

**KUALITAS PELAYANAN BANDAR UDARA RADIN INTEN II PASCA
TRANSFORMASI MENJADI BADAN LAYANAN UMUM**

(Studi Pada Pelayanan Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang)

(Skripsi)

Oleh

GITA ANGGA RESTI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2019

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 PUBLIC 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

**KUALITAS PELAYANAN BANDAR UDARA RADIN INTEN II PASCA
TRANSFORMASI MENJADI BADAN LAYANAN UMUM**

(Studi Pada Pelayanan Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang)

Oleh

GITA ANGGA RESTI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI PUBLIK**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN BANDAR UDARA
RADIN INTEN II PASCA TRANSFORMASI
MENJADI BADAN LAYANAN UMUM
(Studi pada Pelayanan Keberangkatan dan
Kedatangan Penumpang)**

Nama Mahasiswa : *Gita Angga Resti*

No. Pokok Mahasiswa : 1516041024

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP 19691103 200112 1 002

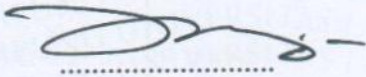
Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA.
NIP 19810628 200501 1 003

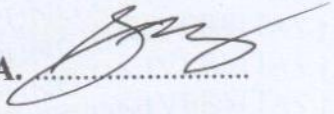
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

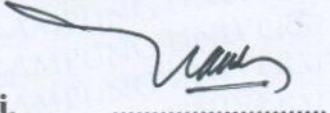
Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP 19691103 200112 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Noverman Duadji, M.Si.** 

Sekretaris : **Simon Sumanjoyo H., S.A.N., M.PA.** 

Penguji Utama : **Dr. Bambang Utoyo S., M.Si.** 

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarif Makhya
NIP. 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **22 Mei 2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 22 Mei 2019

Yang membuat pernyataan,



Gita Angga Resti

NPM. 1516041024

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Gita Angga Resti, lahir di Negara Saka, Pesawaran pada tanggal 07 April 1997. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Arief Frianto dan Ibu Halimah. Penulis mengawali pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Madrasah Ibtidaiyah Negeri 2 Negara Saka, Pesawaran pada tahun

2003-2009. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Natar, Lampung Selatan pada 2009-2012. Selanjutnya, penulis meneruskan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Natar, Lampung Selatan pada tahun 2012-2015.

Pada tahun 2015 penulis diterima sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN Tertulis. Pada saat itu juga penulis tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA).

Motto

"Barangsiapa yang menapaki suatu jalan dalam rangka mencari ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga."

[H.R. Ibnu Majah & Abu Dawud]

"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia."

[H.R. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni]

"Insanity is doing the same thing over and over again but expecting different result."

[Albert Einstein]

"Try to the limit of your ability. Banyak hal mungkin akan datang kepada mereka yang menunggu, tetapi hanya hal-hal yang disisakan dari mereka yang bekerja keras."

[Gita Angga Resti]

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah subhanahu wata'ala, Tuhan yang telah memberikan kesempatan berharga sehingga dapat terselesaikan sebuah karya ilmiah ini dan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wasallam yang selalu kita harapkan syafaatnya di hari akhir kelak.

Aku persembahkan karya ini kepada:

Ayahanda tercinta Arief Frianto dan Ibunda tercinta Halimah

Yang selalu mencintai, mengasihi, menyayangi, mendoakan kebaikanmu, mengerahkan seluruh tenaga dan pikirannya untuk kebaikan anak-anaknya dengan tulus dan sebagai penyemangat dalam hidupku.

Kakak tersayang *Dian Arcilia* dan *Yodi Irawan* yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Seluruh keluarga besarku, sahabat, dan teman-temanku yang selalu memberikan doa dan dukungan kepadaku

Para pendidik Jurusan Administras Negara yang telah memberikan bekal ilmu dan pesan moral untuk melangkah jauh lebih baik ke depan, serta almamater tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamu'alikumwarrahmatullahiwabarakatuh

Alhamdulillahrabbi'l'alamin segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Bandar Udara Radin Inten II Pasca Transformasi Menjadi Badan Layanan Umum (Studi Pada Pelayanan Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pihak pembaca yang arif guna tugas selanjutnya dimasa yang akan datang. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Arief Frianto dan Halimah yang selalu memberikan dukungan serta motivasi, yang tiada henti menyebutku dalam doa berharap akan kebaikanku, memberikan semangat, arahan, bimbingan, dan selalu mendukung di

setiap langkah serta pilihanku, dan terimakasih banyak telah mendidik dan membesarkanku dengan kasih sayang, perhatian, dan kesabaran hingga peneliti mampu sampai di posisi saat ini.

2. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si., selaku ketua jurusan sekaligus dosen pembimbing utama, yang telah sabar dan bersedia meluangkan tenaga, pikiran, dan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, nasehat, saran, motivasi, serta semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Simon Sumanjoyo Hutagalung, S.A.N, M.P.A, selaku dosen pembimbing kedua, yang telah sabar dan bersedia meluangkan tenaga, pikiran, dan waktunya dalam memberikan bimbingan, arahan, nasehat, saran, motivasi, serta semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Bambang Utoyo S, M.Si., selaku dosen pembahas, yang telah membantu perbaikan melalui kritik dan saran yang diberikan demi kesempurnaan skripsi ini hingga akhir.
5. Dr. Syarief Makhya, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, nasehat, ilmu, dan waktu dalam awal proses pengajuan skripsi dan pendidikan hingga akhir.
7. Ibu Intan Fitri Meutia , S.A.N, M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, terimakasih atas semua ilmu yang telah peneliti peroleh selama proses perkuliahan. Semoga ilmu yang telah diberikan

selama proses perkuliahan dapat bermanfaat dan diamankan dengan baik dalam kehidupan peneliti kedepannya.

9. Seluruh Bapak/Ibu Karyawan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
10. Bapak Andi Chandra, terimakasih telah memberikan kemudahan bagi saya untuk melakukan penelitian, yang bersedia memberikan waktu ditengah kesibukan pekerjaan, memberikan informasi yang sangat amat dibutuhkan peneliti dalam proses observasi. Masyaallah, sungguh amat baik hati dan ketulusan bapak, semoga diberi kelancaran dan kemudahan bagi bapak baik didunia maupun diakhirat kelak, aamiin.. ☺
11. Seluruh pihak Bandar Udara Radin Inten II Lampung, terimakasih telah memberikan izin, membantu peneliti, dan menyediakan waktu untuk memberikan informasi dalam melakukan penelitian hingga selesai. Terimakasih juga kepada masyarakat pengguna jasa Bandar Udara Radin Inten II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan membantu.
12. Kedua kakak yang aku sayangi, Dian Arcilia dan Yodi Irawan. Meskipun kalian tidak banyak membantu dalam hal teknis, semangat dan doa selalu kalian berikan untuk adik mu ini. Untuk Mba, terimakasih udah jadi sosok kakak yang mengayomi adik-adiknya, selalu mengalah dalam segala situasi untuk kebahagiaan adiknya. Untuk Kakak, teman berantem dari kecil sampe sekarang pun masih. Orang yg banyak nyebelinya tapi selalu care sama adiknya.
13. Sahabat di masa-masa perkuliahan dan insyaallah akan terus terjalin sampai ke Jannah-Nya, Aamiin allahuma aamiin. Sahabat senang dan keluh kesahku, Irma Ayu Sundari. Terimakasih telah menjadi orang yang selalu care dalam segala

keadaan, banyak sekali tawa maupun tangis yang sudah banyak kita lalui. Partner seperjuangan sedari awal pengajuan judul hingga proses skripsi ini berakhir, akhirnya kita sampai juga ke titik ini. Kejar mimpi sama-sama yuk, bahagiain orangtua seperti apa yang selalu kita rencanakan.

14. Sahabat dari awal perkuliahan yang dipertemukan pada masa-masa propti, Aulia Rossa Henita. Terimakasih selalu bersedia menemaniku kapanpun dan kemanapun, orang yang selalu memenuhi ke-BMan yang sangat amat banyak dan suka tiba-tiba banget. Orang yang selalu siap menemani riset ke bandara meskipun jaraknya bertolak belakang banget sama arah rumah kita. Still be Oca that I know okee, jangan bergerak menuju bucin!!!
15. Sahabat yang mempertemukan kita ber-empat, Desy Hilma. Terimakasih telah menjadi orang yang paling friendly dengan orang-orang baru hingga mempertemukan kita bertiga menjadi satu. Semangat bimbingan dan jangan pernah menyerah ya, pokoknya try to the limit of your ability. Insyaallah hasil tidak akan menghianati proses yang sudah kita lakukan. Ayo semangat wisuda bareng!! Eh iya satu lagi, kita sempat terpisahkan di waktu yang cukup lama dikarenakan suatu hal, please jangan jadi bucin yang teramat sangat ya, sungguh aku rindu main sama-sama.
16. Dwi Ambar Prastiwi, orang paling dewasa yang amat sangat tegar menghadapi lika-liku persahabatan kita. Orang yang keliatannya bodo amat sama keadaan sekitar tapi kenyataannya menjadi orang yang tetap peduli. Semangat garap skripsinya, liat tuh yang lainnya udah pada wisuda. Jangan kebanyakan ngeluh ya, pokoknya tetap jalanin meskipun sulit.

17. Teman yang amat sangat baik hatinya, Annisa Hidayati. Terimakasih ocul udah jadi orang yg banyak berkontribusi dalam proses skripsi aku, mulai dari jadi pembahas di seminar proposal, moderator di seminar hasil, sampai ke ujian kompre yang tidak lepas dari bantuan kamu. Selalu jadi orang baik ya cul, suatu kebahagiaan bisa kenal orang seperti kamu.
18. Team basket yang amat sangat aku sayangi dan banggakan, Putri Oktari, Zulfa Istifazah, Utari, Ragisthi, Muthia, Effelin. Terimakasih banyak untuk pelajaran dan pengalaman yang selama ini kita rintis sama-sama. Meskipun tidak banyak yang kalian berikan selama proses skripsi ini, tapi aku bahagia punya kalian. Eh iya, teruntuk Putri Oktari, terimakasih uti buat waktu luang yang udah disediakan untuk menemani aku riset selama ini. Orang yang selalu tulus membantu, dan selalu lucu disetiap keadaan. Ada lagi nih, untuk Zulfa Isifazah, terimakasih sudah bersedia menyisipkan waktu sedikit untuk nemenin aku ngurus riset ditengah kesibukan kamu. Teruntuk semua teman-teman di team basket semasa SMA, bahagia selalu dan bertemu di titik kesuksesan.
19. Sahabat yang tiada tara, Tiara Hafizza. Orang yang tidak pernah lupa support dan mengingatkan saat mager melanda untuk nge-draff, yang selalu ngasih nasehat dalam hal dunia maupun akhirat, semoga persahabatan kita ini sampai Jannah-Nya aamiin. Meskipun kita beda kota dan lagi sama-sama berjuang dalam urusannya masing-masing, komunikasi, doa, dan motivasi tetap selalu mengiringi insyaallah. Sukses terus ya disana, kamu orang terhebat yang aku kenal 😊
20. Teman seperjuanganku sejak maba, Thanzilul Putri Pratami, Annisa Hidayati, Nandita Ibelia, Hastin Barokah Marolina. Inget gaksi dulu kita masih ramean, meskipun sekarang udah punya jalan masing-masing yang pastinya jauh lebih baik.

