

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DALAM PROGRAM *SILENT ANNOUNCEMENT*
DI PT.ANGKASA PURA I JUANDA-SURABAYA**

Purwaning Kanthi Rahayu

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (purwaningkanthi@gmail.com)

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

Abstrak

Transportasi merupakan salah satu bagian penting dan strategis bagi pembangunan suatu Negara. Transportasi sebagai sarana pendukung masyarakat dalam melakukan niaga dan aktivitas kegiatan sehari-hari, baik dari masyarakat menengah atas sampai masyarakat tingkat bawah. Masyarakat yang lebih memilih memanfaatkan alat transportasi yang paling cepat dan efisien, salah satunya yaitu transportasi udara. Sebagai bentuk komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada publik, khususnya yang bergerak dalam bidang transportasi udara adalah PT. Angkasa Pura I Juanda Surabaya. Saat ini PT. Angkasa Pura I Juanda-Surabaya memiliki program baru yakni *silent announcement*. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam program *silent announcement* di PT. Angkasa Pura Juanda-Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif kualitatif, format diskriptif kualitatif lebih tepat apabila digunakan untuk meneliti masalah-masalah yang membutuhkan studi mendalam, seperti permasalahan tingkah laku konsumen suatu produk, masalah-masalah media terhadap pandangan pemirsa terhadap suatu tayangan media, permasalahan implementasi kebijakan publik di masyarakat. Selanjutnya, teknik pengambilan sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Sementara itu, fokus penelitian ini adalah strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam program *silent announcement* di PT. Angkasa Pura I Juanda-Surabaya. Strategi tersebut menggunakan teori Devry, memiliki tujuh dimensi yaitu, harga diri (*self esteem*), memenuhi harapan (*exceed expectation*), pembenahan dan penemuan kembali (*Recover*), pandangan ke depan (*vision*), perbaikan terus menerus (*Improving*), penuh perhatian (*care, empathy*), dan pemberdayaan (*empowerment*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *silent announcement* sudah berjalan maksimal, namun pada fasilitas layar FIDS masih kurang maksimal, Harga diri (*self esteem*) di lihat dari adanya dimensi dari pemimpin yang memberi arahan pada bawahan, memenuhi harapan (*exceed expectation*) terlihat bahwa pihak Angkasa Pura melakukan sosialisasi melalui sarana informasi berupa pemasangan banner, pembenahan dan pemenuhan kembali (*recover*) mengidentifikasi masalah melalui saran dan keluhan dari para penumpang, pandangan ke depan (*vision*) penambahan layar FIDS pada bandara T1 dan T2, perbaikan terus menerus (*improving*) melakukan *briefing* di tiap kesempatan agar mengetahui sejauh mana perkembangan program *silent announcement*, penuh perhatian (*care, empathy*) di tunjukan dengan cara melalui penempatan *greeting service* di bandara T1 dan T2, pemberdayaan (*empowerment*) dengan cara memberikan arahan kepada bawahan mengenai program *silent announcement*

Kata kunci : Strategi pelayanan publik, Strategi program *silent announcement*

UNESA
Universitas Negeri Surabaya

STRATEGY TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN SILENT ANNOUNCEMENT PROGRAM AT PT. ANGKASA PURA I JUANDA-SURABAYA

Purwaning Kanthi Rahayu

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (Pungkaipung@gmail.com)

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP

Abstract

Transportation is one of essential and strategic for country's development. It is used for people supporter facilities for trade and daily activities, even for medium or high society. The people prefer choose to utilize the fast and efficient transportation, that is air transport. As a commitment of the company in providing public services, specifically in air transport field is PT. Angkasa Pura I Juanda-Surabaya. Nowadays, PT. Angkasa Pura I Juanda Surabaya has a new program that is silent announcement. The aim of this research is to understand how strategy to improve the quality of public service in silent announcement program at PT. Angkasa Pura I Juanda Surabaya.

The method of this research which is used by the researcher is qualitative descriptive method. Qualitative descriptive format is more precise if used for researching issues which require in-depth study, such as consumer behaviour problems towards product, media problems on view of the audience towards media impression, the issues of public policy implementation in society. Furthermore, data collection technique in this research use Snowball Sampling technique. Meanwhile, the focus of this research is strategy to improve the quality of public service in silent announcement program at PT. Angkasa Pura I Juanda-Surabaya. The strategy use Devry theory which has seven dimension, that is self esteem, exceed expectation, recover, vision, improving, care-empathy and empowerment.

The result of this research shows that silent announcement program already running maximum, but on FIDS screen facility still less. Self esteem is supported by the leader who provide direction to subordinate. Exceed expectation has been seen that Angkasa Pura doing socialization through information media in form of banner installation, revamping and recover identified issue through suggestion and complaint from the passengers. Vision, increase FIDS screen at T1 and T2 airport, improving with briefing at every turn in order to determine the extent of silent announcement program development , care-empathy shows by the placement of greeting service at T1 and T2 airport, empowerment shows by provide direction to subordinate about silent announcement program.

Keyword: Public Service Strategy, Silent Announcement Program Strategy

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu bagian penting dan strategis bagi pembangunan suatu Negara. Transportasi sebagai sarana pendukung masyarakat dalam melakukan niaga dan aktivitas kegiatan sehari hari, Baik dari masyarakat menengah atas sampai masyarakat tingkat bawah. Masyarakat yang lebih memilih memanfaatkan alat transportasi yang paling cepat dan efisien, salah satunya yaitu transportasi udara. Tentu saja dengan adanya sarana transportasi pesawat udara yang cepat, maka pengguna jasa transportasi pesawat udara pun semakin bertambah.

Masyarakat pun juga menilai bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan oleh penyedia transportasi. Mulai dari pelayanan,kenyamanan dan keamanan yang dapat menunjang masyarakat untuk berpergian jauh. Kualitas pelayanan yang maksimal, efektif, efisien dan kepastian dalam

waktu akan lebih dipilih oleh para penumpang. Meskipun kenyataan di lapangan yang terjadi masih ada beberapa penumpang atau masyarakat yang mengalami keterlambatan jam terbang. Sehingga masyarakat yang sekarang lebih jeli dalam memilih transportasi yang sesuai dengan kebutuhan dan ke efektifan waktu.

