

Responsivitas Layanan Tiket Customer Service Di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya

Rizatul Amalia

12040674258 (S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya) Email: rizatul.amalia@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP

0023128303(S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna jasa angkutan umum, khususnya transportasi udara maka pemerintah mengeluarkan Surat Edaran Keputusan Menteri Perhubungan No.HK/209/1/16PHB Tentang Peningkatan Pelayanan Publik Di Bandar Udara Di Seluruh Indonesia. Salah satunya yaitu layanan tiket *customer service* di Bandara Internasional Juanda Surabaya yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik. Melalui konter *customer service* pihak maskapai dapat memberikan solusi atas kebutuhan, keluhan, maupun pertanyaan penumpang. Sehingga untuk menciptakan pelayanan yang baik akan pemenuhan kebutuhan penumpang maka diperlukan aparatur yang tanggap dalam memberikan pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, dokumentasi, observasi dan wawancara. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Sampel yang digunakan berjumlah 100 orang yaitu penumpang yang ada di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas layanan tiket customer service merupakan layanan yang sangat baik. Berdasarkan pengukuran responsivitas pelayanan oleh aparatur disimpulkan bahwa variabel yang memiliki nilai prosentase tertinggi adalah variabel petugas merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dan petugas/ aparatur memberikan pelayanan dengan cepat sebesar 89%, yang kedua adalah variabel petugas/ aparatur melakukan pelayanan tepat, cermat dan petugas merespon keluhan pelanggan/ pemohon sebesar 88% dan yang terakhir variabel petugas memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat adalah sebesar 88%. Sehingga, diperoleh prosentase rata-rata Responsivitas Layanan Tiket *Customer Service* di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya yakni 88% dalam kategori sangat baik. Adapun 2 (dua) saran yang ingin disampaikan peneliti pasca terlaksananya penelitian ini, yaitu: 1) Menyediakan internet corner di T1 untuk dapat mempermudah proses online tiket; 2) Harus ada sikap tanggung jawab dari para petugas PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya dalam mengumpulkan setiap informasi terkait dengan keluhan penumpang.

Kata Kunci: Aparatur, Pelayanan, Responsivitas

Abstract

Public service is an effort to provide the basic needs and the civil rights of every citizen for goods, service and administrative services. In order to improve the satisfaction of users of public transport services, particularly air transport, then the government issued a letter of Circular decree of Transportation Minister No. HK/209/1/16 PHB About Improving Public Service At the Airport Across Indonesia. One of them is ticketing service of customer service at Juanda International Airport aims to improve public services. Through the airline customer service counter can provide solutions to the needs, concerns, and question passengers. So as to create a good service will meet the needs of passengers it is necessary apparatus responsive in providing services. The type of research used is descriptive using a quantitative approach. This research was conducted at Juanda International Airport in Surabaya. Data collection techniques in this study using a questionnaire, documentation and observation. The samples in this study using purposive sampling technique. Samples use was 100 people are passengers in Juanda International Airport in Surabaya. The results showed that this study of ticketing service of customer service an excellent service. Based on measurements responsiveness service from the apparatus concluded that the variable that has the highest value is variable apparatus responds to every customer who wants to get service and apparatus gives the service quickly of

89%, the second variable apparatus gives service precise, carefully and the apparatus responds all customers complaint of 88%, and the lastly variable the apparatus serves the service on time of 87%. Thus, the average percentage of Ticketing Service Responsiveness Of Customer Service At PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya is 88% which in an excellent category. As for the two (2) suggestions submitted to reseacrhers after the implementation of this research, namely: 1) providing internet corner in T1 in order to facilitate the process of online ticket; 2) there should be a responsible attitude from the clerk PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya to collect any information related to passenger complaints.

Keywords: Apparatus, Service, Responsiveness

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Harbani (2007:128) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai “aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”.

