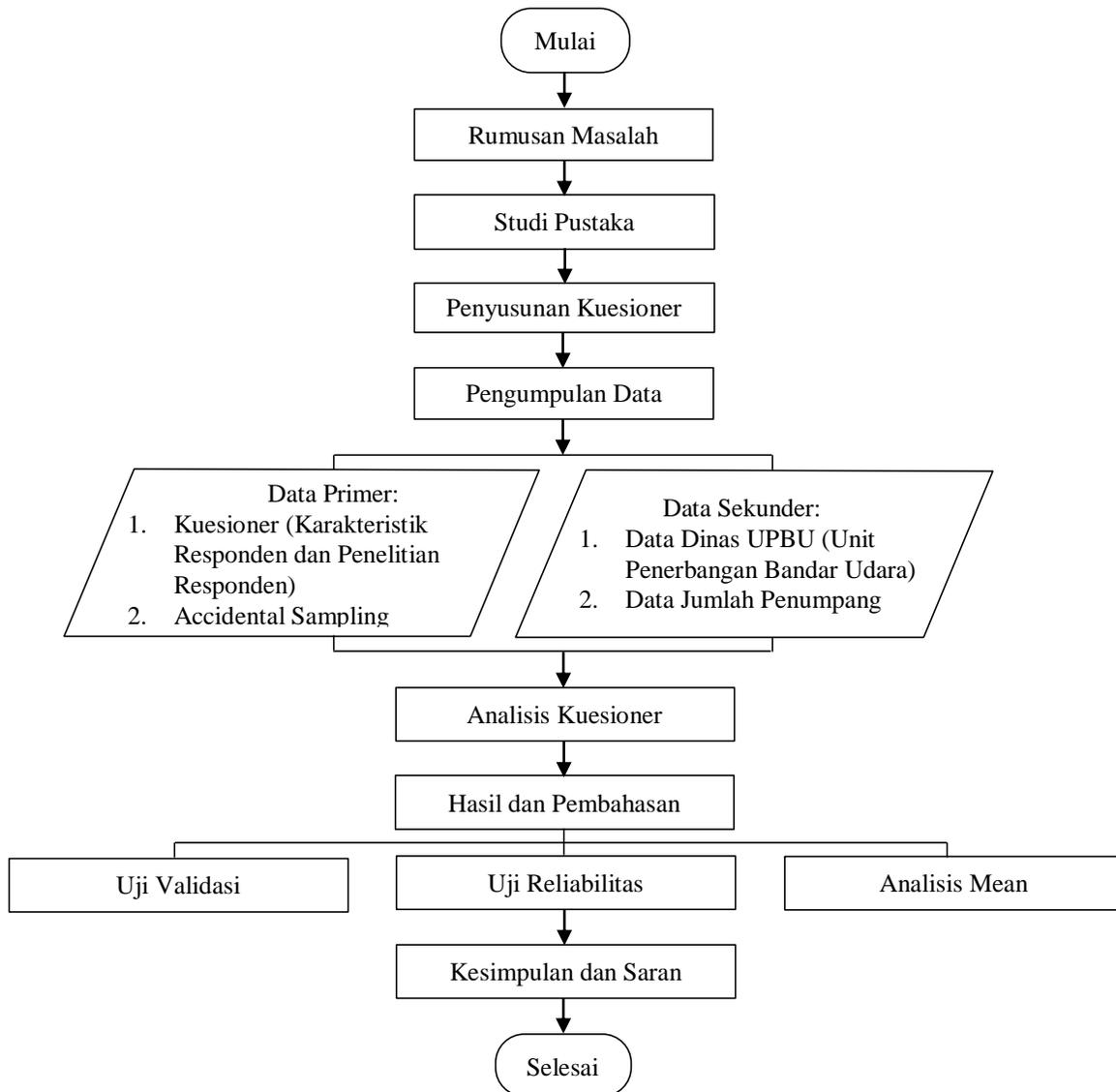
Segala informasi yang berkaitan dengan dengan penelitian, yang diperoleh dari pihak terkait seperti UPBU (Unit Penerbangan Bandar Udara). Data sekunder dapat berupa catatan, hasil pengamatan, atau hasil analisis yang diperoleh oleh suatu instansi, termasuk buku-buku laporan dan peraturan kebijakan dari pemerintah setempat, seperti data sejarah perkembangan bandara Sultan Babullah (waktu pembuatan, waktu mulai beroperasi, serta data penumpang yang berangkat dan tiba).