Terimakasih buat kalian. Terkhusus untuk Tami, teman melaju dari branti ke UNILA. Terik hujan kita lewati untuk menuntut ilmu, bangga gak sih dengan perjuangan kita wkwk. Semangat ya garap skripsinya.

21. Teman jauhku, Bani Dwi, Gilang Adha, dan Mulya Herzia. Terimakasih banyak atas bantuan yang kalian berikan, dan itu amat sangat membantu dalam proses perskripsian ini.
22. Teman seperbimbingan, Regita Putri Melinda, Anggita agustin, Nila Arsita, Pradita Irwandari, Ade siska, Ogi arnaldo ilham, Dwiyani Alfino, yang saling bekerjasama memberikan informasi satu sama lain saat ingin melakukan pertemuan dengan Bapak Noverman dan Bapak Simon.
23. Seluruh keluarga besar Jurusan Administrasi Negara FISIP Unila khususnya ATLANTIK (Angkatan Tujuh Belas Administrasi Publik), yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terimakasih untuk kebersamaannya selama dibangku perkuliahan, terimakasih buat teman-teman yang sempat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Terkhusus Bestha Lady, terimakasih banyak udah jadi pahlawanku tiba-tiba ☺
24. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas bantuannya.

Akhir kata, semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang jauh lebih baik dari Allah SWT. Penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam pembuatan skripsi ini yang tentunya masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi sedikit harapan semoga karya ilmiah sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung,

Penulis

Gita Angga Resti

DAFTAR ISI

	Halaman
Cover	
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik Latar Belakang	8
1. Pengertian Pelayanan Publik	8
2. Kualitas Pelayanan Publik	11
3. Kepuasan Pelanggan	20
B. Tinjauan Tentang Badan Layanan Umum	24
1. Pengertian Badan Layanan Umum	24
2. Penetapan Status Badan Layanan Umum	26
3. Standar Pelayanan Umum (SPM) Sebagai Organisasi yang Menerapkan Badan Layanan Umum	28
C. Tinjauan Tentang Bandar Udara	34

D. Kerangka Pikir	38
III. METODE PENELITIAN.....	40
A. Jenis dan Tipe Penelitian.....	40
B. Fokus Penelitian	41
C. Lokasi Penelitian	43
D. Teknik Pengumpulan Data	44
E. Teknik Pengolahan Data	46
F. Teknik Analisis Data	47
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	49
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Bandar Udara Radin Inten II.....	52
1. Sejarah Bandar Udara Radin Inten II.....	52
2. Renovasi Sarana dan Prasarana Bandar Udara Radin Inten II ..	54
3. Struktur Organisasi Bandar Udara Radin Inten II	58
4. Komposisi Pegawai Kantor UPBU.....	62
B. Hasil Penelitian.....	64
1) Kualitas Pelayanan Bandar Udara Radin Inten II Pasca Transformasi Menjadi Badan Layanan Umum	64
a. <i>Tangibles</i>	66
b. <i>Reliability</i>	77
c. <i>Responsiveness</i>	84
d. <i>Assurance</i>	89
e. <i>Emphaty</i>	95
2) Faktor Pendukung dan Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan Bandar Udara Radin Inten II.....	99
1. Faktor Pendukung.....	100
a. Sarana dan Prasarana	100
2. Faktor Penghambat	104

a.	Belum Terlaksananya Keleluasaan Organisasi Terkait Fleksibilitas Pengelolaan Badan Layanan Umum	104
C.	Pembahasan	
1)	Kualitas Pelayanan Bandar Udara Radin Inten II Pasca Transformasi Menjadi Badan Layanan Umum	108
a.	<i>Tangibles</i>	110
b.	<i>Reliability</i>	113
c.	<i>Responsiveness</i>	115
d.	<i>Assurance</i>	116
e.	<i>Emphaty</i>	118
2)	Faktor Pendukung dan Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan Bandar Udara Radin Inten II.....	120
1.	Faktor Pendukung	121
a.	Sarana dan Prasarana.....	121
2.	Faktor Penghambat.....	122
a.	Belum Terlaksananya Keleluasaan Organisasi Terkait Fleksibilitas Pengelolaan Badan Layanan Umum....	122
V.	KESIMPULAN SAN SARAN	125
A.	Kesimpulan.....	125
B.	Saran.....	127
	Daftar Pustaka	128

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Peningkatan sarana dan prasarana Bandar Udara Radin Inten II sejak menjadi Badan Layanan Umum (BLU)	4
2. Jumlah Penumpang Bandar Udara Radin Inten II tahun 2017.....	5
3. Jumlah Sarana dan Prasarana Pelayanan Bandar Udara Radin Inten II.....	33
4. Informan Wawancara Penelitian	45
5. Sumber Daya Manusia Kantor UPBU Radin Inten II... ..	62
6. Kualifikasi Jumlah PNS Berdasarkan Pendidikan	62
7. Kualifikasi PNS Kantor UPBU Radin Inten II	63
8. Sarana dan Prasarana Bandar Udara Radin Inten II.....	63
9. Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i>	66
10. Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i>	78
11. Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	84
12. Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i>	89
13. Tanggapan Responden Mengenai <i>Emphaty</i>	95
14. Sarana dan Prasarana Bandar Udara Radin Inten II Lampung	101
15. Tariff Pelayanan Jasa Kebandarudaraan atau jasa <i>aeronautika</i> Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II Lampung pada Kementerian Perhubungan	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Prosedur Keberangkatan Domestik.....	31
2. Prosedur Kedatangan Domestik.....	32
3. Kerangka Pikir	40
4. Diagram Fishbone terkait Indikator Penilaian Model <i>Service Quality</i>	42
5. Struktur Organisasi Kantor UPBU Radin Inten II	58
6. Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Tangibles</i>	67
7. Gedung Bandar Udara Radin Inten II	71
8. Fasilitas Parkir dan <i>Sky Bradge</i> Bandar Udara Radin Inten II	72
9. Fasilitas <i>Check In Counter</i> Bandar Udara Radin Inten II.....	73
10. Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Radin Inten II.....	74
11. Fasilitas Nursery dan Toilet Difabel Bandar Udara Radin Inten II	75
12. Fasilitas <i>Emergency Operation Center</i> (EOC) Bandar Udara Radin Inten II.....	76
13. Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Reliability</i>	79
14. Salah satu bentuk pelayanan keberangkatan di Bandar Udara Radin Inten II.....	80
15. Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	85
16. Diagram <i>Fishbone</i> Terkait Dimensi <i>Assurance</i>	90
17. Fasilitas Pelayanan Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran	91
18. Diagram <i>Fishbone</i> Terkait Dimensi <i>Emphaty</i>	96
19. Bentuk Kepedulian Petugas Pelayanan Bandar Udara Radin Inten II.....	97
20. Penandatanganan Prasasti Terminal.....	103

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi memberikan dampak sangat luas atau masif pada kehidupan dan lingkungan di seluruh dunia termasuk Indonesia. Globalisasi memberikan pengaruh pada kecepatan teknologi dan informasi yang membuat pola kehidupan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup secara mudah dan cepat. Salah satu cara manusia untuk memenuhi kebutuhan saat ini yaitu melalui pelayanan publik. Setiap manusia menginginkan layanan berkualitas dalam proses pemenuhan kebutuhan, oleh karena itu kualitas pelayanan prima menjadi kebutuhan serta tuntutan manusia yang harus dipenuhi.

Kualitas pelayanan prima merupakan standar pelayanan negara pro rakyat. Sebagai negara pro rakyat, pelayanan berkualitas merupakan hal penting untuk diutamakan, karena pelayanan merupakan hak bagi seluruh masyarakat. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik harus terus dilakukan untuk memenuhi standar harapan serta tuntutan seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan publik.

Mengingat pelayanan publik merupakan aspek utama dalam pemenuhan kebutuhan dan menjadi tuntutan saat ini, Bandar Udara Radin Inten II resmi berganti dalam hal pengelolaan. Pergantian pengelolaan tersebut dari Unit

Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Kementerian Perhubungan menjadi dikelola oleh Badan Layanan Umum (BLU) Direktorat Jenderal Kementerian Perhubungan. Perubahan status ini berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 63/KMK.05/2017 tanggal 3 Februari 2017 tentang penetapan Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II Lampung pada Kementerian Perhubungan sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. (Dikutip dari: <http://radinintenairport.id/>, diakses pada tanggal 28 Juli 2018)

Perubahan status pengelolaan Bandar Udara menjadi Badan Layanan Umum (BLU) bertujuan agar Bandar Udara Radin Inten II Lampung akan lebih mengutamakan peningkatan pelayanan terhadap para pengguna jasa penerbangan. Hal tersebut mengingat Bandar udara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan, oleh karena itu memberikan kualitas pelayanan prima kepada pengguna jasa menjadi aspek yang harus diutamakan. Kualitas pelayanan tersebut dapat teroptimalisasi dengan cara Bandar udara melakukan peningkatan dalam aspek pembangunan infrastruktur yang saat ini sedang dan terus berjalan. Oleh karena itu, diharapkan setelah menjadi Badan Layanan umum segala bentuk pelayanan yang ada di bandara akan mengalami peningkatan dan kepuasan pelanggan akan terpenuhi. (Wawancara dengan Andi Candra, Sub Bagian Informasi, pada 25 September 2018)

Menurut Daszko dan Sheinberg (Daszko, 2007: 1), tidak semua perubahan adalah transformasi, tetapi setiap transformasi adalah perubahan. Riley (Winardi, 2005:2) mendefinisikan transformasi sebagai perubahan dalam membuat terobosan baru. Selanjutnya Daszko dan Sheinberg memahami transformasi sebagai sebuah

penciptaan perubahan secara keseluruhan dalam bentuk, penampilan dan struktur dari yang belum ada sebelumnya. Sementara itu, Else (Winardi, 2005:3) mendefinisikan transformasi sebagai proses perubahan fundamental terus menerus (*on going process*) yang dilakukan didalam organisasi untuk melembagakan pola baru yang berbeda tajam dengan pola yang lama. Berdasarkan beberapa kutipan terdahulu, dapat dipahami bahwa perubahan organisasi haruslah didasari pada suatu tujuan yang jelas dan didasarkan pada permasalahan yang dihadapi organisasi. Tujuan dilakukannya transformasi tidak lain untuk memperbaiki suatu produk atau tatanan manajemen, sehingga proses transformasi yang dilakukan oleh setiap organisasi harus lebih baik dari sebelumnya.