Salah satu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada publik, khususnya yang bergerak dalam bidang transportasi udara adalah PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda Surabaya. PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda - Surabaya. Sebagai pengelola bandar udara Juanda Surabaya, baik bandara T1 maupun bandara T2. Bandara adalah salah satu "prasarana" penunjang fasilitas transportasi udara, semua fasilitas yang memungkinkan proses perekonomian berjalan dengan lancar sehingga memudahkan manusia untuk dapat memenuhi kebutuhan.

Peran bandar udara sangat penting dalam jaringan transportasi merupakan fungsi yang sangat penting dalam sistem transportasi. Bila dilihat dalam sudut ekonomi peran bandara dalam sistem transportasi menggunakan para *supplier* (penyedia barang), *manufaktur* dan konsumen sehingga tercipta suatu pola yang produktif dan efisien dan merupakan faktor utama dalam pembangunan ekonomi..

(<http://hubud.dephub.go.id>)

PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda - Surabaya mempunyai suatu tujuan yang dapat menunjang peningkatan mutu dan kualitas pelayanan bandar udara salah satunya yaitu : menjadi bandar udara niaga yang mampu memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan, sesuai dengan standar internasional yang ditetapkan serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Hal ini sesuai dengan komitmen PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda - Surabaya :

“PT Angkasa Pura I Juanda Surabaya merupakan salah satu dari sepuluh perusahaan Bandar udara terbaik di Asia yang menjadi mitra pendorong ekonomi, mengusahakan jasa kebandarudaraan yang memenuhi standart keamanan, keselamatan dan kenyamanan. Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup, meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreatifitas dan inovasi.” (sumber : sumber data sekunder 2015)

Saat ini, PT. Angkasa pura I (persero) Juanda Surabaya memiliki program baru, salah satu nya yakni program *silent announcement*. Program ini merupakan salah satu kebijakan yang baru-baru ini di terapkan di PT Angkasa Pura I (Persero) Juanda Surabaya. Kebijakan PT.Angkasa Pura I Juanda Surabaya ini diterapkan sejak awal Juni tahun 2014. Kebijakan ini, merupakan konsep yang mengubah pola *announcement* menjadi pola *silent announcement*, yang bertujuan untuk mengurangi tingkat kebisingan akibat banyaknya pengumuman yang disiarkan di terminal Bandar Udara Juanda Surabaya. Program ini di wujudkan guna memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa penerbangan .

Alasan pihak Angkasa Pura sendiri mengeluarkan program *silent announcement*, karena adanya masukan dari penumpang melalui suara-juanda.co.id, penumpang tersebut merasa keberatan maupun terganggu karena pengumuman yang terlalu berlebihan dalam dua bahasa. Mereka merasa kurang nyaman pada saat penumpang santai, istirahat, maupun pada saat penumpang sedang berbicara kepada rekan maupun sanak

saudara mereka. Para penumpang mengharapkan adanya kenyamanan pada bandara T1 maupun T2, suasana nyaman, tenang dan kondusif di tiap sudut bandara yang di lalui oleh penumpang. Selain itu, pihak Angkasa Pura sendiri yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan di bandara, dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para penumpang, salah satu nya melalui program *silent announcement* tersebut. Pihak Angkasa Pura pun sudah melakukan sosialisasi kepada *stakholder* melalui pertemuan dan pemberian tertulis kepada *otoritas* bandara, *airlines*, dan publikasi kepada masyarakat melalui media tertulis berupa spanduk, banner, surat kabar, majalah, maupun melakukan sosialisasi melalui *audio visual* dan terakhir media *audio*. (sumber: data sekunder 2015)

PT Angkasapura I (Persero) Juanda Surabaya akan menerapkan sistem *silent announcement* pada bandara-bandara yang dikelolanya dengan efek pengurangan *voice announcement* yang diganti dengan *running text* melalui layar FIDS (*flight information display sistem*) yang telah tersedia di tiap sudut bandara. Pengumuman melalui *announcement* yang di lakukan setiap 30 detik sekali ini di anggap mengganggu kenyamanan para konsumen, sehingga di perlukan pengurangan *boarding call* untuk mengurangi tingkat kebisingan yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna jasa bandara di terminal utara (T1) maupun terminal selatan (T2). Kebijakan pertama di bandara Indonesia ini, diikuti sedikitnya enam bandara internasional lain di bawah lingkungan AP I yakni Ngurah Rai, Denpasar; Sepinggan Balikpapan, Adisucipto Jogjakarta, El Tari Kupang, Syamsudin Noor Banjarmasin, Sultan Hasanudin makasar (bandara online.com/airport/bandara: 2014)

Namun, program yang di keluarkan sejak 1 juni 2014 ini tersebut menuai pro maupun kontra dari masyarakat, terutama para penumpang pengguna transportasi udara dan beberapa kalangan penumpang kategori penyandang cacat atau kaum *disabilitas* pun merasa kebijakan tersebut kurang ramah. Menurut ketua YLPK Jatim, Said Utomo, kebijakan mengenai program *silent announcement* tersebut dirasa kurang *efektif* dan *efisien*, mengingat masyarakat Indonesia belum terbiasa dengan budaya membaca. Peniadaan *boarding call* memang diimbangi penambahan *flight information display system* (FIDS). Sedangkan menurut Said Utomo, secara jumlah, penambahan *flight information display system* (FIDS) belum *proporsional*. Berbeda dengan Bandara *Changi* di Singapura, yang memberlakukan kebijakan *silent announcement*, sudah mengoptimalkan layar *flight information display* (FIDS) di setiap 50 langkah para konsumen menuju Bandar udara. (<http://www.jpnn.com:2014>)

Menanggapi adanya pro kontra dari masyarakat dan komunitas penyandang kaum *disabilitas*, Bapak Ibnu Wahyudi sebagai kepala bagian *sales marketing*, PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda - Surabaya yang melayani jasa transportasi, khususnya transportasi udara, mengeluarkan strategi kebijakan program *silent announcement* yang di terapkan sejak tanggal 1 Juni 2014 oleh Direktur PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda - Surabaya, Bapak Trikora Raharjo. Bahwa program *Silent announcement* merupakan program pengurangan *boarding call*, bukan menghilangkan *boarding call* secara total, atau menyeluruh. Informasi mengenai panggilan nama, pengumuman keberangkatan, masih diumumkan. Hanya saja sistem mengenai program *silent announcement* dilakukan perubahan yang awalnya tiga kali, menjadi satu kali.

