

PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA DOMINE EDUARD OSOK SORONG

¹Sahria Ayu Riyanti, ²Herida Panji Olivia Azhar

^{1,2}D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

Sebagai perusahaan yang menawarkan jasa transportasi, bandar udara harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar dapat terus berkembang. Mengevaluasi kualitas pelayanan tidak dapat dilakukan sendiri oleh perusahaan, melainkan harus melalui penilaian kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Mengukur tingkat kepuasan atau persepsi penumpang terhadap kualitas layanan sangat berguna bagi maskapai penerbangan untuk mengetahui komponen mana yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya. Penelitian terkait persepsi atau tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan belum pernah dilakukan di Bandar Udara Domine Eduard Osok, oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Penelitian berjenis survei dengan desain deskriptif ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Seluruh penumpang (678.683 orang) yang menggunakan jasa penerbangan di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong selama tahun 2020 menjadi populasi penelitian, dan 100 orang diantaranya diambil sebagai sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuisioner yang diuji validitasnya menggunakan Pearson Product Moment dan diuji reliabilitasnya menggunakan Alpha Cronbach. Data terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif untuk memperoleh nilai mean variabel uji sehingga diketahui kategori tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai mean jawaban responden adalah sebesar 4,50. Adapun nilai tingkat kepuasan tertinggi ada pada dimensi tangible dan assurance sebesar 88%, kemudian dimensi responsiveness sebesar 83%, dimensi reliability sebesar 80%, dan tingkat kepuasan pada dimensi empathy sebesar 78%. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan di bandar udara sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang, dan tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok termasuk dalam kategori "Sangat Tinggi/Sangat Puas" terhadap kualitas layanan yang diterimanya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Penumpang, Bandar Udara Domine Eduard Osok

Abstract

As a company that offers transportation services, airports must have good service quality in order to continue development. Evaluating service quality can't be done alone by the company, but must go through an assessment of customer /service user satisfaction. Measuring the level of satisfaction or passenger perceptions of service quality is very useful for airlines to find out which components must be improved in quality. Research related to the perception or level of passenger satisfaction on service quality has never been done at Domine Eduard Osok Airport, therefore this research was conducted with the aim to determine passenger perceptions of service quality at Domine Eduard Osok Airport, Sorong. This research is a survey type with descriptive design and using a quantitative approach. All passengers (678,683 people) who used flight services at Domine Eduard Osok Airport during 2020 became the population, and 100 of them were taken as samples. Data was collected using questionnaire technique whose validity was tested using Pearson Product Moment and tested for reliability using Alpha Cronbach. The collected data were analyzed using descriptive analysis techniques to obtain the mean value of the test variables so that the satisfaction level category is known. The results showed that the mean value of respondents answers was 4,50. The value of the highest level of satisfaction is in tangible and assurance dimensions of 88%, then the responsiveness dimension is 83%, the reliability dimension is 80%, and the satisfaction level in empathy dimension is 78%. It can be concluded that the quality of service at the airport affects the level of passengers satisfaction, and the level of passengers satisfaction at Domine Eduard Osok Airport is included in the "Very High/Very Satisfied" category for the quality of service that receives.

Keywords: Service Quality, Passenger Perception, Domine Eduard Osok Airport

¹Email Address : 180309143@students.sttkd.ac.id

Received 02 Mei 2022, Available Online 01 Juli 2022

Pendahuluan

Transportasi udara merupakan pilihan mayoritas masyarakat yang akan melakukan perjalanan jauh. Selain waktu tempuh transportasi ini yang relatif jauh lebih cepat dibanding moda transportasi lain (Pandey, 2016), transportasi udara juga menawarkan kenyamanan bagi penggunanya. Melihat tingginya minat masyarakat terhadap transportasi udara, pemerintah gencar melakukan pembangunan dan penambahan proyek bandar udara, utamanya di kota-kota besar salah satunya di Kota Sorong yang menjadi pintu keluar masuk Pulau Papua. Untuk menunjang perekonomian dan memenuhi kebutuhan transportasi di Kota Sorong, pemerintah membangun Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong di bawah pengelolaan UPBU Kelas I yang melayani penerbangan umum dan penerbangan perintis.

Pengembangan terhadap Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong ini terus dilakukan karena jumlah penumpang terproyeksi terus meningkat (Sasauw, 2020). Selain pengembangan secara fisik, pengembangan terhadap SDM juga terus dilakukan. Tahun 2020, jumlah tenaga SDM Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong adalah sebanyak 112 orang, jumlah ini meningkat 33,03% dari tahun 2016. SDM sebagai penggerak organisasi, berperan penting dalam mendukung keberhasilan organisasi karena berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Perusahaan tidak dapat menilai sendiri kualitas layanan, namun harus melalui evaluasi berdasarkan penilaian pelanggan/konsumen. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan SDM juga berguna bagi maskapai penerbangan untuk memberikan penilaian kepada perusahaan tentang komponen mana saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan.

Penelitian terkait kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan telah banyak dilakukan. Pada penelitian Nursya'adah *et al.*, (2019) persepsi mahasiswa STIE Sutaatmadja terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Bandara memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif signifikan pada variabel kualitas pelayanan. Penelitian Ambarita *et al.*, (2020) memperoleh kesimpulan bahwa tingkat kepuasan wisatawan domestik terhadap pelayanan *customer service officer* Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali termasuk dalam kategori "Puas". Adapun pada penelitian Subekti (2017: 285) diperoleh hasil bahwa persepsi penumpang terhadap kualitas layanan terminal domestik di Bandar Udara Adi Sucipto berada pada kategori "masih kurang puas" dengan nilai 19,4% dan terdapat 6 atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh pihak bandara.

Dari ketiga penelitian terdahulu di atas, terdapat keberbedaan hasil analisis persepsi atau tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan bandar udara. Adapun penelitian dengan permasalahan yang sama ini belum pernah dilakukan di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong, oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Untuk menghindari pemaparan yang terlalu luas, penelitian ini dibatasi pada persepsi penumpang yang diukur dari aspek pelayanan mulai dari *check in*, *avsec*, ruang tunggu, parkir kendaraan dan toilet, serta pelayanan bagasi. Diharapkan penelitian ini akan memberikan manfaat bagi pembaca sebagai referensi penelitian selanjutnya, dan bagi pihak Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong sebagai bahan evaluasi atas kualitas layanannya.

Tinjauan Pustaka

Bandar Udara

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 menjelaskan bahwa bandar udara adalah wilayah darat dan/atau perairan dengan batas tertentu yang digunakan untuk pendaratan, lepas landas dan pendaratan pesawat udara, *boarding* dan *landing* penumpang, bongkar muat penumpang, kargo,

keselamatan penerbangan, serta lokasi transportasi internal dan multimoda untuk fasilitas perlindungan, fasilitas dasar dan fasilitas tambahan lainnya. Adapun Bandar Udara Domine Eduard Osok adalah bandar udara yang berada di Kota Sorong, Papua Barat dan dikelola oleh UPBU Kelas I. Bandar udara ini memiliki landasan pacu berukuran panjang 2500 meter dan lebar 45 meter. Dan memiliki fasilitas darat dengan ukuran terminal 13425 m² serta kargo dengan luas 600 m².

Kualitas Pelayanan

Ibrahim (2008) menyebutkan bahwa kualitas merupakan suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit dengan menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, sistem, dan manusia. Ibrahim (2008) juga menyebutkan bahwa layanan adalah metode lengkap yang diberikan perusahaan untuk memenuhi kepentingan pengguna jasa atau konsumen produk. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah strategi dasar bisnis yang digunakan perusahaan untuk memenuhi kepentingan konsumen melalui penggunaan seluruh komponen yang dimiliki perusahaan.

Kotler (2002) dalam Tjiptono (2007) menyebutkan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelanggan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan diikuti persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima tersebut. Menurut Parasuraman *et al.*, (1989) dalam Lupiyoadi (2008), dalam kualitas pelayanan terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan, yaitu: *Relianility, Responsiviness, Assurance, Tangible, dan Emphaty*.