Sehingga sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, peran aparatur pemerintah haruslah berfokus kepada pelayanan publik. Pemerintah harus melakukan peningkatan sumber daya aparatur, kualitas, profesionalisme pada seluruh jajaran pemerintahan. Seiring dengan perkembangan dinamika masyarakat yang cukup tinggi. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas semakin mendesak. Masyarakat menghendaki pelayanan yang cepat, akurat, dan biaya murah dengan mengutamakan hasil yang optimal terutama pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima tersebut akan mendorong masyarakat ikut berpartisipasi dalam proses pembangunan. Dengan demikian akan mengarah pada peningkatan produktifitas dan peningkatan taraf hidup masyarakat.

Dalam hal ini, masyarakat pun juga menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Salah satunya adalah jenis layanan pada bidang transportasi. Transportasi adalah 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 transportasi yang paling cepat dan efisien, salah satunya yaitu dengan transportasi udara.

Pada masa sekarang ini transportasi udara berubah dengan cepat, dimana salah satu pilihan jasa yang sangat membantu untuk dapat menempuh jarak yang jauh dan menghemat waktu adalah jasa

angkutan udara. Tentu saja dengan adanya sarana transportasi pesawat udara yang cepat, maka pengguna jasa transportasi udara pun semakin bertambah. Mengingat transportasi pesawat udara merupakan alat transportasi yang adaptif dengan tugas pokok dan fungsi mobilisasi arus penumpang dan barang di jalur udara serta memiliki peran strategis dalam ekonomi nasional.

Dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa angkutan umum khususnya transportasi udara adalah dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Maka dari itu, pemerintah mengeluarkan Surat Edaran Keputusan Menteri Perhubungan Nomor HK/209/1/16PHB Tentang Peningkatan Pelayanan Publik di Bandar Udara di Seluruh Indonesia. Sehingga pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Salah satu jenis pelayanan publik dalam bidang transportasi yang paling mendasar adalah pelayanan pada saat pembelian tiket. Pembelian tiket merupakan salah satu cara untuk memelihara hak dari pengguna layanan jasa transportasi, khususnya pada transportasi pesawat udara dengan harapan dapat memberikan kepuasan serta dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan atau penumpang terutama di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya. Namun, tempat pelayanan pembelian tiket (ticket sales) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya tertanggal pada 15 Maret 2015, baik di Bandara Internasional Juanda Terminal 1 (satu) maupun Terminal 2 (dua), telah diubah ke tempat customer service pada masing-masing maskapai. ((m.news.viva.co.id/news/read/601613-loket-tiket-bandara-juanda-resmi-ditutup).(Dikutip pada tanggal 5 Oktober 2015)).

Dengan adanya layanan tiket customer service di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dengan

menggunakan sistem berbasis online, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan tiket tanpa harus mengantri. Selain itu, harapan masyarakat dengan semakin mudahnya pelayanan yang ada dapat memenuhi tujuan pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP). Maka dari itu, kepuasan masyarakat dan pengguna jasa sering menjadi tujuan bagi aparaturnegara dalam meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan.

Namun pada prakteknya masih sering dijumpai munculnya masalah yang disebabkan oleh banyaknya penumpang yang mengeluh karena banyak yang belum mengetahui adanya peniadaan dan perubahan ticket sales di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya yang dialihkan menjadi layanan tiket customer service pada masing-masing maskapai. Kurangnya sikap, perhatian dan tindakan dari Pihak PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya tentunya sangat menyusahkan dan meresahkan masyarakat terkait dengan adanya layanan tiket customer service tersebut. Pendapat ini juga dibenarkan oleh ibu Rosiana sebagai salah satu penumpang di Bandara Internasional Juanda Surabaya pada Terminal 1 (T1), yang mengaku kecewa dan tidak setuju dengan ditiadakannya counter ticket (ticket sales) di Bandara Internasional Juanda Surabaya.

“Seharusnya (masih) ada penjualan ticket secara manual di area Bandara karena tidak semua warga calon penumpang mengerti IT atau pemesanan tiket melalui system online.” Ujarnya. (<http://news.okezone.com/read/2015/03/12/340/1117450/loket-tiket-pesawat-ditiadakan-calon-penumpang-merengut>) (Dikutip pada tanggal 12 November 2015).