Opini publik mengenai program *silent announcement* tersebut di anggap kurang efektif, karena sebelum menerapkan program *silent announcement*, PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda - Surabaya, sudah melakukan sosialisasi, dengan mengumpulkan beberapa perwakilan wartawan mediasi berita pada bulan mei. Selanjutnya, memasang banner pada tiap-tiap sudut bagian bandara yang selalu dilalui oleh masyarakat dan dapat dibaca oleh masyarakat. Selain itu, sosialisasi ke seluruh maskapai bandara, dan menempatkan tenaga *greeting service* di semua titik yang akan dilalui oleh penumpang. (wawancara :26 November 2014)

Pada awal bulan Maret, PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda - Surabaya menugaskan kepada para maskapai untuk menekankan mengenai *boarding call*. Menggandeng perwakilan media untuk *best marketing* di bandara canghi Singapore. Program *silent announcement*, tidak sepenuhnya menghilangkan total pengeras suara, hanya mengurangi yang awalnya *boarding call* yang sebelumnya di terapkan tiga kali, menjadi *boarding call* di terapkan satu kali. Panggilan nama dari masing masing penumpang tetap ada, sampai batas akhir pemanggilan nama untuk memanggil penumpang yang lupa jadwal waktu penerbangan. Pelayanan khusus kepada penumpang sudah sesuai *standart operasional prosedur*, dan saat ini sedang dilakukan proses penambahan *flight information display system (FIDS)*.

Berdasarkan uraian mengenai program *silent announcement*, terdapat permasalahan yang muncul pada saat program *silent announcement* diterapkan, adanya pro kontra dari masyarakat. Maka dari itu peneliti tertarik untuk menganalisis secara mendalam tentang "Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam program *silent announcement* di PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda - Surabaya.

A. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka di rumuskan masalah Bagaimana Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam program *silent announcement* di PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda - Surabaya ?

B. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penulis meneliti adalah untuk mengetahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam program *silent announcement* di PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda - Surabaya

C. MANFAAT PENELITIAN

1. MANFAAT TEORITIS

Manfaat teoritis tersebut adalah untuk mengembangkan teori tersebut dan dapat menjadi masukan untuk program studi Ilmu Administrasi Negara. Khususnya dalam pengembangan teori strategi kualitas pelayanan publik.

2. MANFAAT PRAKTIS

a. Bagi PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda - Surabaya :

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan bagi PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda - Surabaya dalam strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam program *silent announcement*

b. Bagi mahasiswa Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemikiran yang berguna bagi peneliti dan mahasiswa khususnya berkaitan dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam program *silent announcement* di PT. Angkasa Pura I Juanda- Surabaya

II. KAJIAN TEORI

1. Pengertian pelayanan publik

Menurut Donald (dalam Hardiyansyah 2008:10) pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan memanfaatkan proses penawaran oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksi juga tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan sendiri dapat diartikan sebagai membantu menyiapkan ataupun mengurus apapun yang dibutuhkan oleh seseorang. Aktivitas yang diberikan untuk membantu dan mengurus barang maupun jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Publik adalah sekelompok orang yang berkomunikasi dengan organisasi baik secara internal maupun eksternal. Sekelompok yang berada didalam maupun diluar perusahaan. Sekelompok tersebut mempengaruhi dan

dipengaruhi untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan. Menurut (Herbert Blummer) juga mengemukakan bahwa :

“Publik merupakan sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permasalahan berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan dan memiliki masing masing kepentingan”
(www.infosekitar.wordpress.com)

Sehingga dapat disimpulkan pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan, baik dalam bentuk perhatian, maupun hubungan baik antara pengelola jasa pelayanan dengan pengguna jasa barang. Pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah, pihak swasta, kepada masyarakat, dan dapat memberikan layanan maupun melayani kepentingan masyarakat maupun organisasi lain sesuai dengan tata cara maupun aturan yang telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pelayanan.

2. Asas-asas pelayanan publik

Hardiyansyah(2011:24)mengemukakan bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, pihak instansi penyedia layanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik. Asas-asas publik menurut Kemenpan no.63/2003 adalah sebagai berikut :

- a. *Transparasi.*
- b. *Akuntabilitas*
- c. *Kondisional*
- d. *Partisipatif*
- e. Kesamaan hak tidak diskriminatif
- f. Keseimbangan antara hak dan kewajiban

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian kualitas sendiri dikatakan dalam Daviddow dan uttal (dalam Hardiyansyah,2011:35) kualitas merupakan segala usaha yang dilakukan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Kualitas merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari sebuah produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan. Groetsh dan David menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah,2011:35)

kualitas juga merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Adapun dasar untuk menilai

suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas pelayanan saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas. Oleh karena itu, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

4. Strategi pelayanan publik

Siagian (2004) menyatakan bahwa strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. Strategi adalah penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang sebuah perusahaan dan arah tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran dan tujuan. Jadi apabila disimpulkan dari beberapa definisi di atas maka strategi perusahaan adalah gabungan dari kegiatan yang direncanakan dan reaksi untuk mengantisipasi persaingan dan perkembangan yang tidak terduga.
(www.repository.usu.ac.id)

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktifitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki visi dan misi, untuk mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif. Strategi dibedakan dengan taktik yang memiliki ruang lingkup yang lebih sempit dan waktu yang lebih singkat. Tanpa adanya strategi, pelayanan tidak akan berjalan maksimal. Sehingga, strategi dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan.

Terlepas dari itu, Model pelayanan sukses yang mengandung 7 strategi menuju sukses menurut Devrye,(dalam Ibrahim,2008:79) :

- a. Harga diri, (*self steem*) yang bermakna pelayanan bukan berarti tunduk, dinilai dari kepemimpinan dan keteladanan, penempatan petugas atau pejabat pelayanan yang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang mejangkau masa depan (futurist) beredoman pada keberhasilan pada hari besok bukan hanya hari ini
- b. Memenuhi harapan (*except expectation*) dengan ciri ciri antara lain : penyesuaian standard pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang akan selalu berubah, pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan setidaknya saat ini
- c. Pembinaan dan penemuan kembali dalam berbagai hal salah satunya yaitu keluhan pelanggan yang dianggap sebagai tantangan,

mengatasinya, mengumpulkan informasi tentang perkembangan keinginan pelanggan, menyusun uji coba standar pelayanan yang terbaru, mendengarkan umpan balik 360 derajat bagi perbaikan selanjutnya

- d. Pandangan kedepan (*vision*), membayangkan perencanaan ideal masa depan, pemanfaatan teknologi semaksimal mungkin, memberikan pelayanan yang sesuai dengan tuntutan masa depan tersebut
- e. Perbaikan terus menerus (*improving*) : Perbaikan tanpa henti (kreatif), menyesuaikan dengan perubahan mengikut sertakan semua warga organisasi dalam denyut perubahan (kreatifitas, ingat prinsip gemba kaizen) investasi sumber daya manusia secara berkelanjutan (diklat *learning organisation*, *beanchmarking* dan lain sebagainya) penciptaan lingkungan yang kondusif (iklim kerja organisasi yang baik), menciptakan standar pelayanan prima yang selalu respinsif.
- f. Penuh perhatian (*care, empathy*) system pelayanana yang merefleksikan kepuasan pelanggan atau masyarakat, selalu menjaga citra positif dan kualitas prima, menerapkan tolak ukur yang “selalu” tepat.
- g. Akhirnya selalu mengadakan pemberdayaan (*empowerment*) : memberdayakan terus menerus para anggota dalam unit pelayanan, selalu belajar pengalaman, memebrikan rangsangan pengakuan dan penghargaan yang tulus.

Sehingga dapat disimpulkan dari teori Devry, (dalam Ibrahim, 2008:79) strategi merupakan perbaikan yang harus dijalankan, yang dikemukakan agar model pelayanan tersebut dapat sukses, dengan cara tujuh strategi yang telah dijelaskan, yaitu pelayanan yang tidak berarti tunduk, pelayanan yang harus memenuhi harapan, pembenahan dan penemuan kembali, pandangan kedepan untuk menuju lebih baik, pandangan menuju kedepan membayangkan rencana ideal bagi masa depan, perbaikan secara terus menerus, penuh perhatian, pemberdayaan.

Dari kesimpulan dan penjelasan tentang strategi pelayanan tersebut, penulis tertarik menggunakan strategi yang dikemukakan oleh Devrye (dalam Ibrahim, 2008:79) agar mengetahui strategi program *silent announcement* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, studi kasus di PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda Surabaya dengan alasan setiap indikator strategi yang diungkapkan oleh Devrye (dalam Ibrahim 2008) tersebut telah dapat mewakili untuk menjawab strategi program di Angkasa Pura I (Persero) Juanda Surabaya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkualitas, yang nantinya berdampak terhadap Angkasa pura juanda

Surabaya, agar dapat memeberikan pelayanan yang memeuaskan kepada para konsumen khususnya pengguna angkutan udara.

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif kualitatif, Format diskriptif kualitatif lebih tepat apabila digunakan untuk meneliti masalah masalah yang membutuhkan studi mendalam, seperti permasalahan tingkah laku konsumen suatu produk, masalah masalah media terhadap pandangan pemirsa terhadap suatu tayangan media, permasalahan implementasi kebijakan publik di masyarakat, dsb (Bungin, 2009:68).

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel , baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain. Penelitian berusaha menjawab pertanyaan seberapa besar keuntungan BUMN dan BUMD pada saat ini. (Sugiyono, 2010:11)

Penelitian kualitatif adalah metode yang biasa disebut dengan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini sering disebut dengan metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), metode ini sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural seting) disebut juga metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk bidang antropologi budaya disebut juga metode penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2010:11)

Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena dalam hal ini peneliti berusaha mendefinisikan atau mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti yang dalam hal ini adalah strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam program *silent announcement* di PT Angkasa Pura I Juanda menggunakan data yang diolah dari hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

B. Fokus penelitian

Penelitian ini berfokus pada strategi Program *Silent announcement* di PT. Angkasa Pura Juanda I Surabaya. Adapun penelitian mengenai program tersebut akan di analisis menggunakan model strategi program *silent announcement* dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik menurut teori Devry 1997:

1. Harga diri, (*self steem*) yang bermakna pelayanan bukan berarti tunduk, dinilai dari kepemimpinan dan keteladanan, penempatan

