



Special Issue :

Webinar Nasional  
**HUMANIS 2024**

Website. :

<http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH>

Program Pascasarjana Magister Manajemen

Jl. Raya Puspiptek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang

Selatan, Banten 15310,

Email : [humanismanajemen@gmail.com](mailto:humanismanajemen@gmail.com)

## PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PAS BANDARA DI KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA

Rizky Romy Maulana Sinaga<sup>1)</sup>; and Sri Yanthy Yosepha<sup>2)</sup>

Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma

[romysinaga@gmail.com](mailto:romysinaga@gmail.com); [sri@unsurya.ac.id](mailto:sri@unsurya.ac.id); [sriy@unsurya.ac.id](mailto:sriy@unsurya.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to analyze the relationship between excellent service and user satisfaction with PAS at the Airport Authority Office. Excellent service, which includes aspects such as speed, accuracy, comfort, safety, and friendliness, is considered an important factor influencing the level of user satisfaction. The research methodology used is qualitative, with data collection conducted through a literature review of previous studies relevant to the topic of the impact of excellent service on customer satisfaction with PAS at the Airport Authority Office. The data analysis results show that there is a significant relationship between the quality of excellent service and user satisfaction. Fast and timely service, comfortable and safe facilities, and friendly staff attitudes have been proven to enhance user satisfaction. These findings indicate that to improve user satisfaction with PAS, the Airport Authority Office needs to continually improve and maintain excellent service standards. This research is expected to contribute to the development of more effective service strategies in the air transportation sector.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara pelayanan prima dan kepuasan pengguna jasa PAS Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara. Pelayanan prima, yang mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, kenyamanan, keamanan, dan keramahan, dianggap sebagai faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pengumpulan data melalui literatur penelitian terdahulu yang relevan dengan topik pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan jasa PAS Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan prima dan kepuasan pengguna jasa. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu, fasilitas yang nyaman dan aman, serta sikap ramah dari petugas terbukti meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa PAS Bandara. Kantor Otoritas Bandar Udara perlu terus memperbaiki dan mempertahankan standar pelayanan prima. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pelayanan yang lebih efektif di sektor transportasi udara.

**Keywords:** Pelayanan Prima; Pelayanan Publik; Pas Bandara; Kepuasan Pengguna Jasa

### PENDAHULUAN

Pelayanan prima merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa di berbagai sektor, termasuk transportasi udara. Di lingkungan bandara, pelayanan prima menjadi semakin krusial mengingat kompleksitas dan tingginya ekspektasi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Kantor Otoritas Bandar Udara, sebagai lembaga yang bertanggung jawab mengatur dan mengawasi operasional bandara, memiliki peran penting

dalam memastikan bahwa setiap aspek layanan memenuhi standar tertinggi. Hal ini tidak hanya mencakup pelayanan terkait penerbangan, tetapi juga layanan pendukung seperti izin masuk (PAS Bandara) untuk pegawai atau pekerja yang melakukan aktifitasnya di dalam bandar udara.

Pelayanan PAS bandara menjadi salah satu layanan yang sangat diperhatikan oleh pengguna jasa. Kecepatan, ketepatan, kenyamanan, keamanan, dan keramahan merupakan elemen-elemen penting yang menentukan kualitas pelayanan ini. Pengguna jasa mengharapkan proses yang efisien dan bebas hambatan mulai dari pengajuan PAS Bandara hingga terbitnya PAS bandara tersebut. Oleh karena itu, Kantor Otoritas Bandar Udara perlu memastikan bahwa semua penyedia jasa PAS bandara memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan prima tidak hanya mempengaruhi kepuasan individu pengguna jasa, tetapi juga berkontribusi pada citra dan kepercayaan publik terhadap Kantor Otoritas Bandar Udara.

Dalam beberapa tahun terakhir, peningkatan jumlah pegawai dan pengunjung di bandara telah memicu kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan. Persaingan antar bandara dalam menawarkan pengalaman terbaik kepada pengguna juga semakin ketat. Oleh karena itu, penting bagi Kantor Otoritas Bandar Udara untuk terus berinovasi dan memperbaiki standar pelayanan PAS bandara. Hal ini termasuk memberikan pelatihan berkelanjutan kepada petugas, memanfaatkan teknologi terkini untuk efisiensi operasional, dan melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja layanan. Semua upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengguna mendapatkan pengalaman yang memuaskan dan aman selama di lingkungan Kantor Otoritas Bandar Udara.