Adanya layanan tiket customer service ini pada dasarnya bertujuan untuk mengurangi jasa calo tiket dan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan mempermudah akses pembelian tiket yang praktis, cepat dan tanpa antri hanya dengan mengakses layanan pembelian tiket secara online. Dengan adanya pengalihan tiket ini juga menjadi terobosan baru bagi PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya dalam meningkatkan pelayanan publik yang inovatif bagi masyarakat. Namun pada kondisi di lapangan jasa calo semakin banyak di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya mengingat banyak sekali penumpang yang tidak memiliki tiket dikarenakan banyak penumpang yang tidak mengetahui adanya peniadaan dan perubahan ticket sales yang dialihkan menjadi layanan tiket customer service, selain itu jasa calo pun dipilih karena sangat membantu banyak penumpang yang sangat membutuhkan tiket di Bandara Internasional Juanda Surabaya.

Selain itu, kurangnya fasilitas umum seperti sarana dan prasarana yang dapat menunjang adanya layanan tiket customer service di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya belum bisa dikatakan maksimal. Terbukti dengan hanya ada fasilitas komputer untuk pembelian tiket secara online di Terminal 2, meningat area umum berada di dalam bandara. Untuk fasilitas computer di terminal 1 belum dilengkapi karena masih terkendala dengan konsep area umum yang berada di luar bandara.

Melihat yang terjadi saat ini di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya bahwa penyedia layanan terkadang kurang mempertimbangkan proses-proses komunikasi atau pertukaran informasi dan interaksi sosial yang saling menguntungkan. Pada umumnya masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi seperti penumpang, tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Artinya, seorang penumpang berhak mempertanyakan pelayanan yang dirasakannya tidak jelas, bahkan apabila pelayanan tersebut memberatkan penumpang itu.

Keluhan penumpang tentang adanya peniadaan dan perubahan ticket sales dapat melatar belakangi adanya ketidakpuasan pelanggan serta berdampak pada semakin banyaknya jasa calo di Bandara Internasional Juanda Surabaya, hal ini bisa menjadi salah satu tanda kurangnya responsivitas pihak PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya dalam menangani permasalahan, kebutuhan dan keluhan penumpang. Responsivitas atau daya tanggap petugas pelayanan yang lemah dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi warga pengguna layanan. (Dwiyanto, 2006:148).

Sehingga responsivitas dalam salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja sangat diperlukan dalam pelayanan publik salah satunya adalah dalam pelayanan dibidang transportasi. Hal tersebut merupakan bukti kemampuan suatu instansi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio dalam Dwiyanto, 2006:62). Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidaksielarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat.

Hal ini menunjukkan kegagalan suatu instansi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi. Dengan demikian pihak PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka dinilai memiliki responsivitas yang tinggi terhadap apa yang menjadi

permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi penumpang.

Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga (Osborne dan Plastrik dalam Dwiyanto, 2006:62). Melihat masalah yang terjadi dalam pelayanan di bidang transportasi, maka penting untuk melihat bagaimana responsivitas pelayanan di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna jasa dan penumpang sehingga pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan.

PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya adalah sebuah perusahaan badan milik negara yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia yang menitikberatkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur (www.angkasapura1.co.id). Namun pelayanan yang diberikan terkait dengan adanya peniadaan dan perubahan ticket sales ke layanan tiket customer service masih kurang memuaskan. Banyaknya masalah dan keluhan masyarakat akan adanya peniadaan dan perubahan ticket sales di PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya sebagai pihak penyedia dalam jasa penerbangan perlu untuk ditingkatkan dan dioptimalkan. Di dalam peniadaan dan perubahan ticket sales yang dilakukan di Terminal 1 (satu) maupun Terminal 2 (dua) terkesan masih belum optimal terutama menyangkut masalah sosialisasi yang diberikan kepada semua pihak yang terlibat yang sangat berpengaruh terhadap tujuan pelayanan publik.