petugas atau pejabat pelayanan yang sesuai dengan keahliannya

2. , Memenuhi harapan (*except expectation*) dengan ciri ciri antara lain : penyesuaian standatd pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan yang akan selalu bebrubah, pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan
3. Pembenahan dan penemuan kembali (*Recovery*) dalam berbagai hal salah satunya yaitu keluahn pelanggan yang dianggap sebagai tantangan, mengatasinya, mengumpulkan informasi tentang perkembangan keinginan pelanggan, menyusun uji coba standart pelayanan yang terbaru, mendengarkan umpun balik 360 derajat bagi perbaikan selanjutan
4. Pandangan kedepan (*vision*):membayangkan perencanaan ideal masa depan, pemanfaatan teknologi semaksimal mungkin, memberikan pelayanan yang sesuai dengan tuntutan masa depan tersebut
5. Perbaiki terus menerus (*improving*) : perbaikan tanpa henti (kreatif), meyesuaikan dengan perubahan mengikut sertakan semua warga organisasi dalam denyut perubahan (kreatifitas, ingat prinsip gema kaizen) investasi sumber daya manusia secara berkelanjutan (diklat learning organization, beanchmarking dan lain sebagainya)
6. Penuh perhatian (*care, empathy*) system pelayanana yang merefleksikan kepuasan pelanggan atau masyarakat, selalu menjaga citra positif dan kualitas prima, menerapkan tolak ukur yang “selalu”tepat.
7. Pemberdayaan (*empowerment*) : memberdayakan terus menerus para anggota dalam unit pelayanan, selalu belajar pengalaman, memberikan rangsangan pengakuan dan penghargaan yang tulus.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan daerah atau tempat yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sehingga diperoleh data yang diperlukan dalam penyelesaian laporan ini. Dalam penelitian ini, peneliti memilih PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda Surabaya sebagai lokasi penelitian. Adapun Alasan lain yang menyebabkan peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana strategi program *silent announcement* berjalan dan mendapat dukungan dari penumpang khususnya pengguna angkutan udara, selain itu juga peneliti juga akan melakukan penelitian di bandara T1 maupun bandara T2, agar dapat mengetahui sejauh mana tingkat pemahaman penumpang mengenai program *silent announcement*.

D. Sumber Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*) dalam metode laboratorium dengan metode eksperimen. Sedangkan dirumah denga metode berbagai seminar, diskusi, dijalan, dll.Bila dilihat dari datanya dapat dilihat menggunakan data primer maupun data sekunder. (Sugiyono , 2011:156)

1. Sumber Primer

Menurut (Sugiyono ,2011:156), Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data Data primer dalam penelitian ini berupa data dari pihak PT.Angkasa Pura I Juanda-surabaya dan dalam hal ini, peneliti akan melakukan penelitian kepada pihak bandara T1 mauoun bandara T2. catatan hasil observasi tentang kondisi yang ada di lapangan dan catatan hasil wawancara. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *Snowball Sampling*.

Pada penelitian di bandara T1 maupun bandara T2 ini, peneliti menggunakan Teknik *Snowball Sampling* karena dengan mencari dan mendapatkan informan yang lebih untuk informasi yang kurang legkap kepada orang lain yang dipandang lebih tahu terkait strategi meningkatkan kulaitas pelayanan publik program *silent announcement* di PT.Angkasa Pura I Juanda-Surabaya. PT.Angkasa Pura I Juanda- Surabaya merupakan sumber yang dipandang dapat memberikan informasi mengenai program *silent announcement*.

2. Sumber Sekunder

Data sekunder sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2011:97). Dalam hal ini data-data yang diperoleh media cetak, media online website angkasa pura juanda Surabaya, yang dapat membantu peneliti mendapatkan data yang maksimal.

E. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument atau alat penelitian yang utama adalah peneliti itu sendiri sebagaimana yang dijelaskan (dalam Sugiyono, 2011:222). Sejalan dengan pernyataan diatas Nasution (dalam Sugiyono 2011), menyatakan bahwa :

“Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrument penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala

sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.”

Setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan tentu yang sesuai dengan teknik pengumpulan data yaitu kamera (dokumentasi), pedoman wawancara, perekam suara dan media Internet.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrument penelitian, dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan *validitas*, *reabilitas instrument* dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrument yang telah teruji validitas reliabilitasnya belum tentu menghasilkan data yang valid dan reliable, apabila instrument tersebut tidak di gunakan secara tepat pengumpulan datanya (Sugiyono 2011:137)

Untuk dapat membuat simpulan, diperlukan serangkaian data yang mendukung. Tentu saja hal ini membutuhkan sebuah proses pengumpulan data dari subyek yang tepat. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan :

1. Observasi
2. Wawancara
Pada penelitian ini yang menjadi objek wawancara atau yang biasa disebut narasumber yaitu:
 - a. Bapak Ibnu
 - b. Bapak Yus Andreas
 - c. Ibu Ningsih,
 - d. Petugas *security X-Ray Mechine Screening* PT. Angkasa pura I (Persero) Juanda-Surabaya
 - e. Penumpang Bandara Juanda Surabaya baik Bandara T1 maupun bandara T2

3. Dokumentasi

Pada intinya Bungin (2009:121) mengartikan metode pengumpulan data dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Oleh karena itu sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bentuk dokumentasi, yang sebagian besar data tersedia dalam bentuk surat, catatan harian, laporan, dan lain sebagainya. Data tersebut tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang pada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu sebelumnya.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah di analisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap *kredibel*. Miles dan Huberman (dalam Bungin, 2009:78) mengemukakan bahwa pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi apa yang digunakan karena jumlahnya sama sesuai dengan kecocokan dengan objek penelitian. Seperti metode pengumpulan data diatas metode analisis data akan dijelaskan pada bagian lain.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Program *Silent Announcement* di PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda-Surabaya

Program *silent announcement* merupakan program yang semula menggunakan *announcement* menjadi *silent announcement*. Sebagaimana yang telah peneliti uraikan pada latar belakang, program ini di jalankan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan di Angkasa Pura I (Persero) Juanda-Surabaya, memberikan kenyamanan/nilai tambah kepada pengguna jasa saat berada di bandara. karena *announcing* yang berulang-ulang baik di Terminal Bandara I maupun Terminal Bandara II, mengurangi *Noise pollution (Noisy atmosphere)* di bandara (mendukung program *eco airport*).

Hal ini sesuai yang di ungkapkan oleh Bapak Ibnu wahyudi kepala bagian sales marketing:

“Pertama filosofi kita menerapkan program ini, kita kepingin mengurangi tingkat kebisingan..di tempat kita kan frekuensi penerbanganya juga sering ya.. sekian menit ada, sekian menit ada, nah..untuk memberi pelayanan itu awalnya kan pada saat penumpang

landing, saat panggilan masuk ke ruang tunggu, itukan diumumkan sampai ketiga kalinya, baru pengumuman ailine A, selanjutnya airline B, baru pengumuman masuk pesawat, nah jadi bandara itu kan berisik ..orang lagi telfon, lagi nyantai jadi ngerasa terganggu, gak nyaman, jadi bandara di buat senyaman mungkin, gimana cara nya supaya orang nggak terganggu, tapi kita nggak menghilangkan sama sekali, tetep ada pengumuman sekali kalo penumpang belum masuk pesawat, panggilan kepada ibu pungi pesawat garuda nomer sekian keberangkatan menuju jakarta, segera menuju pesawat. Jadi gitu, kita masih kasih pemberitahuan sekali, bukan menghilangkan. (wawancara 26 maret 2015)

Untuk dilakukan sebuah penelitian yang berjudul strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik program *silent announcement* di PT.Angkasa Pura I Juanda-Surabaya, Peneliti ini akan melihat bagaimana strategi program *silent announcement* di PT.Angkasa Pura I Juanda-Surabaya. Peneliti menggunakan teori strategi Devrye (1997:79) untuk mengetahui bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam program *silent announcement* di PT.angkasa Pura I Juanda-Surabaya. Adapun penjelasan mengenai strategi program *silent announcement* di PT.Angkasa Pura I Juanda-Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Harga Diri (*Self esteem*)

Self esteem, menurut theory Devrye (1997:10) adalah pelayanan bukan berarti tunduk, dinilai dari kepemimpinan dan keteladanan, penempatan petugas atau pejabat pelayanan sesuai dengan keahliannya, menempatkan tugas pelayanan yang menjangkau masa depan (futurist), berpedoman pada keberhasilan “hari esok” bukan hanya hari ini. Dalam hal kepemimpinan, dapat terlihat salah satunya dari kepemimpinan dan keteladanan, arahan pimpinan yang di berikan oleh bawahan mengenai program *silent announcement*.

terkait *self esteem* atau harga diri, sudah di lakukan oleh general manager Angkasa Pura Bapak Trikora Raharjo salah satunya dengan cara melakukan *breafing morning* atau apel pagi di awal pertemuan, selanjutnya pihak airline menginformasikan kepada para penumpang yang akan melakukan *check in*. Tujuan pihak Angkasa Pura yang ingin menyamakan dengan bandara *changi singapur*, selain itu tujuan Angkasa Pura yang ingin mendidik penumpang agar lebih

mandiri dan memiliki pemikiran setara dengan penumpang luar negeri.

2. Memenuhi harapan (*exceed expectation*)

Exceed expectation, menurut Devry (1997: 28) adalah penyesuaian standart pelayanan sesuai perkembangan atau lingkungan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan yang akan selalu berubah, pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Berusaha memenuhi harapan para konsumen, mengubah perasaan konsumen menjadi perasaan puas dan gembira. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, strategi dalam meningkatkan program *silent announcement*, dengan dimensi *exceed expectation*, berkaitan tentang bagaimana program tersebut dapat memenuhi harapan konsumen dan memuaskan para konsumen. Mencari tau apakah program *silent announcement* tersebut sudah di terima oleh seluruh pengguna jasa transportasi udara.

Pada indikator kedua mengenai *exceed expectation*, dapat di simpulkan bahwa pihak Angkasa Pura akan melakukan upaya penambahan layar *FIDS* di titik bandara yang akan di lalui oleh para penumpang. pro dan kontra para penumpang adanya program *silent announcement*, karena para penumpang belum sepenuhnya faham mengenai program tersebut.

3. Rebut kembali (*Recover*)

Recover, menurut Devry (1997:56) Pemahaman disini adalah keluhan adalah peluang, bukan sebuah masalah. Keluhan pelanggan yang seharusnya di anggap sebagai tantangan, mengatasinya, Mengumpulkan informasi tentang perkembangan keinginan pelanggan. Dalam hal pembenahan dan pemenuhan kembali, merupakan hal yang sangat penting demi berkembangnya program *silent announcement*. Adanya kritik, saran dari para penumpang untuk membangun program tersebut menjadi lebih baik dan berkembang. Mencari tahu, apa yang dapat di lakukan untuk mengubah kekecewaan konsumen menjadi sebuah kepuasan.Mengetahui apa yang sedang di pikirkan para konsumen. Adanya krtitik,saran dan masukan dari para penumpang merupakan salah satu faktor pendukung utama demi kemajuan sebuah program dalam perusahaan. ,salah satunya yaitu program *silent announcement*. Para penumpang yang lebih menikmati sarana dan prasarana yang terdapat di bandara T1

maupun bandara T2. bahwa pada indikator ke tiga, *Recover* (rebut kembali) pihak Angkasa Pura menganggap keluhan bukanlah menjadi masalah melainkan peluang, terlihat bahwa tiap pertemuan selalu mengadakan *meeting* tentang perbaikan program *silent announcement*, agar mengetahui bagaimana perkembangan program *silent announcement* di bandara T1 maupun T2. Dan pihak angkasa pura menyiapkan website yang dapat dibuka oleh seluruh penumpang, yaitu suara-juanda.com, para penumpang, karyawan dapat memberikan kritik maupun saran demi kemajuan bandara di PT. Angkasa Pura I (Persero) Juanda-Surabaya.

4. Pandangan ke depan (*Vision*)

Pengertian *vision* sendiri menurut Devrye (1997:78) adalah membayangkan perencanaan ideal bagi masa depan, pemanfaatan teknologi semaksimal mungkin, memberikan pelayanan yang sesuai dengan tuntutan masa depan tersebut. Para pemimpin perlu memiliki visi tentang servis yang dapat mereka jagokan di dalam perusahaan mereka, tidak hanya hari ini, melainkan juga bertahun-tahun mendatang.

