

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA JASA  
BANDAR UDARA KELAS I WAMENA KABUPATEN  
JAYAWIJAYA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik  
Guna Mencapai Gelar Sarjana S.IP Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan*



**DISUSUN OLEH**

**FEBRY PURNAMA WALALAYO**

**NIM : 201810022**

**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA**

**CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA**

**UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNAIM) YAPIS WAMENA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA JASA  
BANDAR UDARA KELAS I WAMENA KABUPATEN  
JAYAWIJAYA.**

Di Susun Oleh,

NAMA : FEBRY PURNAMA WALALAYO

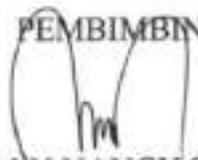
NIM : 2018 10 022

PROGRAM STUDI : ILMU PEMERINTAHAN

Telah diperiksa dan di setujui

Pada Tanggal : 22 September 2022

PEMBIMBING I



Dra. TELLY NANCY SILOOY, M.Si  
NIDN 1207086701

PEMBIMBING II



BAMBANG SUPENO DOML, S.Sos., M.Si  
NIDN 1204076701

Mengetahui,

Ketua Program Studi

SAHRAIL ROBO, S.Sos., M.L.P  
NIDN 1417056701

**HALAMAN PENGESAHAN**

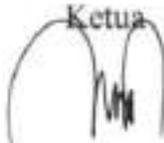
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR  
UDARA KELAS I WAMENA KABUPATEN JAYAWIJAYA.**

Telah Dipertahankan Skripsi Ini Di Depan Panitia Ujian Skripsi

Pada Hari Selasa Tanggal 27 September 2022

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Ketua



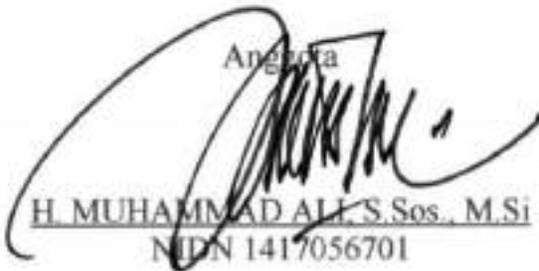
Dra. TELLY NANCY SILOOY, M.Si  
NIDN 1207086701

Sekretaris



BAMBANG SUPENO DOMI, S.Sos., M.Si  
NIDN 1204076701

Anggota



H. MUHAMMAD ALI, S.Sos., M.Si  
NIDN 1417056701

Anggota



DINES MUNI, S.IP., M.Si  
NIDN 1404058401

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. TELLY NANCY SILOOY, M.Si  
NIDN 1207086701

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, hidayah, petunjuk, pertolongan serta perlindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya”.

Dalam skripsi ini membahas tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi, Jurusan Ilmu Pemerintahan.

Selama dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun karena berkat bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini bisa selesai dengan baik. Dalam proses penulisan skripsi ini juga, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Dr. H. Rudihartono Ismail, M.Pd** selaku Rektor Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena.
2. Ibu **Dra. Telly Nancy Silooy, M.Si** selaku Dosen Pembimbing I dan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena.
3. Bapak **Sahrail Robo, S.Sos., M.IP** selaku Dosen Wali dan Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena.
4. Bapak **Bambang Supeno Domi, S.Sos., M.Si** selaku Pembimbing II yang telah berusaha keras membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, khususnya pada Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah mendidik, membina dan mengabdikan ilmu kepada Penulis, serta seluruh staf yang telah membantu Penulis selama menekuni studi.
6. Bapak **Faisal Marasabessy, ST** selaku Kepala Bandar Udara Kelas I Wamena.
7. Orang Tuaku tercinta Ayahanda Lettu Inf. Pieter Walalayo dan Ibunda Siane Siahaya, yang telah membesarkan penulis serta saudara-saudaraku yang telah memberikan doa dan restu sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan tepat waktu.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena Angkatan 2018 khususnya Prodi Ilmu Pemerintahan atas kebersamaannya selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
9. Kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang dengan rela membantu penulis baik selama menekuni studi maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan, dimana masih jauh dari suatu karya ilmiah yang baik dan sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan penulisan ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Wamena, ..... September 2022

P e n u l i s,

**Febry P. Walalayo**

NIM. 2018 10 022

## ABSTRAKSI

**FEBRY P. WALALAYO. 201810022** \_\_\_\_\_ “*Analisis Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya*” (Pembimbing : **Telly Nancy Silooy** dan **Bambang Supeno Domi**).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimanakah Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Kelas I Wamena, secara subyektif kegunaannya yaitu sebagai suatu sarana dalam pengembangan dan juga untuk melatih kemampuan berfikir dalam penulisan suatu karya ilmiah, dan secara praktis yaitu sebagai masukan dan sumbangan pemikiran bagi Bandar Udara Kelas I Wamena dalam pelaksanaan Pelayanan di Bandar Udara Kelas I Wamena dan juga secara akademis yaitu salah satu ketentuan dalam penyelesaian studi strata satu di UNA'IM Yapis Wamena.

Penelitian ini Cuma memiliki 1 (satu) variable saja, yakni Kualitas Pelayanan, dengan indikator fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang dan fasilitas yang memberikan nilai tambah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui kajian pustakan dan penelitian lapangan dengan menggunakan observasi, Kuesioner, Dokumentasi dan Studi Literatur.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada setiap indikator maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya Memperoleh Nilai Rata – rata 219,5 dan menunjukkan predikat Puas.

Sebagai wujud dari partisipasi, peneliti menyarankan kepada pengambil keputusan untuk lebih meningkatkan Bandar Udara Kelas I Wamena agar lebih mengoptimalkan lagi pelayanan yang selama ini sudah diterapkan atau dilaksanakan dalam melayani para Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena dan Bandar Udara Kelas I Wamena agar meninjau ulang aspek-aspek fasilitas mana yang dirasa harus mendapat perhatian khusus, seperti toilet, kebersihan, tempat pembelian tiket, kemudahan informasi dan keramahan para petugas yang melayani para Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena.

**Kata kunci : Analisis, Kualitas, Pelayanan**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Batasan Masalah</b> .....	6
<b>C. Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian</b> .....	7
1. Kegunaan Teoritis.....	7
2. Kegunaan Praktis .....	7
<b>BAB II</b> .....	9
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	9
<b>A. Kajian Teori</b> .....	9
1. Kualitas .....	9
2. Pelayanan .....	12
3. Pelayanan Publik .....	14
4. Kualitas Pelayanan.....	16
<b>B. Penelitian Terdahulu</b> .....	19
<b>C. Defenisi Operasional</b> .....	21
<b>D. Kerangka Konseptual Penelitian</b> .....	22
<b>BAB III</b> .....	23
<b>METODOLOGI DAN TEKNIK PENELITIAN</b> .....	23
<b>A. Lokasi dan Waktu Penelitian</b> .....	23
1. Lokasi Penelitian .....	23

2. Waktu Penelitian.....	23
<b>B. Jenis Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>C. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>23</b>
1. Populasi.....	23
2. Sampel.....	24
<b>D. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>26</b>
<b>F. Teknik Analisa Data .....</b>	<b>26</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>28</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
<b>1. Hasil Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>2. Pembahasan .....</b>	<b>50</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>57</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>57</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>57</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Data Penumpang Bandar Udara Wamena.....	23
Tabel 3. 2 Interpretasi Nilai Skor.....	27
Tabel 4. 1 Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4. 2Keadaan Responden Berdasarkan Umur .....	32
Tabel 4. 3Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	32
Tabel 4. 4Tanggapan Responden Tentang Pemeriksaan Penumpang Dan Bagasi .....	33
Tabel 4. 5Tanggapan responden tentang Pelayanan Cekin.....	34
Tabel 4. 6Tanggapan responden tentang Imigrasi Keberangkatan.....	34
Tabel 4. 7Tanggapan responden tentang Imigrasi Kedatangan.....	35
Tabel 4. 8Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Bea Cukai .....	35
Tabel 4. 9Tanggapan Responden Tentang Ruang Tunggu Kedatangan.....	36
Tabel 4. 10Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Bagasi .....	37
Tabel 4. 11Tanggapan Responden Tentang Pengkodisian Suhu.....	38
Tabel 4. 12Tanggapan Responden Tentang Pengkodisian Cahaya .....	38
Tabel 4. 13Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Pengangkutan Bagasi .....	39
Tabel 4. 14Tanggapan Responden Tentang Kebersihan Toilet.....	39
Tabel 4. 15Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Informasi .....	40
Tabel 4. 16Tanggapan Responden Tentang Tempat Parkir .....	41
Tabel 4. 17Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus.....	42
Tabel 4. 18Tanggapan Responden Tentang Musholla.....	43