Sehingga memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian berkaitan dengan masalah pelayanan di bidang transportasi khususnya responsivitas pelayanan yang ada pada Bandara Internasional Juanda Surabaya saat ini. Oleh karena itu penulis mengambil judul “Responsivitas Layanan Tiket Customer Service Di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana Responsivitas Layanan Tiket Customer Service di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Responsivitas Layanan Tiket Customer Service di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan ilmu administrasi negara khususnya tentang responsivitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Dapat memberikan masukan terhadap perbaikan program bagi instansi, sehingga dalam proses pelayanan publik selanjutnya berjalan lebih baik.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan referensi dalam rangka menambah dan memperkaya kajian tentang responsivitas pelayanan melalui layanan tiket customer service di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya.

c. Bagi Mahasiswa

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa hasil dan laporan penelitian bagi universitas. Laporan penelitian tersebut dapat digunakan sebagai referensi atau literature untuk penelitian selanjutnya yang serupa.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif deskriptif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka yang kemudian dideskripsikan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Arikunto 2006:12) yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait dengan fenomena, kondisi, variabel tertentu dan tidak dimaksud untuk melakukan pengujian hipotesis (Maksum, 2012). Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Responsivitas Layanan Tiket Customer Service di PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya.

Pemilihan lokasi penelitian harus berdasarkan alasan-alasan empiris terutama yang berkaitan dengan masalah penelitian yang sedang diteliti. Berdasarkan judul yang diambil dalam penelitian ini maka lokasi penelitian yang tepat adalah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya penelitian yang mengkaji responsivitas layanan tiket customer service.
2. PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya merupakan salah satu Bandar Udara yang menetapkan layanan tiket customer service yang dilakukan oleh seluruh maskapai penerbangan yang berada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
3. Permasalahan mengenai adanya layanan tiket customer service dalam proses pembelian tiket pada masing-masing maskapai di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya, disebabkan banyaknya penumpang yang belum mengetahui tentang layanan customer service di Bandara Internasional Juanda Surabaya Baik Terminal 1 Maupun Terminal 2. Selain itu banyaknya jasa calo dan kurangnya fasilitas computer (internet corner) yang hanya ada di Terminal 2 menjadi beberapa permasalahan yang ada di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan. Sedangkan (Saifuddin Azwar, 2005:77) mendefinisikan populasi sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Sebagai suatu populasi, kelompok subjek ini harus memiliki ciri-ciri atau karakteristik-karakteristik bersama yang membedakannya dari kelompok subjek yang lain. Ciri yang dimaksud tidak terbatas hanya sebagai ciri lokasi akan tetapi dapat terdiri dari karakteristik-karakteristik individu.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.619.341. Jumlah populasi ini diperoleh dari Laporan Pergerakan Lalu Lintas Angkutan Udara-Penumpang PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya selama satu bulan pada bulan Maret 2016.

Menurut (Sugiyono, 2012:91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sedangkan menurut

Arikunto (dalam femilia, 2015:29) sampel adalah awal wakil populasi yang diteliti.

Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan Nonprobability Sampling Design yaitu dengan menggunakan purposive sampling. Pengertian Nonprobability Sampling menurut Sugiyono (2011:95) adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini dipilih karena akan memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang lebih lengkap dan jelas dari masing-masing yang dipilih. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011:96).

Dalam menentukan jumlah dan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = ketepatan yang diinginkan (0,1) (dalam Femillia, 2015:30).

Sehingga bila dilakukan perhitungan menggunakan rumus slovin diatas, maka:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.619.341}{1 + 1.619.341 (0,1)^2}$$

$$n = 99,99 = 100 \text{ orang (setelah dibulatkan).}$$

Pembulatan sampel di atas menunjukkan bahwa jumlah sampel yang digunakan yaitu sejumlah 100 orang responden, jumlah 100 responden ini didapatkan dengan menggunakan rumus slovin dengan margin eror mencapai 10%.

