

**Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi
Manado**

Sandy Gabriel Rorong¹

Sarah Sambiran²

Ismail Sumampow³

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu hubungan yang dinamis antara pengguna ataupun pemberi layanan baik jasa atau manusia. Pelayanan publik menjadi tuntutan bagi masyarakat karena seluruh aspek kehidupan berkaitan erat dengan hal tersebut. Sehingga, pemerintah adalah pihak yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan yang ada di Bandara Sam Ratulangi Manado. Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif kualitatif dan berfokus pada 5 dimensi, antara lain: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (cepat tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Data yang diambil ialah data primer dan dikumpulkan melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Bandara Internasional Sam Ratulangi Kota Manado memiliki standar pelayanan yang baik. Berdasarkan dimensi tangible, dari segi penampilan, kenyamanan, kemudahan dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan. Dimensi reliability telah memiliki kemampuan dan keahlian yang baik walaupun beberapa keahlian pegawai belum semua berjalan sesuai harapan masyarakat. Dimensi responsiveness dan dimensi assurance sudah baik, hal ini terbukti dengan tidak adanya keluhan dari pengguna layanan. Dimensi empathy sudah diterapkan dengan baik oleh Bandara Sam Ratulangi Manado dimana mengutamakan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai.

Kata Kunci: Kualitas , Pelayanan, Bandara Sam Ratulangi

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Tingkat perpindahan manusia dari suatu tempat ke tempat lain yang semakin tinggi dan arus transportasi barang juga semakin besar penggunaannya maka kebutuhan sarana transportasi juga makin besar. Adanya mobilisasi yang bias bias dibidang sangat tinggi sekarang ini, maka dibutuhkan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan mobilisasi tersebut.

Dengan perkembangan teknologi membuat manusia menginginkan sesuatu yang cepat, mudah, dan memiliki keunggulan dibanding dengan jenis transportasi lainnya, daya menjelajah yang lebih luas, dan teknologi yang canggih dan modern. Jasa layanan transportasi

yang sering digunakan saat ini adalah transportasi menggunakan pesawat udara yang memerlukan infrastruktur pendukung seperti bandar udara sebagai pintu gerbang suatu daerah atau wilayah bahkan negara dan juga telah menjadi simbol prestis tersendiri yang akan diingat oleh penumpang pesawat udara baik domestik maupun internasional. Bahkan saat ini pelayanan bandara yang maksimal (excellent service) akan menjadi refleksi dari pelayanan pariwisata, mengingat bandara tidak lagi menjadi gerbang keluar masuk penumpang tetapi juga menjadi sarana rekreasi, hiburan, dan pusat pelayanan informasi pariwisata

Untuk dapat melaksanakan fungsi bandara, bandara harus ditata secara terpadu agar supaya pelayanan terhadap konsumen dapat diberikan dengan baik dan sesuai harapan konsumen itu sendiri. Tata penyelenggaraan bandara harus sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019, tentang Tata Kelola Kebandarudaraan Nasional. Tata Kelola Kebandarudaraan terdiri dari peran, fungsi, penggunaan, hierarki, dan klasifikasi Bandar Udara Umum dan rencana induk nasional Bandar Udara dengan tujuan agar penyelenggaraan Bandar Udara secara andal, terpadu, efisien, serta mempunyai daya saing global untuk menunjang pembangunan nasional dan daerah yang berwawasan nusantara.

Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi adalah sebuah bandar udara yang terletak di kecamatan Mapanget, kota Manado, provinsi Sulawesi Utara, Indonesia. Bandara ini selesai dipugar pada tahun 2001.

Kawasan yang asri dan hijau menghiasi daerah sekitar Bandara Internasional Sam Ratulangi. Bandara ini dinamai sesuai nama Dr. Gerungan Saul Samuel Yacob Ratulangi, pahlawan nasional Indonesia asal Sulawesi Utara.

Bandar udara Internasional Sam Ratulangi Manado merupakan salah satu bandar udara di wilayah Kawasan Timur Indonesia yang dikelola oleh PT (Persero) Angkasa Pura I, mampu didarati oleh pesawat Airbus A 330 dan mempunyai kapasitas tampung

1.500.000 penumpang pertahun. Berdasarkan Undang-undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan 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 antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Dengan demikian pengelola bandar udara harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa/ calon penumpang pesawat udara sehingga mereka merasakan nyaman dan aman berada di bandar udara. Pelayanan yang diberikan oleh pengelola bandar udara harus sesuai dengan biaya yang dikeluarkan calon penumpang pesawat udara berdasarkan tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U). Pelayanan tersebut akan berdampak terhadap sikap pengguna jasa dalam bentuk kepuasan atau ketidakpuasan, Ketidakpuasan yang sering dikeluhkan oleh penumpang pesawat udara ketika berada di

bandar udara diantaranya pendingin udara/ AC tidak sejuk, pelayanan petugas check in lambat, sikap petugas tidak ramah, toilet kurang dan kotor. Karena pada umumnya penumpang pesawat udara mengharapkan tersedianya fasilitas yang cukup dan pelayanan yang cepat dari petugas bandar udara (Nurrasjid, 2011: 211).

