

*Receive* : 24 November 2024

*Revised* : 28 November 2024

*Accepted* : 28 November 2024

**Jurnal ADMINISTRATOR**

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v6i2.88

Vol. 6 No. 2, December 2024, Hlm. 107-113



## **Pengaruh Rehabilitasi dan Rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri Terhadap Kualitas Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu Keberangkatan**

**Dika Heksa Permana<sup>1</sup>, \*Fachrul Reza<sup>1</sup>**

*E-Mail: rezadakwah123@gmail.com\**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Pengaruh Rehabilitasi dan Rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri Terhadap Kualitas Pelayanan Penumpang di Ruang Tunggu Keberangkatan. Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri terhadap kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan. Koefisien regresi rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri terhadap kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan sebesar 68,1 % sedangkan besarnya pengaruh adalah 45,7 % dan sisanya 54,3 % dipengaruhi oleh faktor lainnya. Pengaruh keduanya dikatakan berbanding lurus dan memiliki hubungan positif, dimana jika nilai rehabilitasi dan rekonstruksi tinggi maka nilai kualitas pelayanan akan tinggi, begitupun juga sebaliknya.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Rehabilitasi dan Rekonstruksi, Berwujud, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

## LATAR BELAKANG

Penanggulangan pasca bencana gempa bumi dan tsunami yang terjadi pada tanggal 28 September 2018 dilaksanakan sesuai ketentuan Undang-Undang No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, serta amanat Presiden melalui Instruksi Presiden RI nomor 10 Tahun 2018 Tentang Percepatan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pascabencana Gempa Bumi dan Tsunami di Provinsi Sulawesi Tengah dan wilayah terdampak lainnya. Terkait hal tersebut, pada sektor transportasi sejak bulan Desember 2021 Bandara Mutiara Sis Al Jufri telah melaksanakan kegiatan pemulihan pasca bencana berupa rehabilitasi dan rekonstruksi yang ditargetkan selesai pada tahun 2023.

Adapun proses rehabilitasi dan rekonstruksi yang dilakukan adalah pada fasilitas sisi darat dan fasilitas sisi udara meliputi : rekonstruksi dan rehabilitasi gedung terminal, rekonstruksi gedung PKP-PK, rekonstruksi gedung serba guna, rehabilitasi bangunan operasional, rumah ibadah, dan rumah dinas. Kemudian juga pekerjaan di sisi udara yang meliputi rekonstruksi dan geometri *runway*, perbaikan permukaan *runway* dan *taxiway*, rehabilitasi *apron*, pembuatan *paved shoulder*. Rekonstruksi dilakukan untuk merehabilitasi dan memperkuat struktur bangunan agar lebih tahan terhadap bencana seperti gempa bumi. Rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri tidak hanya

membangun kembali fasilitas bandara yang terdampak, tetapi juga untuk membangun kembali semangat dan harapan bagi masyarakat setempat

Bandara Mutiara Sis Al Jufri saat ini memiliki *runway* berukuran 2.510 meter x 45 meter, di mana dapat didarati oleh pesawat *narrow body* alias berbadan lebar. Sementara gedung terminal penumpang berukuran 19.476 m<sup>2</sup> dan mampu menampung sekitar 3 juta orang per tahun. Selain itu interior dan arsitektur di dalam terminal jauh lebih bagus, dan diharapkan dapat semakin memberi kenyamanan bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan penerbangan di Sulawesi Tengah.

Bandara Mutiara Sis Al Jufri memiliki peran sangat strategis dalam perkembangan penerbangan di wilayah Provinsi Sulawesi Tengah khususnya Kota Palu sebagai pendukung konektivitas, mendorong kunjungan wisata dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Sulawesi Tengah. Saat ini terdapat delapan maskapai yang beroperasi melayani beberapa rute penerbangan seperti : Palu – Jakarta; Palu – Makassar; Palu – Luwuk; Palu – Toli-toli; Palu – Morowali; Palu – Balikpapan; Palu – Ampaña; Palu – Poso; Palu – Seko; dan Palu – Pahuwato.

Sesuai ketentuan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bandar udara sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik pada sektor transportasi berkewajiban untuk

memberikan pelayanan serta menyediakan fasilitas yang baik untuk menunjang keamanan dan kenyamanan penumpang sehingga penumpang dapat kembali menggunakan transportasi udara sebagai transportasi pilihan. Bandara Mutiara Sis Al-Jufri perlu meningkatkan pelayanan jasa kebandarudaraan serta pelayanan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan pada bandar udara untuk memberikan nilai tambah bagi bandar udara.

Dengan adanya rehabilitas dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri diharapkan dapat memberikan pengembangan baik terhadap pelayanan maupun fasilitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan penumpang. Khususnya fasilitas ruang tunggu keberangkatan, tempat dimana penumpang menunggu sebelum naik ke pesawat udara. Dengan perkembangan zaman yang pesat, tingkat kepuasan penumpang atas pelayanan serta fasilitas juga akan semakin tinggi, maka bandar udara harus mampu beradaptasi dengan kondisi lingkungan yang ada untuk menjaga eksistensi serta menjaga nama baik atau citra bandar udara itu sendiri.

## METODE

Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Menurut Sugiyono (2005:11) penelitian asosiatif yaitu penelitian

untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian kuantitatif lebih banyak menggunakan instrumen dalam mengumpulkan data. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Proses penelitian kuantitatif adalah mencari teori-teori. konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teori untuk pelaksanaan penelitian.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri terhadap kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan.

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara ringkas, dapat dikatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono. 2005:31).

Definisi operasional merupakan penjabaran konsep atau variabel penelitian dalam rincian yang terukur. Variabel penelitian dikategorikan menjadi dua variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dengan

simbol variabel X dan variabel tetap (*dependent variable*) dengan simbol variabel Y. Adapun penjelasannya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

| Variabel Penelitian                                                            | Dimensi                                | Indikator                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variabel X<br>Rehabilitasi dan Rekonstruksi (Husein, Achmad, 2017)             |                                        | a. Perbaikan dan penguatan struktur bangunan<br>b. Perbaikan dan pemulihan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan                                         |
| Variabel Y<br>Kualitas Pelayanan (Parasuraman, et al dalam Tjiptono, 2007:273) | Berwujud ( <i>tangibles</i> )          | a. Kebersihan dan kerapian<br>b. Penataan fasilitas dan peralatan                                                                                           |
|                                                                                | Kehandalan ( <i>reliability</i> )      | a. Ketepatan dan kecepatan pelayanan<br>b. Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong                                                                  |
|                                                                                | Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) | a. Kemampuan karyawan untuk selalu tanggap dalam pelayanan memberikan<br>b. Kemampuan karyawan untuk selalu tanggap terhadap keluhan dari pengguna jasa     |
|                                                                                | Jaminan ( <i>assurance</i> )           | a. Karyawan dapat dipercaya dan memberikan rasa aman<br>b. Sikap karyawan dan pengetahuan karyawan<br>c. Melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan |
|                                                                                | Empati ( <i>emphaty</i> )              | a. Bertanggung jawab terhadap keamanan kepentingan, dan kenyamanan pelanggan<br>b. Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan                    |

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2005:107). Skala Likert hanya menggunakan item secara pasti baik dan secara pasti buruk. tidak dimasukkan yang agak baik, yang agak kurang, yang netral dan ranking lain diantara dua sikap yang pasti diatas. Maka peneliti menggunakan skala nilai 1 sampai 4.

Adapun jumlah sampel tersebut diperoleh dari perhitungan yang menggunakan rumus dari Taro Yamane sebagai berikut :

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase batas toleransi kesalahan (10%)

Diketahui

$$N = 1250 \quad e = 0,1 \text{ (10 \%)}$$

$$\begin{aligned} n &= N / (1 + (N \times e^2)) \\ &= 1250 / (1 + (1250 \times 10\%^2)) \\ &= 1250 / 1 + (1250 \times 10 / 100^2) \\ &= 1250 / 1 + (1250 \times 1 / 100) = 92,592 \\ &\text{(dibulatkan menjadi 93)} \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas maka diketahui minimal sampel penelitian sebesar 92,592 responden dan dibulatkan menjadi 93 responden yang menggunakan jasa di Bandara Mutiara Sis Al Jufri.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan tipe *cluster proportional sampling* (Sugiyono, 2005:92).

Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini sendiri yaitu :

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Uji Normalitas
4. Analisis Regresi Linear Sederhana
5. Uji Koefisien Korelasi

6. Uji Koefisien Determinasi
7. Uji Hipotesis

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan. Dari hasil perhitungan program IBM SPSS versi 22 menunjukkan  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  ( $8.759 > 1.662$ ). Dengan demikian, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dari penelitian ini juga dapat diketahui bahwa rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri mempengaruhi kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan sebesar 45,7 % dan sisanya 54,3 % dipengaruhi faktor lain.

Sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, salah satu kegiatan dari rehabilitasi dan rekonstruksi adalah pemulihan dan peningkatan fungsi pelayanan publik pascabencana.

Menurut Parasuraman, et.al. (Tjiptono, 2007) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expexted service*). Menurut definisi ini, ada 2 faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diterima (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expexted service*). Jika

jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya, jika jasa yang diterima melebihi harapan maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Teori Parasuraman tersebut telah teruji dengan adanya penelitian ini, rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan karena telah memulihkan dan meningkatkan kemampuan Bandara Mutiara Sis Al Jufri sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada penumpang pascabencana.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis membuat kesimpulan dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh yang signifikan antara rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri terhadap kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan. Koefisien regresi rehabilitasi dan rekonstruksi Bandara Mutiara Sis Al Jufri terhadap kualitas pelayanan penumpang di ruang tunggu keberangkatan sebesar 68,1 % sedangkan besarnya pengaruh adalah 45,7 % dan sisanya 54,3 % dipengaruhi oleh faktor lainnya. Pengaruh keduanya

dikatakan berbanding lurus dan memiliki hubungan positif, dimana jika nilai rehabilitasi dan rekonstruksi tinggi maka nilai kualitas pelayanan akan tinggi, begitupun juga sebaliknya

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman dan Muhidin (2007), Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Penelitian, Bandung : CV. Pustaka Setia
- Awan, F. H. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(11), 2174-2183.
- Husein, Achmad & Onasis Aidil. (2017). *Bahan Ajar Lingkungan, Manajemen Bencana*.
- Ilma, P. U., & Susanti, A. (2023). Analisis Pelayanan Penumpang di Area Ruang Tunggu Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 1(3 (Desember)), 362-373.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Majid, A. S. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

- Nasution, N. M. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta : Ghalia Indonesia
- Noverio, A., & Niemah, K. F. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. *Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*. Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013
- Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan
- Purwita, W., & Bintoro, B. P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penumpang. *Studi Kasus: Pelayanan Jasa Penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya*. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 160-169.
- Ratminto & Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Rifai, A. I., Prasetyo, E. G., & Thalib, H. (2022). Implementasi Perencanaan dan Pelaksanaan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Jalan Pasca Bencana Gempa dan Liquefaksi. In *In Proceeding Civil Engineering Research Forum* (Vol. 2, No. 1, pp. 42-50). In *Proceeding Civil Engineering Research Forum*.

Receive : 24 November 2024

Revised : 28 November 2024

Accepted : 28 November 2024

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v6i2.88

Saragih, R. N., & Dyahjatmayanti, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu Dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1183-1194.

Subiyantoro, A., Wahyuning, S., & Lestari, O. S. S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. *Jurnal Economina*, 1(2), 311-321.

Sugiyono (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandi (2003). Prinsip prinsip *Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi Offset

Tomy Andrianto, S. S. T., Par, M. M., & Noor, A. A. (2013, November). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 4, pp. 103-109).

Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-Undang No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wilman, M. A., Waseh, H., & Maisaroh, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*

*Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).

Windyastari, S., Huda, M., & Rini, T. S. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin. *axial: jurnal rekayasa dan manajemen konstruksi*, 7(1), 67-74.