Definisi operasional adalah suatu unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variable. Sedangkan arti dari variable adalah suatu karakteristik yang mempunyai variasi nilai atau ukuran. Untuk menggambarkan Responsivitas Layanan Tiket Customer Service Di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya dapat

dilihat dari indikator responsivitas menurut Ziethaml, dkk (dalam Herdiansyah, 2011:46) yang meliputi:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
Menurut Hardiansyah (2011:50) respon kepada setiap pelanggan berkaitan dengan pemenuhan harapan pelanggan (Exceed Expectation) yaitu terkait dengan penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan dan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna jasa.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/ 25/ M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan, yang dimaksud dengan kecepatan pelayanan adalah target pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
Menurut Barata (2004:272) pelayanan yang tepat adalah berupa tindakan (Action). Action yang dilakukan hendaklah memenuhi prinsip ketepatan tindakan petugas, yaitu: dengan mengedepankan perhatian kepada pengguna jasa serta tampilan pelayanan (Service Appearance) yang baik.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
Menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2011:53) pelayanan dengan cermat berhubungan dengan keandalan petugas (Reliability), yakni: kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
Menurut Ratminto (dalam Mukarom, 2015:110), pelayanan dengan waktu yang tepat mengandung arti kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal atau durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat atau pengguna jasa memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
Menurut Hardiansyah (2011:50) semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas adalah bentuk dari pembenahan (Recovery) dengan

indikator menanggapi keluhan pelanggan bukanlah masalah, yaitu: mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.

Instrumen adalah alat yang digunakan peneliti untuk memperoleh data. Instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket, angket merupakan serangkaian pertanyaan yang digunakan untuk mengungkapkan informasi, baik menyangkut fakta atau pendapat. Dalam penelitian ini angket akan dibagikan kepada penumpang yang ada di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya.

Skala likert disebut sebagai metode rating yang jumlahnya adalah metode peskalaan yang digunakan pada responden setuju-sangat tidak setuju sebagai dasar penentuan nilai (dalam Femillia, 2015:37). Pada penelitian ini skala likert digunakan untuk memberikan arti sebagai responden berdasarkan atribut pertanyaan dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

1. Nilai 1 (satu) untuk jawaban sangat kurang baik (SKB)
2. Nilai 2 (dua) untuk jawaban kurang baik (KB)
3. Nilai 3 (tiga) untuk jawaban cukup baik (CB)
4. Nilai 4 (empat) untuk jawaban baik (B)
5. Nilai 5 (lima) untuk jawaban sangat baik (SB)

Teknik pengambilan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian. Untuk mengumpulkan dan memperoleh data yang valid, diperlukan data yang lengkap dan akurat sesuai dengan keadaan, sehingga perlu teknik yang tepat untuk mendapatkan informasi tersebut. Dalam penelitian yang berjudul Responsivitas Layanan Tiket Customer Service di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya ini menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu:

1. Kuesioner atau Angket

Menurut Sugiyono (dalam Jauhari, 2014:41), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mempermudah data-data dalam penulisan penelitian yang berjudul Responsivitas Layanan Tiket Customer Service Di PT.

Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya adalah dengan menggunakan angket.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan menurut Mardalis (dalam Juahari, 2014:43) digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian, merupakan hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya suatu rangsangan tertentu yang diinginkan atau suatu studi yang disengaja dengan sistematis tentang keadaan atau suatu fenomena social dan gejala-gejala psikis dengan jalan mengamati dan mencatat.

3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (dalam Juahari, 2014:43), dokumentasi merupakan pengumpulan data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, rapat, SOP layanan informasi, standar layanan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan variabel penelitian. Dokumentasi dilakukan juga untuk melengkapi data dan memperkuat data yang telah diperoleh sebelumnya. Dalam penelitian ini dokumentasi dapat berupa dokumen-dokumen, gambar-gambar maupun literatur yang berkaitan dengan layanan tiket customer service di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya.

4. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tak berstruktur, yaitu wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara bebas yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2011). Wawancara ini ditujukan pada penumpang di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Hal ini bertujuan untuk memberikan tambahan data yang dapat digunakan untuk membantu dalam mendeskripsikan hasil penelitian.

Uji Validitas menurut Arikunto (2006) menyatakan bahwa validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas

rendah. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan data. Suatu instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud.