### 2.4 Pengolahan dan Analisa Data

Dalam penelitian ini terdapat beberapa metode yang paling sering digunakan oleh para peneliti untuk melakukan analisis pada data atau hasil penelitian yang didapatkan, metode-metode tersebut yaitu:

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Pengukuran Tingkat Pelayanan

### 2.5 Bagan Alir Penelitian



### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Populasi dan Sampel

Berdasarkan data yang di dapatkan dari pihak bandara Sultan Babullah Ternate, jumlah penumpang yang datang dan berangkat tiap harinya mencapai ratusan bahkan ribuan, dari data tersebut maka di ambil data bulanan untuk menentukan jumlah sampel. Berdasarkan data terbaru yang diberikan yaitu pada bulan Juli 2020, maka jumlah penumpang yang datang sebanyak 1.157 orang, sedangkan jumlah penumpang yang berangkat sebanyak 1.114 orang, maka jumlah keseluruhan penumpang sebanyak 2.271 orang.

#### 3.2. Karakteristik Responden Dari Sisi Pengguna Jasa (Konsumen)

Karakteristik responden di wakili oleh beberapa jenis variabel itu sendiri, di antaranya yaitu variabel Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan.

##### 3.2.1. Usia Responden (Konsumen)

Berdasarkan hasil karakteristik responden di wakili oleh variabel Usia untuk tingkat tertinggi atau paling dominan yaitu usia 20-30 tahun sebesar 42%, dan yang paling sedikit yaitu usia > 50 yang keduanya memiliki presentasi yang sama yaitu sebesar 8%.

##### 3.2.2. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil grafik, karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat bahwa para responden yang paling banyak ber jenis kelamin Laki – Laki (L) yaitu sebesar 58%, dan yang paling sedikit berjenis kelamin Perempuan (P) yaitu sebesar 42%.

##### 3.2.3. Pendidikan Terakhir Responden (Konsumen)

Berdasarkan hasil karakteristik responden di wakili oleh variabel Pendidikan Terakhir yaitu SMA sebesar 52%, sedangkan pendidikan terakhir responden yang paling sedikit atau presentasinya paling kecil yaitu SMP sebesar 6%.

##### 3.2.4. Pekerjaan Responden (Konsumen)

Berdasarkan hasil karakteristik responden yang di wakili oleh variabel Pekerjaan yaitu lain-lain sebesar 44%, yang disusul oleh pegawai swasta/wiraswasta sebesar 20%. Sedangkan pekerjaan yang paling sedikit yaitu nelayan sebesar 2%.

#### 3.3. Karakteristik Responden Dari Sisi Penyedia Jasa (Produsen)

Karakteristik responden di wakili oleh beberapa jenis variabel itu sendiri, di antaranya yaitu variabel Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan.

##### 3.3.1. Usia Responden (Produsen)

Berdasarkan hasil karakteristik responden di wakili oleh variabel Usia untuk tingkat tertinggi atau paling dominan yaitu usia 20-30 tahun sebesar 44%, dan yang paling sedikit yaitu usia > 50 yang keduanya memiliki presentasi yang sama yaitu sebesar 2%.

##### 3.3.2. Jenis Kelamin Responden (Produsen)

Dari hasil karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat bahwa para responden yang paling banyak ber jenis kelamin Laki – Laki (L) yaitu sebesar 60%, dan yang paling sedikit berjenis kelamin Perempuan (P) yaitu sebesar 40%.

##### 3.3.3. Pendidikan Terakhir Responden (Produsen)

Berdasarkan hasil karakteristik responden di wakili oleh variabel Pendidikan Terakhir yaitu SMA sebesar 64%, sedangkan pendidikan terakhir responden yang paling sedikit atau presentasinya paling kecil yaitu Perguruan Tinggi sebesar 36%.

