



PELAYANAN PUBLIK DI BANDAR UDARA RENDANI MANOKWARI

Resno Ijar¹, Darmanto², Muhlis Hafel³

ijarresno8@gmail.com¹, darmanto@ecampus.ut.ac.id², muhlis@ecampus.ut.ac.id³

Universitas Terbuka

Abstrak: Penelitian ini menghadirkan analisis mendalam tentang kinerja pelayanan publik di Bandar Udara Rendani Manokwari, dengan menggunakan pendekatan Service Performance (SERVPERF) sebagai kerangka analitis utama. Tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh tentang berbagai aspek pelayanan publik di bandara ini, serta memberikan kontribusi konkret bagi peningkatan kualitas layanan yang dapat berdampak positif pada kepuasan penumpang dan citra bandara secara keseluruhan. Metodologi penelitian yang diterapkan mengadopsi pendekatan kualitatif, dengan penekanan khusus pada aspek pelayanan publik melalui konsep SERVPERF. Proses pengumpulan data dilakukan secara komprehensif dengan mengintegrasikan data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung, observasi lapangan, dan dokumentasi, serta data sekunder yang mencakup dokumen resmi, laporan-laporan terkait, dan berbagai artikel penelitian yang relevan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan publik di Bandar Udara Rendani masih belum mencapai tingkat optimal. Analisis mendalam mengidentifikasi delapan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan: pertama, keterbatasan infrastruktur dan fasilitas yang mendasar; kedua, sistem informasi yang belum berfungsi maksimal; ketiga, penanganan kebutuhan khusus yang masih perlu peningkatan; keempat, sistem penanganan keluhan yang belum efektif; kelima, aspek sumber daya manusia yang memerlukan pengembangan lebih lanjut; keenam, permasalahan dalam manajemen kebersihan dan pemeliharaan; ketujuh, sistem keamanan yang membutuhkan pemutakhiran; dan kedelapan, keterbatasan dalam memberikan pelayanan individual. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini mengusulkan serangkaian rekomendasi strategis untuk optimalisasi pelayanan publik di Bandara Rendani. Rekomendasi ini mencakup pengembangan infrastruktur dan fasilitas secara menyeluruh, modernisasi sistem informasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penyempurnaan sistem penanganan keluhan, peningkatan standar kebersihan, pembaruan sistem keamanan, pengembangan layanan khusus, perbaikan sistem manajemen, penguatan koordinasi antar unit, serta implementasi program pemeliharaan yang berkelanjutan. Kesimpulannya, diperlukan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi dalam mengatasi berbagai tantangan yang ada, mengingat faktor-faktor tersebut saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain dalam membentuk kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Rendani Manokwari.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Service Performance, Bandar Udara Rendani Manokwari.

Abstract: *This research presents an in-depth analysis of public service performance at Rendani Airport Manokwari, utilizing the Service Performance (SERVPERF) approach as the main analytical framework. The primary objective of the research is to gain a comprehensive understanding of various aspects of public service at this airport, as well as to provide concrete contributions to improving service quality that can positively impact passenger satisfaction and the overall airport image. The research methodology adopted a qualitative approach, with special emphasis on public service aspects through the SERVPERF concept. The data collection process was conducted comprehensively by integrating primary data obtained through direct interviews, field observations, and documentation, as well as secondary data including official documents,*

related reports, and various relevant research articles. The research findings reveal that public services at Rendani Airport have not yet reached optimal levels. In-depth analysis identified eight main factors affecting service quality: first, limitations in basic infrastructure and facilities; second, suboptimal information systems; third, special needs handling that still requires improvement; fourth, ineffective complaint handling systems; fifth, human resource aspects requiring further development; sixth, issues in cleanliness and maintenance management; seventh, security systems requiring updates; and eighth, limitations in providing individual services. Based on these findings, this research proposes a series of strategic recommendations for optimizing public services at Rendani Airport. These recommendations include comprehensive infrastructure and facility development, information system modernization, human resource competency enhancement, complaint handling system improvement, cleanliness standards enhancement, security system updates, special service development, management system improvement, strengthening inter-unit coordination, and implementation of sustainable maintenance programs. In conclusion, a comprehensive and integrated approach is needed to address the various existing challenges, considering these factors are interconnected and influence each other in shaping the quality of public services at Rendani Airport Manokwari.

Keywords: Public Service, Service Performance, Rendani Airport Manokwari.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mencerminkan kualitas dan komitmen pemerintah dalam melayani masyarakat. Dalam konteks ini, sektor transportasi, khususnya pelayanan di bandara, menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik suatu negara. Bandara, sebagai gerbang utama perjalanan udara, tidak hanya berfungsi sebagai infrastruktur transportasi tetapi juga menjadi cerminan pertama bagi para pengunjung dalam menilai kualitas pelayanan publik sebuah negara.

Perkembangan industri penerbangan di Indonesia yang semakin pesat, ditandai dengan meningkatnya jumlah penumpang yang memilih transportasi udara sebagai moda perjalanan utama, menghadirkan tantangan tersendiri dalam pengelolaan pelayanan bandara. Salah satu aspek krusial yang sering menjadi sorotan adalah layanan pengambilan bagasi, yang tidak hanya mempengaruhi kepuasan penumpang tetapi juga berdampak signifikan pada citra keseluruhan bandara dan maskapai penerbangan. Data menunjukkan bahwa ketepatan waktu (On-Time Performance) maskapai penerbangan domestik pada tahun 2023 mencapai 73,99%, dengan sekitar 26,01% penerbangan mengalami keterlambatan karena berbagai faktor seperti cuaca dan operasional.

Bandar Udara Rendani di Manokwari, Papua Barat, sebagai salah satu bandara strategis yang melayani rute domestik, menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan layanan pengambilan bagasi. Permasalahan yang kerap muncul meliputi fasilitas pengambilan bagasi yang kurang memadai, waktu tunggu yang cukup lama, serta penurunan tingkat kepuasan penumpang. Situasi ini tidak hanya berdampak pada pengalaman individual penumpang tetapi juga berpotensi mempengaruhi perkembangan sektor pariwisata dan pertumbuhan ekonomi regional.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, konsep Service Performance (SERVPERF) yang dikembangkan oleh Cronin dan Taylor menjadi kerangka analisis yang relevan. Model ini menekankan evaluasi langsung terhadap kinerja layanan melalui lima dimensi utama: bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Pendekatan ini memungkinkan identifikasi area-area spesifik yang memerlukan perbaikan dalam sistem pelayanan pengambilan bagasi di bandara.

Mengingat urgensi peningkatan kualitas pelayanan publik di bandara dan kompleksitas tantangan yang dihadapi, penelitian mendalam mengenai pelayanan publik di Bandar Udara Rendani menjadi sangat relevan. Analisis komprehensif terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek pengambilan bagasi, diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam upaya peningkatan pelayanan yang berdampak langsung pada kepuasan penumpang dan citra positif bandara sebagai representasi pelayanan publik yang berkualitas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis pelayanan publik di Bandar Udara Rendani dengan fokus pada konsep service performance (SERVPERF). Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi data primer (wawancara, observasi, dan dokumentasi) dan data sekunder (dokumen resmi, laporan, dan artikel penelitian). Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling, yang meliputi Kepala UPBU Rendani, pejabat bandara, petugas maskapai, dan penumpang.

Instrumen pengumpulan data terdiri dari pedoman wawancara terstruktur, pedoman observasi untuk pengamatan langsung aktivitas pelayanan, dan dokumentasi. Penelitian dilaksanakan selama periode November hingga Desember 2024. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman mendalam tentang kualitas pelayanan publik di bandara, khususnya dalam konteks layanan pengambilan bagasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang pelayanan publik di Bandar Udara Rendani Manokwari menghasilkan temuan komprehensif yang dianalisis menggunakan pendekatan service performance (SERVPERF). Analisis ini didasarkan pada observasi lapangan, wawancara mendalam dengan pejabat bandara, perwakilan maskapai penerbangan, dan pengguna jasa transportasi. Berikut adalah pembahasan detail dari setiap dimensi yang diteliti:

1. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Dimensi bukti fisik di Bandar Udara Rendani menunjukkan hasil yang beragam dalam berbagai aspek pelayanan. Hasil penelitian mengidentifikasi beberapa temuan penting:

a. Kondisi Fasilitas Fisik

Fasilitas dasar bandara telah tersedia namun masih memerlukan pengembangan signifikan. Area check-in, meskipun fungsional, masih memerlukan perluasan untuk mengakomodasi peningkatan jumlah penumpang. Sistem conveyor belt untuk bagasi masih terbatas, yang terkadang menyebabkan penumpukan penumpang pada waktu-waktu sibuk.