PT. Angkasa Pura Juanda-Surabaya sendiri, memiliki visi dan misi dalam kemajuan program *silent announcement*, salah satunya perencanaan penambahan layar FIDS di titik sudut bandara. Kesimpulan pada indikator ke empat mengenai *vision*, pandangan ke depan pihak Angkasa Pura menegani program *silent announcement* salah satunya yaitu penambahan layar FIDS dan yang kedua, pihak Angkasa Pura yang ingin menyamakan pemikiran penumpang Indonesia dengan penumpang luar negeri yang lebih maju. Dan pada saat peneliti melakukan penelitian, memang sudah tersedia layar FIDS di titik sudut bandara, namun untuk ukuran dan total FIDS menurut beberapa penumpang sedikit kurang maksimal.

5. Perbaikan terus menerus (*Improving*)

Pengertian *improving* dalam teori Devrye (1997:94) disini adalah perbaikan

tanpa henti atau kreatif, peningkatan secara terus menerus. Menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi, mengikut sertakan semua warga organisasi dalam denyut perubahan, investasi SDM. penciptaan lingkungan yang kondusif, menciptakan standart pelayanan prima yang selalu responsive.

Dalam teori devry, indikator ke lima ini, PT. Angkasa Pura sudah melakukan upaya semaksimal mungkin untuk melakukan perbaikan secara terus menerus, seperti telah dijelaskan sebelumnya, pihak angkasa pura melakukan perbaikan salah satunya dengan cara, melakukan evaluasi pada tiap pertemuan rapat. Selalu melakukan *breafing* di setiap kesempatan agar mengetahui sejauh mana perkembangan program *silent announcement* tersebut. Selain itu, pihak angkasa pura menerima kritikan dengan cara memasukan kritikan melalui suara-juanda.com, melalui situs ini, general manager beserta assisten nya dapat langsung menerima email yang masuk baik itu dari penumpang, karyawan, maupun petugas bandara. Melalui web ini, dapat menyertakan nama, asal, kritik dan saran yang di masukan baik berupa tulisan maupun voice note. Selain untuk membangun perkembangan program *silent announcement*, dapat mengembangkan program-program lain di bandara Juanda Surabaya. Baik T1 maupun T2.

6. Penuh perhatian (*Care empathy*)

Pada indikator ke enam ini adalah sistem pelayanan yang merefleksikan kepuasan pelanggan atau masyarakat, selalu menjaga citra positif dan kualitas prima, menerapkan tolak ukur yang tepat. Sikap yang sangat menentukan kualitas adalah kebiasaan, sikap hidup semua hidup perusahaan yang berfokus pada service.

Pada indikator ke penuh perhatian (*care empathy*) saat peneliti melakukan wawancara dengan petugas bandara juanda bernama eriza ayyuni, 22 tahun, beliau mengungkapkan bahwa sejauh ini pihak angkasa pura sudah memberikan pelayanan terbaik kepada para penumpang. aviation security (*avsec*) sebagai

front liner sebagai ujung tombak pelaksana teknis di lapangan, yang pertama kali di lihat sebagai cerminan bandara adalah pelayanan yang di berikan yang tentunya mendukung jalannya proses kebijakan yang telah di buat oleh pimpinan

7. Pemberdayaan (*Empowerment*)

Pemberdayaan lebih daripada sekedar pendelegasian. Pemberdayaan menyangkut mengajari karyawan, mengajarkan karyawan bagaimana caranya untuk memancing. Meberdayakan terus menerus kepada para anggota terutama pada unit unit pelayanan, selalu belajar dari pengalaman, meberikan rangsangan pangsuan dan penghargaan yang tulus.

Pihak angkasa pura telah memberikan breafing kepada bawahan mereka, dengan cara salah satunya pada saat mengadakan rapat di waktu waktu tertentu. Dan sesuai yang di sampaikan salah satu petugas bandara, mengungkapkan bahwa, sebelum kebijakan itu akhirnya aktif untuk di jalankan, pihak angkasa pura sudah mensosialisasikan kepada para penumpang melalui pemasangan banner, pertanggal 1 juni 2014. Dan Bapak Trikora Raharjo manager selaku general manager, selalu mengingatkan pada saat apel pagi dilaksanakan. Amanat komandan dijalankan untuk menjalankan proses kebijakan tersebut. Pada saat pencetusan program silent announcement pun penuh dengan proses breafing, pertemuan agar keryawan nantinya dapat menjelaskan kepada para penumpang. sosialisai pasti melalui angkasa pura ke ailine, dan melalui petugas bandara avsec, terminal inspector , information, cutomer service.

PT.Angkasa Pura I Juanda-Surabaya sejauh ini sudah melakukan upaya semaksimal mungkin dalam perkembangan program *silent announcement* dengan baik. Hanya saja masih perlunya perbaikan fasilitas, sarana dan prasarana, utamanya fasiilitas layar FIDS yang tertera di bandara T1 maupun T2. Hal tersebut dapat diketahui dari 7 srategi menuju pelayanan sukses seperti yang diungkapkan oleh Devrye (1997) dengan baik, yaitu :

self esteem karena telah didukung dengan adanya peran pemimpin atau yang dalam hal ini adalah general manager memberikan arahan yang baik kepada bawahan, terutama kepada petugas pelayanan di bandara yang langsung bertemu dengan penumpang, memberikan masing masing airline

Exceed exspection adanya kemauan PT.Angkasa Pura I Juanda-Surabaya untuk memenuhi dan melampaui harapan masyarakat yang terbentuk dari SOP yang telah dipublikasi melalui pemberian pembinaan pada sumber daya manusia, perubahan sistim maupun perencanaan penambahan layar FIDS yang dapat menunjang fasilitas maksimal para penumpang.

Recovery, yang ditunjukan dengan adanya kesedian kemauan PT.Angkasa Pura I Juanda-Surabaya untuk senantiasa melibatkan penumpang dalam upayanya mengidentifikasi permasalahan melalui pemberian sarana - sarana guna memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhannya, telah melakukan beberapa upaya nyata untuk menjawab keluhan - keluhan tersbeut, hingga senantiasa terbuka terhadap pengujian-pengujian yang dilakukan oleh berbagai pihak untuk menyempurnakan upaya-upaya nyata yang telah dilakukan.

