STRATEGI PELAYANAN RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN TERMINAL 1 BANDAR UDARA JUANDA SURABAYA

Rio Tri Putra Setiawan

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
riotri206@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati91@unesa.ac.id

Abstrak

Ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda merupakan area khusus bagi penumpang pengguna maskapai penerbangan domestik. Agar memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang selama menunggu keberangkatan, upaya yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura 1 (Persero) selaku pengelola dengan memberikan fasilitas-fasilitas penunjang kenyamanan serta memperketat dan mempercepat proses pemeriksaan, baik check-in maupun bagasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi pelayanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah lima strategi meningkatkan kinerja pelayanan publik oleh Osborne, antara lain: strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan, dan strategi budaya. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian tersebut adalah strategi yang diterapkan pada layanan ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya menunjukkan bahwa: 1) Pada indikator strategi inti bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku serta peran pemimpin beserta pegawai telah berjalan dengan baik. 2) Pada indikator strategi konsekuensi berjalan baik dalam mewujudkan pelayanan yang optimal dengan menciptakan kondisi kerja yang sehat. 3) Pada indikator strategi pelanggan perusahaan telah menyediakan fasilitas-fasilitas yang memadai, menciptakan prosedur keamanan yang ketat dan cepat, menyediakan layanan pengaduan serta menerapkan sistem informasi berbasis teknologi, kekurangannya hanya pada tidak berfungsi atau kurangnya merawat fasilitas tersebut ataupun keadaan lain yang terjadi di lapangan. 4) Kemudian pada indikator strategi pengawasan sudah dilakukan dengan baik melalui survei kepuasan pelanggan serta membentuk tim khusus dari internal PT Angkasa Pura I (Persero) dalam mengawasi pelayanan yang diberikan. 5) Dan pada indikator strategi budaya berjalan dengan baik dalam mengubah budaya yang menghambat kinerja pelayanan dan mengedepankan sikap kekeluargaan. Saran peneliti berdasar hasil penelitian tentang strategi pelayanan ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya adalah penambahan papan informasi panduan keberangkatan serta sosialisasi pada penumpang untuk datang lebih awal, perbaikan maupun penambahan fasilitas-fasilitas, ditambahkan papan himbuan tentang tata perilaku pada penumpang untuk menjaga ketertiban, dan adanya pengawasan dari PT. Angkasa Pura I (Persero) dalam pemberian kompensasi penerbangan *delay*.

Kata Kunci : Pelayanan, Publik, Ruang Tunggu Keberangkatan

Abstract

Terminal 1 departure lounge Juanda Airport is a special area for passengers of domestic airline users. In order to provide optimal service to passengers while waiting for departure, efforts made by PT. Angkasa Pura 1 (Persero) as the manager by providing facilities that support comfort and tighten and speed up the inspection process, both check-in and baggage. The purpose of this study is to describe the service strategy in the waiting room for departure at Terminal 1 of Juanda Airport, Surabaya. The type of research used in this study is descriptive research with a qualitative approach. The analysis used in this study were five strategies to improve public service performance by Osborne, including: core strategies, consequence strategies, customer strategies, supervision strategies, and cultural strategies. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation. The data analysis technique is done by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. The results of this study are the strategies applied at the departure lounge services of Terminal 1 of Juanda Airport, Surabaya, which show that: 1) In the core strategy indicators that the services provided are in accordance with the applicable rules and the role of leaders and employees has gone

well. 2) On the consequences indicator strategies run well in realizing optimal service by creating healthy working conditions. 3) On the customer strategy indicators the company has provided adequate facilities, creates strict and fast security procedures, provides complaints services and applies technology-based information systems, deficiencies only in non-functioning or lack of caring for these facilities or other conditions that occur in the field . 4) Then the supervision strategy indicators have been carried out well through customer satisfaction surveys and formed a special team from internal PT Angkasa Pura I (Persero) in overseeing the services provided. 5) And the cultural strategy indicators go well in changing cultures that hinder the performance of services and promote family attitudes. Researcher's suggestion based on the results of research on the departure lounge service strategy of Terminal 1 of Juanda Airport Surabaya is the addition of a departure guide information board and socialization to passengers to arrive early, repairing or adding facilities, adding a board of calls on the behavior of passengers to maintain order , and the supervision of PT. Angkasa Pura I (Persero) in providing delay flight compensation.

Keywords: Public, Service, Departure Lounge

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan tempat khusus bagi pesawat untuk menngangkut atau menurunkan barang atau penumpang untuk diantar ke berbagai tujuan dalam negeri maupun luar negeri. Keberadaan bandar udara sangat penting untuk kelancaran aktivitas kehidupan masyarakat di suatu negara. Selain itu, bandar udara juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam pernyataan Mastra (2013:1) menjelaskan bahwa selama ini masyarakat Indonesia memahami bahwa bandar udara merupakan tempat pemberangkatan atau kedatangan pesawat yang membawa penumpang yang memiliki uang cukup untuk membeli tiket, terutama wisatawan asing atau orang-orang menengah keatas. Pemahaman ini cukup kental dan masih hidup pada masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, semua Bandara di Indonesia berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa.

Bandar Udara Juanda Surabaya yang berada dibawah naungan PT. Angkasa Pura I (Persero) melakukan upaya dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang, salah satunya terdapat di ruang tunggu keberangkatan Terminal. Area tersebut diperuntukkan bagi pengguna jasa penerbangan domestik (dalam negeri) untuk menunggu keberangkatan. Terdapat permasalahan yang terjadi di area tersebut adalah rasa jenuh dan bosan dari penumpang selama menunggu, terjadi penumpukkan karena padatnya jadwal penerbangan mupun delay yang mengakibatkan penumpang terlantar, serta adanya antrian di titik pemeriksaan yang menghambat penumpang untuk masuk ke ruang tunggu.

Untuk mengatasi masalah tersebut, PT. Angkasa Pura I (Persero) sebagai pengelola membuat strategi dalam mengoptimalkan pelayanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar udara Juanda dengan memberikan fasilitas-fasilitas penunjang kenyamanan seperti: *Wi-fi*, air minum gratis, *Airport Executive Lounge*, kios makanan/minuman dan lain-lain. Selain itu, upaya lain dilakukan dengan menata kembali area ruang

tunggu serta memperketat dan mempercepat proses pemeriksaan dengan dibantu alat-alat canggih bagi penumpang. Dengan adanya strategi ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan serta keamanan bagi penumpang selama menunggu keberangkatan pesawat.

Dari penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Pelayanan Ruang Tunggu Keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi pelayanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori lima strategi untuk peningkatan kinerja pelayanan publik yaitu: *Core Strategy* (Strategi Inti), *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi), *Customer Strategy* (Strategi Pelanggan), *Control Strategy* (Strategi Pengawasan), dan *Culture Strategy* (Strategi Budaya). Dari kelima indikator tersebut, peneliti dapat mengetahui bagaimana strategi pelayanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam strategi pelayanan ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan model teknis analisis milik Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2010) yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik secara umum ialah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Dalam pemberian pelayanan publik terdapat standar yang harus

dipenuhi. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik dimana wajib ditaati baik oleh pemberi atau penerima layanan. Standar Pelayanan dalam prakteknya menurut Kepmenpan No 63 Tahun 2003 (dalam Ratminto dan Atik, 2005:23) setidaknya standar pelayanan harus memiliki seperti:

1. Prosedur pelayanan: dalam prosedur pelayanan ini dapat diartikan sebagai tata cara penyelenggaraan pelayanan secara mudah, cepat dan tidak berbelit-belit.
2. Waktu penyelesaian: dalam hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu.
3. Biaya: besaran biaya haruslah dilakukan secara wajar dan juga terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.
4. Produk layanan: harus terdapat produk layanan yang dihasilkan serta memberikan kepuasan pada penerima layanan.
5. Sarana dan Prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana oleh penyelenggara pelayanan publik haruslah memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: petugas pemberi pelayanan haruslah memiliki wawasan yang tinggi, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan publik yang peneliti bahas pada penelitian ini ialah pelayanan yang ada di ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda. Area tersebut diperuntukkan bagi penumpang pengguna maskapai penerbangan domestik seperti: Lion Air, Batik Air, Sriwijaya Air, NAM Air, Wings Air, Trigana Air, dan Citilink. Di area tersebut, terdapat 12 *gate* utama menuju ke dalam pesawat dan 3 *Airport Executive lounge*. disamping itu juga terdapat beberapa fasilitas seperti: *Wi-fi*, air minum gratis, *Charger HP*, kios makanan/minuman beserta oleh-oleh, ATM center, dan lain-lain.

Sebelum memasuki ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda, ada prosedur keberangkatan yang harus dilalui oleh penumpang, yaitu: pemeriksaan *security 1*, pelaporan (*check-in*), *scanning/tapping boarding pass*, pemeriksaan *security 2*, dan ruang keberangkatan. Prosedur tersebut wajib dilakukan oleh penumpang untuk memastikan keamanan penumpang sebelum melakukan penerbangan, mulai dari pemeriksaan tiket pesawat hingga barang bawaan (*bagasi*). Apabila berhasil melalui prosedur tersebut, penumpang dipersilahkan masuk ke ruang tunggu untuk duduk sembari menunggu informasi keberangkatan pesawat yang dituju

Untuk mengetahui atau mendeskripsikan secara lebih rinci terkait strategi pelayanan ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda

Surabaya, peneliti akan membahasnya dengan menggunakan teori lima strategi untuk peningkatan kinerja pelayanan publik yang dikemukakan oleh David Osborne dalam Sedarmayanti (2010) yaitu: *Core Strategy* (Strategi Inti), *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi), *Customer Strategy* (Strategi Pelanggan), *Control Strategy* (Strategi Pengawasan), dan *Culture Strategy* (Strategi Budaya). Berikut adalah penjabaran setiap *point* indikator manajemen inovasi berdasarkan hasil penelitian yang didapat:

Core Strategy (Strategi Inti)

Strategi ini menjelaskan visi misi organisasi yang dioperasionalkan melalui pendekatan-pendekatan untuk memperjelas perusahaan dengan membuat persiapan sebelumnya, memperjelas peran pemimpin dan pegawai, dan memperjelas arah perusahaan dengan perbaikan tujuan perusahaan.

Berawal dari pandangan penumpang bahwa menunggu adalah sesuatu yang membosankan karena hanya menghabiskan waktu tanpa ada kegiatan apapun, PT. Angkasa Pura I (Persero) selaku pengelola membuat konsep menarik pada area ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda dengan pemberian fasilitas-fasilitas penunjang kenyamanan serta memperketat dan memperketat keamanan. Konsep ini mengacu pada Peraturan Menteri No. 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Jasa Bandar Udara. Tujuan dari konsep tersebut adalah agar memberikan kenyamanan bagi penumpang selama menunggu.

Dalam penerapannya menggandeng beberapa *stakeholder* seperti: *tenant-tenant* (mitra usaha) yang menjajakan makanan/minuman maupun oleh-oleh, PT. Angkasa Pura I (Persero) sendiri sebagai pemberi fasilitas serta membentuk tim khusus yang berasal dari gabungan beberapa bagian yang terkait untuk ditugaskan dalam mengawasi keamanan serta pelayanan yang diberikan, serta maskapai penerbangan yang bertugas dalam mengatur penumpang.

Peran pemimpin dalam pemberian layanan ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandara Juanda adalah mengawasi dan memantau secara langsung kinerja dari petugas maupun mendengarkan berbagai keluhan dari penumpang. Selain itu, Pemimpin juga berperan dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi dilapangan.

Consequences Strategy (Strategi Konsekuensi)

Strategi ini tentang sadanya perjanjian secara tertulis sebagai bukti bahwa perusahaan sanggup menyelenggarakan pelayanan serta memberikan insentif dan disinsentif kepada pegawai agar mengikuti aturan yang dibuat perusahaan

Sebagai bukti kesanggupan perusahaan siap menyelenggarakan pelayanan sesuai aturan yang berlaku,

PT. Angkasa Pura I (Persero) membuat sebuah Maklumat Pelayanan yang harus dipatuhi dan ditaati oleh semua pegawai. Perjanjian tersebut sudah dibuliskan di *website* perusahaan agar diketahui oleh penumpang. Selain itu, dalam meningkatkan motivasi pegawai dilakukan dengan pemberian *reward* berupa penghargaan bagi salah satu pegawai yang menjalankan tugasnya dengan baik. Untuk *punishment* sendiri tidak ada, hanya berupa teguran jika pegawainya melakukan kesalahan.

Customer Strategy (Strategi Pelanggan)

Strategi ini tentang cara birokrat memberikan pelayanan yang optimal dengan menciptakan sistem umpan balik, prosedur yang sederhana, menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan menyejukkan, menyediakan tempat pengaduan, menciptakan sistem pelayanan berbasis teknologi dan informasi serta adanya media berbasis online.

Untuk menikmati berbagai fasilitas yang tersedia di ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda, penumpang dibebankan tarif Passenger Service Charge sebesar Rp 90.000 dan sudah *include* dengan harga tiket pesawat. Sedangkan untuk layanan *Airport Executive Lounge* sebesar Rp 100.00 (diluar dari harga tiket pesawat).

Untuk prosedur yang diterapkan seperti: sebelum memasuki ruang tunggu dilakukan *Security Check Point* berupa pemeriksaan barang bawaan maupun yang dipakai penumpang dengan menggunakan *X-Ray* dan *Walk Trought Metal Detector* serta proses *check-in* berupa pengecekan tiket pesawat yang meliputi nama penumpang, maskapai penerbangan yang digunakan, nomor penerbangan dan tujuan. Kemudian proses berikutnya adalah *final call* yaitu panggilan bagi penumpang untuk segera memasuki pesawat. Panggilan ini dilakukan 15 menit sebelum keberangkatan. Apabila terjadi *delay*, akan diberitahu 45 menit sebelum keberangkatan dan penumpang diarahkan untuk mengambil kompensasi.

Apabila penumpang ingin menyampaikan keluhan, saran, maupun apresiasi terhadap layanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda, perusahaan juga menyediakan layanan pengaduan berupa *call center* 172, konter *customer service*, kotak saran, dan *website* *suarajuanda.com*. Untuk mengetahui informasi penerbangan, di area tersebut menyediakan sistem teknologi berupa *Flight Information Display System* (FIDS) dan *Information Public System* berupa audio untuk membantu dalam manajemen serta memberikan informasi pada penumpang terkait keberangkatan, transit, maupun kedatangan pesawat.

Selain itu, di area tersebut juga tersedia komputer yang sudah terhubung dengan jaringan internet yang dapat digunakan oleh penumpang secara cuma-cuma

untuk mem-*browsing* konten-konten yang diinginkan, dapat membeli tiket pesawat, maupun menyampaikan keluhan, saran, dan apresiasi di *website* *suarajuanda.com*. Tersedianya fasilitas-fasilitas penunjang kenyamanan yang memadai serta kesigapan petugas menjadi faktor pendukung dari layanan ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandara Juanda, namun untuk faktor penghambatnya hanya pada penumpukkan penumpang pada saat banyaknya *delay* ataupun padatnya jadwal penerbangan, tidak berfungsinya beberapa fasilitas yang tersedia serta *musholla* yang terlalu sempit.

Control Strategy (Strategi Pengawasan)

Strategi ini lebih condong kepada pengawasan untuk menciptakan kemampuan dan kemandirian serta kepercayaan masyarakat terhadap kantor pemerintahan sebagai institusi pelayanan publik dan pegawai atau karyawan sebagai pelayanan masyarakat dalam bentuk organisasional, memberdayakan pegawai ataupun komunitas..

Untuk mengetahui kinerja pelayanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda dilakukan dengan pemantauan secara *mobile* oleh atasan pada pegawai-pegawainya yang bertugas dilapangan. Sebagai evaluasinya dilakukan dengan mengadakan survei kepada penumpang yang meliputi: *Airport Service Quality* (ASQ) selama sebulan sekali oleh *Airport Council International* (ACI), *Customer Satisfaction Index* (CSI) selama satu tahun sekali oleh INACA, dan *Self Assesment* selama setiap hari oleh perusahaan sendiri.

Untuk pemberdayaan pegawai, perusahaan membentuk tim khusus berasal dari gabungan *Customer Service and Hospitality Section*, *Aviation Security*, dan *Terminal Inspector*. Ketiga divisi ini bekerja secara tim dalam memantau keamanan serta kenyamanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda.

Culture Strategy (Strategi Budaya)

Strategi ini membahas tentang merubah budaya yang dapat menghalangi ke arah perubahan dengan membuat budaya yang lebih terbuka dengan perubahan.

Untuk membentuk budaya kerja yang baik bagi pegawai dilakukan dengan mengadakan pelatihan tentang penyegaran kembali tentang budaya melayani. Selain itu, adanya tuntutan kepada pegawai untuk menunjukkan kemampuan yang baik sesuai dengan bidangnya.

Untuk merubah budaya yang dapat menghambat kinerja pelayanan, PT. Angkasa Pura I (Persero) menerapkan kedisiplinan yang tinggi kepada pegawai, mulai dari hadir tepat waktu, penampilan, cara kerja dan interaksi antar pegawai maupun pengguna jasa. Sedangkan untuk menciptakan hubungan yang harmonis dilakukan dengan makan bersama atau *kumpul* sambil berbicara dengan topik ringan dan santai pada pimpinan saat selesai bertugas.

PENUTUP

Simpulan

Penerapan strategi pelayanan ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa kendala yang terjadi. Indikator lima strategi meningkatkan kinerja pelayanan publik oleh David Osborne dijadikan peneliti dalam menganalisis penelitian strategi pelayanan ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya.

Strategi inti yang diterapkan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) selaku pengelola layanan ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda telah memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang sesuai dengan aturan yang berlaku. Peran pemimpin dalam mengawasi kinerja pegawai dan mendengarkan masukan dari penumpang serta pegawai yang patuh menjalankan instruksi pimpinan sangat diperlukan agar layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penumpang.

Pada strategi konsekuensi, dalam mewujudkan pelayanan yang optimal harus dibarengi dengan menciptakan kondisi kerja yang sehat agar kualitas kinerja pegawai semakin meningkat dan dapat memberikan pelayanan yang baik. Sedangkan dari sisi strategi pelanggan, perusahaan mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal kepada pelanggan dengan cara menciptakan sistem umpan balik, prosedur yang sederhana, menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, menyediakan layanan pengaduan, dan menyediakan layanan berbasis informasi, media, dan komunikasi.

Pada strategi pengawasannya, perusahaan telah mengawasi pemberian layanan di ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda dengan cukup baik. Sedangkan dari strategi budayanya, untuk mengubah budaya yang dapat menghambat kinerja pelayanan dilakukan dengan dituntut untuk menunjukkan kemampuan sesuai dengan bidangnya serta penegakan kedisiplinan tinggi pada pegawai. Untuk menjaga keharmonisan dilakukan dengan mengedepankan sikap kekeluargaan antara pegawai dengan pimpinan agar merasa nyaman dengan kondisi kerja yang ada.

Saran

Berdasarkan penelitian di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran kepada PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai pengelola layanan ruang tunggu keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya agar pelayanannya lebih ditingkatkan. Saran tersebut antara lain:

1) Perlu adanya tambahan papan informasi panduan keberangkatan serta sosialisasi pada penumpang untuk

datang ke bandar udara tiga jam sebelum keberangkatan.

- 2) Perlu adanya perbaikan pada fasilitas yang tidak berfungsi, penambahan/pengadaan alat-alat baru, dan merenovasi musholla untuk lebih luas lagi
- 3) Perlu adanya papan himbauan tentang tata perilaku kepada penumpang guna menjaga ketertiban selama menunggu keberangkatan
- 4) Perlu adanya peran dari PT. Angkasa Pura I (Persero) untuk mengawasi secara ketat terkait pemberian kompensasi penerbangan delay yang dilakukan maskapai penerbangan kepada penumpang.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang banyak kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal diantaranya:

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,
- b. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji
- d. M. Farid Ma'ruf, S.sos, M.AP yang telah membimbing dan menelaah jurnal dari peneliti
- e. Serta pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Soedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Putu Mastra, I Gusti. 2013. *Manajemen Kebandarudaraan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Peraturan Menteri No. 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum
- Surat Menteri Perhubungan RI Nomor: PR 303/I/9 Phb 2016 tanggal 4 Oktober 2016 Tentang Penyesuaian Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara Domestik dan Internasional.