Penelitian ini berfokus pada analisis hubungan antara pelayanan prima dan kepuasan pengguna jasa PAS di bandara. Melalui metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui literatur penelitian terdahulu yang relevan. Analisis data ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi konkret bagi Kantor Otoritas Bandar Udara dalam meningkatkan kualitas pelayanan PAS bandara. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan strategi pelayanan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Penelitian ini juga mempertimbangkan peran teknologi dalam meningkatkan pelayanan PAS bandara. Penggunaan aplikasi pengajuan dan sistem pembayaran digital adalah beberapa inovasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Kantor Otoritas Bandar Udara perlu mengadopsi teknologi ini untuk tetap relevan dan kompetitif. Selain itu, feedback dari pengguna harus secara rutin dikumpulkan dan dianalisis untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Dengan pendekatan yang proaktif dan berorientasi pada pengguna, diharapkan pelayanan PAS bandara dapat terus berkembang dan memberikan kepuasan maksimal bagi seluruh pengguna jasa.

Kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan PAS Bandara yang diberikan merupakan evaluasi untuk Kantor Otoritas Bandar Udara dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara.

## KAJIAN LITERATUR

Pelayanan prima merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di berbagai sektor, termasuk layanan di bandara. Kepuasan pengguna jasa di bandara sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam Pelayanan PAS bandara yang disediakan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara. Kajian literatur ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis temuan-temuan sebelumnya terkait pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa PAS Bandara.

### Pelayanan Prima

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program

layanan/pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima.

Dengan adanya persamaan titik tolak dan tujuan dalam konsep layanan kepada pelanggan (*customer service*), dan pelayanan prima (*service excellence*), maka dapat kita simpulkan bahwa yang paling penting dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal.

Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi (Barata, A.A. 2003).

Pelayanan prima adalah layanan yang sangat baik atau terbaik. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi yang memberikan layanan tersebut. Pelayanan prima dalam hal ini pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan (Sutopo & Suryanto, 2012).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal menyatakan dalam Bab 1 Ayat 7 bahwa pelayanan dasar adalah jenis pelayanan publik yang esensial dan mutlak diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam aspek sosial, ekonomi, dan pemerintahan. Ayat 8 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan kualitas pelayanan dasar yang menjadi kewajiban daerah dan harus diperoleh setiap warga secara minimal. Sedangkan Ayat 10 menyebutkan bahwa Indikator SPM adalah tolok ukur kinerja kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan target yang harus dicapai dalam pemenuhan SPM, meliputi input, proses, output, hasil, dan/atau manfaat dari pelayanan dasar tersebut.

Model kualitas jasa SERVQUAL (*Service Quality*) dikembangkan oleh (Parasuraman & Berry, 1985), dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa, yaitu: reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sumbangan telepon interlokal, perbangkan ritel, dan pialang sekuritas. SERVQUAL ini dikenal pula dengan GAP Analysis model. Kolaborasi antara tiga pakar terkemuka kualitas layanan yang terdiri dari A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry dimulai pada tahun 1983. Kontribusi awal ketiga pakar tersebut adalah paper konseptual dengan judul "*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*" yang dipublikasikan pada *Journal of Marketing*. Dalam jurnal tersebut, dijelaskan secara rinci lima gap kualitas layanan yang berpotensi menjadi sumber masalah kualitas layanan. SERVQUAL ini dikembangkan dengan tujuan untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa. Layanan yang diharapkan pelanggan pada model SERVQUAL dipengaruhi oleh pengalaman masa *lalu* (*Past Experience*), *Word of Mouth*, kebutuhan pribadi pelanggan, dan aktivitas komunikasi pemasaran perusahaan.

## Pelayanan Publik

Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan publik menurut UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, meliputi : Kepastian Hukum, Transparan, Daya Tanggap, Berkeadilan, Efektif Dan Efisien, Tanggung Jawab, Akuntabilitas Dan Tidak Menyalahgunakan Kewenangan.