Persepsi

Menurut Walgito (2010) dalam Adnan (2018) persepsi dipahami sebagai pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus seseorang dan merupakan respon dalam diri individu. Sedangkan menurut Widayatun (2009), persepsi adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana manusia tersebut melihat, mendengar, merasakan serta meraba disekitarnya. Dari definisi kedua ahli tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi atau kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapannya. Adnan (2018) menyebutkan bahwa persepsi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: 1) objek yang dipersepsikan; 2) organ sensorik, saraf, dan pusat sistem saraf; dan 3) perhatian.

Penumpang dan Persepsi Penumpang

PM Perhubungan No 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Dalam Negeri, menyebutkan bahwa penumpang adalah orang yang menggunakan jasa udara dan namanya terdapat dalam tiket yang dibuktikan dengan identitas diri dan telah memiliki *pass* untuk masuk ke dalam pesawat. Adapun dalam PM Perhubungan No 185 Tahun 2015, disebutkan bahwa penumpang kelas ekonomi memperoleh 3 standar pelayanan, yakni: 1) standar pelayanan sebelum penerbangan ; 2) standar pelayanan selama penerbangan; dan 3) standar pelayanan setelah penerbangan. Memahami definisi persepsi menurut Widayatun (2009), jika berkaitan dengan penumpang sebagai pengguna jasa layanan transportasi, maka persepsi penumpang adalah tanggapan (penerimaan) langsung seseorang yang menggunakan jasa angkutan udara terhadap pelayanan yang diberikan jasa transportasi udara (bandar udara). Persepsi tersebut terbentuk dan muncul setelah penumpang melihat, mendengar, membaca dan merasakan jenis pelayanan yang diberikan dimana keseluruhan itu akan mempengaruhi perasaan penumpang tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian berjenis survei yang dilakukan di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong ini, merupakan penelitian dengan desain deskriptif dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Seluruh penumpang yakni sebanyak 678.683 orang yang menggunakan jasa penerbangan di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong selama tahun 2020, menjadi populasi dalam penelitian ini. Dan 100 orang diantaranya diambil sebagai sampel/responden penelitian menggunakan perhitungan rumus Slovin.

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan teknik kuisisioner menggunakan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 indikator, yakni: *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangible*, *Assurance*, dan *Empathy*. Sebagai instrumen penelitian, kuisisioner terlebih dahulu akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas dilakukan dengan uji *Pearson Product Moment*, sedangkan pengujian reliabilitas dilakukan dengan *Alpha Cronbach*. Kuisisioner yang telah dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya disebarakan untuk diisi oleh reponden/sampel penelitian dan hasilnya diukur menggunakan skala likert.

Selanjutnya untuk analisis data, digunakan teknik analisis deskriptif pada variabel untuk mendapatkan gambaran tentang nilai *mean*. Langkah yang dilakukan pada analisis deskripsi variabel ini adalah menghitung nilai *mean* variabel, obyek, dan item, kemudian dilanjutkan dengan membuat kategori nilai *mean* untuk mengetahui tingkat kepuasan sampel terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Hasil uji validitas diperoleh bahwa 30 item pernyataan dalam kuisisioner adalah valid, dengan nilai *r* hitung seluruh item lebih besar ($>$) dari *r* tabel 0,361. Adapun hasil uji reliabilitas instrumen kuisisioner, diperoleh nilai *cronbach's alpha* pada 30 item adalah sebesar 0,965 ($>$ dari nilai batas 0,6) sehingga dapat disimpulkan bahwa 30 item tersebut reliabel dan memenuhi syarat untuk digunakan. Kuisisioner kemudian disebarakan pada 100 responden yang merupakan penumpang kelas ekonomi di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Hasil dari kuisisioner menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden adalah sebesar 4,50 yang berarti bahwa tingkat kepuasan penumpang termasuk dalam kategori “Sangat tinggi/sangat puas”. Hasil rekap jawaban kuisisioner dipaparkan dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Responden

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Total
Tinggi	12	100
Sangat Tinggi	88	