Pengelola Bandar Udara Radin Inten II memiliki visi dan tujuan dalam hal perubahan status pengelolaan menjadi Badan Layanan Umum yaitu untuk lebih mengutamakan peningkatan pelayanan terhadap para pengguna jasa penerbangan, dan juga peningkatan fasilitas sarana atau prasarana Bandar Udara baik itu pada sisi darat dan sisi udara. Selain itu 4 aspek yang akan menjadi tujuan dari perubahan bandar udara yaitu *safety, security, services, and compliance*. (Dikutip dari: <http://radinintenairport.id/>, pada 28 Juli 2018)

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 78 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II Lampung terdapat beberapa jenis pelayanan. Salah satu jenis pelayanannya yaitu pelayanan dalam proses keberangkatan dan kedatangan penumpang yang terdiri dari beberapa produk pelayanan, diantaranya pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan *check in*, ruang tunggu keberangkatan, dan pelayanan bagasi. Setiap aspek pelayanan tersebut ditunjang oleh fasilitas serta

sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Oleh karena itu, fasilitas serta sarana dan prasarana tersebut harus memenuhi standar pelayanan pengguna jasa Bandar Udara yang tercantum dalam Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Setelah transformasi yang dilakukan Bandar Udara Radin Inten II, aspek sarana prasarana, fasilitas serta infrastruktur mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan tujuan dari Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Badan Layanan Umum itu sendiri, yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Tabel 1. Peningkatan sarana dan prasarana Bandar Udara Radin Inten II

No.	Peningkatan Fasilitas
1.	Perluasan landasan pacu sepanjang 3000m x 45m
2.	Pembangunan gedung parkir seluas 22.500m dengan kapasitas 7000 kendaraan yang dibangun dengan 4 lantai yang dilengkapi fasilitas parkir untuk difabel dan khusus wanita
3.	Pembangunan <i>sky bradge</i> yang menghubungkan gedung parkir dengan terminal
4.	Penambahan fasilitas <i>check in counter</i> sebanyak 20 unit
5.	Pembangunan lobi yang luas dengan beberapa fasilitas pendukung seperti toilet umum, toilet khusus difabel, ruang menyusui yang nyaman, ruang kesehatan, serta mushola.
6.	Terkait keamanan dan keselamatan penerbangan, dibangun <i>Emergency Operation Center</i> (EOC) serta satuan petugas pertolongan kecelakaan dan juga pemadam kebakaran yang kredibel dan memadai.

(Sumber: Wawancara dengan Hesti, Staff Tata Kelola Terminal, pada 25 September 2018)

Peningkatan fasilitas serta sarana dan prasarana yang ada di Bandar Udara Radin Inten II tentunya memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa. Awalnya Bandar Udara Radin Inten II hanya mampu melayani 3.350 penumpang setiap hari. Namun, sejak beroperasi penuh dibawah pengelolaan Badan Layanan Umum Bandar Udara mampu melayani penumpang

sebanyak 8000 per hari atau 3 juta penumpang per tahun. (Sumber: <https://lampungpro.com/post/179/penumpang-pesawat-di-bandara-radin-intan-ii-terus-naik>, diakses pada 28 November 2018)

Tabel 2. Jumlah Penumpang Bandar Udara Radin Inten II tahun 2017

NO	BULAN	PESAWAT				PENUMPANG	
		Schedule		Unschedule		Datang	Berangkat
		Datang	Berangkat	Datang	Berangkat		
1	2	3		4		5	
1	Januari	974	974	-	-	113.372	110.466
2	Pebruari	862	862	-	-	104.941	106.672
3	Maret	918	918	-	-	112.611	117.545
4	April	921	921	-	-	114.438	115.756
5	Mei	763	762	-	-	98.847	97.333
6	Juni	878	878	65	65	123.907	120.296
7	Juli	877	877	20	20	118.897	123.455
8	Agustus	845	845	27	27	102.822	110.173
9	September	853	854	30	30	105.700	106.921
10	Oktober	890	890	-	-	110.230	112.612
11	Nopember	786	784	52	53	103.146	105.457
12	Desember	751	752	39	39	102.856	104.772
	JUMLAH	10.318	10.317	233	234	1.311.767	1.331.458

(Sumber: Kantor UPBU Radin Inten II Lampung)

Data tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan jumlah penumpang. Mengingat kualitas pelayanan merupakan tuntutan bagi seluruh masyarakat dan Bandar Udara Radin Inten II merupakan perusahaan jasa yang dikelola oleh Badan Layanan Umum dengan tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti terkait kualitas pelayanan yang ada di bandar udara yang dituangkan dalam judul “Kualitas Pelayanan

Bandar Udara Radin Inten II Pasca Transformasi Menjadi Badan Layanan Umum (Studi Pada Pelayanan Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang)".

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sehingga dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Bandar Udara Radin Inten II pasca transformasi menjadi Badan Layanan Umum (BLU) ?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan pasca transformasi menjadi Badan Layanan Umum (BLU) ?

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Untuk menjelaskan atau mendeskripsikan kualitas pelayanan Bandar Udara Radin Inten II pasca transformasi menjadi Badan Layanan Umum (BLU).
2. Untuk mengetahui serta menjelaskan terkait faktor pendorong dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan pasca transformasi menjadi Badan Layanan Umum (BLU).

C. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian, maka manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Teoritis

Manfaat teoritis yang diperoleh yaitu dapat memberikan kontribusi pemikiran dan penambahan ilmu pengetahuan dalam kajian ilmu administrasi negara terutama dalam bidang pengembangan organisasi dan pelayanan publik. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan organisasi akan lebih mengetahui kebutuhan dan apa yang menjadi harapan serta tuntutan konsumen, sehingga organisasi dalam memberikan pelayanan akan lebih baik lagi serta lebih berorientasi pada kepuasan konsumen.

2. Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat sebagai penambah pengalaman akademik untuk mengembangkan wawasan dan mengasah konsep serta teori.

b. Bagi pihak penyelenggara bandar udara

Menjadi masukan dan pertimbangan bagi Bandar Udara Radin Inten II Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa serta menyelesaikan proses kajian bersama Kementerian Keuangan terkait status pengelolaan Badan Layanan Umum.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Manusia dalam memenuhi setiap kebutuhannya akan selalu membutuhkan orang lain, sehingga dibutuhkan suatu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Pelayanan itu sendiri digunakan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Dalam konteks pelayanan publik, Pramyastiwi, E D., et all (2014) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Oleh sebab itu, kualitas dalam pelayanan publik harus diperhatikan agar dapat memberi kepuasan pada publik.

Menurut Keputusan Menpan Nomor 63/Kep/M.Pan/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Sinambela dalam Pasolong (2013: 128) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sementara itu, Lovelock dalam Duadji (2013: 30) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan (*service is those thing which when added to a product, increase its utility or value to the costumer*). Definisi tersebut menjelaskan bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang jika diterapkan dalam suatu produk layanan pada suatu organisasi tertentu akan memberikan efek positif berupa peningkatan nilai atau kepuasan yang akan diperoleh oleh pelanggan atau pengguna jasa layanan pada saat atau setelah menggunakan produk.

Melalui definisi tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan kegiatan perusahaan dalam menawarkan suatu produk ke pelanggan atau pengguna jasa namun pelayanan tersebut tidak terikat pada produk yang ditawarkan dan tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh pelanggan.

Masyarakat selalu menuntut layanan publik yang berkualitas, karena pada dasarnya pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Setiap penyelenggara atau organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi pengguna pelayanan. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan secara prima atau pelayanan yang berkualitas.

Menurut PM 178 Tahun 2015 pasal 1 ayat (8), standar pelayanan adalah:

“Tolak 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”.

Berdasarkan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan: Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian: Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan: Beban yang diberikan untuk mendapatkan hasil pelayanan.
- d. Produk Pelayanan: Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan: Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan publik harus mampu memuaskan masyarakat atau orang yang dilayani, agar tingkat pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat, maka pelaku yang bertugas sebagai pemberi pelayanan harus memenuhi empat kriteria pokok (Moenir, 1997: 197-200) yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu penyampaian yang tepat
- d. Keramahtamahan

Masyarakat sebagai penerima pelayanan mengharapkan kualitas pelayanan prima oleh pemberi pelayanan, oleh karena itu empat kriteria pokok pemberi pelayanan tersebut harus dapat dipenuhi oleh sumber daya manusia dalam suatu organisasi pemberi pelayanan. Kriteria tersebut digunakan agar konsumen atau masyarakat dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga tingkat kepuasan masyarakat akan terpenuhi.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Organisasi penyedia pelayanan publik tentu memiliki tujuan yang ingin dicapai dari produk layanan yang diberikan kepada pelanggan. Pada dasarnya organisasi memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan tujuannya untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan atas suatu produk layanan tersebut. Fahmi Reza (2013), mengatakan dalam menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia

karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik.

Senada dengan pendapat diatas, Kurniawan (2016) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan.

Menurut Garvin dan Davis dalam Nasution (2004: 41), menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selanjutnya, Raras (2016) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan untuk mencapai kualitas yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat harus selalu dilakukannya kontrol/pemantauan, dan untuk melihat kualitas pelayanan diperlukannya indikator.

Senada dengan pendapat diatas, Lovelock dalam Duadji (2013:33), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai:

“Penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan kontrol terus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa”.

Berbeda dengan pendapat diatas, Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2011: 180) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, Parasuraman, et al., (1985) menyatakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Selanjutnya, senada dengan pendapat diatas, Kurniawan (2016) mengatakan bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori "*The triangle of balance in service quality*: dari Morgan dan Murgatroyd (1994), bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan definisi dari para ahli serta jurnal penelitian diatas, penulis memahami kualitas pelayanan sebagai suatu ukuran penilaian bagi organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan serta dipandang sebagai bentuk keunggulan yang ingin dicapai melalui kontrol yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat dinilai atau dilihat menggunakan indikator penilaian, salah satu model pendekatan kualitas pelayanan yang dapat dijadikan sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al. (1985). Menurut Budiarta (2013) mengatakan bahwa *Service quality* (SERVQUAL) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan. Selanjutnya, Kotler (2000) beranggapan bahwa kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa harus mengutamakan pelanggan dan mengadopsi teori yang mengatakan bahwa pelanggan adalah raja.

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman dalam Bandu (2013) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi SERVQUAL (*Service quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Pada saat persaingan semakin kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing.
- e. *Factor Security*, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula. Dalam situasi banyak pesaing, sangatlah beresiko bila menipu pelanggan. Selain itu anggota perusahaan harus bersikap ramah dengan menyapa pelanggan yang datang.
- f. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Selanjutnya, untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan, Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono (2011: 198) berhasil mengidentifikasi lima dimensi untuk kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan), yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. *Emphaty* (empati), yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Berdasarkan indikator penilaian kualitas pelayanan menurut Zeithmall, Berry, dan Parasuraman (1985) tersebut, dalam penelitian ini setiap indikatornya akan ditransformasikan atau dikaitkan dengan Peraturan Menteri Nomor 178 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Keterkaitan tersebut berfungsi sebagai fokus pengukur dalam menilai kualitas pelayanan yang ada di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Berikut ini penjabaran tiap-tiap indikator penilainya :

1. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi:

- a. Fasilitas tempat parkir yang luas untuk kendaraan roda dua dan roda empat dan mampu menampung pada saat jam/waktu sibuk.
- b. Tersedianya jumlah kursi dalam kondisi baik dan dapat digunakan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang pada jam sibuk.
- c. Terdapat fasilitas untuk sirkulasi udara dengan menggunakan AC, kipas angin dan ventilasi udara.
- d. Tersedianya *trolley* sebagai alat untuk memudahkan pengangkutan bagasi.
- e. Terdapat toilet yang bersih dengan kelengkapan fasilitas seperti toilet duduk/jongkok, sanitair, air, sabun, *tissue*, pengering tangan, cermin, tempat sampah, dan pengharum ruangan.
- f. Terdapat fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus seperti ramp dengan kemiringan maksimum 20 derajat, toilet bagi berkebutuhan khusus, lift khusus, dan area tunggu khusus.
- g. Tersedia musholaa dengan fasilitas lengkap dalam kondisi bersih dan nyaman.

- h. Tersedia *Nursery* yaitu ruangan atau tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian, dan membuat susu dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman.
 - i. Tersedia restoran.
 - j. Tersedia fasilitas berbelanja.
 - k. Tersedia internet/wiffi.
 - l. Tersedia ruangan untuk merokok yang dilengkapi dengan fasilitas *exhaust*, asbak dan tempat membuang puntung rokok.
 - m. Terdapat ruang bermain anak dengan fasilitas lengkap, bersih, dan nyaman.
 - n. Terdapat ATM/*Money Changer*.
 - o. Tersedia fasilitas komputer untuk pembelian tiket online.
 - p. Tersedia *charging station* atau tempat cas handphone atau barang lainnya.
 - q. Tersedia fasilitas air minum baik gratis maupun berbayar.
 - r. Tersedia *lounge eksekutif* atau ruang bagi penumpang dengan keanggotaan khusus untuk menunggu dengan fasilitas eksklusif.
2. *Reliability* (kehandalan) meliputi:
- a. Ketepatan serta kecepatan waktu pemeriksaan penumpang dan bagasi
 - 1. Waktu menunggu pemeriksaan kurang dari 7 menit
 - 2. Waktu pemeriksaan normal (tidak memerlukan pemeriksaan lanjutan) kurang dari 3 menit
 - 3. Waktu pemeriksaan khusus (apabila memerlukan pemeriksaan lanjutan) kurang dari 8 menit

- b. Ketepatan serta kecepatan waktu pelayanan *check in*.
 - 1. Waktu menunggu lamanya *check in* per penumpang kurang dari 30 menit, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke *counter check in*.
 - 2. Waktu proses kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang kurang dari 2 menit 30 detik.
 - c. Ketepatan serta kecepatan waktu pelayanan bagasi (waktu yang dibutuhkan untuk mengambil bagasi dihitung sejak pesawat melakukan *block on*).
 - 1. Waktu penyerahan bagasi pertama kurang dari 20 menit
 - 2. Waktu penyerahan bagasi terakhir kurang dari 40 menit
 - d. Petugas pelayanan yang selalu handal dalam menangani masalah-masalah yang dihadapi oleh penumpang.
 - e. Petugas yang memberikan informasi pelayanan dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan secara cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit.
3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan) meliputi:
- a. Pegawai selalu memberikan pelayanan secara jelas dan tepat serta respon/tingkat kepekaan yang tinggi untuk menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pelanggan.
 - b. Petugas kebersihan selalu tanggap dan cepat dalam membersihkan tempat-tempat yang kotor.
 - c. Pegawai selalu memberikan informasi yang jelas, baik dalam bentuk audio, visual, dan counter yang diletakkan ditempat strategis sehingga mudah terlihat dan jelas terbaca.

4. *Assurance* (jaminan) meliputi:
 - a. Kesopansantunan serta keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
 - b. Kemampuan petugas dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan terkait jaminan keamanan dalam pelayanan.
5. *Emphaty* (empati) meliputi:
 - a. Petugas memberikan pelayanan secara adil dan tidak membeda-bedakan
 - b. Ketersediaan petugas dalam memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian dan mengutamakan kepentingan pelanggan.

3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2011: 172), kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kepuasan pelanggan atau masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, oleh karena itu kepuasan pelanggan atau masyarakat sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan baik maka pelanggan akan merasa puas, namun jika kualitas pelayanan buruk maka pelanggan akan merasa tidak puas. Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah

didefinisikan, ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar. Day dalam Tjiptono & Diana (2003: 102) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Selanjutnya, Wilkie (1990) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel et, al., (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Sedangkan, Kotler (1994) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Pendapat di atas dipertegas oleh Schnnars dalam Pasolong (2013: 144) yang menyebutkan bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas terhadap pelanggannya. Schnnars juga menyebut bahwa:

“Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan”.

Berdasarkan definisi dari beberapa para ahli, penulis memahami kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang yang dapat diketahui setelah

pelanggan menerima produk pelayanan baik barang atau jasa yang akan memberikan rasa puas atau tidak puas setelah pelayanan selesai diterima.

Kotler dalam Tjiptono & Candra (2011: 314), pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer-centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya menyediakan kotak saran, kartu komentar, *customer hot lines*, dan lain-lain.

2. *Ghost Shipping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah layanan agar dapat memahami mengapa hal tersebut dapat terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loos rate* juga penting, peningkatan *customer loos rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Penelitian tentang kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Hal ini dilakukan karena melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran berbagai cara, diantaranya yaitu:

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, *indiferen*, puas, sangat puas (*directly reported satisfaction*).
- b. Responden juga dapat diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived satisfaction*).
- c. Metode lainnya yaitu dengan cara meminta responden untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka miliki dengan penawaran dari perusahaan dan untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
- d. Selain itu responden dapat diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*).

Berdasarkan metode pengukuran kepuasan pelanggan yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan

pelanggan pesaing. Bandar Udara Radin Inten II menggunakan dua metode untuk mengukur kepuasan pelanggan tersebut. Metode yang digunakan yaitu sistem keluhan dan saran, di mana perusahaan menyediakan alokasi atau tempat bagi pelanggan untuk memberikan kritik maupun saran terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Selanjutnya, digunakan metode survei kepuasan pelanggan melalui website yang disediakan oleh Bandar Udara Radin Inten II.

B. Tinjauan Tentang Badan Layanan Umum

1. Pengertian Badan Layanan Umum

Pengertian Badan Layanan Umum sebagaimana dimuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum adalah instansi di lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktifitas.

Selanjutnya, dalam peraturan pemerintah tersebut pada ayat 2 dinyatakan pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU) adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah

ini, sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan negara pada umumnya.

Berdasarkan definisi PPK-BLU tersebut, penulis memahaminya sebagai suatu kewenangan bagi organisasi untuk mengelola keuangannya sendiri. Organisasi yang menerapkan BLU dapat memungut biaya kepada masyarakat sebagai imbalan atas jasa layanan yang diberikan. Imbalan atas barang/jasa layanan yang diberikan ditetapkan dalam bentuk tarif yang disusun atas dasar perhitungan biaya per-unit layanan atau hasil per-investasi dana.

Badan layanan umum memiliki karakteristik tersendiri sebagai instansi di lingkungan pemerintahan. Karakteristik satuan kerja pemerintahan/entitas yang merupakan Badan Layanan Umum adalah sebagai berikut:

1. Merupakan satuan kerja pemerintahan yang pengelolaannya tidak dipisahkan dari kekayaan negara.
2. Entitas tersebut menghasilkan barang dan/atau jasa yang diperlukan masyarakat.
3. Tidak berorientasi mencari keuntungan (nirlaba).
4. Diberi fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan prinsip efisiensi dan produktifitas seperti perusahaan swasta, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
5. Rencana kerja, anggaran dan pertanggungjawaban dikonsolidasikan dengan entitas vertikal di atasnya (kementerian/lembaga) sebagai instansi induk.

6. Penerimaan negara bukan pajak (PNBP) baik pendapatan maupun sumbangan/hibah dapat digunakan secara langsung.
7. Pegawai BLU dapat terdiri dari pegawai negeri sipil dan bukan pegawai negeri sipil/pegawai BLU.
8. Meskipun dikelola secara korporasi, BLU bukan subyek pajak.

2. Penetapan Status Badan Layanan Umum

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Tentang Persyaratan Administratif Dalam Rangka Pengusulan dan Penetapan Satuan Kerja Instansi Pemerintah untuk Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum pasal 14, terdapat dua status BLU, diantaranya yaitu:

a. Status Badan Layanan Umum Penuh

Status BLU penuh dapat diberikan apabila seluruh persyaratan substantif, teknis, dan administratif telah dipenuhi dengan memuaskan. Satuan kerja yang berstatus BLU penuh diberikan seluruh fleksibilitas pengelolaan badan layanan yaitu :

1. Pengelolaan pendapatan
2. Pengelolaan belanja
3. Pengelolaan barang/jasa
4. Pengelolaan barang
5. Pengelolaan kas
6. Pengelolaan utang dan piutang
7. Pengelolaan investasi
8. Perumusan kebijakan, sistem, dan prosedur pengelolaan keuangan

Hal tersebut juga sesuai dengan pendapat Waluyo (2011) yang mengatakan bahwa Badan Layanan Umum Penuh diberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan, yaitu dapat langsung menggunakan seluruh PNBPN dari pendapatan operasional dan non operasional diluar dana yang bersumber dari APBN, sesuai RBA (Rencana Bisnis dan Anggaran) tanpa terlebih dahulu disetorkan ke Rekening Kas Negara. Apabila PNBPN melebihi target yang ditetapkan dalam RBA tetapi masih dalam ambang batas fleksibilitas, kelebihan tersebut dapat digunakan langsung mendahului pengesahan DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran). Terhadap kelebihan PNBPN yang melampaui ambang batas fleksibilitas, dapat digunakan dalam tahun berjalan setelah mendapat persetujuan Menteri Keuangan Dirjen Perbendaharaan atau menjadi saldo awal tahun berikutnya.

b. Status Badan Layanan Umum Bertahap

Status BLU bertahap diberikan apabila persyaratan substantif dan teknis sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (2) dan ayat (3) PP No. 23 Tahun 2005 telah terpenuhi, namun persyaratan administratif sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (4) belum terpenuhi secara memuaskan. Status Badan Layanan Umum penuh berlaku paling lama 3 tahun.

Fleksibilitas yang diberikan kepada satuan kerja berstatus BLU bertahap ini dibatasi, yaitu:

1. Penggunaan langsung pendapatan dibatasi jumlahnya, sisanya harus disetorkan ke kas negara sesuai prosedur PNBPN.
2. Tidak diperbolehkan mengelola investasi.

3. Tidak diperbolehkan mengelola utang.
4. Pengadaan barang/jasa mengikuti ketentuan umum pengadaan barang/jasa pemerintah yang berlaku.
5. Tidak diterapkan *fleksible budget*.

Menurut Waluyo (2011), dijelaskan juga bahwa Badan Layanan Umum bertahap dapat menggunakan PNBP sebesar presentase yang telah ditetapkan. Sedangkan PNBP yang dapat digunakan langsung adalah sebesar presentase yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan tentang penetapan satker yang menerapkan PPK-BLU yang bersangkutan. Status BLU bertahap menyetor penerimaan PNBP yang tidak digunakan langsung ke Rekening Kas Negara secepatnya. PNBP yang telah disetor dapat dipergunakan kembali sebesar selisih antara PNBP yang dapat digunakan dengan PNBP yang telah digunakan langsung.

3. Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagai Organisasi yang Menerapkan Badan Layanan Umum

Standar pelayanan minimum sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, merupakan ukuran pelayanan yang harus dipenuhi oleh satuan kerja instansi pemerintah yang menerapkan PPK-BLU yang ditetapkan oleh Menteri/Pimpinan Lembaga dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat harus mempertimbangkan beberapa aspek, diantaranya yaitu:

1. Kualitas layanan

Organisasi yang menerapkan badan layanan umum harus mementingkan serta mengutamakan kualitas pelayanan prima yang akan diberikan kepada pelanggan atau pengguna jasa.

2. Pemerataan

Pemerataan artinya, segala jenis pelayanan harus mementingkan semua kebutuhan pelanggan tanpa membeda-bedakan. Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang sama sehingga tidak menimbulkan kecemburuan sosial.

3. Kesetaraan layanan biaya

Setiap bentuk pelayanan yang diberikan harus mengandung aspek kesetaraan biaya, yang artinya setiap tariff layanan harus didasarkan pada setiap jenis layanan itu sendiri.

4. Kemudahan memperoleh layanan

Organisasi harus mampu menerapkan standar pelayanan yang mampu dipahami dan mudah diperoleh pengguna jasa.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) sekurang-kurangnya mengandung unsur:

- a. Jenis kegiatan atau pelayanan yang diberikan oleh satker

Jenis kegiatan merupakan pelayanan yang diberikan oleh satker baik pelayanan kedalam (satker itu sendiri) maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jenis kegiatan ini merupakan tugas dan fungsi dari satker yang bersangkutan.

b. Rencana pencapaian SPM

Satuan kerja menyusun rencana penyampaian SPM yang memuat target tahunan pencapaian SPM dengan mengacu pada batas waktu pencapaian SPM sesuai dengan peraturan yang ada.

c. Indikator pelayanan

SPM menetapkan jenis pelayanan dasar, indikator SPM dan batas waktu pencapaian SPM.

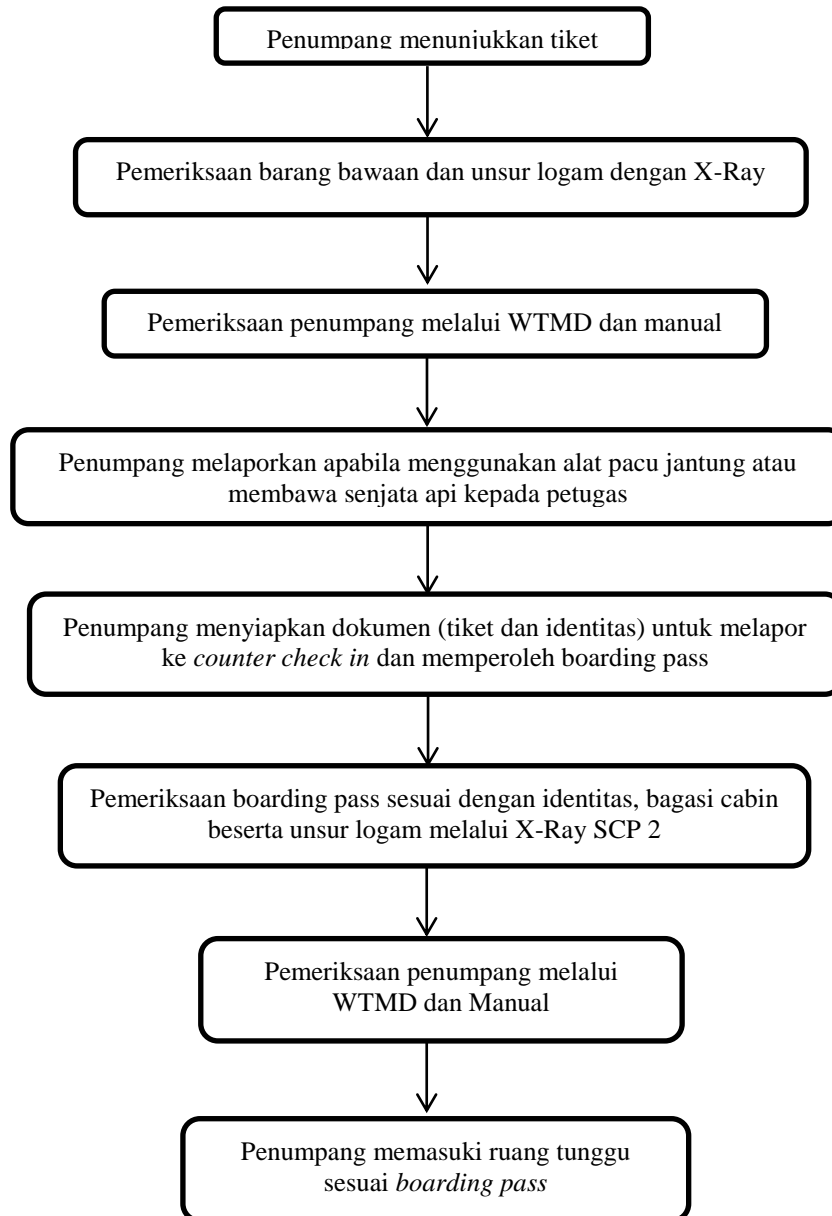
d. Adanya tanda tangan satuan pimpinan kerja yang bersangkutan dan Menteri/pimpinan lembaga.

Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 78 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II Lampung, terdapat standar pelayanan khususnya dalam proses keberangkatan dan kedatangan penumpang dengan mengadopsi Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagai organisasi yang menerapkan Badan Layanan Umum. Proses keberangkatan dan kedatangan penumpang merupakan rangkaian kegiatan penumpang mulai dari masuk ke terminal sampai dengan naik ke pesawat terbang dan rangkaian kegiatan penumpang mulai dari turun dari pesawat terbang sampai meninggalkan terminal. Standar pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan :

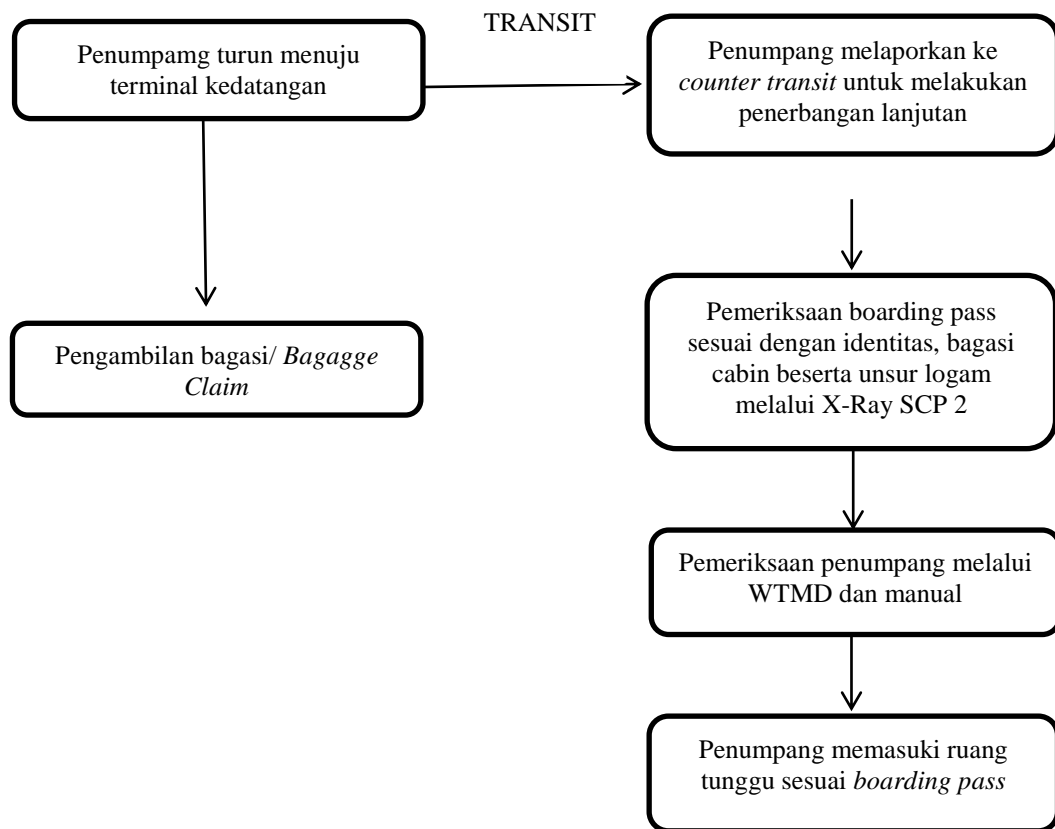
- a. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas
- b. Mempunyai kartu identitas/*passport*/KITAS
- c. Lolos pemeriksaan *security*

