

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

Gita Angga Resti¹, Simon Sumanjoyo Hutagalung²

^{1,2}Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung
gitaanggar@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan prima merupakan standar pelayanan Negara pro rakyat. Layanan berkualitas menjadi tolak ukur keberhasilan organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan public 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. 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 jalur bagi pejalan kaki. 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

Abstract

Excellent service quality is a pro-people service standard. Quality service is a benchmark for the success of organizations engaged in service. 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. 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 to pedestrian pathways. 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.

Keywords: *Service Quality, Transformation, Public Service Agency*

I. PENDAHULUAN

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) menjadi dikelola oleh Badan Layanan Umum (BLU) dibawah 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.

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.

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)

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: Data diolah

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)

Sejak transformasi yang dilakukan, tidak hanya dampak positif yang timbul.

Namun, masih muncul beberapa masalah-masalah serta keluhan yang dialami oleh penumpang dalam segi kualitas pelayanan, terutama terkait pelayanan oleh petugas maupun fasilitas serta sarana dan prasarana penunjang khususnya dalam proses pelayanan keberangkatan dan kedatangan penumpang.

Permasalahan tersebut terkait masalah sarana dan prasarana yang masih mendapatkan keluhan dari pengguna jasa seperti, tidak adanya pintu gerbang khusus pejalan kaki, kemacetan yang terjadi di *area drop zone* pada jam sibuk, kurangnya penyejuk

ruangan pada bagian ruang tunggu terutama dirasakan pada siang hari, dan minimnya kursi ruang tunggu mengingat saat ini Bandar Udara Radin Inten II melayani penerbangan domestic dan internasional.

Beberapa masalah yang ditemukan tersebut menunjukkan bahwa masih adanya permasalahan terkait kualitas pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II Lampung khususnya pada fasilitas serta sarana dan prasarana pada pelayanan keberangkatan dan kedatangan 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)".

II. TINJAU PUSTAKA

Pelayanan Publik

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*).

Melalui definisi mengenai pelayanan publik 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.

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. Keramah-tamahan

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, 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.

Berdasarkan definisi tentang kualitas pelayanan, hal tersebut dapat 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.

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.

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.

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)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (respon/ketanggapan)
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian)
5. *Emphaty* (empati)

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.

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

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 PNBK.
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*.

III. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun fokus penelitian yang digunakan oleh peneliti ada dua, pertama yaitu model indikator *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, et.al (1985) yang meliputi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kedua, faktor pendorong dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan.

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.

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, (1) Wawancara. Pada proses ini, peneliti mewawancarai informan, yaitu pihak UPBU, petugas pelayanan bandara, dan pengguna jasa. (2) Observasi, (3) Kuesioner. Dalam hal ini kuesioner ditujukan kepada pengguna jasa. (4) Dokumentasi. Analisis data yang peneliti gunakan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan teknik keabsahan data yang digunakan yaitu, triangulasi data, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

Parasuraman, et al., (1985) menyatakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, 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.

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek utama yang harus diutamakan, Bandar Udara Radin Inten II sebagai salah satu moda transportasi udara di Provinsi Lampung melakukan perubahan pengelolaan keuangan menjadi dikelola oleh Badan Layanan Umum (BLU), perubahan bertujuan untuk meningkatkan segala bentuk pelayanan yang ada. Perubahan status tersebut terlaksana pada 3 Februari 2017 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 63/KMK.05 Tahun 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 (PPK-BLU).

Perubahan status pengelolaan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna jasa penerbangan. Oleh karena itu, perubahan tata kelola yang telah dilakukan diharapkan mampu meningkatkan pemberian pelayanan kepada pengguna jasa, sehingga

pelayanan yang berkualitas dapat dirasakan serta tingkat kepuasan pelanggan akan terpenuhi.

Tangibles

Tangibles dalam pelaksanaan pelayanan merupakan faktor penting dalam memperlancar kegiatan pelayanan. Oleh karena itu kemampuan organisasi penyedia jasa sudah seharusnya mengutamakan keadaan dan kelayakan segala bentuk sarana prasarana dan fasilitas penunjang pelayanan. Sesuai dengan pendapat Moenir (2010:88-119) yang mengatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik seperti faktor sarana pelayanan yang diantaranya jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan data tabel kuesioner, hasil wawancara, dan observasi yang dilakukan peneliti, telah digambarkan mengenai bentuk sarana dan prasarana Bandar Udara Radin Inten II. Bentuk sarana prasarana dan fasilitas penunjang pelayanan yang saat ini dimiliki oleh Bandar Udara Radin Inten II sudah mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa dalam beberapa bentuk fasilitas yang ada.

Mekipun bentuk penilaian pengguna jasa didominasi dengan pernyataan bahwa kondisi sarana dan prasarana sudah sangat baik, namun tidak menutup pengakuan pengguna jasa yang merasakan bahwa masih terdapat beberapa fasilitas yang kurang dalam aspek kapasitas. Fasilitas tersebut diantaranya yaitu kursi ruang tunggu yang terhitung cukup minim untuk skala penerbangan yang cukup banyak perharinya, fasilitas terminal penjemput dan pengantar penumpang yang sangat kecil dan sering terjadi kemacetan bahkan bertumpuknya antar penjemput dan pengantar penumpang, kurangnya penyejuk ruangan atau AC dibagian ruang tunggu terutama pada saat siang hari, selain itu juga tidak adanya akses khusus bagi pengguna jalan kaki untuk masuk kedalam halaman Bandar Udara Radin Inten II, sehingga pejalan kaki harus menggunakan jalur kendaraan roda dua maupun roda empat.

Selain itu terkait fasilitas pemberi nilai tambah, Bandar Udara Radin Inten II belum

dilengkapi fasilitas berbelanja, ruang bermain anak, internet/WI-fi, dan fasilitas pembelian tiket berupa ketersediaan komputer untuk pembelian tiket online. Fasilitas-fasilitas tersebut sudah seharusnya ada di Bandar Udara, hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa.

Reliability

Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono (2007:273) berpendapat mengenai dimensi *reliability* atau kehandalan, di mana dalam memberikan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan secara segera dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Apabila pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa, tentunya memberikan nilai positif bagi organisasi dan menjadi suatu bentuk keberhasilan karena tentunya pengguna jasa akan loyal dalam menggunakan jasa organisasi tersebut.

Hal diatas sesuai dengan teori Schaanrs dalam Pasolong (2013: 144) yang menyebut bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya yaitu 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 memberikan keuntungan perusahaan.

Berdasarkan hasil tanggapan responden dan wawancara serta uraian mengenai kehandalan perusahaan serta petugas dalam memberikan pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II, dimensi *reliability* (kehandalan) petugas pelayanan Bandar Udara Radin Inten II dapat dikatakan sudah baik dan tingkat kehandalannya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa cukup bagus. Hal tersebut didukung dari pernyataan-pernyataan pengguna jasa yang mengatakan bahwa 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.

Responsiveness

Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono (2007: 273) tentang *responsiveness* atau ketanggapan yang diartikan sebagai keinginan, kemauan atau kesigapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Yang artinya petugas pelayanan harus memiliki dedikasi yang tinggi dan sikap sigap dalam memberikan pelayanan, sehingga hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi pengguna jasa.

Senada dengan pendapat tersebut, Zeithhaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2013: 135) memberikan pengertian *responsiveness* sebagai kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. *Responsiveness* menjadi bagian yang penting untuk diutamakan, karena tingkat ketanggapan yang dimiliki oleh petugas pelayanan akan memberikan penilaian keberhasilan suatu organisasi pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan pengguna jasanya dengan memuaskan.

Berdasarkan hasil tanggapan responden melalui kuesioner dan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, *responsiveness* petugas pelayanan Bandar Udara Radin Inten II dapat dikatakan sudah baik. Keinginan, kemauan dan kesigapan petugas pelayanan mendapatkan respon positif dari pengguna jasa. Hal tersebut tentunya berdasarkan pengalaman bagi mereka dalam menggunakan produk layanan atau jasa pelayanan bandara.

Assurance

Zeithmall dkk dalam Pasolong (2011:135) memberikan definisi tentang dimensi *assurance* sebagai kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Sebagai organisasi pemberi pelayanan publik sudah seharusnya memiliki sumber daya manusia dengan kualitas yang baik, karena organisasi tersebut bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan tentunya mengharapkan kualitas pelayanan yang diterima mampu memberikan kepuasan pribadi, oleh karena itu petugas pelayanan sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi harus dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin. Hal tersebut juga menjadi tuntutan bagi petugas pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II sebagai organisasi penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dengan baik sehingga tingkat kepuasan pengguna jasa akan terpenuhi.

Berdasarkan tingkat persetujuan responden, hasil wawancara, dan hasil observasi yang peneliti lakukan di Bandar Udara Radin Inten II mengenai dimensi *assurance*. Kemampuan petugas pelayanan dalam aspek keramahan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk meyakinkan pengguna jasa dalam proses pelayanan sudah masuk dalam kategori baik. Hal tersebut didukung dengan wawasan dan pengetahuan yang cukup luas oleh petugas sehingga menimbulkan rasa percaya bagi pelanggan apabila terdapat kebingungan atau pertanyaan seputar proses pelayanan, selain itu tingkah laku petugas yang cukup baik dalam proses pelayanan dengan mengutamakan sopan santun serta keramahtamahan.

Emphaty

Sinambela, dkk (2010:8) mengatakam bahwa pelayanan berkualitas dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati (digagas oleh Patricia Patton), yaitu berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Sesuai dengan konsep *emphaty* yang merujuk pada tingkat kepedulian dan perhatian kepada pelanggan secara individual. Layanan berkualitas akan diterima oleh individu atau pengguna jasa apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik dalam hal perhatian dan kepedulian dari petugas.

Sebagai organisasi penyedia jasa, Bandar Udara Radin Inten II harus memiliki sumber daya manusia dengan tingkat kepedulian tinggi dan sikap adil dalam memberikan pelayanan. Meskipun tingkat kepedulian tidak diberikan berupa barang yang dapat dirasakan secara fisik, namun kepedulian dapat

memberikan rasa sensitifitas yang tinggi sehingga pengguna jasa merasa dianggap keberadaannya dan tidak diabaikan. Hal tersebut juga berlaku pada Bandar Udara Radin Inten II, dimana tingkat kepedulian petugas pelayanan kepada pengguna jasa menentukan tingkat kepuasan dan akan memberikan keuntungan bagi organisasi itu secara tidak langsung. Karena pengguna jasa yang merasa puas dengan tingkat pelayanan akan memberikan komentar positif dan membuat kesetiaan pengguna jasa untuk menggunakan jasa tersebut secara terus menerus.

Berdasarkan data tingkat persetujuan responden, hasil wawancara, dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai dimensi *emphaty* yang dimiliki oleh petugas pelayanan Bandar Udara Radin Inten II Lampung sudah cukup baik, petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan pengguna jasa. Hal tersebut juga dibuktikan pada saat observasi, peneliti melihat tingkat kepedulian petugas pelayanan terhadap pengguna jasa difabel yang didahulukan dan dibantu dari awal pengecekan tiket hingga *boarding* dan diantar sampai di ruang tunggu. Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas menurut peneliti dimensi *emphaty* yang dimiliki oleh petugas Bandar Udara Radin Inten II sudah baik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan Bandar Udara Radin Inten II Lampung

Faktor Pendukung

Setelah Bandar Udara Radin Inten II dibawah Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, segala bentuk sarana dan prasarana terus mengalami peningkatan. Seperti pada hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti selama proses penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II sudah dalam kondisi baik dan memadai.

Sejak Bandar udara masih dalam pengelolaan Unit Pelaksana Teknis (UPT), peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelayanan sudah dilakukan. Hingga saat ini Bandar Udara dibawah pengelolaan Keuangan

Badan Layanan Umum yang juga terus dilakukan peningkatan. Peningkatan tersebut bertujuan untuk mewujudkan status bandara menjadi internasional, yang saat ini tujuan tersebut sudah tercapai. Bandar Udara Radin Inten II sudah berstatus internasional berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 2044 Tahun 2018.

Faktor Penghambat

Tujuan organisasi menetapkan diri sebagai Badan Layanan Umum agar mampu mandiri dan mampu meningkatkan segala sarana dan prasarana penunjang kegiatan organisasi dengan mudah. Dengan menjadi Badan Layanan Umum, organisasi akan memiliki pendapatan pribadi melalui tariff layanan yang ditetapkan dan akan masuk kedalam kas organisasi sebagai Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP). Saat ini Bandara Radin Inten II memiliki tarif layanan jasa kebandarudaraan atau jasa *aeronautika*. Hasil dari tariff layanan tersebut merupakan PNBP yang akan masuk kedalam kas organisasi secara langsung serta dapat digunakan secara langsung juga oleh organisasi.

Namun, hingga saat ini Bandar Udara Radin Inten II Lampung belum menjalankan dan merasakan sebagai organisasi yang menerapkan Badan Layanan Umum. Di mana yang seharusnya status bandara saat ini sebagai bandara dibawah Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum yang tentunya PNBP baik pendapatan maupun sumbangan atau hibah dapat digunakan secara langsung.

Sebagai organisasi dibawah Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU), sudah seharusnya Bandar Udara Radin Inten II memiliki fleksibilitas dalam pengelolaan. Fleksibilitas tersebut diantaranya yaitu fleksibilitas dalam pengelolaan pendapatan, pengelolaan belanja, pengelolaan barang/jasa, pengelolaan kas, pengelolaan utang dan piutang, pengelolaan investasi, serta perumusan kebijakan, system, dan prosedur pengelolaan keuangan. Fleksibilitas pengelolaan tersebut dapat diperoleh apabila organisasi sudah menyandang status Badan Layanan Umum Penuh.

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 berstatus Badan Layanan Umum Bertahap. Sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum yang berisi bahwa status BLU Penuh dapat diberikan apabila seluruh persyaratan substantif, teknis, dan administratif telah terpenuhi dengan memuaskan. Namun, hingga saat ini persyaratan administratif Bandar Udara Radin Inten II belum terpenuhi secara memuaskan.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012, fleksibilitas yang diberikan kepada satuan kerja berstatus BLU bertahap ini dibatasi, diantaranya yaitu:

1. Penggunaan langsung pendapatan dibatasi jumlahnya, sisanya harus disetorkan ke kas negara sesuai prosedur PNBP.
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*.

Status BLU yang masih dalam kategori bertahap tersebut berdampak pada minimnya keleluasaan organisasi dalam pengelolaan dana operasional untuk memenuhi kebutuhan organisasi, baik untuk kebutuhan operasional pegawai maupun untuk peningkatan sarana dan prasarana pelayanan.

V. PENUTUP

Simpulan

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

- a. *Tangibles*: Kemampuan pelayanan yang diberikan terkait fasilitas serta sarana dan prasarana penunjang pelayanan Bandar Udara Radin Inten II Lampung terus mengalami peningkatan hingga saat ini mampu menyandang status sebagai bandara internasional. Namun, masih terdapat beberapa aspek kendala atau keluhan terkait fasilitas yang

menjadi nilai kurang sebagai penunjang pelayanan. Fasilitas tersebut diantaranya yaitu tidak tersedianya jalur khusus bagi pejalan kaki, minimnya penyejuk ruangan pada bagian ruang tunggu, tidak tersedianya wi-fi dan komputer untuk pembelian tiket online, serta jumlah kursi ruang tunggu yang terhitung cukup sedikit untuk skala penerbangan domestik dan internasional.

- b. *Reliability*: Keandalan petugas pelayanan Bandar Udara Radin Inten II dapat dikatakan sudah baik dan tingkat keandalannya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa cukup bagus. Meskipun jika terdapat keluhan terkait keterlambatan pelayanan hal tersebut tergantung pada maskapai penerbangan dan bukan dari pihak bandara.
- c. *Responsiveness*: Ketanggapan petugas pelayanan Bandar Udara Radin Inten II memperoleh komentar positif atau tingkat kesetujuan yang cukup tinggi dari pengguna jasa. Petugas pelayanan khususnya dari pihak bandara selalu mengutamakan kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa.
- d. *Assurance*: Kemampuan petugas pelayanan dalam aspek keramahan, sopan santun, dan kemampuan pegawai untuk meyakinkan pengguna jasa dalam proses pelayanan sudah masuk dalam kategori baik.
- e. *Empathy*: Tingkat kepedulian petugas pelayanan kepada pengguna jasa masuk dalam kategori sudah cukup baik, perhatian pribadi selalu diberikan petugas kepada pengguna jasa yang memerlukan bantuan maupun pengguna jasa difabel.

Faktor pendorong dan penghambat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan di Bandar Udara Radin Inten II yaitu:

- a. Faktor pendukung: Segala bentuk sarana dan prasarana terus mengalami peningkatan. Peningkatan

tersebut berdampak positif bagi bandara, sejak dua tahun pengelolaan organisasi dibawah Badan Layanan Umum, status bandara internasional sudah dapat diraih oleh Bandar Udara Radin Inten II.

- b. Faktor penghambat: Keleluasaan organisasi yang masih terhambat, dimana pengoperasian dana dari tariff keuangan Badan Layanan Umum belum terlaksana secara sepenuhnya. Persoalan tersebut dilatarbelakangi oleh status Bandar Udara Radin Inten II yang saat ini masih Badan Layanan Umum Bertahap.

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. Peningkatan tersebut diantaranya yaitu perluasan zona penjemput dan pengantar penumpang, penambahan kursi ruang tunggu, dan juga penambahan fasilitas pemberi nilai tambah seperti, terdapat fasilitas berbelanja, internet/wifi, dan komputer yang disediakan untuk pembelian tiket online.
2. Pihak Bandar Udara Radin Inten II untuk lebih memperhatikan pengguna jasa yang tidak menggunakan kendaraan pribadi agar dibuat fasilitas berupa akses jalan bagi pengguna jasa tanpa kendaraan (pejalan kaki).
3. Kementerian Perhubungan dan Kementerian Keuangan perlu lebih tanggap dan cepat dalam menyelesaikan proses kajian pengelolaan keuangan sebagai organisasi yang berstatus Badan Layanan Umum. Karena diharapkan setelah Bandar Udara Radin Inten II dibawah pengelolaan Badan Layanan Umum mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik dalam hal *safety, security, service, and compliance*.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Fandy Tjipono dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction* (ed. 3). Yogyakarta
- Moleong, Lexy. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta.
- Rahmayanty, N. (2003). *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Jurnal Penelitian**
- Kurniawan, C R. (2016). *Tantangan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung, Vol. 7 No. 1.
- 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 (diakses pada 15 september 2018)
- Suska, M. B. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan PAS Bandara Internasional Ngurah Rai dengan Menggunakan Moderl SERVQUAL*. Jurnal Spektran, Vol 1. 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.
- Yulyana, E. (2015). *Analisis Faktor-Faktor yang Terkait dengan Persiapan Transformasi Organsasi Badan Perencanaan Pembangunan Kabupaten Karawang*. *Jurnal Imliah Solusi*, 95-102.
- Undang-Undang dan Peraturan**
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 78 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Radin Inten II Lampung.
- Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum
- PM 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
- 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)
- "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)
- "Kadishub Lampung Kritis Penyerahan Pengelolaan Bandar Udara Radin Inten II ke Angkasa Pura II"
<http://www.kupastuntas.co/2018/08>

/kadishub-lampung-kritisi-
penyerahan-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/p-enumpang-pesawat-di-bandara-radin-intan-ii-terus-naik> (Diakses pada 28 November 2018)