Menurut General Manager Bandara Sam Ratulangi Manado Minggu ET Gandeguai mengatakan, selama periode Januari hingga November 2020, Bandara Sam Ratulangi Manado telah melayani sebanyak 832.153 penumpang. Angka ini mengalami penurunan sekitar 59 % dibandingkan periode yang sama tahun lalu sebanyak 2.022.842 penumpang. Dikutip dari Liputan6.com, Manado

Penerapan standar pelayanan publik bidang pelayanan jasa di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado tentunya akan semakin maksimal jika diiringi dengan kesiapan dari pihak bandara baik itu dari penerapan sistem digital, sumber daya, dan kebijakan/sanksi mengenai penyelewengan yang terjadi

Masalah yang masih ditemui di bandara seperti pelayanan jasa masih belum maksimal yakni minimnya ruang tunggu dan belum ada pemisahan ruang tunggu penumpang antar maskapai mengenai sarana fasilitas disana, lalu berikutnya yang terjadi seperti kurangnya informasi tentang pemberangkatan penumpang atau keterlambatan informasi dari pihak bandara ke penumpang

Tinjauan Pustaka

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah: Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Bandara

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 39 tahun 2019 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Definisi bandara adalah sebagai berikut: "Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas Keselamatan dan Keamanan Penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya."

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Bandara Internasional Sam Ratulangi, di Jalan A.A Maramis, Kecamatan Mapanget, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara.

Fokus penelitian merupakan suatu pembatasan yang digunakan dalam penelitian kualitatif dan didasarkan pada tingkat kepentingan, urgency dan rehabilitasi masalah yang akan dipecahkan. Menurut Parasuraman dkk dalam buku Dr. Drs. Marthen L. Kimbal, SH, MSi yang berjudul Dimensi Pelayanan Kesehatan (2013:153-154) mengemukakan dalam mendukung penilaian kualitas pelayanan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat pelayanan publik yaitu sebagai berikut: 1) Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. 2) Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. 3) Daya tanggap (responsiveness), yaitu kesediaan membantu para pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. 4) Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. 5) Empati (emphathy) kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

informan dalam penelitian ini adalah: Pegawai yang melayani pelayanan di Bandara Sam Ratulangi Manado: 1 orang Masyarakat sebagai

pengguna layanan di Bandara Sam Ratulangi: 4 orang .

Pembahasan

Layanan, bandara memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di Bandara Sam Ratulangi Manado sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Bandara Sam Ratulangi masih ada yang belum mampu menguasai menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi Responsiviness (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Bandara Sam Ratulangi Manado sudah menerapkan dimensi Responsiviness

beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah Dimensi Assurance (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahmatan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelayanan publik di Bandara

Sam Ratulangi sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi Emphaty (Empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Pelayanan publik di Bandara Sam Ratulangi Manado sudah menerapkan dimensi Emphaty beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan

santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Penutup

Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik di Bandara Sam Ratulangi Manado dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.

- a. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan.
- b. Dimensi Reliability (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
- c. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon

keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Responsiviness

- d. Dimensi Assurance (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi Assurance.
- e. Dimensi Emphaty (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan.

Saran

Disarankan juga untuk Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan adalah Bandara Sam Ratulangi perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan

Daftar Pustaka

A.S. Moenir (2014). "Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia", Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Crystalia, O. G. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. *Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta*.

Dwiyanto, Agus. 2011. "Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif".

Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Hardiyansyah. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik". Yogyakarta: Gava Media. Idrus, Muhammad. 2009. "Metode Penelitian Ilmu Sosial". Erlangga: Jakarta.

Moleong, J. Lexy. 1988. "Metodologi Penelitian Kualitatif". Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nuriyanto. (2014). "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep Welfare State?". *Jurnal Konstitusi*, Vol.11, No.3

Nurrasjid, (2011). "Kepuasan Penumpang Pesawat Terhadap Pelayanan Di Bandar Udara Samratulangi – Manado". *Jurnal Peneliti Badan Litbang Perhubungan*.

Pangemanan, Fanley dkk. (2020) "*Kualitas Pelayanan Publik Poli Anak Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kab. Minahasa Sulawesi Utara*". *Jurnal Eksekutif*, 2(5).

Pasolong. 2014. "Teori Administrasi Publik". Bandung: Alfabeta,cv.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. "Manajemen Pelayanan". Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Siahaan, P. M. (2019). Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Bandara Internasional Sisingamangaraja XII.

Sugiyono. (2015). "Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung:ALFABETA Saputro, H.E. (2015). "Kualitas Pelayanan Publik". *Jurnal Professional FIS*

UNIVED, Vol.2 No.1

Suandi. (2019). "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur". Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan, Vol.1, No.2

Widoyoko, Eko Putro. (2014). "Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian".

Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Wilman, M. A., Waseh, H., & Maisaroh, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).

Sumber-sumber lain:

Keputusan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara
Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Undang-undang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik
Indonesia Nomor 96 Tahun 2012
Tentang Pelaksanaan Undang-
undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Perhubungan
Republik Indonesia Nomor 39 Tahun
2019 Tentang Tata
Kebandarudaraan Nasional.

Keputusan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara No.
63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Dampak dari Covid-19,
penurunan jumlah penumpang.
diunduh dari:

[https://www.liputan6.com/regional/read/4437234/dampak-covid-19-jumlah-penumpang-di-bandara-manado-](https://www.liputan6.com/regional/read/4437234/dampak-covid-19-jumlah-penumpang-di-bandara-manado-turun-59-persen)

turun-59-persen

Surat Keputusan GENERAL
MANAGER PT ANGKASA PURA I
(PERSERO) BANDAR UDARA SAM
RATULANGI – MANADO NO. 15
TAHUN 2018 Tentang Standar
Pelayanan Pada Bandar Udara
Internasional Sam Ratulangi - Manado