2. Sistem, mekanisme dan prosedur :

Gambar 1. Prosedur Keberangkatan Domestik

Sumber: Peraturan Menteri No 78 Tahun 2016

Gambar 2. Prosedur Kedatangan Domestik



Sumber: Peraturan Menteri No 78 Tahun 2016

3. Jangka waktu penyelesaian :

Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

4. Biaya atau tarif layanan: Biaya atau tarif layanan sesuai dengan peraturan tariff PNB/BLU.

5. Produk layanan :

- a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi
- b. Pelayanan *check in*

- c. Imigrasi keberangkatan
 - d. Imigrasi kedatangan
 - e. Pelayanan bea dan cukai
 - f. Ruang tunggu keberangkatan
 - g. Pelayanan bagasi
6. Sarana prasarana dan/ atau fasilitas :

Tabel 3. Jumlah Sarana dan Prasarana Pelayanan Bandar Udara Radin Inten II

No.	Sarana Prasarana Pelayanan	Jumlah
1.	Ruang Tunggu Terminal	
	- Musholla	1
	- ATM Centre	2
	- Konsesi	3
	- Check in counter	20
	- Taxi Service	1
	- Toilet	8
	- Trolley	20
	- Kursi Tunggu	756
	- AC	44
	- TV	6
	- FIDS	6
	Fasilitas Pendukung Terminal	
	- Ruang tunggu lantai I (320 M2)	1
	- Ruang tunggu lantai II (1.032 M2)	1
	- Ruang rapat (30 M2)	1
	- Ruang informasi (12 M2)	1
	- Smoking area (16 M2)	1
	- Lounge	1
	- Ruang kedatangan (320 M2)	1
	- Baggage conveyer	3
	- Escalator	2
	- Lift	1
	- Tangga	1
	- Water hydrant	1
	- APAR	45
	- Sign board / sign building	50
	Fasilitas Keamanan Terminal	
	- X-Ray bagasi	1
	- X-Ray cabin	3
	- Walk through metal detector	2
	- Hand hall metal detector	8
	- CCTV	12

(Sumber: Kantor UPBU Bandar Udara Radin Inten II Lampung 2019)

C. Tinjauan Tentang Bandar Udara

Berdasarkan PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, mendefinisikan bandar udara sebagai 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.

Terdapat banyak jenis pelayanan yang ada di Bandar udara, diantaranya yaitu:

1. Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
2. Pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJ4U)
3. Pelayanan jasa penggunaan Bandar udara di luar jam operasi
4. Pelayanan jasa penggunaan Bandar udara alternative (*Alternatif Aerodrome*)
5. Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
6. Pelayanan jasa kargo dan pos pesawat udara
7. Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di Bandar udara berdasarkan tugas dan fungsi
8. Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan keberangkatan dan kedatangan penumpang yang merupakan salah satu jenis pelayanan yang ada di Bandar Udara. Bandar udara dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa penerbangan harus memberikan kualitas pelayanan yang prima atau berkualitas. Sebagai

perusahaan/organisasi yang bergerak di bidang transportasi jasa, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diutamakan. Standar pelayanan yang harus dimiliki oleh bandar udara berdasarkan PM Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara meliputi:

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, diantaranya yaitu:
 - a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi
 - b. Pelayanan *check in*
 - c. Imigrasi keberangkatan
 - d. Imigrasi kedatangan
 - e. Pelayanan bea cukai
 - f. Ruang tunggu keberangkatan
 - g. Pelayanan bagasi
2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, diantaranya yaitu:
 - a. Pengkondisian suhu
 - b. Pengkondisian cahaya
 - c. Kemudahan pengangkutan bagasi
 - d. Kebersihan
 - e. Pelayanan informasi
 - f. Toilet
 - g. Tempat parkir
 - h. Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus
3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah, diantaranya yaitu:

- a. Musholla
 - b. *Nursery*
 - c. Fasilitas berbelanja
 - d. Restoran
 - e. Ruang merokok
 - f. Ruang bermain anak
 - g. *ATM/Money Changer*
 - h. Internet/wifi
 - i. Fasilitas pembelian tiket
 - j. *Charging station*
 - k. Fasilitas air minum
 - l. *Lounge eksekutif*
4. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk, diantaranya yaitu:
- a. Luas per penumpang pada jam sibuk
 - b. Indikasi awal pembangunan, pendayagunaan, pengembangan, dan pengoperasian

Menurut status dan jenis pelayanannya sesuai dengan rute penerbangan dan peranan pemerintah, bandar udara dibedakan kedalam dua jenis yaitu bandar udara domestik dan bandar udara internasional, berikut ini penjelasannya :

1. Bandar Udara Domestik

Merupakan sebuah bandar udara yang hanya menangani penerbangan domestik atau penerbangan di negara yang sama. Bandar udara domestik tidak memiliki fasilitas bea cukai dan imigrasi dan tidak mampu menangani penerbangan menuju atau dari bandar udara luar negeri.

2. Bandar Udara Internasional

Merupakan sebuah bandar udara yang dilengkapi dengan fasilitas bea cukai dan imigrasi untuk menangani penerbangan internasional menuju dan dari negara lainnya. Bandar udara sejenis ini pada umumnya lebih besar, dan memiliki landasan pacu lebih panjang dan fasilitas untuk menampung pesawat besar yang sering digunakan untuk perjalanan internasional atau antar benua.

Berdasarkan UU No. 1 Tentang Penerbangan dan PM 69 Tahun 2013 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional, penetapan bandar udara internasional ditetapkan oleh Menteri Perhubungan setelah berkoordinasi dengan menteri yang tugas dan tanggungjawabnya di bidang keimigrasian, kepabeanan, dan kekarantinaan dalam rangka penempatan unit kerja dan personel. Pengecualian, untuk kegiatan tertentu yang bersifat nasional dan internasional maka bandar udara domestik dapat digunakan untuk melayani penerbangan dari dan keluar negeri setelah mendapat persetujuan dari menteri.

D. Kerangka Pikir

Pelayanan publik merupakan kebutuhan manusia yang sangat dasar, setiap manusia memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan. Akan tetapi dalam pelayanan publik saat ini khususnya pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintahan dapat dikatakan masih buruk, hal tersebut berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Melihat banyaknya permasalahan pelayanan publik serta tuntutan masyarakat akan tingkat pelayanan yang baik, maka organisasi pemerintah berusaha untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.

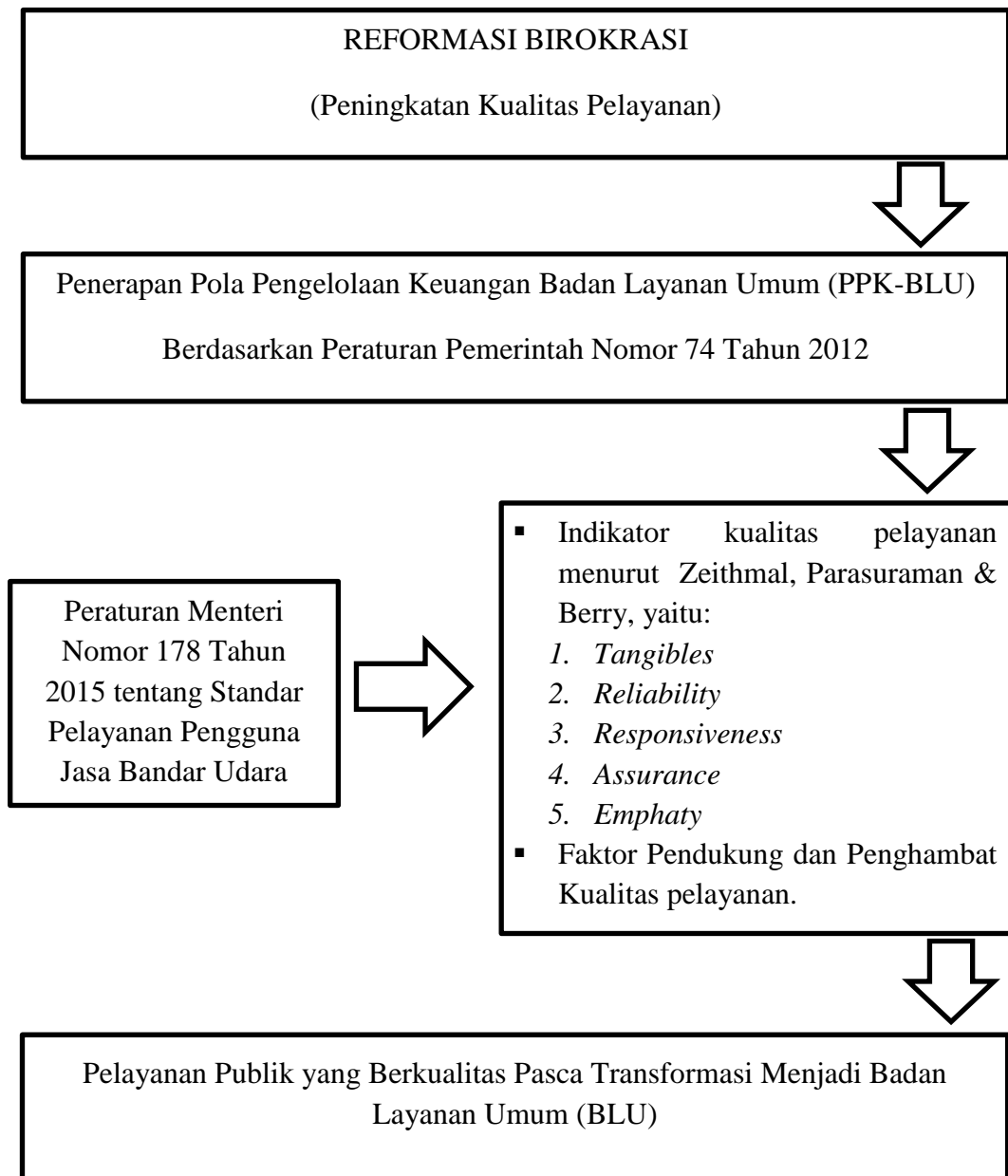
Bandar Udara Radin Inten II dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, pada 3 Februari 2017 kantor UPBU Bandar Udara Radin Inten II telah ditetapkan sebagai Bandar Udara yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU). PPK-BLU merupakan pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasan untuk menetapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.