Vision, yang ditunjukan dengan telah sadarnya PT.Angkasa Pura I Juanda-Surabaya akan pentingnya perencanaan terhadap masa depan. Salah satunya penambahan layar FIDS di bandara T1 maupun T2, agar para penumpang lebih nyaman, dan minimnya penumpang yang mengalami keterlambatan jam terbang, dalam pemberian pelayanan yang diikuti dengan telah dilakukannya

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik program *silent announcement* di

serangkaian upaya - upaya untuk memperlancar pencapaian perencanaan masa depan tersebut.

Improve yang di tunjukan dengan senantiasa tidak ragu untuk mengembangkan kemampuan pegawainya meskipun telah memperoleh beberapa penghargaan tentang pemberian pelayanan, guna menciptakan sumber daya manusia yang siap menghadapi tuntutan perkembangan jaman. Yang dilakukan melalui *breafing maupun meeting* yang diikuti oleh seluruh pegawai maupun secara khusus yang hanya diikuti oleh beberapa pegawai, maupun melalui lebih bertemu langsung para penumpang

Care yang ditunjukkan dengan selalu sigapnya pegawai loket maupun petugas keamanan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat atau pemohon dalam melakukan pelayanan di PT.Angkasa Pura I Juanda-Surabaya, penyediaan sarana prasarana pendukung kenyamanan penumpang,hingga selalu menerapkan tolak ukur yang selalu tepat yaitu dengan menggunakan ukuran standar SOP maupun kepuasan masyarakat.

Empowerment danya kesediaan di PT.Angkasa Pura I Juanda-Surabaya, untuk menerpakan masukan pada para pegawai, memberikan dukungan terhadap inovasi yang diciptakan oleh para pegawai, melakukan kegiatan *breafing morning* hingga tidak ragu untuk mengamanatkan pegawainya untuk membantu bagian lain yang membutuhkan dengan tujuan untuk membuat para pegawai mampu memberi respon dan bertanggung jawab terhadap segala kegiatan atau tugas maupun segala apa yang telah dikeluarkan oleh general manager Angkasa Pura I Juanda-Surabaya

B. Saran

saran yang dapat di sampaikan untuk pihak PT.Angkasa Pura I Juanda-Surabaya adalah :

1. Ada baiknya lebih meningkatkan sosialisasi kepada para penumpang baik di bandara T1 maupun bandara T2 mengenai program *silent announcement*, salah satunya yaitu memasang banner di tiap sudut - sudut

yang di lalui oleh para penumpang. Selain itu melakukan sosialisasi melalui media cetak, media sosial maupun media lain yang dapat di pahami oleh para penumpang mengenai program *silent announcement*.

2. Penambahan fasilitas layar FIDS yang lebih di perbanyak dan di perlebar, agar para penumpang lebih memahami pengumuman yang di berikan oleh pihak bandara melalui layar FIDS.

DAFTAR PUSTAKA :

- BunginBurhan , 2009.penelitian kualitatif : komunikasi, ekonomi, kebijakanpublikdanilmu social lainnya, Jakarta :kencanaपर्दाना
- DevryCatherine,Juli 1997, *Good service is Good Business*,Jakarta: GramediaPustaka
- 2) Hardiyansyah. 2011. kualitaspelayananpublik: konsep, dimensi, indikatordanimplementasinya
 - 3) Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-PokokMateriMetodologiPenelitian Dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia
 - 4) Ibrahim, Amin. 2008. *Teoridankonseppelayananpubliksertaimplementasinya*, Bandung
 - 5) Idrus, Muhammad. 2009. *MetodePenelitianIlmuSosial*. Yogyakarta: Erlangga
 - 6) NawawiHadari 2003, *ManajemenStrategikOrganisasi non profit bidangpertanahan*. Jogjakarta: GadjahMada University
 - 8) SinambelaPoltak , 2008, *ReformasiPelayananPublik;teorikebijakan, implementasi*, Jakarta:PT.BumiAksara
 - 9) Jakarta:PT.BumiAksara
 - 10) Sugiyono, 2010 .*Metodepenelitiankuantitatif, kualitatifdan R&D*. Bandung :alfabeta
 - 11) Sugiyono, 2011 .*Metodepenelitiankuantitatif, kualitatifdan R&D*. Bandung :alfabeta
 - 12) Silalahi 2010, pengertiantransportasigabungan 2 definisisistemdantransportasi
 - 13) Chrisantin 2013, *strategi public relation PT.PJB, strategievaluasi, control program CSR*
 - 14) http://id.wikipedia.org/wiki/Transportasi_umum/diaksespada_1_oktober_2014

- 15) <http://bandaraonline.com/airport/bandara-dibawah-angkasa-pura-i-akan-terapkan-silent-airport/> diakses tanggal 1 oktober 2014
- 16) <http://surabayanews.co.id/2014/06/03/2685/kurangi-kebisingan-announcement-dikurangi.html/> diakses tanggal 1 oktober 2014
- 17) <http://www.jawapos.com/baca/artikel/3746/YLPK-Desak-Silent-Airport-Juanda-Dikaji-Ulang/> diakses 31 september
- 18) <http://www.kartunet.or.id/kebijakan-silent-announcement-pt-angkasapura-dapat-persulit-tunanetra-6444>
- 19) <http://www.kajianpustaka.com/2012/10/pengertian-dan-fungsi-transportasi.html/> diakses 5 januati 2015
- 20) www.jawapos.com/.../YLPK-Desak-Silent-Airport-Juanda-Dikaji-Ulang/ diakses 19 januari 2015
- 21) <http://www.tempo.co/read/news/2014/05/29/090581053/PT-Angkasa-Pura-I-Diminta-Perhatikan-Penyandang-Disabilitas/> di akses 20 maret 2015
- 22) <https://infosekitar.wordpress.com/2008/12/02/pengertian-publik/> diakses 20 maret 2015
- 23) <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/39653/4/Chapter%20II.pdf> a/ diakses 18 agustus 2015

REFRENSI SKRIPSI :

- 24) PitalokaAnggiTya, 2008 Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik studi kasus kereta api ekonomi di daerahoperasional VII Surabaya

UNESA
Universitas Negeri Surabaya