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang diperuntukan untuk dapat memenuhi kebutuhan akan pelayanan terhadap warga negara atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik sesuai dengan perundang-undangan (Riswati, 2021). Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah institusi atau lembaga yang diberi kewenangan atau hak menyelenggarakan pelayanan, seperti Kantor Otoritas Bandar Udara ini. Keutamaan dari Pelayanan publik adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia, pemberi pelayanan, strategi, dan customers (Madjid et al., 2022).

## Kepuasan Pengguna Jasa

(Yamit, 2013) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Dari definisi tersebut terlihat bahwa jika seorang pelanggan merasa produk atau jasa yang digunakan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi, maka dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas. Selanjutnya, menurut Oliver dalam (Umar, 2016) kepuasan pelanggan adalah *pleasurable fulfillment* yaitu terpenuhinya harapan pelanggan dengan memuaskan. Sedangkan menurut Lovelock dan Wright dalam (Umar, 2016), kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional pelanggan pasca-pembelian yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan.

Menurut (Horsu dan Yeboah, 2015), kepuasan pelanggan adalah sikap pelanggan secara keseluruhan terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk membedakan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang mereka terima, yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan, tujuan atau keinginan. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan hanya dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan suatu produk atau jasa.

Memberikan kepuasan kepada pelanggan merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh penyedia jasa. Sebagaimana dikemukakan oleh (Kotler & Armstrong, 2012), kepuasan pelanggan adalah kunci untuk membangun hubungan yang menguntungkan dengan konsumen guna menjaga dan terus memperbanyak konsumen serta menuai nilai seumur hidup pelanggan. Pelanggan yang puas akan membeli produk lagi, membicarakan hal-hal positif kepada orang lain tentang produk tersebut, kurang memperhatikan merek dan iklan pesaing.

Secara umum, pelanggan membandingkan layanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan. Jika layanan yang dirasakan berada di bawah layanan yang diharapkan, maka pelanggan merasa kecewa. Memuaskan pelanggan adalah masalah bagaimana memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

## Pas Bandara

Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 167 Tahun 2015 yang mengubah Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 33 Tahun 2015 mengenai pengendalian akses ke Daerah Keamanan Terbatas di bandara, menyatakan bahwa bentuk fisik PAS Bandara adalah kartu PAS yang berfungsi sebagai izin masuk ke area terbatas di Bandar Udara Soekarno Hatta. Setiap kartu PAS yang diterbitkan memiliki kode yang menunjukkan area kerja dan masa berlakunya. Masa berlaku kartu PAS dapat berupa mingguan, bulanan, tiga bulanan, dan tahunan. Jika masa berlaku kartu PAS habis, kartu tersebut dapat diperpanjang. Pemohon kartu PAS pemula biasanya hanya diberikan kartu PAS dengan masa berlaku yang pendek. Setelah masa berlaku kartu PAS habis, pemohon dapat mengajukan kartu PAS dengan masa berlaku yang lebih lama. Prosesnya dimulai dari kartu PAS mingguan, kemudian bulanan, tiga bulanan, dan setelah kartu PAS tiga bulanan berakhir, pemohon baru diperbolehkan mengajukan kartu PAS tahunan.

PAS Bandara digunakan oleh seseorang untuk dapat masuk ke dalam bandara dan menunjukkan bahwa orang tersebut bekerja pada salah satu instansi di bandara tersebut. Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, pasal 334 menyatakan bahwa orang perseorangan, kendaraan, kargo, dan pos yang akan memasuki daerah keamanan terbatas harus memiliki izin masuk daerah terbatas atau tiket pesawat udara bagi penumpang, dan harus menjalani pemeriksaan keamanan. Pemeriksaan keamanan ini dilakukan oleh personel yang berkompeten di bidang keamanan penerbangan.



## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa Pelayanan PAS bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan tinjauan literatur untuk mengidentifikasi dan menganalisis konsep-konsep kunci yang relevan serta temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pelayanan prima dan kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang memanfaatkan tinjauan literatur sebagai metode utama. Desain ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa melalui analisis literatur yang ada.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui studi literatur yang komprehensif. Sumber data mencakup buku-buku akademik yang membahas teori pelayanan prima, manajemen kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan; artikel-artikel dari jurnal ilmiah yang relevan dengan topik penelitian, baik yang diterbitkan secara nasional maupun internasional; laporan, pedoman, dan dokumen resmi dari institusi terkait, seperti laporan tahunan Kantor Otoritas Bandar Udara dan dokumen kebijakan pelayanan.

Penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa PAS bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara melalui analisis literatur yang komprehensif dan sistematis. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Otoritas Bandar Udara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian kepustakaan ini menjelaskan tentang pelayanan prima dan kepuasan pengguna jasa dengan menggunakan lima hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Penulis dan Judul	Sumber dan Tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Pasaribu, L. L., Wibowo, R. P., & Sadalia, I. <i>The Analysis of Service Quality Effect on Domestic Passenger Satisfaction at Kualanamu International Airport</i>	International Journal of Research & Review Vol.6; Issue: 11; November 2019 Tahun 2019	Kualitas Pelayanan	Objek Palayanan	Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 150 responden dan mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan: fisik, keandalan, responsif, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan dan jaminan adalah faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Rekomendasi diberikan untuk menjaga kebersihan, memberikan



No	Penulis dan Judul	Sumber dan Tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
					informasi, responsif terhadap kebutuhan penumpang, meningkatkan profesionalisme, dan memberikan jaminan untuk layanan yang lebih baik. Studi ini menyoroti pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan penumpang di bandara.
2.	Supardi et al. <i>Peningkatan Motivasi, kepemimpinan, kompetensi, petugas aviation security untuk menciptakan keamanan dan pelayanan prima pada bandar udara</i>	Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan Vol 20, No. 1 Tahun 2023	Pelayanan prima	Objek Pelayanan	Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti menemukan sesuai harapan walaupun masih minimal dan jauh dari sempurna, dan paling tidak memberikan kontribusi bagi ilmu dan pengetahuan khususnya bidang penerbangan, variabel Motivasi, Kepemimpinan, Kompetensi ada pengaruh dengan pelayanan, begitu juga variabel pelayanan dengan variabel lain, peningkatan variabel tersebut perlu sekali dilakukan di objek penelitian terutama bagi petugas yang langsung bekerja di bandar udara, dan penelitian di masa depan adanya gap

No	Penulis dan Judul	Sumber dan Tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
					variabel lain untuk bisa dilakukan penelitian masa depan seperti variabel kinerja, budaya organisasi, dan kepuasan pengguna.
3.	Anwar, F. Analisis Kinerja Pelayanan Dan Keamanan Di Terminal Penumpang Bandar Udara Dengan Menggunakan Pendekatan Jaringan Probabilistik	Warta Penelitian Perhubungan, Volume 28, Nomor 6, November-Desember 2016	Kinerja Pelayanan	Objek Pelayanan	Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti menemukan sesuai harapan walaupun ma-sih minimal dan jauh dari sempurna, dan paling tidak memberikan kontribusi bagi ilmu dan pengetahuan khususnya bidang penerbangan, variabel Motivasi, Kepemimpinan, Kompetensi ada pengaruh dengan pelayanan, begitu juga variabel pelayanan dengan variabel lain, peningkatan variabel tersebut perlu sekali dilakukan di objek penelitian terutama bagi petugas yang langsung bekerja di bandar udara, dan penelitian di masa depan adanya gap variabel lain untuk bisa dilakukan penelitian masa depan seperti variabel kinerja, budaya organisasi, dan kepuasan pengguna.
4.	Irawati, R., Wirangga, A.,	Batam Polytechnics Parkway Street,	Kepuasan Pengguna	Objek Pelayanan	Penelitian terdahulu ini

No	Penulis dan Judul	Sumber dan Tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	& Hati, S. W. Analisa Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam	Batam Centre Jurnal Integrasi Vol.4, No.2, Hal.159-167 Tahun 2012	Jasa		bertujuan untuk mengetahui sejauh mana besaran tingkat kepuasan penumpang Bandara Hang Nadim Batam diukur dari dimensi kualitas layanan <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> , dengan hasil semua memiliki hubungan langsung yang signifikan terhadap kepuasan, dengan urutan kualitas pelayanan adalah <i>Responsiveness</i> (85%), <i>Tangible</i> (80%), <i>Reliability</i> (80%), <i>Assurance</i> (78%) dan <i>Empathy</i> (73%).
5.	Styaningrum Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Al Hasanah Kota Madiun)	The 12 <sup>th</sup> FIPA Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi Program studi Pendidikan Akuntansi-FKIP Universitas PGRI Madiun Tahun 2012	Kualitas Pelayanan	Objek Pelayanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sementara kompetensi karyawan tidak berpengaruh secara signifikan. Namun secara bersamaan kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Rekomendasi dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan



No	Penulis dan Judul	Sumber dan Tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
					<p>dan kompetensi karyawan guna meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.</p> <p>Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif dan analisis data menggunakan regresi linear berganda.</p>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pasaribu et al. (2019) dalam "The Analysis of Service Quality Effect on Domestic Passenger Satisfaction at Kualanamu International Airport," dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang domestik di Bandara Internasional Kualanamu. Penelitian ini menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas fisik memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang. Peningkatan kualitas pelayanan di bandara ini tidak hanya meningkatkan kepuasan penumpang, tetapi juga berpotensi meningkatkan loyalitas penumpang dan citra positif bandara secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen bandara perlu terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk memastikan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang.

Penelitian oleh Supardi et al. (2023) mengkaji pengaruh motivasi, kepemimpinan, dan kompetensi petugas aviation security terhadap keamanan dan pelayanan prima di bandara. Hasil studi menunjukkan bahwa peningkatan ketiga variabel ini berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan keamanan di bandara. Peningkatan motivasi, kepemimpinan yang efektif, serta kompetensi yang tinggi dari petugas aviation security dapat menciptakan lingkungan bandara yang lebih aman dan pelayanan yang lebih baik, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandara.

Penelitian oleh Anwar (2016) dalam "Analisis Kinerja Pelayanan Dan Keamanan Di Terminal Penumpang Bandar Udara Dengan Menggunakan Pendekatan Jaringan Probabilistik" menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan dan keamanan di terminal penumpang bandara dapat dianalisis secara efektif menggunakan pendekatan jaringan probabilistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan ini mampu mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kinerja pelayanan dan keamanan. Dengan memetakan probabilitas berbagai kejadian dan interaksi antar faktor, pendekatan ini memberikan wawasan mendalam tentang area yang memerlukan perbaikan. Peningkatan dalam aspek pelayanan dan keamanan yang diidentifikasi melalui analisis ini dapat meningkatkan kepuasan dan rasa aman penumpang. Oleh karena itu, pengelola bandara disarankan untuk menggunakan pendekatan jaringan probabilistik dalam evaluasi dan pengembangan kinerja pelayanan dan keamanan untuk mencapai standar yang lebih tinggi.

Penelitian oleh Irawati et al. (2012) dalam "Analisa Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam" menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Bandar Udara Hang Nadim Batam dipengaruhi oleh berbagai faktor pelayanan. Studi ini menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti kualitas pelayanan, fasilitas bandara, keramahan staf, dan efisiensi proses check-in dan keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menyoroti bahwa peningkatan di bidang-bidang ini dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan keseluruhan pelanggan. Oleh karena itu, pengelola Bandara Hang Nadim disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas bandara untuk memastikan pengalaman yang memuaskan bagi para penumpang.

Penelitian oleh Styaningrum et al. (2012) dalam "Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Al Hasanah Kota Madiun)" menyimpulkan bahwa kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi karyawan, yang mencakup keterampilan, pengetahuan, dan sikap, serta kualitas pelayanan yang mencakup keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan fasilitas fisik, secara langsung berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Hasil penelitian menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan karyawan serta peningkatan kualitas pelayanan untuk memastikan kepuasan pasien. Oleh karena itu, manajemen Rumah Sakit Ibu dan Anak Al Hasanah disarankan untuk fokus pada pengembangan kompetensi karyawan dan peningkatan kualitas layanan guna mencapai dan mempertahankan tingkat kepuasan pasien yang optimal.

Keandalan layanan berkaitan dengan kemampuan Kantor Otoritas Bandar Udara dalam menyediakan layanan yang konsisten dan sesuai dengan janji. Pengguna jasa menginginkan kepastian bahwa layanan akan diberikan tepat waktu dan dengan cara yang sesuai standar. Keandalan yang tinggi menciptakan kepercayaan dan keyakinan di kalangan pengguna jasa, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Ketika pengguna merasakan bahwa layanan yang mereka terima selalu tepat waktu dan akurat, mereka lebih cenderung merasa puas dan percaya pada layanan tersebut.