Tabel 4. 19Tanggapan Responden Tentang Nursery Room (Ruang Menyusui)	43
Tabel 4. 20Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Berbelanja	44
Tabel 4. 21Tanggapan Responden Tentang Restoran	44
Tabel 4. 22Tanggapan Responden Tentang Ruang Merokok	45
Tabel 4. 23Tanggapan Responden Tentang Ruang Bermain Anak	46
Tabel 4. 24Tanggapan Responden Tentang ATM/Money Changer	46
Tabel 4. 25Tanggapan Responden Tentang Internet/WIFI	47
Tabel 4. 26Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Pembelian Tiket	48
Tabel 4. 27Tanggapan Responden Tentang Charging Station	48
Tabel 4. 28Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Air Minum	49
Tabel 4. 29Tanggapan Responden Tentang Lounge Eksekutif	49
Tabel 4. 30Rata-Rata Indikator Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang	51
Tabel 4. 31Rata-Rata Indikator Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang	53
Tabel 4. 32Rata-Rata Indikator Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Meningkatnya mobilitas penduduk dan barang yang berpindah dari satu tempat ke tempat lain, maka kebutuhan akan alat transportasi juga semakin meningkat. Oleh karena itu dibutuhkan juga jasa yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas yang sangat tinggi itu. Seiring dengan berkembangnya teknologi ini, orang ingin menjadi cepat dan mudah, dan salah satu jasa layanan yang ditawarkan kepada konsumen untuk membuat mobilitas mudah dan cepat adalah transportasi udara. Moda transportasi ini memiliki beberapa keunggulan dibandingkan moda transportasi lainnya. Karena keunggulan tersebut, banyak yang saat ini menggunakan perjalanan udara sebagai pilihan utama mereka untuk mobilitas atau kegiatan lain karena kecepatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan moda transportasi lain, jangkauan yang lebih luas dan teknologi yang canggih dan modern. Karena fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh transportasi udara, biaya yang dikeluarkan konsumen relatif lebih tinggi dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Bagi masyarakat yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam perjalanan, biaya yang besar yang dikeluarkan sebagai balas jasa atas jasa transportasi yang dinikmatinya tidak menjadi persoalan. Kualitas dari layanan yang diperoleh dengan menggunakan layanan ini adalah yang paling penting. Jadi kualitas pelayanan di bandara perlu baik dan perlu ditingkatkan agar konsumen mendapatkan kualitas yang lebih baik dan sesuai dengan harapan (Maulana Aditya Wilman, 2017).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka penumbuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut H.A.S Moenir (2001:17) pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu pelayanan fisik, yang sifatnya pribadi sebagai manusia, dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Bandar udara atau sering disingkat bandara merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki

sebuah landasan pacu atau helipad, sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunaannya seperti bangunan terminal dan hanggar. Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*): Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Secara yuridis, Bandar Udara didefinisikan sebagai kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Semakin cepat dan tepat layanan yang diberikan kepada pengguna jasa dan sesuai dengan janji yang telah dibuat, semakin puas juga pengguna jasa tersebut. Oleh karena itu, kenyamanan penumpang selama berada di Bandar Udara Kelas I Wamena dijamin oleh keselamatan dan keamanan. Fasilitas Bandar Udara Kelas I Wamena yang turut mempengaruhi dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan angkutan udara. Idealnya pelayanan bandara adalah harus dilengkapi hanggar pesawat, kemudian ruang tunggu semestinya dilengkapi dengan penyejuk ruangan yang disesuaikan dengan kondisi luas ruangan tunggu dengan jumlah penumpang yang ada setiap harinya, tidak hanya itu kenyamanan ruang *check-in* harus nyaman yang tidak membuat orang harus bertumpuk dalam antrian serta adanya bus yang mengantar penumpang ke pesawat agar ketika menuju pesawat tidak berjalan jauh.

Suatu pelayanan yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat, diperlukan fasilitas memadai yang dapat menunjang meningkatnya kualitas pelayanan yang ada. Adanya keluhan menunjukkan suatu ketidakpuasan yang dialami oleh pengguna jasa, padahal kepuasan pengguna jasa sangat penting dalam kemajuan suatu organisasi. Dengan mengetahui kepuasan pengguna jasa, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu organisasi tersebut dapat diketahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Kelas I Wamena sudah memuaskan pengguna jasa atau belum memuaskan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal bandar udara. Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara. Standar pelayanan dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar area pelayanan di area kedatangan.

Standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, yaitu: Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang disebut dengan tingkat pelayanan (*level of service*), meliputi: pemeriksaan penumpang dan bagasi,

pelayanan check in, imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan, dan pelayanan bagasi. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, meliputi: pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir, dan fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus. Fasilitas yang memberikan nilai tambah merupakan layanan tambahan, meliputi: musholla, nursery, fasilitas berbelanja, restoran, ruang merokok, ruang bermain anak, atm/money changer, internet/wifi, fasilitas pembelian tiket, charging station, fasilitas air minum, dan lounge eksekutif. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada waktu sibuk digunakan sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas meliputi: luas per penumpang pada jam sibuk dan indikasi awal pembangunan, pendayagunaan, pengembangan, dan pengoperasian.

Bandar Udara Wamena dianggap sebagai salah satu bandar udara perintis di wilayah Dataran Tinggi Tengah Papua, yang berfungsi sebagai jaringan dan jalur penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan tertinggal atau daerah yang belum terlayani moda transportasi lain. Bandara Wamena akan semakin berperan penting, kemudian fungsinya serta pengelolaan dan pelayanannya akan semakin ditingkatkan. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 40 tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara, Bandar Udara Wamena berada di kategori kelas I.

Menurut Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Wamena pada bulan oktober 2021 bandar udara Wamena telah melayani 1.301 penerbangan pesawat yang datang dan 1.335 penerbangan pesawat yang berangkat. Banyaknya jumlah penerbangan ini menjadikan Bandar Udara Wamena sebagai salah satu bandar udara tersibuk di Provinsi

Papua. Lalu lintas penerbangan yang tinggi serta kendala cuaca seringkali menyebabkan adanya keterlambatan pesawat. Hal ini berdampak pada penerbangan selanjutnya dan menyebabkan terjadinya penumpukan penumpang di terminal penumpang. Terjadinya penumpukan penumpang tersebut akan memberikan dampak negatif pada terminal penumpang dan mengurangi tingkat kenyamanan di terminal bandara.

Dari pengamatan yang dilakukan di lapangan, pengguna jasa Bandar Udara Kelas I Wamena yang akan melakukan perjalanan ke luar kota wamena pada kenyataannya ternyata masih ada pelayanan jasa bandar udara yang belum merasakan adanya pelayanan yang baik seperti keterlambatan petugas *chek in*, tidak adanya informasi penerbangan, keterlambatan barang bagasi, kurang ramahnya petugas keamanan dan belum optimalnya fasilitas pendukung dalam melayani pengguna jasa. Oleh karena itu kualitas pelayanan berperan sangat penting untuk kepuasan penumpang bandar udara

Berdasarkan dengan hal tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA KELAS I WAMENA KABUPATEN JAYAWIJAYA”.

## **B. Batasan Masalah**

Penulis tertarik untuk meneliti kegiatan kualitas pelayanan Pengguna jasa bandar udara dalam hal ini adalah penumpang yang akan berangkat dari Bandar Udara Kelas I Wamena dengan indikator fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang dan fasilitas yang memberikan nilai tambah.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Kelas I Wamena ?

### **D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

#### **a. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan pada penelitian ini tidak terlepas dari rumusan masalah dan uraian latar belakang. Tujuan penelitian yang dimaksud adalah mengetahui Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Kelas I Wamena.

#### **b. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis pada penelitian ini merupakan suatu upaya untuk memberikan gambaran tentang proses pelayanan di Bandar Udara Kelas I Wamena. Selain itu, untuk mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya, dan teori-teori mengenai kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan informasi serta menjadi bahan rujukan (referensi) pada penelitian sejenis bagi para peneliti yang membahas mengenai kualitas pelayanan.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Adapun kegunaan praktis pada penelitian ini mencakup beberapa hal, diantaranya adalah:

- a) Media bagi penulis untuk menyumbangkan wacana dan pemikiran dalam rangka turut memberikan kontribusi pemikiran tentang kualitas pelayanan Bandar Udara Kelas I Wamena.

- b) Pengetahuan berharga bagi penulis kelak apabila akan berkiprah dalam kehidupan sosial dan politik.
- c) Salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Amal Ilmiah (UNAIM) Yapis Wamena.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kualitas**

Dalam perspektif Total Quality Management (TQM), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Kualitas merupakan suatu proses didalam penilaian suatu produk atau jasa yang akan dirasakan langsung dari pelanggan atau si penerima pelayanan itu sendiri. Kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas pula mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Kotler (2005: 57) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui Pengertian dan teori ini dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk yang diberikan kepada konsumen tersebut. Artinya, mutu atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

Kualitas menurut Tjiptono (2005:2) terdiri dari beberapa poin diantaranya:

- 1) Kesesuaian dengan kecocokan/tuntutan.
- 2) Kecocokan untuk pemakaian.
- 3) Perbaikan / penyempurnaan berkelanjutan.
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat.
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal.
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Deming (1982: 176) Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.

Menurut Crosby (1979: 58) Kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi. Menurut Feigenbaum (1986: 7) Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Menurut Garvin (1988) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan

perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Menurut Parasuraman 2013, kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dan penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategis untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Menurut Juran (1993: 32) Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut:

- 1) Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- 2) Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- 3) Waktu, yaitu kehandalan.
- 4) Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- 5) Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.

Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan

pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

## 2. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Soetopo (1999) mendefinisikan pelayanan sebagai ‘suatu usaha untuk membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan orang lain’. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan/proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki dan konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Sedangkan menurut Philip Kotler, pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat

pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut malayu S.P Hasibuan pelayanan (service) adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak yang lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adi, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa ” pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolak ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

### 3. Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2007:128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014:5) adalah sebagai 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.

Menurut Moenir (2015:26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Agung Kurniawan (2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau

tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Panji Santosa 2009:57). Menurut Thoha (2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Undang –undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa aspek, yaitu :

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;

- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

#### 4. Kualitas Pelayanan

Menurut Nasution (2004:47), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat dilihat dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka peroleh dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan sangat memuaskan, serta berlaku sebaliknya.

Tjiptono (2001) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan sendiri dapat diartikan bagaimana pelayanan yang mereka terima apabila dibandingkan dengan persepsi yang mereka pikirkan. Apabila kualitas jasa yang dihasilkan dan dirasakan pelanggan sesuai dengan persepsi atau harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, dengan

kondisi ideal tentunya apabila jasa melebihi persepsi atau harapan pelanggan. Sebaliknya apabila kualitas jasa yang dirasakan lebih rendah atau jelek dibandingkan persepsi dan harapan maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk. Dapat disimpulkan baik dan buruknya kualitas pelayanan dinilai dari kemampuan penyedia jasa memenuhi kebutuhan dan melebihi persepsi pelanggan secara berkelanjutan.

Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Menurut Brady dan Cronin (dalam Utami, 2006: 252) menyatakan adanya tiga dimensi utama sebagai alternatif dari dimensi kualitas layanan, yaitu:

- 1) Kualitas interaksi (*interaction quality*): kontak yang terjadi pada proses penyampaian jasa dalam pertemuan antara penyedia jasa dengan konsumen, dan hal tersebut merupakan kunci penentu dari evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap kualitas layanan.
- 2) Kualitas hasil (*outcome quality*): didefinisikan sebagai evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap hasil dari aktivitas layanan jasa yang diterimanya, termasuk ketepatan waktu dalam pelayanan jasa.
- 3) Kualitas lingkungan (*environment quality*) terkait dengan seberapa jauh dan seberapa besar fitur berwujud (*tangible feature*) dari proses penyampaian layanan yang kemudian memainkan peran dalam mengembangkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan jasa secara keseluruhan.

Menurut Parasuraman (2013), definisi kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Sedangkan menurut Wyekof (2010), kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dari definisi diatas, maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen. Dengan demikian dapat diketahui bahwa dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu :

- 1) Kualitas layanan yang memuaskan (bila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan).
- 2) Kualitas pelayanan buruk (bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan).
- 3) Kualitas pelayanan yang ideal (bila kualitas pelayanan yang diterima lebih tinggi dibandingkan dengan yang diharapkan).

Sehubungan dengan peranan contact person yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan *service excellent*. Menurut Elhaitammy (2011), Yang dimaksud dengan *service excellent* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

## B. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dan pedoman maka dikutip beberapa hasil penelitian terdahulu, diantaranya yaitu :

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber
1.	Dina Yuliana	Pengaruh fasilitas, Layanan Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Husein Sastranegaran Bandung	Berdasarkan hasil penelitian bahwa fasilitas, layanan dan informasi aksesibilitas secara gabungan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri sebesar 60,3% dan terhadap tingkat kepuasan penumpang angkutan udara luar negeri sebesar 51,2%.	❖ Warta Ardhia. Jurnal perhubungan udara ❖ Volume. 43, No. 1, juni 2017
2.	Arif Fakhrudin	Kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen di	Berdasarkan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas dapat menjelaskan variasi	❖ Jurnal Manajemen dan keuangan ❖ Vol.10, No.1, Mei 2021 ❖ ISSN 2252-844X ❖ ISSN 2615-1316

		Bandar Udara Notohadi Negoro Jember	yang terjadi pada variabel kepuasan kosumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember sebesar 16,8% dan sisanya sebesar 83,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.	
3.	Astuteryanti Tri Lustyana, Adinda Viola Salsabila	Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Bandara	Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan pelanggan, didapatkan nilai 95%, yang artinya customer merasa sangat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Bandara.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Jurnal of industrial engineering and management</li> <li>❖ Vol.15,No.02, Tahun 2020,13-24</li> <li>❖ ISSN 2656-6109</li> <li>❖ <a href="http://tekmapro.upnjatim.ac.id">HTTP://tekmapro.upnjatim.ac.id</a></li> </ul>
4.	Muhammad Dhio Darus, Kasful Mahali,S.E., M.Si	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bandar Udara Internasional Kualanamu berada pada kategori cukup puas dengan nilai 63,6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Warta Ardhia, Jurnal Perhubungan Udara</li> <li>❖ Volume 43,no.1, Juni 2017,hal.27-42</li> </ul>

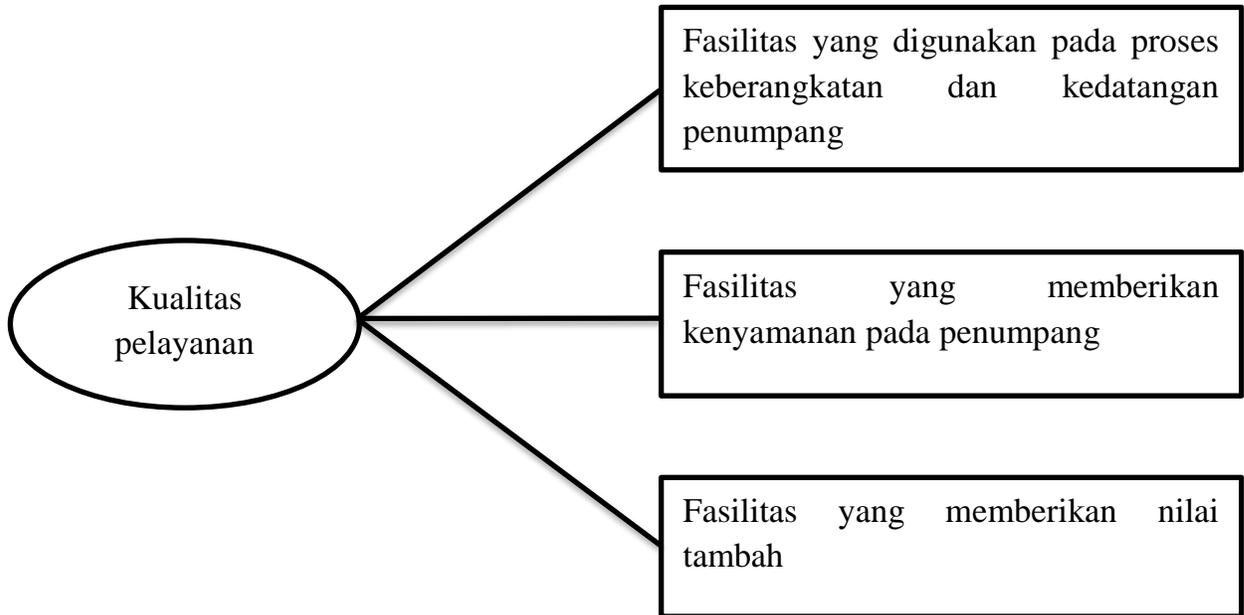
		Internasional Kualanamu		
--	--	----------------------------	--	--

### C. Defenisi Operasional

Kualitas pelayanan pengguna jasa Bandar Udara adalah mutu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa Bandar Udara. Oleh karena itu untuk mengukur kualitas pelayanan maka peneliti memakai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Adapun standar pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang adalah semua pendukung dalam proses keberangkatan dan kedatangan penumpang yang meliputi : Pemeriksaan penumpang dan bagasi, Pelayanan check-in, Imigrasi Keberangkatan, Pelayanan Bea Cukai, Ruang Tunggu Keberangkatan, Pelayanan Bagasi.
2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang adalah peralatan yang disediakan untuk memberikan kenyamanan untuk penumpang yang meliputi : Pengkondisian Suhu, Pengkondisian Cahaya, Kemudahan Pengangkutan Bagasi, Kebersihan, Pelayanan Informasi, Toilet, Tempat Parkir, Fasilitas bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus.
3. Fasilitas yang memberikan nilai tambah adalah peralatan yang disediakan kepada penumpang untuk memberikan nilai tambah kepada Bandar udara, meliputi: Musholla, Nursery, Fasilitas Berbelanja, Restoran, Ruang Merokok, Ruang Bermain Anak, ATM / Money Changer, Internet/Wifi, Fasilitas pembelian tiket, Charging Station, Fasilitas Air Minum, Lounge Eksekutif.

#### D. Kerangka Konseptual Penelitian



## BAB III

### METODOLOGI DAN TEKNIK PENELITIAN

#### A. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian adalah berada pada Bandar Udara Kelas I Wamena Jalan trikora.

##### 2. Waktu Penelitian

Adapun waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah kurang lebih dua bulan.

#### B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Robert Donmoyer (2008) metode kuantitatif merupakan penelitian empiris dimana data adalah dalam bentuk sesuatu yang dapat dihitung/angka. Maksudnya adalah penelitian tersebut berkaitan dengan penjabaran dengan angka-angka statistik.

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2012) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah penumpang yang berangkat dari Bandar Udara Kelas I Wamena.

**Tabel 3. 1 Data Penumpang Bandar Udara Wamena**

No	Bulan	Berangkat	Datang
1.	Januari	6.917	7.690
2.	Februari	5.353	6.776

3.	Maret	6.182	7.037
4.	April	6.530	7.039
5.	Mei	3.837	3.736
6.	Juni	6.034	6.364
7.	Juli	2.256	2.474
8.	Agustus	2.147	2.463
9.	September	4.421	4.325
10.	Oktober	4.577	5.290
	<b>Total</b>	<b>48.254</b>	<b>53.194</b>

(Sumber: Kantor UPBU Kelas 1 Wamena,2021)

## 2. Sampel

Pemilihan responden sebagai sampel dalam penelitian ini merupakan penumpang yang berangkat dari Bandar Udara Kelas I Wamena. Adapun ukuran responden dalam penelitian ini di tentukan dengan menggunakan rumus Slovin.:

$$n = \frac{N}{1 + (N e^2)}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian)

Diketahui bahwa jumlah penumpang berangkat di Bandar Udara Kelas I Wamena dalam bulan oktober mencapai 4.577 penumpang. Maka responden yang akan survey dengan presentase kesalahan yang bisa ditolerir sebanyak 10% adalah :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+(N e^2)} \\
 &= \frac{4.577}{1+(4.577 \cdot (0,1)^2)} \\
 &= 97,86 \\
 &\approx 98
 \end{aligned}$$

Dengan demikian besarnya sampel yang akan diambil adalah sebanyak 98 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling berupa accidental sampling. Menurut Sugiyono (2009), accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2014) menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Likert. Sugiyono (2014) menyatakan bahwa “Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial”. Data yang akan diukur dengan menggunakan skala likert ini mempunyai kategori jawaban :

1. Sangat Puas (SP) : 4

2. Puas (P) : 3
3. Kurang Puas (KP) : 2
4. Tidak Puas (TP) : 1

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2014) kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pembagian kuesioner secara langsung.

### **F. Teknik Analisa Data**

Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah menggunakan perhitungan skor. Menurut Hasan (2006:24) analisa data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau ringkasan dengan menggunakan perhitungan skor.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu dengan menggunakan analisa skor 1 sampai dengan 4. Mengingat nilai indikator maksimum 4 dan nilai indikator minimum 1. Untuk mengintepretasi hasil penelitian digunakan metode tiga box (*Three Box Method*) (Ferdinan, 2021) sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah skor ideal (skor maksimum)} &= 4 \times \text{jumlah responden} \\
 &= 4 \times 98 \\
 &= 392 \\
 \\ 
 \text{Jumlah skor terendah (skor minimum)} &= 1 \times \text{jumlah responden} \\
 &= 1 \times 98
 \end{aligned}$$

= 98

Sedangkan untuk menginterpretasikan hasil penelitian digunakan tabel sebagai berikut :

**Tabel 3. 2 Interpretasi Nilai Skor**

No	Interval Nilai Skor	Tingkat kepuasan	Interpretasi
1	$1 < \text{rata-rata skor} \leq 2$	Rendah	Tingkat kepuasan Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang dan Fasilitas yang memberikan nilai tambah rendah.
2	$2 < \text{rata-rata skor} \leq 3$	Sedang	Tingkat kepuasan Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang dan Fasilitas yang memberikan nilai tambah sedang.
3	$3 < \text{rata-rata skor} \leq 4$	Tinggi	Tingkat kepuasan Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang dan Fasilitas yang memberikan nilai tambah tinggi.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Hasil Penelitian**

##### **a. Keadaan Lokasi Penelitian**

Sejarah pembangunan Bandar Udara wamena memang tidak bisa dilepaskan dari peran misi (missionaris) yang mengabarkan Injil ke Tanah Papua. Bandar Udara Wamena sejak awal dibangun dengan panjang 600 meter bertujuan untuk membuka isolasi di Pegunungan Tengah Papua. Sejak berhasil didarati oleh Pesawat Cessna pada tanggal 25 Juli 1957 dan pendaratan pesawat berikutnya yaitu Twin Pioneer pada tanggal 24 Oktober 1957, gerak perekonomian di wilayah Pegunungan Tengah Papua semakin berkembang dengan maju. Pasca berakhirnya kekuasaan Belanda di Papua dan beralih ke Republik Indonesia, seluruh fasilitas juga dialihkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Setelah Penentuan Pendapat Rakyat (Pepera) berlangsung, pemerintah Indonesia mengirim pasukan Yon Zipur (Zeni Tempur) Kostrad untuk melakukan pembangunan lanjutan di Bandar Udara Wamena. Lapangan terbang yang semula 600 meter diperpanjang menjadi 1.200 meter. Dari awal lapangan terbang tanah bercampur batu kerikil, menjadi lapangan terbang dengan konstruksi aspal.

Setelah pasukan Yon Zipur menyelesaikan tugasnya, pengelolaan Bandar Udara wamena selanjutnya dilakukan oleh Direktorat Perhubungan Udara, Departemen Perhubungan. Bandar Udara Wamena ditetapkan sebagai salah satu bandar udara perintis di wilayah Pegunungan Tengah Papua yang melayani jejaring dan rute penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan tertinggal atau daerah yang belum terlayani oleh moda transportasi lain dan yang secara

komersil belum menguntungkan. Mengingat semakin pentingnya peran Bandar Udara Wamena, maka fungsinya semakin ditingkatkan, begitu juga dengan pengelolaan dan pelayanannya.

Pada tahun 1983, Menteri Perhubungan mengeluarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.68/HK.207/Phb.83 tentang Penyempurnaan Kelas dan Pembentukan/Penambahan Pelabuhan Udara di Lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Berdasarkan Keputusan Menteri (KM) tersebut, status Bandar Udara Wamena naik dari Bandar Udara Kelas IV menjadi Bandar Udara Kelas III. Seiring dengan perubahan status Bandar Udara Wamena, maka pembangunan fasilitas pendukung bandar udara mulai dilakukan seperti terminal bandar udara, apron, taxiway dan gedung operasional bandar udara.

Pada tahun 1995, Menteri Perhubungan melalui Keputusan Menteri Nomor : KM.4 Tahun 1995 tentang Penyempurnaan dan Penataan Bandar Udara Wamena dari Kelas III menjadi bandar udara kelas II. Ada empat komponen yang dimiliki bandar udara kelas II, yaitu Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Teknik Operasi, Keamanan dan Pelayanan Darurat, Seksi Pelayanan dan Kerjasama, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor : PM 40 tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara, Bandar Udara Wamena berada di kategori kelas I. Ada lima komponen yang dimiliki oleh Bandar Udara Kelas I, yaitu : Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Teknik dan Operasi, Seksi Keamanan dan Pelayanan

Darurat, Seksi Pelayanan dan Kerjasama, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Wamena merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersial.

Pada tanggal 26 September 2011, gedung terminal kedatangan dan keberangkatan serta beberapa unit bangunan lain ludes terbakar, diduga akibat korsleting. Meskipun mengalami kebakaran, namun aktivitas penerbangan dari dan menuju Bandar Udara Wamena tetap normal karena tower bandar udara dengan berbagai peralatannya terhindar dari kebakaran. Tanggal 30 Desember 2015, Presiden Republik Indonesia Joko Widodo meresmikan terminal baru bandar udara Wamena. Pembangunan Bandar Udara Wamena ini merupakan prakarsa dari Kementerian Perhubungan (Kemenhub) yang diakhodai Menteri [Ignasius Jonan](#). Pembangunan bandara modern demi memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama di wilayah terpencil telah sesuai dengan konsep Nawacita Presiden [Joko Widodo](#).

#### **b. Keadaan Responden**

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat sebelumnya perlu diketahui bagaimana karakter atau keadaan para responden. Pada penelitian ini data responden yang dipaparkan diantaranya adalah tentang jenis kelamin, umur dan pekerjaan para

penumpang. Data ini perlu dipaparkan untuk menjelaskan bahwa mereka yang menjadi responden dapat mewakili para penumpang yang ada.

#### 1) Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi data yang pertama adalah tentang jenis kelamin para penumpang yang menjadi responden. Keseluruhan datanya tertera pada tabel berikut:

**Tabel 4. 1 Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	Laki Laki	46	47%
2.	Perempuan	52	53%
Jumlah		98	100%

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan yakni 52 orang atau 53%. Sedangkan laki-laki 46 orang atau 47%.

#### 2) Keadaan Responden Berdasarkan Umur

Identitas lain yang perlu diketahui adalah tentang usia atau umur responden. Pada penelitian ini menjadi sangat penting, karena kajiannya berkenaan dengan keadaan psikologis yang banyak dipengaruhi faktor umur.

**Tabel 4. 2**  
**Keadaan Responden Berdasarkan Umur**

No.	Umur	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	18-25	37	38%
2.	25-35	34	35%
3.	35-45	20	20%
4.	>45	7	7%
Jumlah		98	100

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

3) Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4. 3**  
**Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1.	PNS	19	20%
2.	Pedagang	4	4%
3.	Swasta	30	31%
4.	Guru	7	7%
5.	TNI/POLRI	4	4%
6.	Perawat	6	6%
7.	Honorar	4	4%
8.	Mahasiswa/Pelajar	12	12%
9.	Lain-lain	12	12%
Jumlah		98	100%

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

### c. Analisa Data

Sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Bagaimanakah Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Kelas I Wamena, maka berikut akan dijelaskan tentang Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Kelas I Wamena dengan indikator yang meliputi Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang dan Fasilitas yang memberikan nilai tambah.

#### 1) Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang

Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden mengenai indikator Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4. 4**  
**Tanggapan Responden Tentang Pemeriksaan Penumpang Dan Bagasi**

No.	Jawaban responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	15	60
2.	Puas	3	45	135
3.	Kurang Puas	2	33	66
4.	Tidak Puas	1	5	5
Jumlah			98	266

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 15 responden yang menyatakan sangat puas, 45 responden yang menyatakan puas, 33 responden yang menyatakan kurang puas dan 5 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 266 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 5**

**Tanggapan responden tentang Pelayanan Cekin**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	14	56
2.	Puas	3	42	126
3.	Kurang Puas	2	35	70
4.	Tidak Puas	1	7	7
Jumlah			98	259

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 14 responden yang menyatakan sangat puas, 42 responden yang menyatakan puas, 35 responden yang menyatakan kurang puas dan 7 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 259 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 6**

**Tanggapan responden tentang Imigrasi Keberangkatan**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	6	24

2.	Puas	3	32	96
3.	Kurang Puas	2	44	88
4.	Tidak Puas	1	16	16
Jumlah			98	224

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 6 responden yang menyatakan sangat puas, 32 responden yang menyatakan puas, 44 responden yang menyatakan kurang puas dan 16 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 224 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 7**

**Tanggapan responden tentang Imigrasi Kedatangan**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (skor X frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	6	24
2.	Puas	3	30	90
3.	Kurang Puas	2	44	88
4.	Tiket puas	1	18	18
Jumlah			98	220

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 6 responden yang menyatakan sangat puas, 30 responden yang menyatakan puas, 44 responden yang menyatakan kurang puas dan 18 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 220 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 8**  
**Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Bea Cukai**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	5	20
2.	Puas	3	26	78
3.	Kurang Puas	2	47	94
4.	Tidak Puas	1	20	20
Jumlah			98	212

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 5 responden yang menyatakan sangat puas, 26 responden yang menyatakan puas, 47 responden yang menyatakan kurang puas dan 20 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 212 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 9**  
**Tanggapan Responden Tentang Ruang Tunggu Kedatangan**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	17	68
2.	Puas	3	31	93
3.	Kurang Puas	2	35	70
4.	Tidak Puas	1	15	15
Jumlah			98	246

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 17 responden yang menyatakan sangat puas, 31 responden yang menyatakan puas, 35 responden yang menyatakan kurang puas dan 15 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 246 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 10**

**Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Bagasi**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi )
1.	Sangat Puas	4	11	44
2.	Puas	3	39	117
3.	Kurang Puas	2	29	58
4.	Tidak Puas	1	19	19
Jumlah			98	238

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 11 responden yang menyatakan sangat puas, 39 responden yang menyatakan puas, 29 responden yang menyatakan kurang puas dan 19 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 238 dan dikategorikan puas.

**2) Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Terhadap Penumpang**

Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden mengenai indikator Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 11**  
**Tanggapan Responden Tentang Pengkodisian Suhu**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	7	28
2.	Puas	3	36	108
3.	Kurang Puas	2	45	90
4.	Tidak Puas	1	10	10
Jumlah			98	236

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 7 responden yang menyatakan sangat puas, 36 responden yang menyatakan puas, 45 responden yang menyatakan kurang puas dan 10 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 236 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 12**  
**Tanggapan Responden Tentang Pengkodisian Cahaya**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	7	28
2.	Puas	3	37	111
3.	Kurang Puas	2	34	68
4.	Tidak Puas	1	20	20
Jumlah			98	227

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 7 responden yang menyatakan sangat puas, 37 responden yang menyatakan puas, 34 responden yang menyatakan kurang puas dan 20 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 227 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 13**

**Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Pengangkutan  
Bagasi**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	9	36
2.	Puas	3	36	108
3.	Kurang Puas	2	29	58
4.	Tidak Puas	1	24	24
Jumlah			98	226

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 9 responden yang menyatakan sangat puas, 36 responden yang menyatakan puas, 29 responden yang menyatakan kurang puas dan 24 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 226 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 14**  
**Tanggapan Responden Tentang Kebersihan Toilet**

No.	Jaawaban responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (skor X Frekuensi)
1.	Sangat puas	4	20	80
2.	Puas	3	15	45
3.	Kurang puas	2	31	62
4.	Tidak puas	1	32	32
Jumlah			98	219

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 20 responden yang menyatakan sangat puas, 15 responden yang menyatakan puas, 31 responden yang menyatakan kurang puas dan 32 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 219 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 15**  
**Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Informasi**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	10	40
2.	Puas	3	33	99
3.	Kurang Puas	2	31	62
4.	Tidak Puas	1	24	24
Jumlah			98	225

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 10 responden yang menyatakan sangat puas, 33 responden yang menyatakan puas, 31 responden yang menyatakan kurang puas dan 24 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 225 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 16**

**Tanggapan Responden Tentang Tempat Parkir**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat puas	4	8	32
2.	Puas	3	15	45
3.	Kurang puas	2	36	72
4.	Tidak puas	1	39	39
Jumlah			98	188

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 8 responden yang menyatakan sangat puas, 15 responden yang menyatakan puas, 36 responden yang menyatakan kurang puas dan 39 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 188 dan dikategorikan kurang puas.

**Tabel 4. 17**  
**Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Bagi Pengguna**  
**Berkebutuhan Khusus**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	5	20
2.	Puas	3	8	24
3.	Kurang Puas	2	42	84
4.	Tidak Puas	1	43	43
Jumlah			98	171

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 5 responden yang menyatakan sangat puas, 8 responden yang menyatakan puas, 42 responden yang menyatakan kurang puas dan 43 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 171 dan dikategorikan kurang puas.

### **3) Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah**

Untuk mengetahui lebih jelas tentang tanggapan responden mengenai indikator Fasilitas yang memberikan nilai tambah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 18**  
**Tanggapan Responden Tentang Musholla**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	11	44
2.	Puas	3	51	153
3.	Kurang Puas	2	32	64
4.	Tidak Puas	1	4	4
Jumlah			98	265

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 11 responden yang menyatakan sangat puas, 51 responden yang menyatakan puas, 32 responden yang menyatakan kurang puas dan 4 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 265 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 19**  
**Tanggapan Responden Tentang Nursery Room (Ruang Menyusui)**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	5	20
2.	Puas	3	28	84
3.	Kurang Puas	2	49	98
4.	Tidak Puas	1	16	16
Jumlah			98	218

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 5 responden yang menyatakan sangat puas, 28 responden yang menyatakan puas, 49 responden yang menyatakan kurang puas dan 16 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 218 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 20**

**Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Berbelanja**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	4	16
2.	Puas	3	20	60
3.	Kurang Puas	2	57	114
4.	Tidak Puas	1	17	17
Jumlah			98	207

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 4 responden yang menyatakan sangat puas, 20 responden yang menyatakan puas, 57 responden yang menyatakan kurang puas dan 17 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 207 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 21**

**Tanggapan Responden Tentang Restoran**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
-----	-------------------	-------	-----------	--------------------------

1.	Sangat Puas	4	5	20
2.	Puas	3	24	72
3.	Kurang Puas	2	48	96
4.	Tidak Puas	1	21	21
Jumlah			98	209

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 5 responden yang menyatakan sangat puas, 24 responden yang menyatakan puas, 48 responden yang menyatakan kurang puas dan 21 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 209 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 22**

**Tanggapan Responden Tentang Ruang Merokok**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	5	20
2.	Puas	3	33	99
3.	Kurang Puas	2	35	70
4.	Tidak Puas	1	25	25
Jumlah			98	214

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 5 responden yang menyatakan sangat puas, 33 responden yang menyatakan puas, 35 responden yang menyatakan kurang puas dan 25 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 214 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 23****Tanggapan Responden Tentang Ruang Bermain Anak**

No.	Jumlah Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	1	4
2.	Puas	3	14	42
3.	Kurang Puas	2	48	96
4.	Tidak Puas	1	35	35
Jumlah			98	177

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 1 responden yang menyatakan sangat puas, 14 responden yang menyatakan puas, 48 responden yang menyatakan kurang puas dan 35 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 177 dan dikategorikan kurang puas.

**Tabel 4. 24****Tanggapan Responden Tentang ATM/Money Changer**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	3	12
2.	Puas	3	36	108
3.	Kurang Puas	2	28	56
4.	Tidak Puas	1	31	31
Jumlah			98	207

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 3 responden yang menyatakan sangat puas, 36 responden yang menyatakan puas, 28 responden yang menyatakan kurang puas dan 31 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 207 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 25**

**Tanggapan Responden Tentang Internet/WIFI**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	0	0
2.	Puas	3	20	60
3.	Kurang Puas	2	34	68
4.	Tidak Puas	1	44	44
Jumlah			98	172

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, tidak ada responden yang menyatakan sangat puas, 20 responden yang menyatakan puas, 34 responden yang menyatakan kurang puas dan 44 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 172 dan dikategorikan kurang puas.

**Tabel 4. 26****Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Pembelian Tiket**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	3	12
2.	Puas	3	36	108
3.	Kurang Puas	2	38	76
4.	Tidak Puas	1	21	21
Jumlah			98	217

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 3 responden yang menyatakan sangat puas, 36 responden yang menyatakan puas, 38 responden yang menyatakan kurang puas dan 21 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 217 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 27****Tanggapan Responden Tentang Charging Station**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	3	12
2.	Puas	3	28	84
3.	Kurang Puas	2	42	84
4.	Tidak Puas	1	25	25
Jumlah			98	205

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 3 responden yang menyatakan sangat puas, 28 responden yang menyatakan puas, 42 responden yang menyatakan kurang puas dan 25 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 205 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 28**

**Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Air Minum**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
1.	Sangat Puas	4	3	12
2.	Puas	3	25	75
3.	Kurang Puas	2	50	100
4.	Tidak Puas	1	20	20
Jumlah			98	207

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 3 responden yang menyatakan sangat puas, 25 responden yang menyatakan puas, 50 responden yang menyatakan kurang puas dan 20 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 207 dan dikategorikan puas.

**Tabel 4. 29**

**Tanggapan Responden Tentang Lounge Eksekutif**

No.	Jawaban Responden	Bobot	Frekuensi	Bobot (Skor X Frekuensi)
-----	-------------------	-------	-----------	--------------------------

1.	Sangat Puas	4	2	8
2.	Puas	3	22	66
3.	Kurang Puas	2	46	92
4.	Tidak Puas	1	28	28
Jumlah			98	194

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Dari hasil pengelolaan data diatas dari 98 responden, ada 2 responden yang menyatakan sangat puas, 22 responden yang menyatakan puas, 46 responden yang menyatakan kurang puas dan 28 Responden yang menyatakan Tidak puas, sehingga dari hasil perhitungan diperoleh jumlah skor 194 dan dikategorikan kurang puas.

## **2. Pembahasan**

Berdasarkan Analisis Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya, Maka Setiap Indikator Akan Dibahas Sebagai Berikut :

### **a. Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang.**

Untuk Menganalisa Indikator Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang Yang Didasarkan Pada Sub Indikator Yang Terdiri Dari Pemeriksaan Penumpang Dan Bagasi, Pelayanan Check-In, Imigrasi Keberangkatan, Imigrasi Kedatangan, Pelayanan Bea Cukai, Ruang Tunggu Keberangkatan Dan Pelayanan Bagasi.

Sesuai hasil penelitian yang diperoleh dari daftar pertanyaan/kuisisioner yang disebarakan untuk diisi oleh responden, maka rata-rata skor Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I

Wamena Kabupaten Jayawijaya dengan indikator Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4. 30**  
**Rata-Rata Indikator Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang**

No.	Pernyataan	Skor	Predikat
1.	Pemeriksaan penumpang dan bagasi	266	Puas
2.	Pelayanan check-in	256	Puas
3.	Imigrasi keberangkatan	224	Puas
4.	Imigrasi kedatangan	220	Puas
5.	Pelayanan bea cukai	212	Puas
6.	Ruang tunggu keberangkatan	246	Puas
7	Pelayanan bagasi	238	Puas
<b>Rata-rata Skor</b>		<b>237,8</b>	<b>Puas</b>

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Berdasarkan tabel 4.30 diatas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya dengan indikator Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang memiliki predikat Puas. Dimana Hasil perhitungan jumlah skor dari ketujuh sub indikator yang dijadikan sebagai alat ukur pada indikator Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang yaitu memiliki predikat puas.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya dengan indikator Fasilitas Yang Digunakan Pada

Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang adalah 237,8 dan termasuk dalam predikat “Puas”. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya bisa di katakan Puas terhadap indikator Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang.

Meskipun Bandar Udara Kelas I Wamena telah melaksanakan Pelayanan Fasilitas Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang tetapi belum bisa dikatakan Sangat Puas karena Pelayanan Fasilitas Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang belum dilakukan dengan baik kepada para pengguna jasa Bandar Udara Kelas I Wamena.

Hal ini sesuai dengan apa yang ditemukan peneliti di lapangan bahwa masih banyak Pengguna Jasa Bandara Udara Kelas I Wamena yang tidak mengetahui Fasilitas Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang.

**b. Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang.**

Untuk Menganalisa Indikator Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang Yang Didasarkan Pada Sub Indikator Yang Terdiri Dari Pengkodisian Suhu, Pengkodisian Cahaya, Kemudahan Pengangkutan Bagasi, Kebersihan Toilet, Pelayanan Informasi, Tempat Parkir Dan Fasilitas Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus.

Sesuai hasil penelitian yang diperoleh dari daftar pertanyaan/kuisisioner yang disebarakan untuk diisi oleh responden, maka rata-rata skor Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya dengan indikator Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4. 31**  
**Rata-Rata Indikator Fasilitas Yang Memberikan**  
**Kenyamanan Pada Penumpang**

No.	Pernyataan	Skor	Predikat
1.	Pengkodisian suhu	236	Puas
2.	Pengkodisian cahaya	227	Puas
3.	Kemudahan pengangkutan bagasi	226	Puas
4.	Kebersihan toilet	219	Puas
5.	Pelayanan informasi	225	Puas
6.	Tempat parkir	188	Kurang puas
7.	Fasiloitas bagi pengguna berkebutuhan khusus	171	Kurang puas
<b>Rata-rata skor</b>		<b>213,1</b>	<b>Puas</b>

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Berdasarkan tabel 4.31 diatas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya dengan indikator Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang memiliki predikat Puas. Dimana Hasil perhitungan jumlah skor dari ketujuh sub indikator yang dijadikan sebagai alat ukur pada indikator Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang yaitu memiliki predikat puas.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya dengan indikator Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang adalah 213,1 dan termasuk dalam predikat “Puas”. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan

Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya bisa di katakan Puas terhadap indikator Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang.

Meskipun Bandar Udara Kelas I Wamena telah melaksanakan Pelayanan Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang. Tetapi belum bisa dikatakan Sangat Puas karena Pelayanan Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang belum dilakukan dengan baik kepada para pengguna jasa Bandar Udara Kelas I Wamena.

Hal ini sesuai dengan apa yang ditemukan peneliti di lapangan bahwa masih banyak Pengguna Jasa Bandara Udara Kelas I Wamena yang tidak mengetahui Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang.

**c. Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah**

Untuk Menganalisa Indikator Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah Yang Didasarkan Pada Sub Indikator Yang Terdiri Dari Musholla, Nursery Room (Ruang Menyusui), Fasilitas Berbelanja, Restoran, Ruang Merokok, Ruang Bermain Anak, ATM/Money Changer, Internet/WIFI, Fasilitas Pembelian Tiket, Charging Station, Fasilitas Air Minum Dan Lounge Eksekutif.

Sesuai hasil penelitian yang diperoleh dari daftar pertanyaan/kuisisioner yang disebarakan untuk diisi oleh responden, maka rata-rata skor Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya dengan indikator Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4. 32**  
**Rata-Rata Indikator Fasilitas Yang Memberikan Nilai**  
**Tambah**

No.	Pernyataan	Skor	Predikat
1.	Musholla	265	Puas
2.	Nuersery Room (Ruang Menyusui)	218	Puas
3.	Fasilita Berbelanja	207	Puas
4.	Restoran	209	Puas
5.	Ruang Merokok	214	Puas
6.	Ruang Bermain Anak	177	Kurang Puas
7.	ATM/Money Charging	207	Puas
8.	Internet/WIFI	172	Kurang Puas
9.	Fasilitas Pembelian Tiket	217	Puas
10.	Charging Station	205	Puas
11.	Fasilitas Air Minum	207	Puas
12.	Lounge Eksekutif	194	Kurang Puas
<b>Rata- Rata Skor</b>		<b>207,6</b>	<b>Puas</b>

*Sumber data : olahan data primer, 2022*

Berdasarkan tabel 4.32 diatas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya dengan indikator indikator Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah memiliki predikat Puas. Dimana Hasil perhitungan jumlah skor dari ketujuh sub indikator yang dijadikan sebagai alat ukur pada

indikator indikator Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah yaitu memiliki predikat puas.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya dengan indikator indikator Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah adalah 207,6 dan termasuk dalam predikat “Puas”. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya bisa di katakan Puas terhadap indikator indikator Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah.

Meskipun Bandar Udara Kelas I Wamena telah melaksanakan Pelayanan Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang. Tetapi belum bisa dikatakan Sangat Puas karena Pelayanan Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah belum dilakukan dengan baik kepada para pengguna jasa Bandar Udara Kelas I Wamena.

Hal ini sesuai dengan apa yang ditemukan peneliti di lapangan bahwa masih banyak Pengguna Jasa Bandara Udara Kelas I Wamena yang tidak mengetahui Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada setiap indikator maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya Memperoleh Nilai Rata – rata 219,5 dan menunjukkan predikat Puas sesuai dengan interpretasi nilai skor yang ditentukan, dilihat dari 3 indikator, Yaitu :

Pertama, Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang diperoleh rata – rata skor 237,8 dengan predikat Puas.

Kedua, Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang diperoleh rata – rata skor 213,1 dengan predikat Puas.

Ketiga, Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah diperoleh rata – rata skor 207,6 dengan predikat Puas.

Meskipun Bandar Udara Kelas I Wamena telah melaksanakan Pelayanan Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang, Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang dan Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah. Tetapi belum bisa dikatakan Sangat Puas karena Pelayanan yang dilakukan belum memuaskan bagi para Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang paparkan diatas, maka penulis menyarankan hal sebagai berikut :

1. Bandar Udara Kelas I Wamena agar lebih mengoptimalkan lagi pelayanan yang selama ini sudah diterapkan atau dilaksanakan dalam melayani para Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena.
2. Bandar Udara Kelas I Wamena agar meninjau ulang aspek-aspek fasilitas mana yang dirasa harus mendapat perhatian khusus, seperti toilet, kebersihan, tempat pembelian tiket, kemudahan informasi dan keramahan para petugas yang melayani para Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu meneliti fasilitas-fasilitas Bandar Udara Kelas I Wamena dengan lebih menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Nur, Afni. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Udara Di Bandar Udara Mutiara Palu. e-Jurnal Katalogis. 1(7)
- Dina, Yuliana. 2017. Pengaruh Fasilitas, Layanan Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Husein Sastranegara Bandung. Jurnal Perhubungan Udara. 43(1)
- Arif, Fakhurudin. 2021. Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mempengaruhi Mepuasan Konsumen Di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember. Jurnal Manajemen Dan Keuangan. 10(1)
- Astuteryanti, Tri Lustyana., Adinda, Viola Salsabila. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tepuasan Pengguna Bandara. 15(2)
- Muhammad, Dhio Darius., Kasful Mahali,S.E.,M.Si. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu

### B. Dokumen

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri.

Lampiran. Kuesioner Penelitian.

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Penumpang Pesawat Bandar Udara Wamena

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya penyusunan skripsi maka dimohon kiranya Bapak / Ibu sudi meluangkan waktunya untuk menjawab semua pertanyaan yang ada, dan apabila ada pertanyaan yang menyinggung atau tidak berkenan di hati Bapak / Ibu sekalian mohon dimaafkan dan dapat memberikan koreksi ataupun perbaikan langsung pada pertanyaan tersebut.

Atas perhatian dan partisipasi Bapak / Ibu diucapkan banyak terimakasih.

### **PETUNJUK PENGISIAN**

Pernyataan-pernyataan dalam angket ini mempunyai 4 (empat) alternatif jawaban. Mohon diberikan tanda ceklis (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang menurut Bapak / Ibu paling sesuai.

Keterangan :

SP = Sangat Puas

P = Puas

KP = Kurang Puas

TP = Tidak Puas

## **IDENTITAS RESPONDEN**

No. Responden :

Jenis Kelamin :

Umur :

Jenis Pekerjaan :

Berapa kali menggunakan Bandara Wamena :

Pernyataan		Jawaban			
No	Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang	SP	P	KP	TP
1.	Pemeriksaan penumpang dan bagasi				
2.	Pelayanan check-in				
3.	Imigrasi Keberangkatan				
4.	Imigrasi Keberangkatan				
5.	Pelayanan Bea Cukai				
6.	Ruang Tunggu Keberangkatan				
7.	Pelayanan Bagasi				
No.	Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang	SP	P	KP	TP
1.	Pengkondisian Suhu				
2.	Pengkondisian Cahaya				
3.	Kemudahan Pengangkutan Bagasi				
4.	Kebersihan Toilet				
5.	Pelayanan Informasi				
6.	Tempat Parkir				

7.	Fasilitas bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus				
<b>No.</b>	<b>Fasilitas yang memberikan nilai tambah</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>KP</b>	<b>TP</b>
1.	Musholla				
2.	Nursery				
3.	Fasilitas Berbelanja				
4.	Restoran				
5.	Ruang Merokok				
6.	Ruang Bermain Anak				
7.	ATM / Money Changer,				
8.	Internet/Wifi				
9.	Fasilitas pembelian tiket				
10.	Charging Station				
11.	Fasilitas Air Minum				
12.	Lounge Eksekutif				

No. resp	Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang																											
	1				2				3				4				5				6				7			
	SP	P	KP	TP	SP	P	KP	TP	SP	P	KP	TP	SP	P	KP	TP	SP	P	KP	TP	SP	P	KP	TP	SP	P	KP	TP
1.	√				√					√					√						√					√		
2.	√					√				√					√						√						√	
3.	√					√			√						√						√					√		
4.	√				√				√						√			√								√		
5.	√				√					√				√				√			√					√		
6.		√				√				√				√					√			√						√
7.	√				√				√					√				√					√				√	
8.	√					√					√				√			√			√					√		
9.	√				√					√				√				√				√				√		
10.		√			√				√						√			√			√							√
11.	√				√						√				√			√							√			√
12.		√			√					√				√					√			√					√	
13.	√					√				√					√				√			√				√		
14.		√			√						√			√						√		√				√		
15.	√					√						√			√				√			√				√		
16.	√				√					√				√				√					√			√		
17.	√				√						√				√			√					√			√		
18.		√				√				√				√					√			√				√		

19.	√				√					√				√			√				√				√
20.		√				√					√			√			√			√				√	
21.			√				√			√							√			√			√		
22.		√				√				√			√				√			√				√	
23.		√				√				√			√		√		√					√			
24.		√				√				√			√			√			√				√		
25.		√				√				√			√		√				√				√		
26.			√			√				√			√			√			√		√				
27.		√				√				√			√			√			√			√			
28.		√				√				√			√			√			√			√			
29.			√			√				√			√			√			√			√			
30.		√				√				√			√			√		√				√			
31.			√			√				√			√			√			√			√			
32.			√			√				√			√			√		√			√				
33.		√				√			√				√			√			√			√			
34.		√				√				√			√			√			√						√
35.			√			√				√			√			√			√			√			
36.				√				√				√				√			√			√			
37.			√			√				√			√			√			√			√			
38.			√			√				√			√			√		√				√			
39.			√			√				√			√			√			√						√

40.			√				√		√					√				√			√			√	
41.			√		√					√			√				√				√			√	
42.			√			√				√				√			√				√			√	
43.			√			√				√			√			√				√			√		√
44.			√			√			√			√				√			√			√		√	
45.			√			√				√	√					√			√			√		√	
46.			√			√				√			√			√			√			√		√	
47.			√				√			√			√			√			√			√		√	
48.			√			√				√		√				√			√			√		√	
49.			√		√					√			√			√			√			√		√	
50.		√			√					√			√			√			√			√		√	
51.		√			√					√			√	√				√			√		√		
52.		√				√			√				√			√			√			√		√	
53.		√				√				√			√			√			√			√		√	
54.		√			√				√				√		√			√				√		√	
55.		√			√					√			√			√			√			√		√	
56.		√			√				√				√		√			√				√		√	
57.		√			√					√			√			√			√			√		√	
58.		√			√				√			√			√			√			√		√		
59.		√				√				√			√			√	√					√		√	
60.			√			√			√				√			√			√			√		√	

61.		√				√				√				√			√				√			√	
62.		√					√			√				√		√					√				√
63.		√				√				√		√			√						√				√
64.			√				√			√			√			√			√					√	
65.			√				√			√		√				√			√					√	
66.		√				√				√			√			√				√				√	
67.			√				√			√			√			√				√				√	
68.		√					√			√			√			√			√		√				
69.		√				√				√			√			√		√						√	
70.			√				√			√			√			√			√		√				
71.		√					√			√			√			√			√	√					
72.			√				√			√			√		√				√						√
73.				√			√			√			√			√		√			√				
74.			√			√				√			√			√		√			√				
75.			√				√			√		√				√				√		√			
76.		√				√				√			√			√			√			√			
77.				√			√			√			√	√					√			√			
78.		√					√			√			√			√				√	√				
79.		√				√				√			√			√			√						√
80.		√				√			√			√				√		√			√				
81.			√				√			√		√					√	√					√		



No. Resp	Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang																												
	1				2				3				4				5				6				7				
	SP	P	KP	TP	SP	P	KP	TP	SP	P	KP	TP	SP	P	KP	TP	SP	P	KP	TP	SP	P	KP	TP	SP	P	KP	TP	
1.	√				√							√	√							√			√			√			
2.			√				√			√				√			√						√				√		
3.			√					√			√				√				√				√						√
4.			√				√			√			√							√	√								√
5.			√					√		√						√				√					√				√
6.			√				√					√			√					√			√					√	
7.	√							√		√						√				√			√				√		
8.			√					√			√			√			√								√				√
9.			√			√				√			√						√			√							√
10.		√					√		√						√					√			√						√
11.			√					√		√						√			√						√				√
12.			√				√				√			√				√					√						√
13.			√			√					√		√							√			√						√
14.		√					√		√							√			√						√			√	
15.			√			√					√			√					√			√							√
16.			√					√		√					√					√			√						√
17.			√			√						√	√						√			√						√	

18.			√		√						√			√			√			√			√			√
19.			√		√					√				√		√				√					√	
20.				√		√				√				√			√			√					√	
21.		√					√			√			√				√			√					√	
22.			√				√			√				√			√			√					√	
23.			√				√			√				√		√			√	√					√	
24.		√				√				√			√				√			√	√				√	
25.	√				√					√				√			√			√					√	
26.			√			√				√	√						√			√					√	
27.			√				√			√				√		√			√						√	
28.		√					√			√				√			√			√					√	
29.				√			√			√			√				√			√					√	
30.				√		√				√				√			√		√						√	
31.			√			√				√			√				√			√					√	
32.		√			√					√				√			√			√					√	
33.			√					√		√			√				√			√					√	
34.			√			√				√				√			√			√					√	
35.		√					√	√					√			√			√					√		√
36.			√			√				√				√			√			√					√	
37.		√					√			√				√			√		√						√	

38.				√		√						√			√			√				√			√	
39.			√				√							√				√					√			√
40.			√			√								√				√					√			√
41.			√		√									√				√					√			√
42.			√				√							√				√					√	√		√
43.	√						√			√							√					√			√	√
44.				√		√								√		√						√			√	
45.		√						√						√				√					√			√
46.				√		√								√				√					√			√
47.		√				√								√				√					√			√
48.	√						√							√				√					√			√
49.			√					√			√							√		√					√	√
50.		√					√							√				√					√			√
51.			√					√						√				√			√				√	√
52.		√					√				√							√			√				√	√
53.			√					√						√				√				√			√	√
54.		√			√						√			√				√				√			√	√
55.			√					√				√						√				√			√	√
56.		√				√					√	√						√			√				√	√
57.		√						√						√		√					√				√	√

58.		√				√		√					√				√					√		√		
59.			√			√			√					√			√					√			√	
60.				√				√		√				√			√					√			√	
61.			√			√			√			√				√						√			√	
62.			√			√			√			√				√						√			√	
63.			√			√			√				√			√						√			√	
64.			√			√			√			√			√							√			√	
65.		√					√		√				√			√						√			√	
66.				√		√			√			√			√				√			√			√	
67.		√				√			√				√			√						√			√	
68.		√				√			√			√			√			√				√			√	
69.		√				√		√				√			√							√			√	
70.		√				√			√			√			√			√				√			√	
71.			√			√			√			√			√			√				√			√	
72.			√			√			√				√			√						√			√	
73.			√				√			√			√			√			√			√			√	
74.	√					√		√					√			√						√			√	
75.		√				√			√				√			√			√			√			√	
76.		√					√		√			√			√							√			√	
77.		√				√			√				√			√						√	√			√



98.		√				√			√					√				√				√						
<b>T</b>	7	36	45	10	7	37	34	20	9	36	29	24	20	15	31	32	10	33	31	24	8	15	36	39	5	8	42	43









No. Responden	Jenis kelamin	Umur	Pekerjaan
1.	Laki-laki	28	PNS
2.	Perempuan	24	PNS
3.	Laki-laki	40	TNI
4.	Laki-laki	29	Swasta
5.	Perempuan	54	Swasta
6.	Laki-laki	45	PNS
7.	Perempuan	25	POLISI
8.	Laki-laki	24	PNS
9.	Perempuan	23	Tidak Kerja
10.	Perempuan	38	Swasta
11.	Perempuan	40	Tidak Kerja
12.	Perempuan	20	Tidak Kerja
13.	Laki-laki	32	Swasta
14.	Laki-laki	21	TNI
15.	Laki-laki	38	PNS
16.	Laki-laki	23	Tidak Kerja
17.	Laki-laki	40	POLISI
18.	Perempuan	22	PNS
19.	Perempuan	35	Swasta
20.	Perempuan	40	Swasta
21.	Perempuan	25	Swasta
22.	Laki-laki	35	Guru
23.	Laki-laki	38	PNS
24.	Perempuan	19	Swasta
25.	Laki-laki	19	Mahasiswa
26.	Perempuan	23	Swasta
27.	Perempuan	42	PNS
28.	Laki-laki	25	Swasta
29.	Perempuan	22	Mahasiswa
30.	Laki-laki	24	Perawat
31.	Perempuan	39	PNS

32.	Perempuan	25	Tidak Kerja
33.	Laki-laki	25	Tidak Kerja
34.	Perempuan	43	Guru
35.	Laki-laki	50	PNS
36.	Perempuan	17	Mahasiswa
37.	Perempuan	27	Tidak Kerja
38.	Perempuan	46	PNS
39.	Perempuan	23	Swasta
40.	Laki-laki	22	Mahasiswa
41.	Perempuan	27	Guru
42.	Perempuan	25	PNS
43.	Perempuan	23	Mahasiswa
44.	Laki-laki	25	Tidak Kerja
45.	Laki-laki	22	Swasta
46.	Laki-laki	26	Perawat
47.	Laki-laki	30	Mahasiswa
48.	Perempuan	25	Tidak Kerja
49.	Perempuan	33	Swasta
50.	Perempuan	31	Guru
51.	Perempuan	27	PNS
52.	Laki-laki	18	Mahasiswa
53.	Laki-laki	25	Swasta
54.	Perempuan	31	Swasta
55.	Laki-laki	35	Swasta
56.	Laki-laki	29	Pedagang
57.	Perempuan	20	Tidak Kerja
58.	Laki-laki	28	Honorer
59.	Perempuan	38	PNS
60.	Perempuan	39	Swasta
61.	Perempuan	29	Perawat
62.	Laki-laki	22	Tidak Kerja

63.	Perempuan	38	Swasta
64.	Laki-laki	28	Perawat
65.	Perempuan	27	PNS
66.	Perempuan	25	Tidak Kerja
67.	Laki-laki	19	Mahasiswa
68.	Laki-laki	22	Swasta
69.	Perempuan	29	Guru
70.	Laki-laki	29	PNS
71.	Perempuan	42	Swasta
72.	Laki-laki	25	Pedagang
73.	Perempuan	28	Guru
74.	Laki-laki	37	PNS
75.	Perempuan	49	Swasta
76.	Laki-laki	27	Honorar
77.	Perempuan	20	Mahasiswa
78.	Laki-laki	39	Swasta
79.	Perempuan	50	PNS
80.	Laki-laki	35	Swasta
81.	Laki-laki	30	Swasta
82.	Perempuan	28	Perawat
83.	Laki-laki	32	Swasta
84.	Perempuan	35	Perawat
85.	Perempuan	21	Mahasiswa
86.	Laki-laki	48	Guru
87.	Perempuan	51	Swasta
88.	Laki-laki	30	Honorar
89.	Laki-laki	21	Mahasiswa
90.	Perempuan	37	Swasta
91.	Laki-laki	31	Pedagang
92.	Perempuan	21	Mahasiswa
93.	Laki-laki	45	PNS

94.	Perempuan	29	Honorar
95.	Laki-laki	41	Swasta
96.	Perempuan	32	Pedagang
97.	Laki-laki	31	Swasta
98.	Perempuan	35	Swasta



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA  
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I WAMENA<sup>81</sup>

Alamat : Jl. Gatot Subroto

Kode Pos : 150 Wamena – 99511

Telepon : 0969-31281

Fax : 0969 - 31481

Email : [bandara\\_wamena@yahoo.co.id](mailto:bandara_wamena@yahoo.co.id)

Nomor : UM.002/04.1S.IX/UPBU.WMN.-2022

Wamena, 05 September 2022

Klasifikasi : Biasa

Lampiran :-

Perihal : Pengambilan Data

Yth. Kepala LPPM Universitas Amal Ilmiah ( UNA'IM)

Yapis Wamena

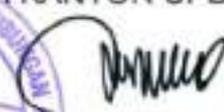
Di-

WAMENA

Menunjuk Surat Kepala LPPM Universitas Amal Ilmiah (UNA'IM) Yapis Wamena Nomor : 4.29/007/141011/2022 tanggal 02 Maret 2022 Perihal Pengantar Pelaksanaan Penelitian, dengan ini disampaikan bahwa, mahasiswa atas nama **Febry Purnama Walalayo, NIM 2018 10 022, Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena** telah selesai melakukan pengambilan data di Kantor Bandar Udara Kelas I Wamena guna penyusunan skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan , atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

KEPALA KANTOR UPBU KELAS I WAMENA



**FAISAL MARASABESSY, ST**  
NIP. 19660111 199703 1 001



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA  
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I WAMENA**

JL. Gatot Subroto  
Kotak Pos 150, Wamena 99511

E-mail : bandara\_wamena@yahoo.co.id  
Website : <http://optik-upbuwamena.info/>

Telp. : (0969) 31281  
Fax. : (0969) 31481

Nomor : UM.002/ ID .07.VI/UPBU.WMN-2022  
Klasifikasi : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : ***Persetujuan Pelaksanaan Penelitian***

Wamena, 07 Juni 2022

Yth. **Kepala LPPM Universitas Amal Ilmiah (UNA'IM)  
Yapis Wamena**

Di -

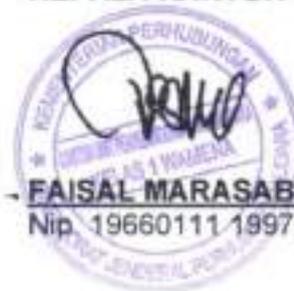
WAMENA

Mendasari Surat Kepala LPPM Universitas Amal Ilmiah (UNA'IM) Yapis Wamena Nomor : 4.29/007/141011/2022 tanggal 02 Maret 2022 Perihal Pengantar Pelaksanaan Penelitian.

Terkait hal tersebut di atas, pada dasarnya kami menyetujui Mahasiswa atas nama ***Febry Purnama Walalayo, NIM 2018 10 022, Program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena*** untuk melakukan pengambilan data di Bandar Udara Kelas I Wamena guna penyusunan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

**KEPALA KANTOR**



**FAISAL MARASABESSY, ST.**  
Nip. 19660111-199703 1 001



YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA  
CABANG KABUPATEN JAYAWIJA  
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNA'IM)  
YAPIS WAMENA

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

Alamat : Jalan Horn-Horn Wamena Kode Pos 99511 Kotak Pos 148  
E-mail: [lppmunaim@gmail.com](mailto:lppmunaim@gmail.com) Website : [www.lppm\\_unaimwamena.ac.id](http://www.lppm_unaimwamena.ac.id)

Nomor : 4.29/007/141011/2022  
Lampiran : 1 ( satu ) Rangkap Proposal  
Perihal : **Pengantar Pelaksanaan Penelitian**

Kepada Yth  
**Kepala Bandar Udara Kelas I Wamena**  
**Kabupaten Jayawija**  
di-  
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan rencana dan pengambilan data untuk Skripsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena atas nama:

Nama Lengkap : **Febry Purnama Walalayo**  
NIM : 2018 10 022  
Semester : **IX ( Sembilan )**  
Bidang Kajian : Ilmu Pemerintahan  
Prog.Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya**  
Lokasi Penelitian : Bandar Udara Kelas I Wamena Kabupaten Jayawijaya

Untuk keperluan tersebut di atas, maka mohon kiranya dapat diberi ijin untuk memperoleh data yang berhubungan dengan judul Skripsi dimaksud di atas. Demikian surat ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wamena, 2 Maret 2022

Kepala LPPM

  
**H. Muhammad Ali S.Sos., M.Si**  
NIDN: 1417056701

Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, di Wamena;
2. Yang bersangkutan;
3. Arsip.

Lampiran. Foto-foto saat penelitian







## **Biodata Penulis**



Febry purnama walalayo adalah anak ketiga dari tiga dari tiga bersaudara, berasal dari Maluku yang lahir di sorong pada 16 februari 1998 dan di besarkan di wamena. Menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD YPK BETLEHEM WAMENA tahun 2010, sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Wamena tahun 2013

kemudian melanjutkan ke sekolah menengah atas di SMA YPPK ST. Thomas Wamena tahun 2016. Pengalaman pertama setelah menyelesaikan SMA yaitu saya bekerja sebagai honorium di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara kelas 1 wamena dan mulai masuk kuliah di tahun 2018 jurusan ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas amal ilmiah yapis wamena (UNAIM) Yapis wamena.