##### 3.3.4. Pekerjaan Responden (Produsen)

Berdasarkan hasil karakteristik responden yang di wakili oleh variabel Pekerjaan yaitu Pegawai Swasta/Wiraswasta sebesar 32%, yang disusul oleh lain-lain sebesar 30%. Sedangkan pekerjaan yang paling sedikit yaitu POLRI/TNI/Pensiunan sebesar 6%

#### 3.4. Hasil Uji Validitas

##### 3.4.1. Hasil Uji Validitas (Validity) Dari Sisi Pengguna Jasa (Konsumen)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung dari tiap - tiap item pertanyaan pada kuesioner ada yang valid dan tidak valid. Dan berdasarkan tabel distribusi signifikansi 5% dan jumlah pertanyaan kuesioner sebanyak 24, maka didapat  $r$  tabel sebesar (0,404), sehingga nilai  $r$  hitung > dari  $r$  table (Valid).

Pertanyaan yang tidak valid terdiri dari “Kenyamanan dan keteraturan sarana parkir”, dan “Ketersediaan tempat duduk di ruang penjemputan”. Selanjutnya untuk pertanyaan yang tidak valid tersebut tidak dimasukan dalam perhitungan reliabilitas.

### 3.4.2. Hasil Uji Validitas (Validity) Dari Sisi Penyedia Jasa (Produsen)

Dari hasil perhitungan yang didapatkan menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung dari tiap - tiap item pertanyaan pada kuesioner ada yang valid dan tidak valid. Dan berdasarkan tabel distribusi signifikansi 5% dan jumlah pertanyaan kuesioner sebanyak 24, maka didapat  $r$  tabel sebesar (0,404), sehingga nilai  $r$  hitung > dari  $r$  table (Valid).

Pertanyaan yang tidak valid terdiri dari “Kenyamanan dan keteraturan sarana parkir”, dan “Ketersediaan tempat duduk di ruang penjemputan”. Selanjutnya untuk pertanyaan yang tidak valid tersebut tidak dimasukkan dalam perhitungan reliabilitas.

### 3.5. Hasil Uji Reliabilitas (Reliability)

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan.

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa semua data dapat dipercaya, karena sesuai dengan syarat yang ditentukan adalah nilai dari  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel.

### 3.6. Analisis Mean

#### 3.6.1. Hasil Analisis Mean Dari Sisi Pengguna Jasa (Konsumen)

Dari tabel analisis mean dari sisi pengguna jasa (konsumen) di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan per item dengan nilai tertinggi ke terendah di Bandara Sultan Babullah antara lain:.

1. “Kemudahan mencapai bandara” (mean 4,20)
2. “Kesigapan petugas dalam melayani di pintu masuk pemeriksaan barang” (mean 3,78)
3. “Kenyamanan di ruang tunggu” (mean 3,70)
4. “Keamanan bandara” (mean 3,64)
5. “Ketersediaan sarana informasi keberangkatan dan kedatangan” (3,64)

#### 3.6.2. Hasil Analisis Mean Dari Sisi Penyedia Jasa (Produsen)

Dari tabel analisis mean dari sisi penyedia jasa (produsen) di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan per item dengan nilai tertinggi ke terendah di bandara Sultan Babullah Ternate antara lain:

1. “Keramahan petugas bandara” (mean 4,56)
2. “Kebersihan, kerapian ruangan” (mean 4,52)
3. “Kelengkapan tanda petunjuk informasi” (mean 4,52)
4. “Kesigapan petugas dalam melayani di pintu masuk pemeriksaan barang” (mean 4,48)
5. “Ketersediaan sarana informasi keberangkatan dan kedatangan” (mean 4,46)