Badan Layanan Umum diharapkan menjadi langkah awal pembaharuan manajemen keuangan sektor publik, demi meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Adanya pengelolaan keuangan BLU juga dalam rangka

mengurangi birokrasi dan meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan Bandar Udara Radin Inten II akan digambarkan menggunakan indikator *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (1990) yaitu terdiri dari *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). *Service Quality* ini dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan.

Gambar 3. Kerangka Pikir



(Sumber: diolah peneliti tahun 2018)

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Menurut Moleong (2016: 6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

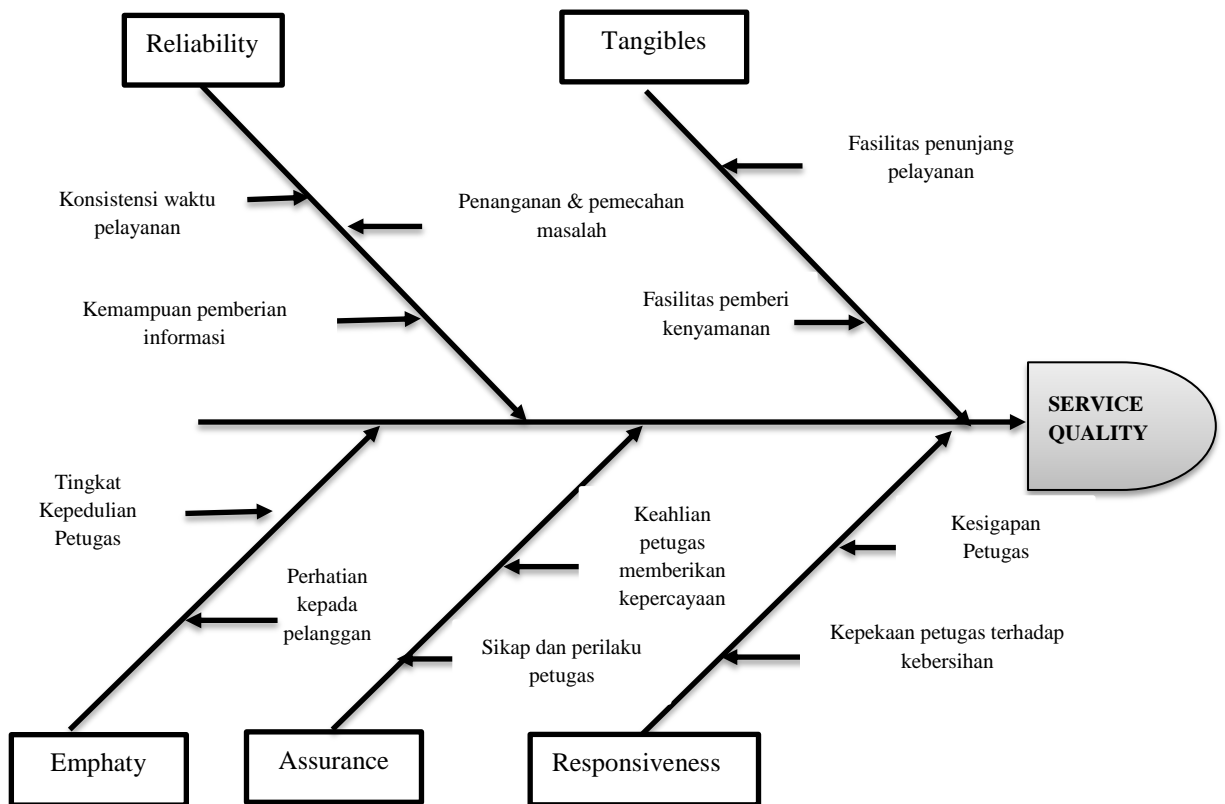
Berdasarkan penjelasan mengenai penelitian kualitatif tersebut, penulis memahaminya sebagai prosedur penelitian yang bersifat deskriptif atau menggambarkan suatu objek yang dilakukan oleh peneliti untuk mengkaji suatu fenomena dengan penggambaran menggunakan kata-kata yang didapatkan melalui metode ilmiah seperti wawancara, catatan lapangan, dan dokumen-dokumen. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan maksud untuk memaparkan dan mengungkapkan fakta-fakta serta gejala yang terdapat didalam masalah penelitian yaitu menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan yang ada di Bandar Udara Radin Inten II setelah perubahan tata kelola menjadi Badan Layanan Umum (BLU).

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada penilaian kualitas pelayanan dengan melibatkan pelanggan sebagai objek pengguna jasa yang mampu memberikan penilaian secara langsung terhadap pelayanan yang didapatkan setelah menggunakan produk layanan. Pelayanan publik yang prima harus mengutamakan pemberian kualitas pelayanan kepada pengguna jasa, karena kualitas pelayanan dijadikan sebagai ukuran kinerja dari organisasi. Berdasarkan hal tersebut, peneliti memfokuskan penelitian ini pada:

1. Penilaian kualitas pelayanan harus didukung oleh indikator-indikator pelayanan, dalam penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Radin Inten II ini penulis menggunakan model indikator *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, et.al (1985) yang digunakan untuk penilaian. *Service quality* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan. Terdapat 5 indikator *service quality* yang digunakan sebagai penilaian dalam penelitian ini, yaitu:

Gambar 4. Diagram Fishbone terkait Indikator Penilaian Model *Service Quality*



(Sumber: diolah oleh peneliti pada 2 April 2019)

2. Faktor pendorong dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan

Fokus penelitian selanjutnya yaitu mengenai faktor pendorong dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II setelah dikelola dibawah Badan Layanan Umum (BLU). Dalam penelitian ini akan diteliti mengenai faktor pendorong serta penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Penelitian terkait kualitas pelayanan Bandar Udara Radin Inten II Pasca Transformasi menjadi Badan Layanan Umum (BLU) ini mengambil lokasi di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara dan di bandara khususnya pada pelayanan keberangkatan dan kedatangan penumpang. Selain data-data dari pengelola bandar udara, penulis memanfaatkan partisipasi masyarakat/pengguna jasa sebagai bagian dari penilaian kualitas pelayanan, karena pada penelitian ini penulis memfokuskan pada pelayanan khususnya pelayanan keberangkatan dan kedatangan penumpang yang merupakan salah satu jenis pelayanan di bandar udara. Partisipasi masyarakat/pengguna jasa dibutuhkan dalam penelitian ini dalam hal memberi penilaian terhadap layanan yang diterima selama menggunakan jasa bandar udara, karena pelayanan di bandar udara bersentuhan langsung dengan pengguna jasa yang menggunakan produk atau layanan di bandar udara.

Penentuan lokasi penelitian ini didasarkan atas beberapa pertimbangan, yang salah satunya yaitu Bandar Udara merupakan perusahaan yang bergerak dibidang transportasi jasa, sehingga bersentuhan langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diutamakan. Selain itu, saat ini Bandar Udara Radin Inten II dikelola oleh Badan Layanan Umum, dan tujuan dari BLU itu sendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk menjadikan Bandar Udara Radin Inten II sebagai lokasi penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini ada tiga, yaitu:

- a. Angket (Kuesioner) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016: 199). Jenis angket ada 2 yaitu terbuka dan tertutup, kuesioner terbuka adalah jenis pertanyaan yang memberi kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimatnya sendiri. Sedangkan kuesioner tertutup adalah daftar pertanyaan yang alternatif jawabannya telah disediakan oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan jenis kuesioner tertutup. Hal tersebut guna mengetahui persepsi pengguna jasa secara numerik tentang pelayanan yang ada di Bandar Udara Radin Inten II. Kuesioner ini ditujukan kepada pengguna jasa yang telah menggunakan produk/layanan bandar udara setelah status pengelolaannya menjadi Badan Layanan Umum (BLU).

Penelitian ini menggunakan sejumlah responden yang dibatasi sebanyak 15 responden, dengan pembagian setiap kualifikasi sebanyak lima responden. Penulis mengkualifikasikan responden kedalam tiga kualifikasi waktu, yaitu pada waktu normal, *weekend*, dan tanggal merah yang berdekatan dengan hari kejeput. Pembagian kualifikasi tersebut dengan tujuan untuk mengetahui kondisi pelayanan yang diterima serta persepsi dari pengguna jasa dalam waktu yang berbeda.

- b. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Di bawah ini merupakan tabel informan dan data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam wawancara:

Tabel 4. Daftar Informan Wawancara Penelitian

No.	Informan	Substansi yang diperlukan
1.	Tri Yuwono P, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor UPBU Radin Inten II. Pada 23 Januari 2019	Perubahan status pengelolaan serta tujuan dari perubahan menjadi berstatus Badan Layanan Umum.
2.	Andi Chandra, Sub Bagian Informasi Kantor UPBU Radin Inten II. Pada 23 Januari 2019	Implementasi pengelolaan Badan Layanan Umum.
3.	Taufik, <i>Aviation Security</i> Bandar Udara Radin Inten II. Pada 23 Januari 2019	Pemberian pelayanan sebagai petugas pelayanan dan perubahan setelah bandara dibawah pengelolaan Badan Layanan Umum.
4.	Arin, Petugas <i>Check In</i> Garuda Bandar Udara radin Inten II. Pada 23 Januari 2019	Pelayanan yang diterima setelah menggunakan produk layanan Bandar Udara Radin Inten II.
5.	Hesti, Sub Bagian Tata Kelola Terminal Bandar Udara Radin Inten II. Pada 25 September 2018	Bentuk peningkatan sarana prasarana Bandar Udara Radin Inten II setelah dibawah pengelolaan Badan Layanan Umum.
6.	Masyarakat pengguna jasa Bandar Udara Radin Inten II Lampung. Pada tiga waktu yaitu waktu normal, <i>weekend</i> , dan waktu tanggal merah.	Pelayanan yang diterima setelah menggunakan produk layanan Bandar Udara Radin Inten II.

(Sumber: diolah oleh peneliti pada 18 Februari 2019)

- c. Observasi adalah teknik pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi yang dilakukan penulis dalam penelitian ini dengan mengamati dan mewawancarai pegawai bandara serta masyarakat terkait pelayanan yang mereka terima selama menggunakan jasa Bandar Udara Radin Inten II Lampung.

d. Dokumentasi merupakan data-data berupa foto, tulisan, gambar, maupun bentuk karya lainnya. Terkait penelitian yang dilakukan terdapat beberapa dokumen yang menunjang, diantaranya yaitu:

1. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 78 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II Lampung
2. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 130/PMK.05 Tahun 2018 Tentang Tariff Layanan Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II Lampung pada Kementerian Perhubungan
5. Foto-foto terkait fasilitas sarana dan prasarana di Bandar Udara Radin Inten II Lampung

E. Teknik Pengolahan Data

Setelah pengumpulan data, maka tahap selanjutnya yaitu mengolah data tersebut. Menurut Sugiyono (2009: 231), teknik yang digunakan dalam pengolahan data dalam pelaksanaan penelitian yaitu :

- a. Seleksi data, yaitu untuk mengetahui apakah ada kekurangan atau tidak dalam pengumpulan data dan untuk mengetahui apakah data telah sesuai dengan pokok bahasan penelitian.
- b. Klasifikasi data, yaitu data yang telah diperoleh dikumpulkan menurut pokok bahasan yang telah ditetapkan. Data yang ada termasuk kedalam pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, maupun hasil dan pembahasan.
- c. Penyusunan data, yaitu menetapkan data pada tiap-tiap pokok bahasan dengan susunan sistematis berdasarkan kerangka tulisan yang telah ditetapkan.

F. Teknik Analisis Data

Kegiatan berikutnya setelah terkumpulnya data adalah menganalisis data. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moloeng (2009: 248), analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menyimpulkannya, mencari dan menemukan pola, menemukan yang penting dan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan suatu proses kegiatan yang berjalan secara *continue*, berkesinambungan dan interaktif. Adapun tahapan-tahapan analisis data dalam penelitian ini yang akan penulis gunakan antara lain:

a. Reduksi Data (*Reduction Data*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Data yang diperoleh dilokasi kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan selanjutnya direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Laporan atau data dilapangan dituangkan dalam uraian lengkap dan terperinci. Reduksi data digunakan peneliti sebagai teknik untuk menyederhanakan data dalam bentuk ringkasan.

b. Penyajian Data (*Data display*)

Penyajian dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini, penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian dan foto atau gambar sejenisnya. Akan tetapi, paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian ini adalah teks naratif.

c. Penarikan Kesimpulan

Melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Penulis berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan

sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Akan tetapi, dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, maka akan diperoleh kesimpulan yang bersifat “*grounded*”, dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

G. Teknik Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2012: 366) untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

1. Uji Kredibilitas

Penelitian ini menggunakan kriteria derajat kepercayaan, penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Adapun untuk memeriksa derajat kepercayaan ini menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.

Penelitian tentang kualitas pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II Lampung menggunakan pengecekan derajat kepercayaan dengan menggunakan cara triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara kepada sumber yang berbeda. Informan wawancara tersebut dari pihak Bandar Udara Radin Inten II serta masyarakat atau pengguna jasa bandar udara. Selain itu juga digunakan triangulasi teknik, yaitu dengan menggunakan sumber yang sama namun dilakukan pengecekan yang berbeda. Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik kuesioner untuk mengecek keselarasan dari data wawancara.

2. Pengujian *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Oleh karena itu supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

3. Pengujian *Dependability*

Uji kebergantungan dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan penelitian di lapangan tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti mendiskusikannya dengan

pembimbing. Hal yang dikonsultasikan antara lain proses penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya.

4. Pengujian *Komfirmability*

Kepastian data berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya. Pemeriksaan yang dilakukan oleh pembimbing menyangkut kepastian asal-usul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan penilaian derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan Bandar Udara Radin Inten II Lampung Pasca Transformasi Menjadi Badan Layanan Umum berdasarkan penilaian menggunakan lima indikator SERVQUAL menurut Parasuraman et, all. adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles*: Berdasarkan teori Parasuraman menunjukkan bahwa Bandar Udara Radin Inten II mampu memenuhi kualifikasi terkait dimensi *tangibles* sebagai salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan. Dibawah Pengelolaan Badan Layanan Umum, Status internasional sudah dapat disandang dan dijalankan. Namun, masih terdapat beberapa aspek kendala terkait fasilitas yang menjadi nilai kurang sebagai penunjang pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2015.
- b. *Reliability*: Berdasarkan teori Parasuraman menunjukkan bahwa Bandar Udara Radin Inten II mampu memenuhi kualifikasi terkait dimensi *reliability* sebagai salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan. Tingkat ketepatan, kecepatan serta cara mengatasi masalah yang dihadapi oleh pelanggan sudah baik. Untuk selebihnya, meskipun jika terdapat

keluhan terkait keterlambatan pelayanan hal tersebut tergantung pada maskapai penerbangan dan bukan dari pihak bandara.

- c. *Responsiveness*: Berdasarkan teori Parasuraman menunjukkan bahwa Bandar Udara Radin Inten II mampu memenuhi kualifikasi terkait dimensi *responsiveness* sebagai salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan. Kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa menjadi aspek yang diutamakan oleh petugas. Sarana audio mampu didengar secara jelas, serta tingkat kepekaan petugas yang cukup baik dalam menjaga kebersihan terminal.
- d. *Assurance*: Berdasarkan teori Parasuraman menunjukkan bahwa Bandar Udara Radin Inten II mampu memenuhi kualifikasi terkait dimensi *assurance* sebagai salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan. Wawasan dan pengetahuan yang cukup luas oleh petugas mampu memberikan rasa percaya bagi pelanggan, selain itu tingkah laku petugas yang cukup baik dalam proses pelayanan dengan mengutamakan sopan santun serta keramahtamahan.
- e. *Emphaty*: Berdasarkan teori Parasuraman menunjukkan bahwa Bandar Udara Radin Inten II mampu memenuhi kualifikasi terkait dimensi *emphaty* sebagai salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan. Kemauan serta keinginan petugas pelayanan perhatian pribadi kepada pengguna jasa secara adil tanpa membeda-bedakan selalu diberikan secara konsisten.

2. Meskipun kualitas pelayanan sudah baik dan juga terus mengalami peningkatan dalam hal sarana prasana, setelah Bandar Udara dibawah pengelolaan Badan Layanan Umum terdapat faktor pendorong dan penghambat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan yang ada. Berikut ini dijelaskan mengenai faktor pendukung dan penghambatnya, yaitu:
 - a. Faktor pendukung: Sejak dua tahun pengelolaan organisasi dibawah Badan Layanan Umum, status bandara internasional sudah dapat diraih oleh Bandar Udara Radin Inten II. Hal tersebut tentunya didukung sarana dan prasarana yang sudah memenuhi kualifikasi internasional.
 - b. Faktor penghambat: Keleluasaan organisasi yang masih terhambat, dimana pengoperasian dana dari tarif keuangan Badan Layanan Umum belum terlaksana secara sepenuhnya. Persoalan pengoperasian dana terkait pengeolaan Badan Layanan Umum yang belum terealisasi dengan baik dilatarbelakangi oleh status Bandar Udara Radin Inten II yang saat ini masih Badan Layanan Umum Bertahap.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah:

1. Kementerian Perhubungan, dan Pihak Bandar Udara Radin Inten II perlu lebih meningkatkan fasilitas penunjang pelayanan pemberi nilai tambah. . fasilitas tersebut seperti pengadaan jalur khusus bagi pejalan kaki, fasilitas

wi-fi, dan fasilitas komputer untuk pembelian tiket online yang diharapkan dapat menambah kenyamanan pengguna jasa selama proses pelayanan.

2. Kementerian Perhubungan dan Kementerian Keuangan perlu lebih tanggap dan cepat dalam menyelesaikan proses kajian pengelolaan dibawah Badan Layanan Umum, agar status BLU Penuh dapat diperoleh dan diimplementasikan dengan baik untuk kemajuan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

▪ Sumber Buku :

- Daszko, M. and Sheinberg. (2005). *Survival is optional: Only Leaders With New Knowledge Can Lead the Transformation*.
- Duadji, Noverman. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Tjipono Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction* (ed. 3). Yogyakarta: Andi.
- Tjipono Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moleong, Lexy. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

▪ Sumber Jurnal :

- Bandu, Muh. Yunus. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. Jurnal Penelitian Universitas Diponegoro. Semarang.
- Indarto, Waluyo. (2011). *Badan Layanan Umum Sebuah Pola Baru Dalam Pengelolaan Keuangan di Satuan Kerja Pemerintah*. Yogyakarta: Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia. Vol. 9. No2. 2

- Kurniawan, C R. (2016). *Tantangan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung, Vol. 7 No. 1.
- Pramyastiwi E D., Hardjanto Imam., Said Abdullah. (2014). *Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi Pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya)*. Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1 No. 3. Hal 61.
- Putri, R. E. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan (Studi di Kecamatan Sukarame Bandar Lampung)*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, Vol. 7 No. 1.
- Reza F., Rochmah S., & Siswidiyanto (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1, No. 5 Hal 981.
- Suska, M. B. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan PAS Bandara Internasional Ngurah Rai dengan Menggunakan Model SERVQUAL*. Jurnal Spektran, Vol 1. No. 1.
- Yulyana, E. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Terkait dengan Persiapan Transformasi Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Solusi*, 95-102.

▪ **Sumber lain :**

- "Calon Penumpang Berdiri Karena Ruang Tunggu Bandara Radin Inten Tak Muat" <http://lampung.tribunnews.com/2017/07/13/ruang-tunggu-bandara-tak-muat-calon-penumpang-berdiri> (Diakses pada 18 April 2018)
- "Kadishub Lampung Kritis Penyerahan Pengelolaan Bandar Udara Radin Inten II ke Angkasa Pura II" <http://www.kupastuntas.co/2018/08/kadishub-lampung-kritis-penyserahan-pengelolaan-bandara-radin-inten-ii-ke-pt-angkasa-pura-ii/> (Diakses pada 05 November 2018)
- "Penumpang Pesawat di Radin Inten II Terus Naik" <https://lampungpro.com/post/179/penumpang-pesawat-di-bandara-radin-intan-ii-terus-naik> (Diakses pada 28 November 2018)
- "Resmi, Bandar Udara Radin Inten II Lampung menjadi Badan Layanan Umum (BLU)" <http://radinintenairport.id/resmi-bandar-udara-radin-inten-ii-lampung-menjadi-badan-layanan-umum-blu/> (Diakses pada 28 Juli 2018)

▪ **Dokumen Lain:**

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2016
Tentang Standar Pelayanan Pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar
Udara Radin Inten II Lampung.

Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna
Jasa Bandar Udara

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 130/PMK.05 Tahun
2018 Tentang Tariff Layanan Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara
Bandar Udara Radin Inten II Lampung pada Kementerian Perhubungan

Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan Keuangan
Badan Layanan Umum