Rumus korelasi yang dapat digunakan adalah yang dikemukakan oleh Pearson, yang dikenal sebagai korelasi product moment. Penelitian ini menggunakan rumus korelasi dengan angka kasar, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari
- n = Banyaknya koresponden
- X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item
- X = Jumlah Skor dalam distribusi X
- Y = Jumlah Skor dalam distribusi Y
- X² = Jumlah kuadrat masing-masing X
- Y² = Jumlah kuadrat masing-masing Y

Uji Reliabilitas menurut Arikunto (2002) mengartikan reliabilitas sebagai suatu instrument yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Instrument yang baik tidak bersifat tendensius dan mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu.

Secara garis besar, ada dua jenis reliabilitas, yakni reliabilitas eksternal dan internal. Penelitian ini menggunakan jenis reliabilitas internal dengan rumus Spearman-Brown. Dalam teknik ini terdapat dua cara, yaitu belah ganjil-genap dan belah awal-akhir. Penelitian ini menggunakan teknik belah ganjil-genap. Rumus Spearman-Brown yang digunakan adalah:

$$r_{11} = \frac{2 r_{XY}}{(1 + r_{XY})}$$

Keterangan:

- r₁₁ = reliabilitas internal seluruh instrument
- r_{XY} = korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Penelitian dengan judul Responsivitas Layanan Tiket Customer Service Di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya, menggunakan metode pengumpulan data berupa angket dengan jumlah responden yang diambil secara purposive yakni sejumlah 100 responden. Angket digunakan sebagai instrument pengumpulan data terlebih dahulu harus diuji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan masing-masing instrument. Setelah melakukan validasi langkah berikutnya yakni menganalisis jawaban dari angket dengan melakukan deskriptif dari hasil data. Berikut adalah hasil dari pengujian data beserta analisisnya:

1. Uji validitas

Perhitungan uji validitas ini menggunakan rumus kolerasi Product Moment Pearson. Setelah diperoleh r hitung, kemudian hasil tersebut dikonsultasikan dengan table r product moment. Untuk N=100 dan taraf signifikansi (α)= 5%, maka nilai r table adalah 0,1950. Dari perhitungan tersebut, r hitung (0,4769) > r table (0,1950), maka dapat dinyatakan bahwa valid.

Hasil Uji Validitas

No	r hitung	r table	Keterangan
1	0,4769	0,1950	Valid
2	0,4478	0,1950	Valid
3	0,4691	0,1950	Valid
4	0,5444	0,1950	Valid
5	0,5467	0,1950	Valid
6	0,5218	0,1950	Valid
7	0,5666	0,1950	Valid
8	0,6107	0,1950	Valid
9	0,6156	0,1950	Valid
10	0,6588	0,1950	Valid
11	0,7075	0,1950	Valid
12	0,6125	0,1950	Valid
13	0,5249	0,1950	Valid
14	0,6724	0,1950	Valid
15	0,6546	0,1950	Valid
16	0,5993	0,1950	Valid

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas ini menggunakan teknik belah 2 ganjil-genap. Selanjutnya adalah menghitung koefisien korelasi (rXY) dengan mengkorelasi skor belahan pertama (ganjil) dengan skor belahan kedua (genap)

berdasarkan pada tabel bantu yang dibuat dengan menggunakan rumus korelasi *product moment Person*. Karena indeks korelasi (rXY) hanya menunjukkan hubungan antara dua belahan instrument, maka untuk memperoleh indeks reliabilitasnya (r11), harus menggunakan rumus Spearmon-Brown. Setelah diperoleh r11, kemudian hasil tersebut dikonsultasikan dengan tabel r product moment. Untuk N=100 dan taraf signifikansi (α)=5%, maka harga r tabel adalah 0,1950. Dari perhitungan tersebut, r11 (0,6138) > r tabel (0,1950), maka dapat dinyatakan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Karena r hitung (0,6138) > r table (0,1950), maka instrument penelitian tentang Responsivitas Layanan Tiket Customer Service Di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya dapat dikatakan reliabel atau dapat dipercaya sebagai instrument penelitian.