## 4. Kesimpulan dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai “Tingkat Pelayanan Umum di Bandara Sultan Babullah Ternate Pada Kondisi ( *New Normal* )” melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan penumpang maupun pengunjung (konsumen) serta penyedia jasa (produsen), maka dapat disimpulkan dari Hasil analisis mean pada perhitungan dari sisi pengguna jasa (konsumen) dan di nilai peritem dari tertinggi ke terendah. Kemudahan mencapai bandara memiliki hasil tertinggi yaitu sebesar (mean 4.20), Kesigapan petugas dalam melayani dipintu masuk pemeriksaan barang sebesar (mean 3.78), Kenyamanan diruang tunggu sebesar (mean 3.70), Keamanan bandara sebesar (3.64), ketersediaan sarana informasi keberangkatan dan kedatangan sebesar (mean 3.64). Pada kualitas pelayanan juga ditinjau secara kelompok dengan nilai tertinggi yaitu Assurance sebesar (mean 3.58), Empathy (mean 3.56), Tangibility (mean 3.48), Responsiveness (mean 3.46) dan Reliability sebesar (mean 3.37).

Hasil Analisis Mean dari sisi pengguna jasa (Produsen) di nilai peritem dari tinggi ke rendah dengan hasil mean tertinggi yaitu keramahan petugas bandara sebesar (mean 4.56), kebersihan, kerapian ruangan sebesar (mean 4.56), kelengkapan tanda petunjuk informasi sebesar (mean 4.52), Kesigapan petugas dalam melayani dipintu masuk pemeriksaan barang (mean 4.48), ketersediaan saran informasi kerangkatan dan kedatang (mean 4.46). Ditinjau secara kelompok pada kualitas pelayanan dari tertinggi sampai terendah, dengan tingkat tertinggi adalah Assurance dengan nilai sebesar (mean 4.38), Empathy sebesar (mean 4.30), Responsiveness sebesar (mean 4.29), Reability (mean 4.21, dan Tangibility sebesar (Mean 4.07).

### 4.2 Saran

Tingkat pelayanan umum pada Bandara Sultan Babullah Ternate di tahun 2020 bertepatan dengan kondisi “*New Normal* “ sebagai strategi pemerintah dalam mengatasi permasalahan COVID – 19, sehingga penelitian ini berfokuskan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dan pengunjung dalam kondisi “*New Normal*” saja. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dikembangkan dan dilakukan perbandingan pada saat kondisi “*New Normal*” dengan keadaan di tahun yang akan datang.

**Daftar Pustaka**

- [1] Affifuddin, M. 2009 *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Persero Angkasa Pura 1 Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*, Tesis, Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Jakarta.
- [2] Agus , Prasetyo (2015). Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Kargo Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Rekayasa SIPIL*/Volume 9, No. 3 – 2015 ISSN 1978 – 5658. (<https://downloads//>, diakses 1 Januari 2020).
- [3] Anwaruddin, Awang. *Pelayanan Publik*. (Jurnal Ilmu Administrasi Vol 1 Nomor 1, 2004). Azwar, Saifuddin, 2010, Metode Penelitian, Pustaka Belajar, Yogyakarta
- [4] Basuki, Heru, 2008. *Merancang dan Merencana Lapangan Terbang*. Penerbit P.T.Alimni, Bandung
- [5] Cooper, Schindler. 2006. Uji Validitas dan Reabilitas Menurut Para Ahli (dalam Zulganef), (<http://jagoteori.com/pengertianujivaliditasdan-reliabilitas-menurut-defenisi-para-ahli/>, diakses 10 Januari 2020).
- [6] Direktur Jendral Perhubungan No. SKEP/77/VI/2005 tentang *Persyaratan Teknis Bandar Udara*. Departemen Perhubungan Jakarta.
- [7] Handoyo Singgih dan Sudiby Dudi, 2002. *Aviopedia Ensiklopedia Umum Penerbangan*,
- [8] *Bacaan Untuk Menambah Wawasan Umum Penerbangan*, Penerbit Kompas, Jakarta.
- [9] Juran, Josep M dan Taguchi, (2004). *Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Tjipto, 2004. Jakarta.
- [10] Kamaludin, 1987. *Pengertian Transportasi Menurut Para Ahli*, dalam Romli (2008), (<http://seputarpenegertian.com/2014/03/seputar-pengertian-transportasi>, diakses 15 Januari 2020).