

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN BANDAR UDARA RADIN INTEN II PASCA TRANSFORMASI MENJADI BADAN LAYANAN UMUM (Studi Pada Pelayanan Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang)

Oleh

GITA ANGGA RESTI

Kualitas pelayanan prima merupakan standar pemberian layanan negara pro rakyat. Layanan berkualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik perlu dilakukan untuk memenuhi standar harapan serta tuntutan masyarakat terkait kualitas pelayanan. Mengingat hal tersebut, Bandar Udara Radin Inten II Lampung melakukan perubahan tata kelola menjadi Badan Layanan Umum. Aspek yang akan menjadi tujuan dari perubahan tersebut yaitu, keselamatan, keamanan, pelayanan, dan kepatuhan. Namun, setelah perubahan tata kelola dilakukan masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh Bandar Udara Radin Inten II. Kendala tersebut terletak pada status Badan Layanan Umum yang masih bertahap. Hal tersebut berdampak pada keleluasaan organisasi untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan deskripsi kualitas pelayanan publik pasca transformasi yang dilakukan oleh Bandar Udara Radin Inten II dibawah pengelolaan Badan Layanan Umum. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

Hasil penelitian kualitas pelayanan Bandar Udara Radin Inten II Lampung cukup baik. Sejak dibawah pengelolaan Badan Layanan Umum, peningkatan sarana prasarana dan fasilitas terus dilakukan. Hal tersebut berdampak pada perubahan status bandara menjadi internasional. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala fasilitas yang belum tersedia, salah satunya yaitu akses bagi pejalan kaki yang belum tersedia, pejalan kaki diharuskan untuk menggunakan jalur kendaraan untuk memasuki halaman bandara. Selanjutnya terkait tingkat kemampuan petugas pelayanan dalam aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan kepedulian terhadap pengguna jasa memperoleh respon yang cukup baik. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dan observasi selama proses penelitian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Transformasi, Badan Layanan Umum

ABSTRACT

SERVICE QUALITY OF RADIN INTEN II AIRPORT AFTER THE TRANSFORMATION INTO A PUBLIS SERVICE AGENCY (Study Of Departure Service and Passenger Arrival Service)

By

GITA ANGGA RESTI

Excellent service quality is a pro-people service delivery standards. Quality services are a measure of the success of organizations. Building public trust in public services needs to be carried out to meet the expectations and demands of the community regarding service quality. Considering this, the Radin Inten II Airport has changed governance into a public service agency aspects that will be the purpose of these changes are safety, security, services, and compliance. However, after the changes in governance were carried out there were still several obstacles experienced by Radin Inten II Airport. This obstacle lies in the gradual status of public service agencies. This has an impact on the organizations flexibility to improve service quality.

This research aims to obtain a description of the quality of public services after the transformation carried out by Radin Inten II Airport under the management of the public service agency. The type of this research is descriptive with qualitative approach. The techniques of data collection is done by interview, observation, questionnaire, and documentation.

The result of the research are the quality of Radin Inten II Airport service is quite good. Since under the management of public service agency, improvements in infrastructure and facilities continue to be made. This has an impact on changing the status of the airport to international. Nevertheless, there are still some constraints on facilities that are not yet available, one of which is acces for pedestrians that are not yet available, pedestrians are required to use the vehicle lane to enter the airport yard. Then related to the level of ability of service officers in aspects of reliability, responsiveness, assurance, and concern for service users receive a fairly good response. It is based on the results of interviews and observations during the research process.

Keyword: Service Quality, Transformation, Public Service Agency