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa sebanyak 12 responden memiliki tingkat kepuasan kategori “tinggi”, dan 88 responden memiliki tingkat kepuasan “sangat tinggi” terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Berikut hasil tingkat kepuasan penumpang jika dilihat berdasarkan pada 5 indikator kualitas pelayanan:

Tabel 2. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator	Tinggi	Sangat Tinggi
<i>Reliability</i>	20	80
<i>Responsiviness</i>	17	83
<i>Assurance</i>	12	88
<i>Tangible</i>	12	88
<i>Emphaty</i>	22	78

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa indikator yang paling dominan adalah dimensi *assurance* dan *tangible* dengan jumlah tingkat kepuasan sangat tinggi yaitu 88 responden. Kemudian dimensi *Responsiviness* dengan jumlah tingkat kepuasan sangat tinggi sebanyak 83 responden, dimensi *Reliability* dengan jumlah tingkat kepuasan sangat tinggi sebanyak 80 responden. Sedangkan dimensi *emphaty* menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi sebanyak 78 responden. Berikut dipaparkan hasil kuisioner untuk masing-masing indikator dalam dimensi *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Tangible*, dan *Empathy*.

Tabel 3. Indikator Dimensi *Reliability*

Pernyataan	Respon				
	STS	TS	N	S	SS
Pelayanan <i>check in</i> cepat	0	0	7	39	54
Petugas <i>check in</i> sopan	0	0	4	40	56
Petugas <i>check in</i> ramah	0	0	5	37	58

Tabel 4. Indikator Dimensi *Responsiviness*

Pernyataan	Respon				
	STS	TS	N	S	SS
Saya merasa puas dengan pelayanan di bagian <i>check in</i>	0	0	7	30	63
Petugas responsif ketika penumpang membutuhkan bantuan	0	0	5	44	51
Kualitas informasi yang diberikan sangat jelas	0	0	5	55	40

Tabel 5. Indikator Dimensi *Tangible*

Pernyataan	Respon				
	STS	TS	N	S	SS
Ruang <i>check in</i> luas	0	0	6	42	52
Ruang tunggu keberangkatan sejuk	0	0	5	38	57
Tersedia layar informasi mengenai cuaca di ruang tunggu	0	0	12	42	46
Tersedia fasilitas bermain anak-anak di ruang tunggu	0	0	7	32	61
Kapasitas tempat duduk di ruang keberangkatan mencukupi	0	0	8	36	56
Kapasitas tempat duduk di ruang keberangkatan layak pakai	0	0	4	36	60
Tersedia kios-kios yang menjual souvenir dan oleh-oleh	0	0	7	37	56
Di lingkungan ruang tunggu tersedia kantin siap saji	0	0	8	33	59
Ruang tunggu bersih	0	0	6	24	70
Ruang tunggu nyaman	0	0	3	34	63
Tersedia tempat parkir untuk roda 2 (dua)	0	0	3	35	62
Tersedia tempat parkir untuk roda 4 (empat)	0	0	1	33	66
Tempat parkir kendaraan luas	0	0	6	36	58
Semua toilet umum di bandara bersih	0	0	8	44	48
Tersedia <i>trolley</i> yang cukup	0	0	7	36	57

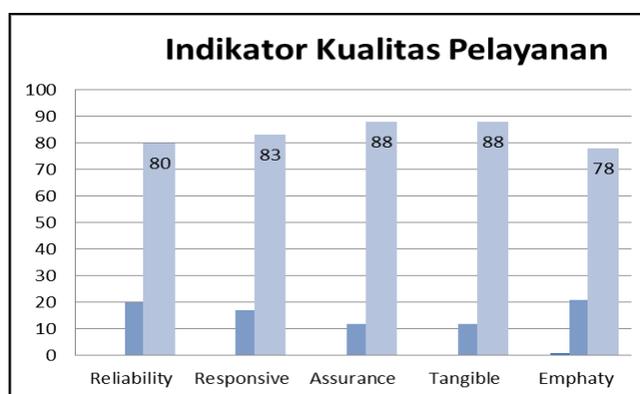
Tabel 6. Indikator Dimensi *Emphaty*

Pernyataan	Respon				
	STS	TS	N	S	SS
Menurut saya pengambilan bagasi cepat	0	1	11	36	52
Menurut saya pengambilan bagasi mudah	0	0	9	35	56
Petugas pelayanan bagasi baik saat melayani penumpang	0	0	7	44	49
Tersedia ATM Center	0	0	8	35	57