b. Kebersihan dan Kenyamanan

Aspek kebersihan menunjukkan beberapa tantangan khusus:

- 1) Permasalahan ludah pinang masih menjadi isu yang memerlukan penanganan serius.
- 2) Fasilitas toilet memerlukan peningkatan dalam hal pemeliharaan dan kebersihan.
- 3) Ketersediaan tempat duduk di area tunggu belum mencukupi kebutuhan penumpang.
- 4) Sistem parkir memerlukan penataan ulang untuk meningkatkan efisiensi.

c. Penampilan dan Kerapian Petugas

Aspek ini mendapat penilaian positif dengan beberapa catatan:

- 1) Petugas konsisten dalam menerapkan standar grooming.
- 2) Penggunaan seragam sesuai dengan ketentuan.
- 3) Profesionalisme dalam penampilan terjaga dengan baik.

2. Dimensi Keandalan (Reliability)

Analisis terhadap dimensi keandalan mengungkapkan beberapa temuan signifikan yang mempengaruhi kualitas pelayanan:

a. Ketepatan Waktu Layanan

Kinerja dalam aspek ini menunjukkan variasi yang dipengaruhi oleh:

- 1) Keterbatasan infrastruktur yang mempengaruhi kecepatan proses check-in.
- 2) Tantangan dalam koordinasi antar unit layanan.
- 3) Kemampuan adaptasi terhadap situasi tidak terduga.

b. Keakuratan Informasi

Sistem penyampaian informasi menunjukkan upaya positif:

- 1) Implementasi sistem informasi ganda (visual dan audio).
- 2) Kebutuhan penambahan monitor informasi di beberapa titik strategis.
- 3) Perlunya peningkatan kecepatan update informasi.

c. Konsistensi Layanan

Aspek ini mendapat penilaian positif dari mayoritas pengguna:

- 1) Kepatuhan terhadap SOP yang baik.
- 2) Kualitas layanan yang terjaga.
- 3) Waktu pelayanan yang sesuai standar.

3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi daya tanggap menunjukkan kinerja yang cukup baik dengan beberapa area yang memerlukan peningkatan:

a. Tanggapan Petugas

Respons petugas mendapat apresiasi positif:

- 1) Kecepatan dalam memberikan bantuan.
- 2) Sikap ramah dalam pelayanan.
- 3) Kemampuan memberikan solusi efektif.

b. Penanganan Keluhan

Sistem penanganan keluhan memerlukan perbaikan dalam:

- 1) Kejelasan prosedur pengaduan.
- 2) Visibilitas sistem penanganan keluhan.
- 3) Aksesibilitas informasi terkait mekanisme pengaduan.

c. Inisiatif Petugas

Area ini menunjukkan hasil yang cukup baik namun memerlukan pengembangan:

- 1) Peningkatan sikap proaktif petugas.
- 2) Kemampuan mengantisipasi kebutuhan penumpang.
- 3) Inisiatif dalam penyampaian informasi.

4. Dimensi Jaminan (Assurance)

Analisis terhadap dimensi jaminan mengungkapkan beberapa temuan penting:

a. Kompetensi Petugas

Aspek ini menunjukkan hasil yang memadai dengan kebutuhan pengembangan:

- 1) Peningkatan kemampuan komunikasi.
- 2) Pengembangan profesionalisme pelayanan.
- 3) Pembaruan pengetahuan dan keterampilan.

b. Aspek Keamanan

Sistem keamanan menunjukkan kinerja standar dengan kebutuhan modernisasi:

- 1) Pelaksanaan prosedur keamanan yang disiplin.
- 2) Kebutuhan pembaruan peralatan keamanan.
- 3) Optimalisasi prosedur pemeriksaan.

c. Kesopanan dan Keramahan

Aspek ini mendapat penilaian positif dengan catatan peningkatan:

- 1) Konsistensi dalam pelayanan ramah.
- 2) Standar kesopanan yang terjaga.
- 3) Kualitas interaksi dengan pengguna jasa.