Responsivitas mencakup kemampuan dan kesediaan pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat serta tanggap terhadap permintaan atau masalah yang dihadapi pengguna jasa. Pengguna jasa yang merasakan respons cepat dan efektif dari pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara cenderung merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Responsivitas yang baik juga dapat mengurangi frustrasi dan mempercepat penyelesaian masalah, memberikan pengalaman yang lebih positif.

Jaminan melibatkan kompetensi, kesopanan, dan kemampuan pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada pengguna jasa. Tingkat jaminan yang tinggi membuat pengguna merasa aman dan percaya pada layanan yang mereka terima. Rasa aman ini sangat penting dalam lingkungan bandara, di mana pengguna seringkali berada dalam situasi yang sibuk dan kadang-kadang penuh tekanan. Kepercayaan yang diberikan melalui jaminan yang kuat dapat meningkatkan kepuasan secara signifikan.

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh pengguna jasa, serta memberikan perhatian yang personal. Layanan yang menunjukkan empati dapat membangun hubungan yang lebih dekat dengan pengguna jasa. Ketika pengguna merasa dipahami dan diperhatikan secara individual, mereka lebih cenderung merasa puas dan loyal terhadap layanan PAS Bandara. Empati membantu menciptakan pengalaman yang lebih humanis dan berkesan.

Aspek berwujud mencakup penampilan fisik staf, kebersihan fasilitas, kenyamanan area tunggu, dan kelengkapan peralatan yang digunakan dalam memberikan layanan. Fasilitas yang bersih, nyaman, dan berpenampilan menarik meningkatkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Pengguna jasa akan merasa lebih puas ketika lingkungan fisik mendukung kenyamanan dan kebutuhan mereka selama berada di bandara.

Pelayanan prima adalah elemen krusial dalam mencapai dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Faktor-faktor seperti kualitas sumber daya manusia, teknologi, prosedur dan fasilitas memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan yang luar biasa. Penelitian di Indonesia mengkonfirmasi bahwa pelayanan prima secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang organisasi. Untuk itu, penyedia jasa dalam hal ini Kantor Otoritas Bandar Udara harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka guna memenuhi dan melebihi harapan pengguna jasa.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Pelayanan prima yang diberikan oleh PAS Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Melalui analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi pelayanan prima, seperti keandalan,

responsivitas, jaminan, empati, dan aspek berwujud, sangat berperan dalam membentuk pengalaman pengguna jasa yang positif.

Keandalan layanan yang konsisten dan akurat, responsivitas yang cepat dan efektif, jaminan yang memberikan rasa aman dan percaya, empati yang menunjukkan perhatian personal, serta fasilitas fisik yang nyaman dan bersih, semuanya berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal, Kantor Otoritas Bandar Udara perlu fokus pada peningkatan kualitas dalam setiap dimensi pelayanan prima. Dengan upaya berkelanjutan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Otoritas Bandar Udara dapat memperkuat reputasi sebagai penyedia layanan berkualitas tinggi dan memastikan pengalaman pengguna jasa yang memuaskan dan berkesan.

## Saran

Mengadakan pelatihan berkala bagi petugas PAS Bandara untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam memberikan layanan yang andal, responsif, dan penuh empati. Pelatihan ini juga harus mencakup aspek keamanan dan keselamatan untuk memastikan pengguna merasa aman.

Mengimplementasikan sistem teknologi informasi untuk memantau dan mengelola permintaan layanan dengan lebih efisien. Misalnya, aplikasi mobile untuk pemesanan layanan PAS Bandara yang memungkinkan pengguna mendapatkan respon cepat. Menggunakan sistem feedback digital untuk mendapatkan masukan langsung dari pengguna mengenai kualitas layanan yang diberikan.

Memastikan bahwa fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, dan area layanan PAS Bandara selalu dalam kondisi bersih dan nyaman. Melakukan perawatan dan perbaikan rutin pada fasilitas yang ada untuk menjaga kualitas dan kenyamanan pengguna jasa.

Membuat sistem manajemen keluhan yang efektif untuk memastikan setiap keluhan dari pengguna direspon dengan cepat dan ditangani dengan baik. Memberikan pelatihan khusus bagi petugas dalam menangani keluhan pengguna secara profesional dan solutif.