3. Penyajian Data

Hasil Penilaian Variabel Responsivitas Pelayanan

Indikator	Skor Total	Skor Ideal	%	kategori
Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	1331	1500	89%	Sangat Baik
Petugas melakukan pelayanan dengan cepat	447	500	89%	Sangat Baik
Petugas melakukan pelayanan dengan tepat	881	1000	88%	Sangat Baik
Petugas melakukan pelayanan dengan cermat	1310	1500	88%	Sangat Baik
Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	873	1000	87%	Sangat Baik
Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	2194	2500	88%	Sangat Baik
Jumlah Keseluruhan	7036	8000	88%	Sangat Baik

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan nilai prosentase skor jawaban variable responsivitas pelayanan terhadap layanan tiket customer service di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya menunjukkan prosentase sebesar 88%. Berada pada kelas interval 81%-100% yang dinyatakan dalam kategori sangat baik. Jadi secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya sudah sangat baik dan dapat memuaskan penumpang.

1. Merespon Setiap Pelanggan/ Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

Variabel ini di breakdown dalam tiga item pertanyaan yakni Petugas/ Aparatur PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya menyesuaikan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa 89%, Petugas /Aparatur PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya memahami keinginan pengguna jasa 85% dan Petugas /Aparatur PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dari pengguna jasa 89%. Oleh karena itu, variabel merespon setiap pelanggan atau pemohon memperoleh hasil rata-rata 88% atau dapat dinyatakan dengan sangat baik.

2. Petugas/ Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cepat

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah pada variabel ini di breakdown dalam satu pertanyaan yakni petugas/ aparat PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya memberikan pelayanan sesuai dengan target pelayanan dalam waktu yang ditentukan yaitu 89%. Pada indikator melakukan pelayanan dengan cepat dinyatakan sangat baik karena prosentase skor rata-rata indikator adalah 89%.

3. Petugas/ Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Tepat

Variabel ini di breakdown dalam dua item pertanyaan yakni Petugas /Aparatur PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya memberikan pelayanan dengan mengedepankan perhatian kepada penumpang (pengguna jasa) 89% dan Petugas /Aparatur PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya memberikan pelayanan dengan tampilan pelayanan yang baik kepada penumpang (pengguna jasa) 87%. Oleh karena itu variabel pelayanan dengan tepat dinyatakan sangat baik dengan perolehan skor rata-rata pada indikator adalah 88%.

4. Petugas/ Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cermat

Variabel ini di breakdown dalam tiga item pertanyaan yakni Petugas /Aparatur PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera kepada penumpang (pengguna jasa) 87%, Petugas /Aparatur PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya memberikan pelayanan yang akurat kepada penumpang (pengguna jasa) 88% dan Petugas /Aparatur PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya memberikan pelayanan dengan memuaskan penumpang (pengguna jasa) 87%. Oleh karena itu variabel pelayanan dengan cermat dinyatakan sangat baik dengan perolehan skor rata-rata pada indikator pelayanan dengan cermat sebesar 88%.

5. Petugas/ Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat

Variabel ini di breakdown dalam dua item pertanyaan yakni Petugas /Aparatur PT Angkasa pura 1 (Persero) Juanda Surabaya memberikan kepastian jadwal kepada penumpang (pengguna jasa) 86% pada indikator ini terdapat item jawaban yang masih kurang baik yang dikarenakan masih sering terjadi keterlambatan keberangkatan serta adanya pelayanan tiket customer service yang juga masih dirasa lama. Petugas /Aparatur PT. Angkasa Pura 1 (Persero) memberikan durasi pelayanan kepada penumpang (pengguna jasa) 88%. Oleh Karena itu variabel pelayanan dengan waktu yang tepat dinyatakan sangat baik dengan memperoleh skor 87%.

6. Petugas Merespon Keluhan Pengguna Pelayanan

Variabel ini di breakdown dalam lima item pertanyaan yakni Petugas /Aparatur PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya mengatasi keluhan penumpang (pengguna jasa) 87%. Petugas /Aparatur PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya mengumpulkan informasi terkait dengan keinginan penumpang (pengguna jasa) 87%, pada indikator ini masih ditemukan jawaban responden yang menjawab kurang baik yang disebabkan oleh para petugas kurang sigap dalam mengumpulkan informasi terkait dengan kebutuhan penumpang. Petugas /Aparatur PT Angkasa Pura 1 (Persero)

Juanda Surabaya memberikan uji coba standar pelayanan kepada penumpang (pengguna jasa) 89%. Petugas /Aparatur PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya mendengarkan keluhan dari penumpang (pengguna jasa) 89% dan Petugas /Aparatur PT Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya menyediakan sarana untuk media dalam menyampaikan keluhan, kritik maupun saran oleh penumpang (pengguna jasa) 89% oleh karena itu variable merespon keluhan pengguna pelayanan dinyatakan sangat baik dengan memperoleh skor 88%.

KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan hasil analisis data yang dilakukan maka telah diperoleh hasil akhir yang dapat disimpulkan bahwa penelitian yang berjudul “Responsivitas Layanan Tiket Customer Service Di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya” yaitu pelayanan yang berkaitan dengan layanan tiket customer service sebagai layanan yang memberikan responsivitas sangat baik dengan perolehan prosentase 88%, atau dengan kata lain beberapa aspek dalam pelayanan sudah memenuhi indikator respon aparatur dalam pelayanan yang sangat baik.

Hal ini didasarkan pada data yaitu kategori prosentase rata-rata variabel responsivitas aparatur dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki nilai tertinggi adalah variable petugas merespon setiap pengguna jasa yang ingin mendapatkan pelayanan dan petugas memberikan pelayanan dengan cepat memperoleh skor sebesar 89%, yang kemudian diikuti dengan prosentase nilai sedang yakni petugas memberikan pelayanan dengan tepat, cermat serta petugas merespon keluhan pengguna jasa memperoleh skor sebesar 89%, dan bahwa variabel yang memiliki nilai terendah yakni dan petugas memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat adalah sebesar 87%. Dimana penggunaan ke enam indikator tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan Responsivitas Layanan Tiket Customer Service Di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya

SARAN

Berdasarkan hasil perhitungan indikator pengukuran responsivitas pelayanan oleh aparatur, secara keseluruhan mendapatkan nilai yang memuaskan namun dengan nilai yang memuaskan ada pula jawaban responden yang masih kurang baik. Sehingga peneliti menyarankan agar PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya mempertahankan dan meningkatkan pelayanan agar tetap baik di mata publik. Maka peneliti memberikan

beberapa masukan yang dapat dijadikan pertimbangan untuk selalu meningkatkan pelayanan, yaitu:

1. Menyediakan internet corner di Terminal 1 untuk dapat mempermudah proses online tiket.
2. Harus ada sikap tanggung jawab dari para petugas PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Juanda Surabaya dalam mengumpulkan setiap informasi terkait dengan keluhan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, GajahMada University Press: Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press: Yogyakarta, Cetakan Ketiga, Mei 2008.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava MediaMukarom, Zaenal.
2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sector Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Moenir. 2006. “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolang, Harbani. 2007. *Teori Administrasi publik*. CV Alfabeta: Makasar.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2009. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sumber Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Surat Edaran Keputusan Menteri Perhubungan Nomor HK/209/1/16PHB tentang peningkatan pelayanan publik di bandar udara di seluruh Indonesia.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia.

Sumber Jurnal dan Website

Herdiani, Hilda, 2015. Responsivitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Salatiga Dalam Implementasi Program Larasita. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pradiny Ayu Mentari, Femilia. 2015. Responsivitas Aparatur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Swwww.angkasapura1.co.id (dikutip pada tanggal 12 November 2015)

Loket Tiket Bandara Resmi Ditutup (m.news.viva.co.id/news/read/601613-loket-tiket-bandara-juanda-resmi-ditutup). (dikutip pada tanggal 5 Oktober 2015)

Petugas Dan Calon Penumpang Di Juanda Bingung Cari Loket (onlineindo.tv/new/petugas-dan-calon-penumpang-di-juanda-bingung-cari-loket/). (dikutip pada tanggal 5 Oktober 2015)

((<http://news.okezone.com/read/2015/03/12/340/1117450/loket-tiket-pesawat-ditiadakan-calon-penumpang-merengut>) (dikutip pada tanggal 12 November 2015).Sidoarjo. Surabaya: Unesa Press.