5. Dimensi Empati (Empathy)

Dimensi empati menunjukkan hasil yang beragam dalam berbagai aspek:

a. Perhatian Individual

Pelayanan individual menunjukkan kinerja cukup baik:

- 1) Pemahaman kebutuhan spesifik penumpang.
- 2) Pemberian bantuan personal.
- 3) Responsivitas terhadap kebutuhan khusus.

b. Kemudahan Komunikasi

Aspek ini menjadi salah satu kekuatan utama:

- 1) Efektivitas komunikasi yang baik.
- 2) Kejelasan penyampaian informasi.
- 3) Aksesibilitas petugas.

c. Pelayanan Kebutuhan Khusus

Area ini memerlukan pengembangan lebih lanjut:

- 1) Optimalisasi penggunaan fasilitas khusus.
- 2) Peningkatan sosialisasi layanan.
- 3) Penguatan standar pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai Pelayanan Publik di Bandar Udara Rendani Manokwari, ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang saling berkaitan, mulai dari keterbatasan infrastruktur dan fasilitas, sistem informasi yang belum maksimal, hingga aspek sumber daya manusia yang masih membutuhkan pengembangan. Masalah lain yang teridentifikasi mencakup penanganan kebutuhan khusus yang belum optimal, sistem penanganan keluhan yang belum efektif, serta persoalan kebersihan, pemeliharaan, dan sistem keamanan yang memerlukan pemutakhiran.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, diperlukan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi melalui beberapa solusi strategis. Solusi yang diusulkan meliputi pengembangan infrastruktur dan fasilitas, modernisasi sistem informasi, peningkatan kualitas SDM, perbaikan sistem penanganan keluhan, peningkatan standar kebersihan, modernisasi sistem keamanan, serta pengembangan sistem manajemen yang lebih baik. Prioritas utama sebaiknya diberikan pada perbaikan dan pengembangan dimensi bukti fisik, mengingat aspek ini menjadi fondasi yang mempengaruhi dimensi layanan lainnya. Keberhasilan program peningkatan layanan ini membutuhkan komitmen kuat dari Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) Kelas II Rendani sebagai pemangku kepentingan utama.

REFERENSI

- Anderiansyah, (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau. Jakarta: Tugas Akhir Magister, Magister Administrasi Publik.
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, 4(2), 136-146.
- Carrillat, Francois A. & Jaramillo, Fernando & Mulki, Jay P. (2007). The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five continents. *International Journal of Service Industry Management*, 18(5), 472-490.
- Cronin, J. Joseph & Taylor, Steven A., Jul. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Cronin, JJ dan Taylor, S.A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance Based and Perception Minus Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, January, 58, 125-131.
- Djuarni, W., Mulyadi, D., & Agustina, T. (2021). Analisa Kinerja Pelayanan Publik Bidang Kesehatan pada Pelaksanaan Program BPJS Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sayang Kabupaten Cianjur. In *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, 5, 2781-2792.
- Hamdi, M dan Ismaryati, S. (2021). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Tangerang Selatan: Penerbitan Universitas Terbuka.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniawan, A., & Sugiri, D. (2021). Kepuasan Pengguna Layanan Publik Pada Unit Kerja Badan Layanan Umum (Blu) Bidang Pendidikan. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 11-22.
- Listyarini, S Rosita, T, Darmanto, Nasoham, M. (2018). *Panduan Penulisan Proposal dan TAPM*. (Edisi 3). Tangerang Selatan: Penerbitan Universitas Terbuka.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja Journal*, 1(1).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Prasetya, D., & Handriana, T. (2021). Service Quality in Indonesian Airports: A Study on Domestic Passengers. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 23(1), 84-96.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Siagian, V. (2020). Customer Expectation and Customer Satisfaction: Reviewing Service Quality of UBER. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 209-217.
- Statistik Angkutan Udara Tahun 2023. Diunduh 22 Desember 2024, dari situs World Wide Web <https://hubud.kemenuh.go.id/hubud/website/assets/file/bukustatistik/9a4eab68ab0e5bb3be1a8b5202ccb90.pdf>
- Subekti, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Di Bandar Udara Rendani Manokwari. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(2), 117.
- Suuroja, Maive. (2003). *Service Quality - Main Conceptualizations and Critique*. Tartu University Press.
- Suwitri, S., Warsono, H., & Dwimawanti, I. (2016). *Teori Administrasi* (Edisi 2). Tangerang Selatan: Penerbitan Universitas Terbuka
- Teas, R. Kenneth. (1994). Expectations, Performance, Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, 57, 18-34.
- Tui, F. P., Ilato, R., Isa, R., & Abdussamad, J. (2023). Peran Pemerintah Dalam Pengembangan Potensi Pariwisata Di Kawasan Pesisir Kabupaten Bone Bolango. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 10(1), 332-342.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yusuf, A. M. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenada Media.

Zeithaml, V. A. Parasuraman, A and Berry, L.L (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press.