



Analisis Kualitas Pelayanan Informasi di Bandar Udara Sangia Nibandera Kabupaten Kolaka

INFO PENULIS

Sinta
Universitas Sembilanbelas November Kolaka
Sinta838329@gmail.com

Arafat Mallapiseng
Universitas Sembilanbelas November Kolaka
afatpascaunm@gmail.com

Rahmat Hidayat
Universitas Sembilanbelas November Kolaka
rahmataufklarung09@gmail.com

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 4, No. 3, Desember 2024
<http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Sinta, Mallapiseng, A., & Hidayat, R. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Informasi di Bandar Udara Sangia Nibandera Kabupaten Kolaka. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (3), 1629-1633.

Abstrak

Artikel ini merupakan luaran dari penelitian yang mendeskripsikan kualitas layanan informasi di bandar udara Sangia Nibandera kabupaten Kolaka. Penelitian ini tergolong dalam penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif, yang berlokasi di desa tanggetada kecamatan Tanggetada kabupaten kolaka. Pengumpulan data dilakukan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan menggunakan model intgeraktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penerikan kesimpulan. Hasil penelitian kualitas layanan informasi di Bandar Udara Sangia Nibandera kabupaten Kolaka, dalam konteks bukti fisik atau sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan layanan informasi di bandara masih terdapat kekurangan, kehandalan dalam menyediakan informasi secara cepat dan akurat seperti informasi terkait keterlambatan penerbangan yang tidak menjelaskan kendala yang di alami, kemudian ketanggapan pegawai ketika menghadapi berbagai keluhan penumpang mengenai layanan informasi yang diberikan ternyata tidak sesuai dengan solusi yang ditawarkan, Jaminan dalam pemeriksa barang bawaan penumpang dalam menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang yang belum efektif, dan dalam hal memberi perhatian, petugas tidak memberikan tawaran bantuan baik diminta maupun tidak diminta kepada penumpang terutama bagi penumpang berkebutuhan khusus.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Informasi, Bandar Udara

Abstract

This article is an output of a study describing the quality of information services at Sangia Nibandera airport, Kolaka regency. This research is classified as a descriptive research that uses a qualitative approach, which is located in Tanggetada Village, Tanggetada District, Kolaka Regency. Data collection was carried out by observation, interview and documentation techniques. The data analysis techniques used were the intelligent model proposed by Miles and Huberman which included data collection, data reduction, data presentation and conclusion acceptance. The results of the research on the quality of information services at Sangia Nibandera Airport, Kolaka regency, in the context of physical evidence or the facilities and infrastructure used in providing information services at the airport, there are still shortcomings, reliability in providing information quickly and accurately, such as information related to flight delays that do not explain the obstacles experienced then the response of employees when facing various passenger complaints regarding the information services provided turned out to be not in accordance with the solutions offered, guarantees in the inspection of passenger luggage in ensuring the safety and comfort of passengers that were not effective, and in terms of paying attention, officers did not offer assistance either requested or unsolicited to passengers, especially for passengers with special needs.

Keywords: Quality, Service, information, Airport.

A. Pendahuluan

Bandara dipersepsikan sebagai suatu pintu masuk ke suatu daerah, wilayah atau negara dan telah menjadi salah satu sarana pokok disektor transportasi udara. Untuk dapat melaksanakan fungsinya, bandara perlu ditata secara terpadu sehingga pelayanan dapat diterima dengan baik oleh konsumen. (Andrianto & Noor, 2013) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 38 tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri, menjadi pedoman untuk melaksanakan standar pelayanan kepada penumpang dalam penerbangan domestik di Indonesia. Standar pelayanan ini mencakup berbagai aspek seperti keamanan, kenyamanan, informasi yang diberikan kepada penumpang dan prosedur pelayanan lainnya yang harus dipatuhi oleh penyelenggara angkutan udara dalam negeri.

Salah satu layanan yang paling dibutuhkan oleh penumpang adalah tersedianya Informasi yang berkualitas. Kualitas informasi dapat dilihat dari kecermata, akurasi, tepat waktu, bermakna, serta memenuhi kriteria maupun ukuran lain mengenai kualitas informasi.

Unit informasi merupakan pelayanan operasional yang sangat strategis dan krusial yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Elemen pemberi informasi harus mampu memperlihatkan kinerja yang berkualitas agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan para penumpang. Oleh sebab itu, petugas informasi harus mengetahui, memahami dan melaksanakan tugas sesuai standarisasi pelayanan yang berkualitas agar para penumpang merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Ananta & Albanna, 2022).

Unit pelayanan informasi yang bertugas dalam menangani pelayanan berita atau informasi kepada penumpang meliputi informasi tentang kedatangan, keberangkatan dan keterlambatan atau pembatalan keberangkatan pesawat bahkan sampai informasi mengenai penemuan dan kehilangan barang bawaan penumpang, sangat strategis dan urgen untuk senantiasa dilaksanakan secara profesional dan akurat, dengan memanfaatkan sarana teknologi modern dan terkini. Unit pelayanan informasi memiliki tugas utama yaitu menginformasikan atau memanggil kepada penumpang untuk bergegas naik ke pesawat atau melakukan boarding yang disampaikan oleh petugas informasi bandar udara atau Airport Information Officer (AIO) di information Desk (Alamsyah, 2022).

Bandara Udara Sangia Nibandera kolaka adalah bandara udara yang terletak di Desa Tanggetada, Kecamatan Tanggetada, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara. Bandara Udara Sangia Nibandera di kelola oleh Unit Penyelenggara Bandara Udara (UPBU) kelas III Sangia Nibandera, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan. Bandara Udara Sangia Nibandera kolaka yang melakukan dua kali penerbangan dalam sehari dengan tujuan Makassar. Bandar Udara Sangia Nibandera Kolaka merupakan pintu masuk ke kabupaten Kolaka yang tidak hanya di manfaatkan oleh warga kabupaten Kolaka tetapi juga warga kabupaten Kolaka Utara, kabupaten Kolaka Timur dan kabupaten Bombana.

Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan peneliti, jumlah keseluruhan petugas pelayanan yang ada di bandar udara Sangia Nibandera Kolaka sebanyak 54 orang yang terbagi dalam lima jenis layanan yang sediakan yaitu; (1) petugas layanan parkir yang berjumlah 11 orang, (2) Petugas aviation security berjumlah 28 orang, (3) petugas pelayanan tiket berjumlah 3 orang, (4) Petugas pelayanan check-in berjumlah 9 orang, serta (5) petugas layanan informasi berjumlah 3 orang.

Artikel ini memuat hasil penelitian tentang kualitas layanan khususnya layanan informasi di bandar udara Sangia Nibandera kabupaten Kolaka.

B. Metodologi

Artikel ini merupakan hasil penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang berfokus menganalisis kualitas pelayanan informasi di bandar udara Sangia Nibandera kabupaten Kolaka. Data didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data yaitu melalui wawancara sesuai dengan yang dibutuhkan, reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang memfokuskan pada hal-hal penting, penyajian data yaitu membandingkan data di lapangan dengan teori, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2013).

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan berbagai temuan yang menarik dan penting untuk dibahas lebih lanjut. Dengan menggunakan indikator – indikator pengukuran kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk. (Agusman & Arafat, 2023) sebagai berikut;

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik yang dimaksud dalam artikel ini adalah fasilitas sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan informasi, seperti papan informasi, spanduk informasi, layar monitor, komputer, mikrofon, ht, ups, stabilizer, dan toa, yang dirancang untuk mendukung penyampaian informasi secara efektif.

Berdasarkan temuan bahwa fasilitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan layanan informasi di bandara masih belum moderen dan tidak menggunakan teknologi terkini, ini dapat dilihat bahwa belum adanya fasilitas *flight information display system* (FIDS) yang digunakan untuk menampilkan jadwal penerbangan, informasi gate, dan pembaruan penting secara real-time, artinya apabila ada perubahan seperti keterlambatan dan perubahan jadwal akan muncul di layar FIDS secara otomatis. Selain itu, papan petunjuk elektronik yang digunakan untuk memberikan arahan dan informasi kepada penumpang dengan cara yang lebih dinamis di bandingkan papan petunjuk tradisional, yang belum tersedia. Hal ini dapat mengakibatkan penyampaian informasi ke penumpang yang kurang efektif, kurang efisien dan tidak memadai.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan menurut parasuraman dalam Hasni (2016) yaitu kemampuan organisasi/perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa informasi di bandar udara Sangia Nibandera kabupaten Kolaka belum dapat dikatakan andal dan akurat. Ini dapat dilihat dari informasi terkait keterlambatan penerbangan yang tidak menjelaskan kendala yang dialami sehingga penumpang tidak mendapatkan informasi yang jelas. Padahal berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 89 tahun 2015, Pasal 5 Ayat 6 dalam hal ini terjadi keterlambatan yang diakibatkan oleh faktor teknis operasional dan faktor cuaca sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) badan usaha angkutan udara wajib menginformasikan dengan bukti surat keterangan resmi dari instansi terkait. Surat tersebut biasanya mencantumkan informasi seperti nomor penerbangan, tanggal, waktu keterlambatan yang disebabkan oleh faktor operasional, cuaca, atau faktor lainnya.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Ketanggapan menurut parasuraman dalam Hasni (2016) yaitu kemauan organisasi untuk

membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 89 tahun 2015 pasal 12 tentang penanganan keterlambatan penerbangan (Delay Management) pada badan usaha angkutan udara. Bahwa ganti kerugian untuk kategori 5 sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (1) huruf e wajib diasuransikan kepada perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku. Serta perusahaan asuransi wajib membuat mekanisme pembayaran ganti rugi dengan persyaratan mudah dan sederhana, dan pemberian ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk uang tunai atau voucher yang dapat diuangkan atau melalui transfer rekening, selambat-lambatannya 3 x 24 jam sejak keterlambatan dan pembatalan penerbangan terjadi. Namun berdasarkan hasil wawancara dari penumpang yang pernah komplain mengenai keterlambatan lebih dari 240 menit akan diberikan ganti rugi sebesar Rp 300.000 namun disini petugas tidak cepat tanggap dalam menangani keluhan penumpang terkait hal tersebut dimana mereka hanya memberikan dalam bentuk makanan berat saja yang tidak memberikan solusi yang sesuai dengan aturan yang berlaku.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan menurut parasuraman dalam Hasniah (2016) yaitu kemampuan para pegawai organisasi/perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetensi. Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa proses pemberian layanan informasi oleh pihak bandar udara Sangia Nibandera kabupaten Kolaka telah menumbuhkan kepercayaan penumpang hanya saja, proses penyampaiannya lambat dan tidak disampaikan secara detail serta hanya dapat diakses melalui pemberitahuan melalui mikropon tanpa mendisplay data melalui layar monitor *flight information display system* (FIDS). Penumpang terkadang tidak mendengar secara jelas informasi yang disampaikan oleh petugas layanan informasi bandara.

5. Emphaty (empati)

Empati menurut parasuraman dalam Hasniah (2016) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Sesuai hasil observasi dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa keramahan dan perilaku yang baik pegawai, mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan mendatangkan kepercayaan serta rasa nyaman bagi penumpang/pelanggan. Terkait dengan pemberian layanan informasi telah dianggap memadai oleh para penumpang namun disebabkan kurangnya fasilitas informasi yang tersedia sehingga terkadang masih dijumpai penumpang dan atau masyarakat yang masuk di area bandara merasa kebingungan untuk menggunakan fasilitas-fasilitas publik yang tersedia.

D. Kesimpulan

Kualitas layanan informasi di Bandar udara Sangia Nibandera kabupaten Kolaka masih sangat minim dan belum menggunakan teknologi modern seperti yang ada di bandar udara yang lain. Belum tersedianya fasilitas *Flight Information Display System* (FIDS) dan papan petunjuk elektronik mengakibatkan keterbatasan dalam penyampaian informasi yang cepat, akurat dan terkini kepada penumpang. Selain itu, beberapa fasilitas yang ada di bandara belum dilengkapi dengan papan informasi yang memadai, sehingga penumpang sering kali mengalami kebingungan dalam mencari informasi penting mengenai jadwal penerbangan, gate, dan fasilitas lainnya.

E. Referensi

- Agusman, Y., & Arafat. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*, Mitra Ilmu, Ujung Pandang.
- Alamsyah, A. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Pt. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(2), 177-181.
- Ananta, N. Y., & Albanna, F. (2022). Kualitas Pelayanan Check-in Counter Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara. *GroundHandlingDirgantara*, 5(2), 223-232. <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jgh/article/view/686%0Ahttps://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jgh/article/download/686/451>

- Andrianto, T., & Noor, A. A. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung*. 103–109.
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016). *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng*. 21(1), 1–7.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 38 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri
- peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 Pasal 5 ayat 6 tentang penanganan keterlambatan penerbangan (delay management) pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 Pasal 12 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia