

Analisis Kualitas Pelayanan PAS Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Juanda

Hairunnisah¹ Yuniar Istiyani²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: 20090528@students.sttkd.ac.id¹ yuniar.istiyani@sttkd.ac.id²

Abstrak

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yaitu pelayanan Pas bandara, untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pas bandara yang disediakan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yang mewawancarai lima pegawai pas bandara dan lima pengguna jasa pas bandara salah satu pegawai yang harus di wawancarai adalah bendahara penerima, melakukan dokumentasi dan observasi langsung di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pas bandara meningkat yang dibuktikan dengan hasil SKM yang terus meningkat dari tahun 2021 sampai 2023 dan perubahan pada sistem pelayanan pas bandara yang sangat baik dari *survey* yang diberikan oleh pengguna pas bandara.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pas Bandara



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Penerbitan Izin Masuk Daerah keamanan terbatas ini terkait dengan persyaratan dan prosedur telah di atur tentang peraturan dan tata tertib Bandar udara, dimana di butuhkan beberapa persyaratan khusus bagi para pengguna jasa pelayanan Bandar udara maupun pihak penyelenggara Bandar udara dan pihak penunjang operasional Bandar udara, selain itu terkait regulasi tentang persyaratan Izin Masuk Daerah Keamanan Terbatas tentang sertifikasi kecakapan petugas penanganan, pengangkutan bahan dan / atau barang berbahaya dengan pesawat udara di atur dalam SKEP/293/XI/1999. Hal ini dilakukan sebagai usaha untuk meningkatkan keamanan di wilayah daerah terbatas pada khususnya dan di wilayah bandar udara pada umumnya. Sesuai dengan PM 41 tahun 2011 bahwa dalam fungsi pengendalian maka Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III menerbitkan tanda izin masuk daerah keamanan terbatas hal ini selaras dengan kewajiban yang telah diberikan UU NO.1 Tahun 2019 tentang penerbangan Mengenai kewajiban bagi orang perseorangan kendaraan, kargo dan pos yang akan memasuki daerah kemanaan terbatas untuk memiliki izin masuk daerah terbatas dibandar udara, pasal 17 huruf b angka dengan sebutan Pas Bandara.

Selain meningkatkan keamanan penerbangan, upaya untuk meningkatkan keselamatan penerbangan dan menghindari terjadinya kecelakaan dalam dunia penerbangan yang disebabkan ketidakmampuan personil bandara memahami tugas dan tanggungjawabnya terhadap keselamatan dan dan keamanan penerbangan, maka dalam ketentuan Pasal 222 hingga Pasal 225 UU Nomor 1 Tahun 2009, negara melalui Menteri Perhubungan mewajibkan setiap personil bandar udara memiliki lisensi dan sertifikat kompetensi agar mampu menjalankan tanggung jawab profesinya dengan sebaik-baiknya sesuai prosedur yang

ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Kewajiban memiliki sertifikat kecakapan bagi tiap personil di wilayah keamanan terbatas ini menjadi persyaratan yang perlu dimasukkan dalam S.O.P penerbitan Pas Bandara oleh Otoritas Bandar Udara yang bersangkutan.

Terkait kualitas pelayanan publik ini pemerintah ikut serta dalam melakukan program khusus yang disebut dengan reformasi birokrasi, yang dijadikan sebagai langkah awal untuk melakukan penataan sistem penyelenggaraan pemerintah yang baik, efektif dan efisien sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat dan profesional. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang pelaksanaan program birokrasi. Dari peraturan tersebut menargetkan tercapainya tiga sasaran hasil utama dari adanya reformasi birokrasi yaitu peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintah yang bersih dan serta peningkatan pelayanan publik. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III merupakan unit kerja yang memiliki peran penting dalam menjamin keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan sebagaimana yang telah tercantum pada pasal 231 Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Selain itu Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III juga melayani untuk pelayanan publik seperti pelayanan Pas bandara, pelayanan perpanjangan sertifikasi peralatan *Ground Support Equipment (GSE)*, pelayanan perpanjangan rating personel bandar udara dan penerbitan rekomendasi Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP).

Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III mengajak seluruh pegawai untuk menunjukkan komitmen dalam upaya membangun budaya integritas guna terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih di lingkungan Kantor Otoritas Bandar Udara Juanda Surabaya. Oleh karena itu seluruh pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara harus bersama-sama meningkatkan layanan kepada masyarakat, melakukan inovasi-inovasi layanan kepada masyarakat. Komitmen untuk mendukung terwujudnya pemerintah yang baik dan bersih dengan pembangunan zona integritas Kantor Otoritas Bandar Udara Juanda Surabaya berhasil mendapatkan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada tahun 2020 dan selanjutnya pada tahun 2021 Kantor Otoritas Bandar Udara Juanda Surabaya mendeklarasikan kesiapan menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III masih harus ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan tujuan dari adanya pembangunan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani, salah satunya pada pelayanan Pas Bandara yang masih terdapat beberapa permasalahan seperti proses pembuatan Pas Bandara yang membutuhkan waktu cukup lama karena masih dilakukan secara manual, namun setelah pembangunan Wilayah Biokrasi Bersih Melayani (WBBM) di lingkungan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III ini berhasil sehingga berpengaruh kepada peningkatan pelayanan publik yang diberikan.

Penelitian ini telah memaparkan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III. Sebelum melakukan penelitian, peneliti sudah menetapkan faktor yang mungkin dapat menghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan pas bandara. Berdasarkan hal tersebut ada beberapa faktor yang ternyata tidak berpotensi menghambat dalam peningkatan pelayanan, sedangkan beberapa faktor lainnya menghambat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan ini. 97 Faktor yang pertama yaitu anggaran. Berdasarkan Peraturan Menteri No 15 tahun 2016 Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III menggunakan sistem anggaran PNBPN (Pendapatan Negara Bukan Pajak) dengan jumlah dana yang berhak digunakan sebesar 77,28% dari pendapatan yang diterima. Lalu berdasarkan dari undang-

undang terbaru tentang subsidi silang yang pemanfaatan diserahkan kepada pusat, Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III mendapatkan anggaran 100% dari pendapatan. Meskipun Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III mendapatkan anggaran penuh dari pemerintah tetapi anggaran tersebut harus dibagi dengan semua bidang pelayanan yang ada di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III, akan tetapi pembagian anggaran ini cukup untuk menunjang operasional pelayanan Pas bandara dan tidak menjadi hambatan dalam proses peningkatan pelayanan sedangkan pada penelitian lain yang dilakukan oleh Agustiani (2022) faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Rumusan Masalah yang di bahas pada Seminar Proposal ini antara lain: Bagaimana Kualitas Pelayanan Pas Bandara yang diberikan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III? Bagaimana Hasil *Survey* Kepuasan Masyarakat dari Tahun 2021-2023 dalam Penerbitan Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III? Tujuan dari Penelitian ini adalah: Mengetahui Pelayanan dalam Penyelenggaraan Penerbitan Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III. Mengetahui Kualitas Pelayanan Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III.

Landasan Teori

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan menurut Kasmir (2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Menurut Barata (2018) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono (2017) merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam indikator keberhasilan pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan, kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Pelayanan Pas Bandara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 167 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara, Pas Bandara adalah tanda izin masuk bagi orang perseorangan, kendaraan, kargo, dan pos yang akan memasuki daerah keamanan terbatas, yang persyaratan untuk memperolehnya telah diatur dalam regulasi yang diterbitkan oleh Pemerintah. Pas tersebut dikeluarkan oleh Direktorat Perhubungan Udara dalam hal ini diproses pada kantor otoritas bandar udara terkait.

Jenis -Jenis Pas Bandara

1. Pas Orang. Pas Bandara untuk orang, yang selanjutnya disebut Pas Orang adalah tanda izin masuk daerah keamanan terbatas (*Security 12 Restricted Area*) untuk orang. Jenis Pas Orang terbagi menjadi dua lagi yaitu pas orang tetap pas tahunan, pas bulanan, pas mingguan, pas mingguan area sisi darat kargo dan pas orang sementara (*visitor*) yaitu pas bandara yang diberikan kepada seseorang yang akan melakukan kunjungan di daerah keamanan terbatas

dengan didampingi oleh petugas/inspektur penerbangan. Area pada Pas orang dijelaskan sebagai berikut:

- a. daerah kedatangan (*arrival*) penumpang domestik dan internasional, A1 : daerah kedatangan (*arrival*) penumpang domestik, A2 : daerah kedatangan (*arrival*) penumpang internasional
 - b. ruang tunggu keberangkatan (*boarding lounge*) domestik dan internasional, B1 : ruang tunggu keberangkatan domestik, B2 : ruang tunggu keberangkatan (*boarding lounge*) internasional
 - c. daerah pela (*boarding lounge*) poran diri (*check in area*) domestik dan internasional
 - d. daerah pengambilan dan ngiriman barang di pergudangan (area luar gudang kargo)
 - e. gudang dalam kar go domestik dan internasional
 - f. gedung VIP/VIP
 - g. gedung listrik
 - h. daerah fasilitas meteorologi
 - i. gedung peralatan telekomunikasi dan navigasi
 - j. daerah fasilitas suplai bahan bakar
 - k. darah sisi udara (*airside*)
 - l. tower
 - m. break down dan make up area
 - n. instalasi vital
2. Pas Kendaraan. Pas Bandara untuk kendaraan, yang selanjutnya disebut Pas Kendaraan adalah tanda izin masuk daerah keamanan terbatas (*Security Restricted Area*) untuk kendaraan. Pas kendaraan ini dibedakan menjadi dua yaitu pas kendaraan tetap permanen dan pas kendaraan insidental. Pas Kendaraan tetap terdiri atas pas kendaraan mingguan kargo, pas kendaraan haji dan pas kendaraan tahunan yang biasanya diberikan kepada kendaraan operasional seperti supply bahan bakar, catering, patrol bandar udara, perawatan. Pas kendaraan insidental diberikan terhadap kendaraan operasional untuk kegiatan pertolongan medis, pemerintahan di bandar udara, pemerintahan dalam bidang penegakan hukum dan protokol kenegaraan. Area pada pas kendaraan dibagi menjadi tiga area yaitu:
- A: untuk kendaraan yang hanya beroperasi pada service road sisi udara.
P: untuk kendaraan yang beroperasi platform/apron, dan
K: untuk kendaraan yang beroperasi di ara sisi darat kargo

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III



Gambar 1. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III yang sebelumnya bernama Kantor Administrator Bandar Juanda merupakan salah satu dari 10 kantor otoritas bandar udara milik kementerian perhubungan yang didirikan pada tahun 2011. Kantor Otoritas Bandar Udara Juanda Surabaya memiliki peran penting dalam menjamin keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan sebagaimana yang tercantum pada pasal 231 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III ini berlokasi di Bandar Udara Juanda Surabaya Kel. Rangkah Kidul, Kec. Sidoarjo, Kab, Sidoarjo, Jawa Timur.

Penelitian Yang Relevan

Tabel 1. Penelitian yang Relevan

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Mutia Ristina N.A., Indah Dwi M., Susi H.	2022	Strategi Pelayanan Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Juanda Surabaya	Bandara yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya yaitu menggunakan kekuatan dari pemanfaatan adanya peluang dengan mengoptimalkan pelayanan publik serta banyaknya dukungan yang diberikan baik dalam kelengkapan fasilitas penunjang peayanan berbasis IT informasi teknologi dan dukungan dari sumber daya manusia yang mampu mengikuti arus perkembangan kecangihan global dalam Pengimplementasian di Pelayanan Pas Bandara yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Juanda Surabaya
2.	Ilham Danu Waspo	2020	Faktor Yang mempengaruhi keberterimaan e-pas dengan pendekatan Technology Acceptance Mode di Bandara Sultan Mahmud Badarudin II Palembang	Dari penelitian yang telah dilakukan penulis, dapat diketahui bahwa variabel yang dapat mendukung penerapan Pas bandara adalah variabel <i>Trust, Security, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Intention to Use</i> sedangkan variabel <i>Technology Availability, Social Influence, dan Usage</i> kurang mendukung dalam penerapan Pas bandara
3.	Wresni Haryadi, Abdul Rahman, Rahmat Sabuhari	2022	Analisis Pelaksanaan Zona Integritas di Kepolisian Resor Ternate Guna Terwujudnya Wilayah Bebas dari Korupsi	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi Zona Integritas di Polres Ternate berjalan pada masing-masing komponen perubahan diantaranya adalah manajemen perubahan, ditunjukkan dengan performa petugas pelayanan yang memprioritaskan kepuasan masyarakat. Pada peningkatan kualitas pelayanan publik ini mengimplementasikannya sudah baik, namun masih ada

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat 4 kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan menurut Sugiyono, (2011) Dalam metode penelitian pada bab ini yang akan dibahas meliputi desain penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis

data, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan langkah-langkah penelitian. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah pemikiran ilmiah yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian agar mendapatkan hasil yang valid sesuai dengan fakta-fakta yang mendukung solusi suatu masalah.

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode penelitian kualitatif penelitian untuk berlandaskan pada sebuah filsafat *postpositivisme*, digunakan meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono:2015: 15). Sejalan definisi tersebut Sugiyono meyakini metode penelitian kualitatif muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas/ fenomena/ gejala. Dalam paradig ini realitas sosial dipandang sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna. Paradigma yang demikian disebut paradigma *postpositivisme*. Paradigma sebelumnya disebut paradigma *positivisme*, di mana dalam memandang gejala lebih bersifat tunggal, statis, dan konkrit. Paradigma *postpositivisme* mengembangkan metode penelitian kualitatif dan paradigma *positivisme*.

Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III yang beralamat di Segoro Tambak, Kecamatan Sendati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 1 Agustus 2023. Penelitian ini diambil di bagian Pelayanan Pas Bandara khusus di bagian Pencetakan pas bandara, ruang kasir, dan di pelayanan terpadu, Receptionist Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III.

Jenis Dan Sumber Data

Sumber data merupakan factor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan mode pengumpulan data, selain, jenis data. Sumber data berupa benda gerak, Manusia tempat dan sebagainya, Penulis menggunakan jenis data sumber data berupa benda gerak, manusia tempat dan sebagainya. Penulis menggunakan jenis data Kualitatif dalam sumber data menggunakan data sebagai berikut:

1. Data Primer. Data Primer yaitu suatu data asli yang dikumpulkan oleh priset untuk menjawab masalah prisetnya secara khusus (Sugiyono, 2014). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Observasi dapat berupa pengamatan secara langsung. Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Pas bandara yang diamati setiap harinya selama PKL berlangsung dan seluruh data yang di peroleh dari Wawancara kepada para pengguna jasa pelayanan Pas Bandara yang diamati setiap harinya selama PKL berlangsung dan seluruh data yang diperoleh dari kuensioner yang disebarkan para responden yaitu pengguna jasa pelayanan Pas Bandara Juanda Surabaya (Airline, Operator Bandara, Kargo Penunjang Penerbangan dan instansi Pemerintah di Bandar Udara).
2. Data Sekunder. Data sekunder yaitu suatu data yang dikumpulkan oleh pihak lain yang bukan oleh priset itu sendiri untuk tujuan yang lain yang artinya data yang diperoleh oleh pihak kedua (Sugiyono, 2014). Data Sekunder dalam penelitian ini adalah: Dokumen Jumlah Penebitan Pas Bandara Tahun 2021-2023 sumber data penelitian yang diperoleh dan dicatat oleh pihak lain atau secara tidak langsung karena melalui perantara. Data sekunder dalam

penelitian ini diperoleh menggunakan hasil dari dokumen berupa data hasil SKM/Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Pas Bandara.

Teknik Pengambilan Data

1. Dokumentasi. Studi Dokumentasi yang merupakan metode pengumpulan data perengkap untuk memperoleh data Menurut Syaodih (Hastuty, 2010: 38) studi *documenter* juga merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen ,baik doukumen tertulis, gambar maupun elektronik peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan studi *documenter* untuk menghimpun data-data yang berhubungan dengan peneliti yang sebelumnya telah dipilih .Studi dokumentasi yang digunakan untuk mendapatkan data mengenai pelayanan pas bandara.
2. Wawancara. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dilakukan secara terstruktur melalui tatap muka (*face to face*), peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan, setiap responden di beri pertanyaan yang sama dan peneliti atau pengumpul data mencatatnya (Sugiyono, 2019). Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data oleh peneliti untuk melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti. Peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur, hal-hal yang akan ditanyakan telah terstruktur, telah ditetapkan sebelumnya secara rinci. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara Kepada 5 Pegawai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan 5 Pengguna jasa Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III.
3. Observasi. Observasi secara umum merupakan sebuah pengamatan atau aktivitas yang dilakukan untuk mengetahui sesuatu dari sebuah fenomena yang didasari pada pengetahuan dan gagasan yang bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi terkait dengan suatu fenomena atau peristiwa yang sudah atau sedang terjadi di lingkungan. Observasi dalam penelitian ini menggunakan instrumen berupa lembar observasi dengan jenis observasi yaitu observasi partisipasi, yang artinya peneliti/pengamat ikut terlibat secara langsung dalam objek yang diteliti dan berpartisipasi dalam semua aktivitasnya.

Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan proses perizinan yang diperlukan untuk mengambil data dari unit terkait Kantor Otoritas Wilayah III.
2. Melakukan pengumpulan data dengan observasi secara langsung tentang kegiatan Pelayanan dalam mengidentifikasi Pelayanan Pas Bandara.
3. Melakukan wawancara kepada Pengguna Pas Bandara dan Pegawai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III.
4. Mengambil dokumentasi yang diperlukan seperti gambar kegiatan penelitian dan dokumen-dokumen terkait Pelayanan Pas Bandara ,Proses Pencetakan Pas Bandara ,Proses Pembayaran,Proses Pengambilan Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III.
5. Melakukan pengelompokkan data dan menganalisis data observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.
6. Mengambil kesimpulan berdasarkan analisis data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Juanda

Penelitian ini telah memaparkan data dari hasil penelitian terkait dengan Kualitas Pelayanan Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III yang dilihat dari hasil *Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)* dari tahun 2021 sampai 2023. Pada tahun 2021 Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III mendapatkan hasil SKM sebesar 76,96 dan tahun 2021 sebesar 79,52 dari nilai *survey* ini pantas diberikan karna pelayanannya menurut masyarakat terjamin dan pegawai pas bandara di Kantor Otoritas Bandara Wilayah III selalu memberikan pelayanan yang baik dan *survey* mutu pelayananpun B (baik). Lalu tahun 2022 mutu pelayanan Pas bandara meningkat menjadi A (Sangat Baik) dengan hasil SKM mencapai 95,68.

Informasi Pelayanan Pas Bandara

Informasi Pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung utama kegiatan pelayanan pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III adanya seperti ketersediaan peralatan penunjang pelayanan sumber daya manusia dan sebagainya. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Merupakan salah satu instansi resmi pemerintah yang memiliki kegiatan pelayanan terhadap masyarakat setiap harinya selama jam kerja kantor, Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III menangani pelayanan publik untuk pembuatan pas seperti pas orang, pas kendaraan dan tanda izin mengemudi. Untuk hasil *survey* yang di berikan pada tahun 2021 dengan total nilai 1252 nilai rata-rata 3,20, dari hasil *survey* ini Kantor Otoritas Bandara Wilayah III bisa mendapatkan hasil *survey* yang baik dari masyarakat karena pelayanan yang diberikan sangat terjamin dalam pembuatan pas bandara dari waktu yang teratur sesuai yang diketahui oleh masyarakat dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik pada tahun 2022 total nilai 3659 nilai rata-rata 3,81 mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik ,pada tahun 2023 total nilai 17,37 nilai rata-rata 99,27 mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik untuk tahun selanjutnya Kantor Otoritas Bandara Wilayah mendapat hasil *survey* yang sangat baik karena pelayanan dari tahun ketahun sangat cepat karena di bantu oleh Wilayah Biokrasi Bersih Melayani.

Persyaratan Pembuatan Pas Bandara

Faktor yang kedua yaitu persyaratan pembuatan pas bandara yang harus dilengkapi oleh pengguna pas bandara seperti ktp, skck, surat permohonan dan surat keterangan bebas narkoba, dan untuk *survey* yang diberikan masyarakat pengguna pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada tahun 2021 dengan total nilai 1239 nilai rata-rata 3,16 dari alur hasil *survey* yang sama memberikan pelayanan pas bandara teratur dari persyaratan yang sudah dicantumkan oleh pegawai otban mutu pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan baik dari mutu pelayananpun hasil bisa dilihat karena otban 3 selalu mengusahakan pelayanan *prima* kepada masyarakat pada tahun 2022 total nilai 3688 nilai rata-rata 3,84 mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik dari tahun ketahun yang sama dari hasil *survey* yang semakin meningkat karna masyarakat merasa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Otoritas Bandara Wilayah III semakin meningkat dari pegawai yang selalu mengarahkan ketika adanya pelanggan yang sedang kesulitan dan seperti fasilitas yang lengkap dan terjamin ,pada tahun 2023 total nilai 17,38 nilai rata-rata 99,30 mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik ,hasil *survey* yang sama semakin meningkat.

Alur Pembuatan pas Bandara

Alur adalah tahap utama yang harus di ketahui oleh masyarakat dalam pembuatan pas bandara seperti pengenalan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dan penyelesaian agar

bisa memutuskan pembuatan pas bandara di Kantor Otoritas Bandar udara wilayah III dan untuk alur pengenalan tidak harus pengguna mencari langsung dengan cara datang langsung di kantor bisa dicari lewat instgram dan sosial media lainnya. *Survey* yang diberikan pengguna pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada tahun 2021 total nilai 1274 nilai rata-rata 3,25 mutu pelayanan B dari mutu dan hasil *survey* yang didapat menandakan Kantor Otban Wilayah III Meberika pelayanan prima kepada masyarakat seperti alur pembuatan pas yang bisa cepat dimengerti oleh masyarakat dan kinerja unit pelayanan yang cukup baik,tahun 2022 total nilai 3680 nilai rata-rata 3,83 mutu pelayanan A kinerja unit pelayan sangat baik dari tahun ketahun semangkit meningkat dengan hasil *survey* yang semakin meningkat karena masyarakat melihat pelayanan yang diberikan sangat terjamin ,pada tahun 2023 total nilai 17,37 nilai rata-rata mutu pelayanan A kinerja unit pelayan sangat baik dari tahun yang beda tetapi hasil *survey* yang didapat semakin meningkat karna selalu memgusahakan pelayanan prima kepada masyrakat yang mengunjungi Kantor Otoritas Bandara Wilayah III.

Waktu Penyelesaian Pembuatan Pas Bandara

Penyelesain Pembuatan pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dengan waktu menyesuaikan pada alur yang di Susun oleh pegawai PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan Penyelesain pembuatan pas bandara sudah tercantum dalam jam Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III. *Survey* yang diberikan pengguna pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada tahun 2021 total nilai 1239 nilai rata-rata 3,16 mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik dari alur *survey* yang sama masyarakat merasa waktu penyelesain pembutan pas bandara sangat tepat waktu sesuai waktu yang sudah dicantum oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III ,tahun 2022 total nilai 3681 nilai rata-rata 3,83 mutu pelayanan A kinerja unit pelayan sangat baik,pada tahun 2023 total nilai 17,37 nilai rata-rata 99.26 mutu pelayanan A kinerja unit pelayanan sangat baik dari tahun ketahun dengan hasil *survey* semakin meningkat dikarena masyrakat merasa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Otoritas terjamin dan tepat waktu.

Tarif Biaya Pas Bandara

Kementerian perhubungan menerbitkan regulasi yang mengatur pentunjuk pelaksanaan tarif dan jenis penerimaan negara bukan pajak (PNBP) di sektor perhubungan udara pada 28 juni 2016 kepala biro komunikasi dan informasi publik dan kementerian dalam Nomor PM 81 tahun 2016 tentang pentunjuk pelaksanaan Jenis dan tarif yang berlaku pada direktorat jenderal perhubungan udara dan tarif biaya yang di keluarkan Oleh pegawai penerimaan negara bukan pajak (PNBP) sudah diatur terlebih dahulu oleh kementerian perhubungan udara. *Survey* yang diberikan pengguna pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada tahun 2021 total nilai 1253 nilai rata-rata 3.20 mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik dengan adanya hasil *survey* yang menandai masyarakat merasa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III biaya yang standar dan sesuai yang dicantum oleh otban 3 *diwebiste* ,tahun 2022 total nilai 3657 nilai rata-rata 3,830 mutu pelayanan A kinerja unit pelayan sangat baik,pada tahun 2023 total nilai 17.36 nilai rata-rata 99.22 mutu pelayanan A kinerja unit pelayanan sangat baik dengan hasil *survey* yang hampir sama dan meningkat masyarakat juga merasa pelayanan yang diberikan aman dan jujur terhadap biaya yang sudah tercantum di *webiste*.

Sarana dan Prasarana

Sarana yang disediakan untuk mendukung proses pelayanan pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III sudah sangat memandai dan Prsarana yang mendukung

kegiatan Pelayanan Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III sudah lengkap seperti contohnya ruang tunggu yang nyaman, ruang pelayanan yang luas dan memiliki media informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. “Karena kita kemarin sudah merujuk mendapatkan predikat WBK lalu dilanjut dengan WBBM 2021...jadi tentunya menurut saya sarana dan prasarananya sangat mencukupi dan kita juga mendapatkan ISO yang terbaru dimana didalam ISO tersebut ada terkait pelayanan artinya insyaallah pelayanan dari kita baik dari segi sarana dan prasarana serta prosesnya sudah memenuhi standar minimal”.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III merupakan salah satu instansi di kementerian perhubungan perhubungan yang mendapatkan predikat WBBM dengan cepat setelah mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK), dimana proses dari WBK menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) ini bisa berjalan dengan cepat karena Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III terus melakukan perubahan dan peningkatan salah satunya pada aspek sarana yang digunakan dalam proses pelayanan. Selain itu Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III juga mendapatkan ISO terbaru yang didalamnya berkaitan dengan pelayanan artinya bahwa sarana dan prasarana serta proses dalam pelayanan Pas bandara ini baik dan sudah memenuhi standar. “Untuk sarana seperti itu pastinya sudah sangat cukup ya kalo saya rasa, komputer dan printer sudah tersedia di setiap ruangan pelayanan ini dan setiap pegawai pas bandara juga memegang komputer untuk pekerjaannya masing masing, lalu untuk kursi di ruang tunggu ada banyak ya itu kursi hijau dan beberapa kursi lainnya tentu cukup untuk menampung para pengguna jasa yang sedang mengurus pas”. Sarana yang tersedia di pelayanan Pas bandara sudah cukup memadai untuk menunjang proses pelayanan. Sarana yang disediakan antara lain adalah komputer dan printer yang digunakan oleh pegawai saat melayani pengguna jasa serta tersedia kursi di ruang tunggu yang cukup untuk menampung masyarakat yang datang langsung ke kantor. “Sarana sudah sangat lengkap ya, kalau dulu juga sudah ada seperti sarana saat ini namun tidak selengkap sekarang apalagi kita sudah mendapatkan predikat WBBM tentunya sarana terkait pelayanan ini sangat diperhatikan. Komputer dan printer sudah tersedia dengan cukup, wifi juga lancar karena setiap lantai difasilitasi beberapa wifi tidak hanya satu”.

Berdasarkan informasi diatas menunjukkan bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III sudah memiliki sarana yang cukup namun pada saat mulai melakukan pembangunan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sarana yang disediakan semakin ditambah dan diperbaiki guna untuk memperlancar proses pelayanan pada pas bandara. Dahulu sarana yang disediakan belum selengkap sekarang seperti komputer dan printer yang ada di setiap ruang pelayanan, lalu tersedia banyak kursi yang nyaman di ruang tunggu serta adanya jaringan wifi yang lancar. Prasarana yang mendukung kegiatan Pelayanan Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III sudah lengkap seperti contohnya ruang tunggu yang nyaman, ruang pelayanan yang luas dan memiliki media informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Salah satu prasarana yang dimiliki Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III adalah media informasi khususnya di media online yaitu ada instagram, facebook, twitter, youtube, *website* resmi dari OBU III dari sebelum mendapatkan predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Selain memanfaatkan media sosial seperti instagram, facebook, twitter dan youtube, informasi juga ditampilkan di ruang pelayanan pas bandara dimana disitu bertuliskan informasi terkait alur pelayanan pas bandara untuk orang dan pas kendaraan. Prasarana yang tersedia selain media informasi ini juga ada ruang pelayanan yang semakin diperbaiki agar menciptakan kenyamanan bagi pegawai Pas bandara dan juga pengguna jasa, seperti yang dijelaskan VS dalam kutipan berikut ini: “Dulu itu untuk ruangan pelayanan nya pasti sudah nyaman, komputer printer juga sudah ada. Namun otban 3

melakukan lebih banyak perubahan yang terjadi seperti meja dan kursi untuk pegawai sudah ditata rapi, di ruang tunggu ada minuman kaya kopi dan ada snack snack juga itu gratis kalau misalkan ada yang mau". *Survey* yang diberikan pengguna pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada tahun 2021 total nilai 1260 nilai rata-rata 322 mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik, tahun 2022 total nilai 3687 nilai rata-rata 3,84 mutu pelayanan A kinerja unit pelayanan sangat baik, pada tahun 2023 total nilai 17.37 nilai rata-rata 99.34 mutu pelayanan A kinerja unit pelayanan sangat baik. Sarana yang disediakan untuk mendukung proses pelayanan pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III sudah sangat memadai dan Prsarana yang mendukung kegiatan Pelayanan Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III sudah lengkap seperti contohnya ruang tunggu yang nyaman, ruang pelayanan yang luas dan memiliki media informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. "Karena kita kemarin sudah merujuk mendapatkan predikat WBK lalu dilanjut dengan WBBM 2021...jadi tentunya menurut saya sarana dan prasarananya sangat mencukupi dan kita juga mendapatkan ISO yang terbaru dimana didalam ISO tersebut ada terkait pelayanan artinya insyaallah pelayanan dari kita baik dari segi sarana dan prasarana serta prosesnya sudah memenuhi standar minimal".

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III merupakan salah satu instansi di kementerian perhubungan perhubungan yang mendapatkan predikat WBBM dengan cepat setelah mendapatkan predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK), dimana proses dari WBK menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) ini bisa berjalan dengan cepat karena Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III terus melakukan perubahan dan peningkatan salah satunya pada aspek sarana yang digunakan dalam proses pelayanan. Selain itu Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III juga mendapatkan ISO terbaru yang didalamnya berkaitan dengan pelayanan artinya bahwa sarana dan prasarana serta proses dalam pelayanan Pas bandara ini baik dan sudah memenuhi standar. "Untuk sarana seperti itu pastinya sudah sangat cukup ya kalo saya rasa, komputer dan printer sudah tersedia di setiap ruangan pelayanan ini dan setiap pegawai pas bandara juga memegang komputer untuk pekerjaannya masing masing, lalu untuk kursi di ruang tunggu ada banyak ya itu kursi hijau dan beberapa kursi lainnya tentu cukup untuk menampung para pengguna jasa yang sedang mengurus pas". Sarana yang tersedia di pelayanan Pas bandara sudah cukup memadai untuk menunjang proses pelayanan. Sarana yang disediakan antara lain adalah komputer dan printer yang digunakan oleh pegawai saat melayani pengguna jasa serta tersedia kursi di ruang tunggu yang cukup untuk menampung masyarakat yang datang langsung ke kantor. "Sarana sudah sangat lengkap ya, kalau dulu juga sudah ada seperti sarana saat ini namun tidak selengkap sekarang apalagi kita sudah mendapatkan predikat WBBM tentunya sarana terkait pelayanan ini sangat diperhatikan. Komputer dan printer sudah tersedia dengan cukup, wifi juga lancar karena setiap lantai difasilitasi beberapa wifi tidak hanya satu".

Berdasarkan informasi diatas menunjukkan bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III sudah memiliki sarana yang cukup namun pada saat mulai melakukan pembangunan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sarana yang disediakan semakin ditambah dan diperbaiki guna untuk memperlancar proses pelayanan pada pas bandara. Dahulu sarana yang disediakan belum selengkap sekarang seperti komputer dan printer yang ada di setiap ruang pelayanan, lalu tersedia banyak kursi yang nyaman di ruang tunggu serta adanya jaringan wifi yang lancar. Prsarana yang mendukung kegiatan Pelayanan Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III sudah lengkap seperti contohnya ruang tunggu yang nyaman, ruang pelayanan yang luas dan memiliki media informasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Salah satu prasarana yang dimiliki Kantor

Otoritas Bandar Udara Wilayah III adalah media informasi khususnya di media online yaitu ada instagram, facebook, twitter, youtube, *website* resmi dari OBU III dari sebelum mendapatkan predikat Wiayah Birokrasi Bersi Melayani (WBBM). Selain memanfaatkan media sosial seperti instagram, facebook, twitter dan youtube, informasi juga ditampilkan di ruang pelayanan pas bandara dimana disitu bertuliskan informasi terkait alur pelayanan pas bandara untuk orang dan pas kendaraan. Prasarana yang tersedia selain media informasi ini juga ada ruang pelayanan yang semakin diperbaiki agar menciptakan kenyamanan bagi pegawai Pas bandara dan juga pengguna jasa, seperti yang dijelaskan VS dalam kutipan berikut ini. "Dulu itu untuk ruangan pelayanannya pasti sudah nyaman, komputer printer juga sudah ada. Namun otban 3 melakukan lebih banyak perubahan yang terjadi seperti meja dan kursi untuk pegawai sudah ditata rapi, di ruang tunggu ada minuman kaya kopi dan ada snack snack juga itu gratis kalau misalkan ada yang mau". *Survey* yang diberikan pengguna pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada tahun 2021 total nilai 1260 nilai rata-rata 322 mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik dari hasil *survey* masyarakat merasa otaban 3 memberikan Sumber daya manusia yang adil terhadap perilaku pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tahun 2022 total nilai 3687 nilai rata-rata 3,84 mutu pelayanan A kinerja unit pelayanan sangat baik, pada tahun 2023 total nilai 17.37 nilai rata-rata 99.34 mutu pelayanan A kinerja unit pelayanan sangat baik dari alur *survey* yang selalu meningkat dari tahun ketahun menandakan pegawai pas bandara selalu mengusahakan pelayanan *prima* kepada masyarakat.

Respon Pegawai Pas Bandara

Respon yang diberikan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III terhadap pertanyaan atau keluhan pelanggan, instansi dapat mencegah eskalasi masalah dan hal ini membantu dalam menjaga kepuasan pelanggan dan mencegah potensi kerugian atau kerusakan reputasi yang dapat terjadi. Kecepatan dan ketepatan pegawai pas bandara dalam membantu para pengguna jasa memproses pelayanannya. Waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III terbilang cukup cepat, baik itu dalam pembuatan pas baru ataupun hanya melakukan perpanjangan pas bandara karena bisa dilakukan secara online. "*Prosesnya cepat karena pengajuannya lewat online, hari ini melakukan pengajuan dan di sore hari ini juga sudah bisa diambil*" "*waktu dan prosesnya cepat karena pengajuannya bisa online*". Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pengguna jasa pelayanan Pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III menunjukkan bahwa proses pelayanan berjalan dengan cepat, hal ini dibuktikan dengan proses pelayanan Pas bandara yang melakukan pengajuan untuk memperpanjang Pas bandara di pagi hari dan di hari yang sama proses perpanjangan Pas bandara sudah selesai, ini dikarenakan dalam proses pengajuan permohonan Pas yang dilakukan secara online sehingga bisa mempercepat proses pelayanan dan bisa selesai dengan tepat waktu sesuai waktu yang sudah dijanjikan seperti yang tertulis di dalam SOP pelayanan Pas bandara, (SOP dapat dilihat pada lampiran).

Survey yang diberikan pengguna pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada tahun 2021 total nilai 12609 nilai rata-rata 3,22 mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik untuk respon pegawai pas bandara masyarakat merasa cukup adil dan cepat dari hasil *survey* menandakan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III selalu mengusahakan pelayanan *prima* untuk masyarakat, tahun 2022 total nilai 3674 nilai rata-rata 3,82 mutu pelayanan A kinerja unit pelayanan sangat baik, pada tahun 2023 total nilai 17.36 nilai rata-rata 99.19 mutu pelayanan A kinerja unit pelayanan sangat baik dari hasil *survey* yang sama untuk respon yang diberikan oleh pegawai pas bandara dari tahun ketahun menurut masyarakat selalu cepat dan bisa diandalkan.

Konsultasi dan pengaduan

Konsultasi merupakan sebagai proses dialog yang mengarah kepada sebuah keputusan konsultasi adalah sebuah proses yang interaktif tentang aksi dan hasil konsultasi harus dapat memastikan bahwa pandangan yang dikonsultasikan mengarah kepada sebuah pengambilan keputusan. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III mendengarkan dengan baik konsultasi dari pengguna jasa pas bandara. “Menurut saya konsultasi yang diberikan pegawai di otban 3 ini sangat jelas untuk dipahami jadi saya sangat gampang memahaminya”. Maksud dari wawancara di atas bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III mendengarkan dengan baik konsultasi dari pengguna pas bandara dan menjawab dengan jelas pengaduan dari pengguna. *Survey* yang diberikan pengguna pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada tahun 2021 total nilai 1224 nilai rata-rata 3,13 mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan baik untuk alur konsultasi yang diberikan oleh pegawai pas bandara menurut masyarakat cukup jelas dengan penjelasan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang membuat pas bandara di Kantor Otoritas Bandara Wilayah III tahun 2022 total nilai 3674 nilai rata-rata 3,89 mutu pelayanan A kinerja unit pelayanan sangat baik, pada tahun 2023 total nilai 17.38 nilai rata-rata 99.34 mutu pelayanan A kinerja unit pelayanan sangat baik dengan hasil *survey* yang sama dan semakin meningkat sudah menandai Masyarakat Merasa untuk konsultasi dan pengaduan kepada pegawai pas bandara selalu merasa cukup dalam arahan yang diberikan oleh pegawai pas bandara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III.

Hasil *Survey* Kepuasan Masyarakat Dari Tahun 2021-2023 Dalam Penerbitan Pas Bandara

***Survey* Kepuasan Masyarakat**

Hasil *Survey* Kepuasan Masyarakat pada tahun 2022 merupakan hasil *survey* yang paling baik selama tiga tahun terakhir. Jika dikaitkan dengan adanya predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), pada tahun 2022 merupakan tahun dimana Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III sudah mendapatkan predikat tersebut selama kurang lebih dua tahun, pastinya banyak upaya-upaya perubahan yang dilakukan dari tahun 2020 untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan akhirnya bisa mendapatkan predikat WBBM di tahun 2021 dan sampai dengan 2022 bisa mempertahankan predikat tersebut bahkan bisa terus berkembang meningkatkan kinerja pelayanan pas bandara sehingga mencapai hasil penilaian yang sangat baik. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan pada bidang kesehatan juga menuai hasil yang sama yaitu mencapai penilaian terhadap kualitas pelayanan yang sangat baik, hal ini ditunjukkan oleh *survey* kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh RSUP Dr. Kariadi di beberapa bagian Instalasi yang mendapatkan hasil nilai rata-rata persentase sebesar 89,27%.

Selain dari hasil *survey* kepuasan masyarakat peningkatan kualitas pada pelayanan pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III juga dapat dibuktikan dari 5 aspek kualitas pelayanan menurut Zeithaml (2007), yaitu aspek yang pertama adalah fasilitas fisik yang bisa dilihat dari dua hal yaitu penampilan pegawai pelayanan pas bandara dan fasilitas yang menunjang dalam pelayanan tersebut. Pertama yaitu penampilan pegawai pelayanan pas bandara saat memberikan pelayanan juga berpenampilan rapi dan sopan dengan menggunakan seragam. Yang kedua yaitu fasilitas yang dimiliki oleh pelayanan pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara wilayah III sangat mendukung dalam proses pelayanan yaitu tersedia beberapa ruangan untuk melakukan pelayanan secara terpisah dengan temperatur suhu ruangan yang baik dan koneksi internet yang lancar sehingga pengguna jasa bisa menggunakan ruangan tersebut sesuai kebutuhan dengan nyaman. Selain itu ruang tunggu yang luas untuk para pengguna jasa juga dilengkapi dengan kursi yang cukup memadai.

Pelayanan Yang diberikan Pegawai

Aspek kedua yaitu kehandalan, pegawai pelayanan pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan serta handal dalam mengerjakan tugasnya sendiri dan mampu membantu pekerjaan pegawai lainnya itu tugas. Selain itu para pegawai juga ahli dalam menggunakan alat bantu seperti komputer dan printer sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar.

Daya Tanggap Pegawai

Aspek ketiga daya tanggap, para pegawai pelayanan pas bandara dapat merespon keinginan dan membantu masyarakat dengan cepat sehingga proses pelayanan ini tidak membutuhkan waktu yang lama dan dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai yang SOP yang berlaku. Di dalam SOP pelayanan Pas bandara, waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan pas bandara membutuhkan waktu sekitar tiga hari mulai dari proses pengajuan permohonan sampai dengan pencetakan. Pelayanan yang cepat juga dikarenakan saat ini pelayanan pas bandara bisa dilakukan secara *online*, sistem pelayanan yang sudah dilakukan secara *online* ini bisa dilakukan mulai dari pengajuan permohonan sampai pembayaran. Pelayanan ini bisa dilakukan dengan menghubungi nomor layanan yang sudah disediakan dan bisa juga melalui *website* resmi, jadi para pengguna jasa tidak perlu untuk antri dan menunggu lama di kantor dalam proses pelayanan, pengguna jasa bisa datang ke kantor hanya untuk mengambil pas yang sudah selesai dicetak.

Kepastian Biaya Pas Bandara

Aspek yang keempat adalah jaminan kepastian biaya yang harus dibayarkan oleh pengguna jasa dalam pelayanan pas bandara ini. Biaya yang harus dibayarkan ini sudah ditetapkan jumlahnya dan tertera pada *website* saat pengguna jasa mengisi data data yang harus dilengkapi pada sistem pengajuan pelayanan pas bandara secara *online*. Aspek terakhir adalah kepedulian, kepedulian pegawai pelayanan pas bandara dibuktikan dengan respon yang cepat saat dimintai tolong baik melalui whatsapp secara *online* dan juga secara langsung di kantor.

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Penelitian dan Pembahasan pada bab sebelumnya yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan dari penelitian, maka dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: Kualitas Pelayanan pas bandara dapat dilihat dari hasil *survey* kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengalami peningkatan dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 dapat mencapai hasil terbaik selama tiga tahun terakhir yaitu sebesar 95,6 yang artinya Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Sudah memberikan pelayanan yang sangat baik. Kualitas pelayanan pas bandara yang diberikan semakin meningkat di bukti kan dari beberapa aspek kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna jasa bahwa masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, karena para pegawai pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat serta tersedianya fasilitas yang mendukung dalam proses pelayanan pas bandara.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan peneliti kepada pihak yang terkait, yaitu sebagai berikut: Bagi Perusahaan, Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan berbagai pelayanan kepada *stakeholder* di lingkungan Bandar Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah III khususnya terkait pelayanan pas bandara agar dapat mempertahankan penerapan

yang sudah dijalankan pada area enam perubahan sehingga dapat menjaga kualitas pelayanan yang baik dan mempertahankan predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) yang sudah diraih oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dapat menciptakan inovasi-inovasi baru pada pelayanan agar pelayanan yang diberikan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III semakin baik lagi. Bagi Penulis, Dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang sejenis meskipun peneliti menyadari bahwa sumber dan referensi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini masih kurang. Oleh karena itu, diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya dapat melakukan penelitian yang sejenis dengan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021 Metode Penelitian Kualitatif. CV Syakir Media Press.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Agustiani, A.2022 Analisis tentang Perdikat Wilayah Bebas Korupsi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Nusa Tenggara Barat Skripsi .Program Studi Admistrasi Publik Universitas Muhmadiyah Mataram .
- Aini, M.R.N., Mulyani, I.D., dan Hardjati, S. 2020. *Strategi Pelayanan Pass Bandara Di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya*. Jurnal Sosial, Ekonomi, dan Politik (JSEP) 1(2)
- Amena, A.2020..Otoritas Bandar Udara III Deklarasikan Zona Integratis <https://investor.id/business//213469/Otoritas-bandara-iii-deklarsikan-zona-integrasi> .diakses pada 25 september 2022 Bandung.
- Birokrasi . pada KBBi Daring. Diambil 16 September dari <https://kbbi.web.id/ Birokrasi>
- Brata,A. A. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* .PT .Ellex Media Komputindo Kelompok. Case Survey Management System https://skm.dephub.go.id/survey/event_result_report/print_out?question 2021-2023
- Dephub.go.id. 2017. Memahami reformasi Biokrasi <http://dephub.go.id/post/read/memahami-reformasi-birokrasi> di akses pada 16 september 2022
- Gani, Y. 2019. *Implementasi Pembangunan Zona Integritas dalam Pelayanan Publik Polri*. Jurnal Ilmu Kepolisian. 13(2). 138-147. Group. Jakarta.
- Hardiyansyah. H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Me, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4
- Havianto, A. (2013). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota*
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Noor, Izmy Rhenima Julian. 2019. *Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Upaya* November 2022.
- Nugroho, Romi. 2016. *Optimalisasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 Tentang *Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Di Instansi Pemerintah. Indonesia*.
- Peraturan Menteri Perhubungan No.167 Tahun 2015 tentang Perubahan atas PM 33 Tahun 2015 *Tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas Di Bandar Udara*.
- Peraturan Menteri Perhubungan No.41 Tahun 2011 *tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara*

- Purnamasari, A. 2019. *Peningkatkan Pelayanan Publik Rsup Dr. Kariadi Semarang Reformasi*. 2021. Pada KBBI Daring. Diambil 16 September, dari Seberang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 7(4). 1655-1666.
- Sellang, K., Jamaluddin, dan A, Mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Media . Rappang
- Surabaya dalam Penngkatan Kualitas Pelayanan Publik. Strategi Dan Pelayanan Publik.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Kencana Prenada Media
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *penerbangan Indonesia* ‘
- Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani
- Zakky. 2020. *Pengertian Observasi Menurut Para Ahli dan Secara Umum*.