Tabel 7. Indikator Dimensi *Assurance*

Pernyataan	Respon				
	STS	TS	N	S	SS
Petugas keamanan ramah	0	0	4	38	58
Petugas keamanan baik	0	0	5	34	61
Saya merasa puas dengan pelayanan di bagian pemeriksaan keamanan	0	0	7	40	53
Penataan ruang tunggu keberangkatan rapi	0	0	7	35	58
Informasi tentang keberangkatan mudah didapatkan	0	0	6	44	50

Berikut merupakan grafik yang menunjukkan kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan:

**Gambar 1. Grafik Kualitas Pelayanan dari Lima Dimensi**

Pembahasan

Hasil penelitian mengenai persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong ini menunjukkan hasil bahwa pada seluruh dimensi kualitas pelayanan sebagian besar sudah mencapai tingkat kepuasan yang sangat tinggi artinya terdapat hubungan positif antara persepsi penumpang dengan kualitas pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nursya'adah *et al.*, (2019) yang memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara dimensi kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* dan *tangible* memiliki jumlah nilai tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan yang lainnya. Pada dimensi *assurance* yang berkaitan dengan petugas, responden sebagai penumpang menilai bahwa petugas dapat dipercaya, petugas memberikan rasa aman, dan sikap petugas maupun karyawan dalam memberikan pelayanan dirasa memberi persepsi yang sangat tinggi bagi responden. Sebagai perusahaan jasa transportasi, bandar udara jelas harus memiliki petugas yang baik dalam pelayanan, agar pengguna jasa merasa puas dan memiliki persepsi yang baik terhadap perusahaan jasa transportasi tersebut. Petugas memang harus memberikan pelayanan dengan ramah, baik, serta mampu menjamin

kenyamanan penumpang. Tidak hanya melalui pelayanan petugas saja, kenyamanan terkait fasilitas juga merupakan layanan yang dapat menentukan persepsi penumpang. Seperti penataan ruang tunggu keberangkatan yang rapi serta informasi keberangkatan mudah didapatkan.

Dimensi *tangible* juga memiliki jumlah nilai tingkat kepuasan tertinggi, hal ini berkaitan dengan bukti wujud penampilan perusahaan serta fungsi sarana dan prasarana. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Contoh pelayanan di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong pada indikator ini adalah tersedianya fasilitas bermain anak-anak di ruang tunggu, kapasitas tempat duduk di ruang keberangkatan mencukupi, kapasitas tempat duduk di ruang keberangkatan layak pakai, di lingkungan ruang tunggu tersedia kantin siap saji, ruang tunggu bersih, ruang tunggu nyaman, tersedia tempat parkir untuk roda 2 (dua), tersedia tempat parkir untuk roda 4 (empat), tempat parkir kendaraan luas, semua toilet umum di bandara bersih, dan tersedia *trolley* yang cukup. Fasilitas dari bandara ini diperhitungkan demi kenyamanan dan mengurangi kepadatan di ruang tunggu sehingga penumpang tidak merasakan kepadatan berlebih apabila dilakukan banyak penerbangan. Fasilitas lain yang tersedia dan menopang kebutuhan penumpang adalah tersedianya kios-kios yang menjual souvenir dan oleh-oleh. Terlihat jika penumpang memiliki tujuan wisata ataupun perjalanan dinas lainnya pasti tidak melupakan kebutuhan membawa oleh-oleh untuk orang terdekat maupun keluarga.

Pada dimensi *responsiveness*, kualitas layanan memperoleh nilai yang sangat tinggi pada indikator jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan. Ketepatan waktu ini diberikan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama apalagi berkaitan dengan petugas informasi yang bertugas langsung dan berhubungan dengan penumpang dalam memberikan informasi yang sangat jelas. Petugas responsif ketika penumpang membutuhkan bantuan. Dengan adanya petugas maka penumpang tidak perlu khawatir apabila kebingungan atau membutuhkan bantuan. Dan pada dimensi *reliability*, kualitas layanan yang memperoleh nilai sangat tinggi dalam menentukan kepuasan penumpang adalah pada indikator kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan penumpang dengan tepat waktu. Dengan adanya pelayanan *check in* yang cepat maka memudahkan penumpang dalam melakukan aktivitas bepergian. Apabila sistem *check in* cepat maka ada waktu yang dapat digunakan penumpang untuk melakukan aktivitas lainnya.

Dan pada kualitas layanan dimensi *emphaty* yang berkaitan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para penumpang, memperoleh nilai kepuasan penumpang yang tinggi. Dalam hal ini, penumpang menilai bahwa keperluan pengambilan bagasi mudah, selain itu pengambilan uang tunai juga mudah karena tersedianya ATM Center di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Secara keseluruhan dari dimensi kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa penumpang merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima di Bandara Udara Domine Eduard Osok Sorong, akan tetapi ada beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan dan disempurnakan lagi yakni dalam hal pengambilan bagasi yang memerlukan waktu lama. Hal tersebut perlu untuk diperbaiki agar kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan penumpang.

Kesimpulan

Tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong termasuk dalam kategori “sangat tinggi/sangat puas” dengan nilai *mean* 4,50. Artinya kualitas pelayanan yang diterima oleh penumpang sangat sesuai dengan harapan penumpang. Berdasarkan dimensi *reliability*, indikator yang sudah berjalan sesuai harapan penumpang adalah mengenai petugas yang dapat dipercaya, mampu memberikan rasa aman, dan sikap petugas yang baik dalam memberikan pelayanan. Pada dimensi *responsiveness* telah sesuai dengan keinginan penumpang terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam

dimensi ini. Pada dimensi *assurance*, indikator sudah diterapkan sesuai dengan keinginan penumpang, dilihat dari petugas memberikan pelayanan dengan ramah, baik, memberikan jaminan pelayanan agar penumpang merasa puas, penataan ruang tunggu keberangkatan rapi serta informasi tentang keberangkatan mudah didapatkan. Pada dimensi *tangible*, indikator yang telah sepenuhnya dilaksanakan adalah mengenai kenyamanan tempat pelayanan. Meskipun begitu, pada dimensi *emphaty* terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan penumpang yaitu mengenai pengambilan bagasi yang lama. Dari kesimpulan penelitian ini, maka disarankan untuk Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong agar meningkatkan kualitasnya dalam hal penanganan bagasi supaya dalam pengambilan bagasi penumpang tidak membutuhkan waktu yang lama.

Daftar Pustaka

- Adnan, S.A. 2018. *Pengantar Psikologi*. Aksara Timur, Makassar.
- Ambarita, R., Negara, I.M.K., dan Suwena, I.K. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Domestik Terhadap Pelayanan Customer Service Officer di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 8(2): 255-265.
- Ibrahim, A. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju, Bandung.
- Lupiyoadi, R. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 2nd ed. Salemba Empat, Jakarta.
- Pandey, S.V. 2016. Pentingnya Pembangunan Sarana Prasarana Transportasi sebagai Upaya Membangun Desa di Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo. *Jurnal Tekno*, 14(66): 72-81.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 38 Tahun 2015. *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Dalam Negeri*. 13 Februari 2015. Lembaran Kementerian Perhubungan Republik Indonesia Tahun 2015. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015. *Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. 30 November 2015. Lembaran Kementerian Perhubungan Republik Indonesia Tahun 2015. Jakarta.
- Sasauw, J.I. 2020. Perencanaan Pengembangan Bandar Udara Domine Eduard Osok di Sorong, Papua Barat. *Jurnal Sipil Statik*, 8(4): 627-634.
- Subekti, S. 2017. Persepsi Penumpang terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. *Warta Penelitian Perhubungan*, 29(2): 277-288.
- Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran*. 1st ed. Andi Offset, Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009. *Penerbangan*. 17 Desember 2008. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta.