

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAS BANDARA INTERNASIONAL NGURAH RAI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL SERVQUAL

I Made Suska V.<sup>1)</sup>, N. Budiarta R. M.<sup>2)</sup>, Gd. Astawa Diputra<sup>2)</sup>

**Abstrak:** Izin kepada seseorang untuk dapat masuk ke daerah terbatas di Bandar Udara Ngurah Rai yang disebut dengan Pas Bandara dapat diberikan sesuai dengan tugas dan kegiatan seseorang di bandara. Pelayanan izin masih terdapat kekecewaan dan keluhan dari pihak pemohon seperti lamanya penyelesaian Pas dan pelayanan petugas pada saat permohonan. Harapan dan persepsi pemohon Pas yang berbeda-beda tersebut harus tetap dalam koridor peraturan dan mengutamakan keamanan di bandara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Pas Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV dengan model SERVQUAL (*Service Quality*). Model ini membandingkan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian). Dengan menggunakan model tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan Pas di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV masih kurang dari harapan para pemohon dan dimensi yang paling penting untuk ditingkatkan adalah *Responsiveness* (ketanggapan). Gap/kesenjangan antara persepsi dan harapan sebagai berikut: *Responsiveness* (-0,2240), *Assurance* (-0,2171), *Reliability* (-0,2099), *Tangibles* (-0,1994), dan *Empathy* (-0,1373).

Kata kunci: Pas, Servqual, Persepsi, Harapan, Kantor Otoritas Bandara Wilayah IV

## ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF PAS NGURAH RAI INTERNATIONAL AIRPORT USING SERVQUAL MODEL

**Abstract:** Permit to a person to enter the restricted area at Ngurah Rai Airport which is called Airport Pas can be given in accordance with the duties and activities of a person at the airport. On permit service, there are disappointments and complaints of the Pas applicant that can still be found in the Pas service like duration of Pas completion and officer service at the time of application. The different perception and expectation of Pas applicant must remain in the regulation corridors and prioritize security at airports. The purpose of this research is assessing the quality of Pas service in the Airport Authority Region IV by using a SERVQUAL (*Service Quality*) model. The model is comparing the two main factors, namely real customer perception of the service that they received (*Perceived Service*) with the actual services expected/desirable (*Expected Service*) which consists of 5 (five) dimensions, those are *Tangibles* (physical), *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* and *Empathy* (attention). By using these models, it is known that the quality of Pas service in the Airport Authority Region IV is still less than the expectations of the applicant and the most important dimension to enhance is *Responsiveness*. Gaps between perception and expectation as follows: *Responsiveness* (-0,2240), *Assurance* (-0,2171), *Reliability* (-0,2099), *Tangibles* (-0,1994), dan *Empathy* (-0,1373).

Keywords: Pas, Servqual, Perceptions, Expectations, Airport Authority Region IV

<sup>1)</sup> Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Udayana, Denpasar

<sup>2)</sup> Staf Pengajar Program Studi Magister Teknik Sipil, Program Pascasarjana, Universitas Udayana, Denpasar

## PENDAHULUAN

Bandar Udara Internasional Ngurah Rai merupakan salah satu bandara yang memiliki jadwal penerbangan yang padat dan jumlah penumpang yang banyak. Hal ini disebabkan karena Bali merupakan daerah tujuan wisata yang sangat terkenal sampai ke manca negara dan Bandar Udara Ngurah Rai merupakan salah satu pintu gerbang menuju Bali. Berdasarkan data dari Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV, jumlah penumpang pada tahun 2009 sebesar 9,62 juta orang, tahun 2010 sebesar 11,13 juta orang dan 2011 sebesar 12,74 juta orang. Bandar udara juga sebagai cermin kondisi dari keamanan di suatu negara. Kejadian yang terjadi menyangkut keamanan dan keselamatan di bandar udara akan cepat diketahui oleh dunia internasional.

Negara wajib melindungi penumpang dengan menjaga keamanan dan keselamatan di bandar udara. Pada Undang Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, pasal 210 disebutkan bahwa setiap orang dilarang berada di daerah tertentu di bandar udara, membuat halangan (*obstacle*), dan/atau melakukan kegiatan lain di kawasan keselamatan operasi penerbangan yang dapat membahayakan keselamatan dan keamanan penerbangan, kecuali memperoleh izin dari Otoritas Bandar Udara.

Sebagai implementasi dari Undang Undang tersebut maka Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV mengatur keberadaan orang – orang di daerah tertentu di bandar udara dengan mengeluarkan tanda izin kepada seseorang untuk dapat masuk ke daerah terbatas di Bandar Udara Ngurah Rai yang disebut dengan Pas. Pas tersebut dikeluarkan sesuai dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang di daerah terbatas Bandar Udara Ngurah Rai.

Pas merupakan salah satu filter untuk mengurangi kejadian-kejadian yang tidak diinginkan di bandar udara. Oleh karena itu dalam mengeluarkan Pas harus benar – benar selektif dan melalui beberapa proses sampai orang tersebut memang benar layak untuk memiliki Pas. Keberadaan orang – orang di kawasan terbatas bandar udara harus diatur dengan baik sesuai dengan tugas dan kegiatannya. Namun, Kantor Otoritas Bandar Udara sebagai pelayan masyarakat harus tetap mengedepankan pelayanan prima dalam melayani pengurusan Pas. Pelayanan publik

harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Selain mempunyai peran dan kepentingan yang berbeda di bandara, masing – masing pemohon juga mempunyai persepsi dan harapan yang berbeda mengenai pelayanan Pas. Namun, persepsi dan harapan tersebut harus tetap dalam koridor peraturan dan mengutamakan keamanan di bandara.

Berdasarkan pengamatan, pelayanan Pas bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV masih terdapat kekurangan – kekurangan yang mengakibatkan kekecewaan dan keluhan dari pihak pemohon Pas misalnya mengenai lamanya penyelesaian Pas dan pelayanan petugas pada saat permohonan. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan yang baik dilakukan terus menerus dengan membuat skala prioritas.

## KAJIAN PUSTAKA

### Bandar Udara Internasional Ngurah Rai

Menurut UU No.1 tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Internasional Ngurah Rai terletak di Bali bagian selatan, tepatnya di daerah Tuban, Kuta, sekitar 13 km dari Kota Denpasar. Bandar Udara Internasional Ngurah Rai melayani rute penerbangan dalam negeri dan rute penerbangan dari dan ke luar negeri.

### Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 41 tahun 2011 tentang Organisasi dan tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara, Kantor Otoritas Bandar Udara merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktur Jenderal Perhubungan Udara. Kantor Otoritas Bandar Udara mempunyai tugas melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan penerbangan di bandar udara.

**Pas Bandara**

Pas Bandara Ngurah Rai merupakan tanda izin untuk dapat masuk ke daerah terbatas di Bandar Udara Ngurah Rai. Hal ini dimaksudkan agar orang – orang yang melakukan kegiatan di daerah terbatas Bandar Udara dapat terkontrol oleh Pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan.

Untuk memudahkan pengawasan dan pengendalian di bandar udara dibagi atas beberapa area antara lain :

1. NPA (*Non Public Area*), terdiri dari:
  - a. Apron/Platform adalah suatu daerah atau tempat yang telah ditentukan guna menempatkan pesawat udara, menurunkan dan menaikkan penumpang, kargo, pos, pengisian bahan bakar dan parkir.
  - b. Fasilitas Vital yaitu Gedung Tower, Gedung Operasi Lalu Lintas Penerbangan, Gedung Radar, Gedung Listrik, Gedung Pemancar dan Penerima, Gedung PKP-PK, Gedung Meteorologi, Landasan, Taxiway dan Peralatan Penunjang Navigasi Penerbangan.
  - c. Gudang Kargo yaitu Gudang Kargo Domestik dan Internasional.
  - d. Ruang tunggu keberangkatan, daerah imigrasi, daerah pabean, daerah karantina.
  - e. Daerah kedatangan internasional.
2. RPA (*Restricted Public Area*), terdiri dari :
  - a. Daerah Check In.
  - b. Pelataran Parkir Gudang Kargo Domestik dan Internasional.

- c. Daerah Kedatangan Domestik.
  - d. Gedung Catering dan DPPU Pertamina.
3. *Public Area* yaitu daerah di Bandar Udara yang terbuka untuk umum.

Warna bingkai/list dan latar belakang foto dibedakan menjadi 3 jenis warna yaitu :

1. Warna merah, diberikan kepada :
  - a) Petugas Kantor Otoritas Bandara Wilayah IV
  - b) Petugas Kantor Bea Cukai, Imigrasi, dan Karantina
  - c) Petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan
  - d) Petugas Kantor Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika
  - e) Petugas Kantor SAR
  - f) Anggota TNI/Polri yang bertugas di Bandara Ngurah Rai
  - g) Penyelenggara Bandara yaitu PT. Angkasa Pura I Bandara Ngurah Rai
  - h) Perusahaan Penerbangan (Airline)
2. Warna biru, diberikan kepada :
  - a) Petugas penunjang operasi penerbangan terdiri dari ground handling, cargo/EMPU/Ware housing, Catering dan DPPU Pertamina
  - b) Petugas Konsesioneer
3. Warna kuning, diberikan kepada :
  - a) Petugas Protokol Instansi Pemerintah/Daerah
  - b) Konsulat Diplomatik
  - c) Umum antara lain petugas travel agent, hotel, kegiatan PKL/Training, kurir kargo(dokumen)

**Tabel 1** Klasifikasi Area Pas Bandara

Kode	Keterangan
A	Apron
B	Ruang Terminal Keberangkatan Domestik dan Internasional
C	Ruang Check In Terminal Keberangkatan Domestik dan Internasional
D	Ruang Terminal Kedatangan Internasional
D1	Ruang Terminal Kedatangan Internasional setelah pemeriksaan Imigrasi dan Bea Cukai
E	Ruang Terminal Kedatangan Domestik
F	Pelataran Parkir Gudang Domestik, Internasional (Lini II)
G	Gudang Kargo Domestik dan Internasional (Lini I)
O	Gedung Operasi Lalu Lintas Penerbangan, Gedung Radar, Gedung Listrik dan Gedung Pemancar dan Penerima (Operation Building)
T	Gedung Tower
X	Semua daerah termasuk fasilitas vital
Y	Semua wilayah kecuali fasilitas vital

Sumber : Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV (2011)

**Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan prima dalam hal ini pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan (Sutopo & Suryanto A., 2009).

**Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)**

Pelayanan publik yang baik harus mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kualitas pelayanan dijadikan ukuran kinerja dari organisasi. Salah satu model pendekatan kualitas pelayanan yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam menilai kualitas adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (1990). SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan / diinginkan (*Expected Service*).

$$Service\ Quality = Satisfaction\ with\ service\ delivery \\ = Perceived\ service\ delivery \\ (P) - Expected\ service\ delivery\ (E)$$

Menurut Parasuraman, et al (1990), ada 5 dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*, atau keandalan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik cepat.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.
5. *Empathy*. Secara singkat dapat

diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Langkah-langkah penerapan metode SERVQUAL yang dilakukan adalah sebagai berikut (Parasuraman et al, 1990, p.177):

- a. Menghitung rata-rata SERVQUAL untuk setiap dimensi dari responden.
- b. Nilai yang didapat dari langkah di atas dikalikan dengan nilai bobot setiap dimensi, dimana nilai bobot tersebut sebelumnya dibagi 100 (jumlah keseluruhan pembobotan), untuk setiap responden.
- c. Nilai yang didapat dari langkah di atas ditambahkan semua sehingga sudah mencakup lima dimensi bagi setiap responden.
- d. Nilai yang didapat dari langkah di atas untuk semua responden, kemudian dibagi dengan jumlah responden yang diteliti.
- e. Keempat hal di atas dilakukan pada masing-masing bagian harapan dan persepsi. Setelah hasil pada langkah keempat didapat, maka nilai pada bagian persepsi dikurangkan pada harapan.

Berdasarkan langkah di atas, maka akan didapatkan hasil dari penerapan rumus sebagai berikut ini:

$$Servqual\ score = Perception\ Score - \\ Expectation\ Score$$

**METODOLOGI**

Dalam penelitian ini dilakukan pendekatan secara kualitatif. Hasil dari penelitian berupa angka-angka yang akan diolah untuk dapat ditarik suatu kesimpulan. Penelitian dilakukan di lingkungan Bandar Udara Ngurah Rai dan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner. Kuesioner disebarkan ke pemohon Pas sebagai responden.

**Teknik Sampling**

Metode Pengambilan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*, ukuran populasi diambil berdasarkan jumlah pengajuan Pas Bandara selama setahun pada tahun 2011 yaitu sebanyak 17.464 orang dengan rincian Pas berwarna merah non airline sebanyak 3.320, Pas berwarna merah untuk

airline sebanyak 1.803, Pas berwarna biru sebanyak 7.720, Pas kuning sebanyak 926, dan Pas mingguan sebanyak 3.695.

Perhitungan jumlah sampel dengan rumus dari Taro Yamane, Riduwan (2004; 65) yaitu :

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

$$n = \frac{17464}{17464.(0,05)^2 + 1} = 391$$

Dimana : n = ukuran sampel  
N = ukuran populasi  
d = batas ketelitian (dalam %)

Kemudian dilanjutkan dengan rumus alokasi *proportional* yaitu :

$$n_i = \frac{N_i}{N} . n$$

Dimana:  $n_i$  = jumlah sampel menurut stratum  
n = jumlah sampel seluruhnya  
 $N_i$  = jumlah populasi menurut stratum

N = jumlah populasi seluruhnya

Didapatkan jumlah sampel berdasarkan warna bingkai pas sebagai berikut:

- Sampel Pas merah non airline :  
 $n_1 = 3320 \times 391 / 17464 = 74$
- Sampel Pas merah airline :  
 $n_2 = 1803 \times 391 / 17464 = 40$
- Sampel Pas biru :  
 $n_3 = 7720 \times 391 / 17464 = 173$
- Sampel Pas kuning :  
 $n_4 = 926 \times 391 / 17464 = 21$
- Sampel Pas mingguan :  
 $n_5 = 3695 \times 391 / 17464 = 83$

**Tabel 2** Daftar Item Pernyataan Kuesioner

NO	Pernyataan
Tangibles	1 Gedung yang representatif/layak
	2 Peralatan yang baik
	3 Petugas yang berpenampilan rapi
	4 Perlengkapan yang membantu pemohon ijin (papan petunjuk / informasi, papan pengumuman, meja tulis, dll)
	5 Tata ruang yang baik dan nyaman
	6 Tempat parkir yang cukup
Reliability	7 Petugas yang sedikit mungkin melakukan kesalahan-kesalahan
	8 Petugas yang dapat bekerja dengan cepat
	9 Petugas yang menepati janji (tepat waktu)
	10 Petugas yang mampu memberikan informasi yang baik dan jelas
Responsiveness	11 Petugas dengan kemauan membantu pemohon jika dalam kesulitan
	12 Petugas yang dapat menampung keluhan pemohon dan cepat memberikan solusi
	13 Petugas yang cekatan dalam memberikan pelayanan
	14 Pelayanan via telepon ditanggapi dengan cepat dan tepat
Assurance	15 Petugas yang mampu memberikan pelayanan secara benar dan adil kepada semua pemohon.
	16 Petugas yang ramah dan sopan sehingga menumbuhkan rasa percaya diri pemohon
	17 Petugas dengan kemampuan dan pengetahuan tentang hal yang dikerjakan.
	18 Urutan pelayanan yang tertib
Empathy	19 Pelayanan Pas Bandara harus bisa menerima kritik dan saran
	20 Petugas yang memiliki perhatian secara pribadi kepada pemohon
	21 Jam operasional yang baik