Menginstruksikan petugas untuk memberikan perhatian personal kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan khusus mereka, dan memberikan layanan yang disesuaikan. Memperkenalkan program loyalitas atau penghargaan bagi pengguna setia untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan mereka.

Melakukan survei kepuasan pelanggan secara rutin untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap layanan PAS Bandara. Menggunakan hasil survei untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan melakukan tindakan korektif yang diperlukan.

Meningkatkan komunikasi internal antar bidang di Kantor Otoritas Bandar Udara untuk memastikan bahwa informasi penting terkait pelayanan PAS bandara tersampaikan dengan baik dan tepat waktu. Menggunakan papan informasi digital dan tanda-tanda yang jelas untuk membantu pengguna jasa mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan mudah.

Dengan menerapkan saran-saran ini, Kantor Otoritas Bandar Udara diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan PAS Bandara, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna jasa secara signifikan. Hal ini tidak hanya akan memperkuat reputasi bandara sebagai penyedia layanan berkualitas, tetapi juga akan berkontribusi pada pengalaman positif yang akan membuat pengguna lebih memilih layanan bandara tersebut di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, F. (2016). Analisis Kinerja Pelayanan dan Keamanan di Terminal Penumpang Bandar Udara dengan Menggunakan Pendekatan Jaringan Probabilistik. *Warta Penelitian Perhubungan*, 28(6), 367. <https://doi.org/10.25104/warlit.v28i6.305>
- Ariati, I., & Rudianto, D. (2024). Dampak Blockchain dalam Manajemen Keuangan pada Perusahaan Fintech. *Journal of Economics and Business UBS*, 13(2), 566–576. <https://doi.org/10.52644/joeb.v13i2.1558>
- Fahrul Pratama, I., & Purwanto, E. (2023). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam

- Meningkatkan Efisiensi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(07), 2571–2576. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i07.1044>
- Haryani, T. N., & Puryatama, A. F. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Herman, H. (2022). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study in Educational Institutions. *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, 2(1), 39–45. <https://doi.org/10.54099/aijbs.v2i1.104>
- Inderasari, E., Hapsari, D. A., Rosita, F. Y., & Ulya, C. (2021). Analisis penggunaan gaya bahasa iklan layanan masyarakat bijak bersosial media di radio Kota Surakarta. *KEMBARA Journal of Scientific Language Literature and Teaching*, 7(2). <https://doi.org/10.22219/kembara.v7i2.17893>
- Irawati, R., Wirangga, A., & Hati, S. W. (2012). *Article History Received 20 August 2012 Analisa Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam*. 4(2), 159–167.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing. *Pearson*, 1–21.
- Kötz, R., Bärtschi, M., Büchi, F., Gallay, R., Dietrich, P., Institut, P. S., & Villigen, C.-. (2002). *The* 12. 1–12.
- Madjid, S. (2015). The Effect Tax Audit Quality and Service Quality On Tax Reporting Compliance ( The cases of tax audit of Indonesian ). *Research Journal of Finance and Accounting*, 6(12), 131–135.
- Margaretha, A. M., Nugroho, A. A., Stia, P., & Jakarta, L. (2023). Transportasi Publik Terintegrasi: Optimalisasi Implementasi Smart Mobility di DKI Jakarta. *Journal Of Public Policy and Applied Administration*, 5(2), 2023.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Pasaribu, L. L., Wibowo, R. P., & Sadalia, I. (2019). The Analysis of Service Quality Effect on Domestic Passenger Satisfaction at Kualanamu International Airport. *Jurnal Internasional Riset*, 6(11), 299–312.
- Riswati, R. (2021). Implementasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah Berbasis Digitalisasi Teknologi Di Indonesia. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–15. <https://doi.org/10.33701/jmb.v3i2.2474>
- Supardi, S., Widiyanto, P., Kamsariaty, K., Nuraeni, N., Febrian, W. D., Suryawan, R. F., & Susanto, P. C. (2023). Peningkatan motivasi, kepemimpinan, kompetensi, petugas aviation security untuk menciptakan keamanan dan pelayanan prima pada bandar udara. *Aviasi: Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 20(1), 14–25. <https://doi.org/10.52186/aviasi.v20i1.128>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33. <https://doi.org/10.2307/1251563>