

INTISARI

Menurut data Kantor UPT Bandara Abdulrachman Saleh, jumlah penumpang dari tahun 2006 ke 2016 meningkat 470% dan jumlah penumpang tahun 2016 mencapai 859.878 orang. Berdasarkan hal ini, Bandara dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja layanan dan fasilitasnya sesuai dengan keinginan penumpang serta berdasarkan standar pelayanan yang ada yaitu PM 178 tahun 2015. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk 1) Mengetahui kinerja pengelolaan bandar udara sesuai dengan ketentuan PM 178 tahun 2015, 2) Mengetahui kinerja bandar menurut persepsi penumpang, 3) Mengetahui tingkat kesesuaian kinerja bandar udara berdasarkan PM 178 tahun 2015 dan berdasarkan persepsi penumpang dan 4) Menentukan langkah yang harus dilakukan oleh pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang.

Data yang digunakan di dalam penelitian ini berupa data hasil kuesioner terhadap penumpang serta kuesioner terhadap *stakeholder*. Metode analisis yang digunakan untuk mengetahui kinerja adalah analisis berdasarkan IPA dan PM 178 tahun 2015. Metode untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan adalah metode SWOT. Pengambilan sampel dengan menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 101 penumpang serta 7 *stakeholder*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kinerja pelayanan bandar udara berdasarkan PM 178 tahun 2015 sebesar 81% (kategori baik sekali). Berdasarkan persepsi penumpang, kinerja bandar udara masuk kategori rendah dengan total 16 atribut berkinerja rendah dari 30 atribut yang diteliti. Dari hasil analisis terdapat ketidaksesuaian capaian kinerja hasil analisis berdasarkan PM 178 tahun 2015 dan berdasarkan persepsi penumpang sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap standar yang telah ditetapkan. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dari hasil analisis SWOT dapat dilakukan dengan cara melakukan penambahan armada taksi bandara serta keterpaduan moda lanjutan dan penambahan jam operasional serta SDM pengelola bandar udara.

Kata Kunci: Bandar Udara, Kinerja Pelayanan, *Importance-Performance Analysis*, Analisis SWOT.

ABSTRACT

According to the statistical data of Bandara Abdulrachman Saleh Office, the number of passengers from 2006 to 2016 has increased by 470% and the number of passengers in 2016 has reached 859,878. Therefore, the airport is required to improve the performance of its services and facilities based on customer perception and Airport service standard Ministerial Regulation No. PM 178 year 2015 . The purposes of this research are to 1) find out the airport service performance at Abdulrachman Saleh Airport based on Ministerial Regulation No. PM 178 year 2015. 2) find out the airport service performance at Abdulrachman Saleh Airport based on passenger satisfaction level, 3) find out the discrepancy of airport performance between Ministerial Regulation No. PM 178 year 2015 and passenger satisfaction level, and 4) Determine the right step to improve the quality of services.

The data used in this study is based on questionnaire to the passengers and stakeholders. The method of IPA and Ministerial Regulation PM 178 is exercised in the analysis part of this research. SWOT method is used to determine the improving service quality strategies. The samples was selected through simple random sampling resulted in the number of respondents of 101 passengers and 7 stakeholders.

The results showed that Performance index value of airport service based on Ministerial Regulation is 81% (very good category). The Performance index value of airport service based on the satisfaction of passengers is low category with 16 from 30 attributes have low performance. The result of analysis showed that there is a discrepancy between Ministerial Regulation and passenger satisfaction level. The evaluation of Ministerial Regulation is needed to fulfill the gap with passenger satisfaction level. The SWOT analysis showed that Improvement in the number of taxis, operating hours, airport personnels and integration of transportation modes is needed to improve the quality of services.

Keywords: Airport, Services performance, Importance-Performance Analysis, , SWOT Analysis.