Dengan skala jawaban 1 sampai dengan 7 dengan keterangan : 1 (Sangat tidak setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Kurang Setuju), 4 (Ragu-ragu), 5 (Cukup Setuju), 6 (Setuju), 7 (Sangat Setuju).

**Responden**

Untuk responden diambil secara acak dari orang – orang yang mengajukan Pas sesuai dengan warna bingkai/list yaitu :

1. Warna merah non airline, responden terdiri dari :
  - a) Petugas Kantor Otoritas Bandara Wilayah IV
  - b) Petugas Kantor Bea Cukai, Imigrasi, dan Karantina
  - c) Petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan
  - d) Petugas Kantor Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika
  - e) Petugas Kantor SAR
  - f) Anggota TNI/Polri yang bertugas di Bandara Ngurah Rai
  - g) Penyelenggara Bandara yaitu PT. Angkasa Pura I Bandara Ngurah Rai
2. Warna merah airline terdiri dari Perusahaan Penerbangan (Airline)
3. Warna biru, responden terdiri dari :
  - a) Petugas penunjang operasi penerbangan terdiri dari ground handling, cargo/EMPU/Ware housing, Catering dan DPPU Pertamina
  - b) Petugas Konsesioneer
4. Warna kuning, responden terdiri dari:
  - a) Petugas Protokoler Instansi Pemerintah/Daerah
  - b) Konsulat Diplomatik
  - c) Umum antara lain petugas travel agent, hotel, kegiatan PKL/Training, kurir kargo (dokumen)

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

Untuk menguji validitas alat ukur, dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Dilakukan uji dua pihak dengan rumusan hipotesis :

$H_0$  : pernyataan A ( $x_A$ ) = pernyataan B ( $x_B$ )

$H_a$  : pernyataan A ( $x_A$ )  $\neq$  pernyataan B ( $x_B$ )

Pernyataan A merupakan pernyataan awal dan pernyataan B merupakan pernyataan terbalik dari pernyataan awal. Apabila : -  $t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, sehingga pernyataan tersebut dapat dikatakan valid..

Uji Reliabilitas dilakukan dengan memberikan pernyataan terbalik pada responden atau mengukur korelasi antara

jawaban pernyataan awal dengan kebalikan pernyataan awal. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji Cronbach Alpha, nilai Cronbach Alpha > 0.6 dikatakan reliable.

**Teknik Tabulasi Data**

*Importance-Performance Analysis* digunakan sebagai teknik analisis data guna menghasilkan kualitas pelayanan untuk melihat apakah ada kesenjangan (*gap*) antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan yang diharapkan konsumen.

Langkah-langkah penerapan metode SERVQUAL yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Menghitung rata – rata ( $\bar{x}_i$ ) SERVQUAL untuk setiap dimensi dari responden:
  - Semua nilai pernyataan responden pada masing – masing dimensi dijumlahkan
  - Total nilai tersebut dibagi jumlah pernyataan (np).

$$\bar{x}_i = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_{np}}{np}$$

- b. Nilai yang didapat dari langkah di atas dikalikan dengan nilai bobot (B) setiap dimensi, dimana nilai bobot tersebut sebelumnya dibagi 100 (jumlah keseluruhan pembobotan), untuk setiap responden. Nilai bobot setiap dimensi didapat berdasarkan hasil kuesioner.

$$b_i = \bar{x}_i \cdot B/100$$

- c. Nilai yang didapat dari langkah di atas ditambahkan semua : ( $\sum b_i$ ), sehingga sudah mencakup lima dimensi bagi setiap responden.

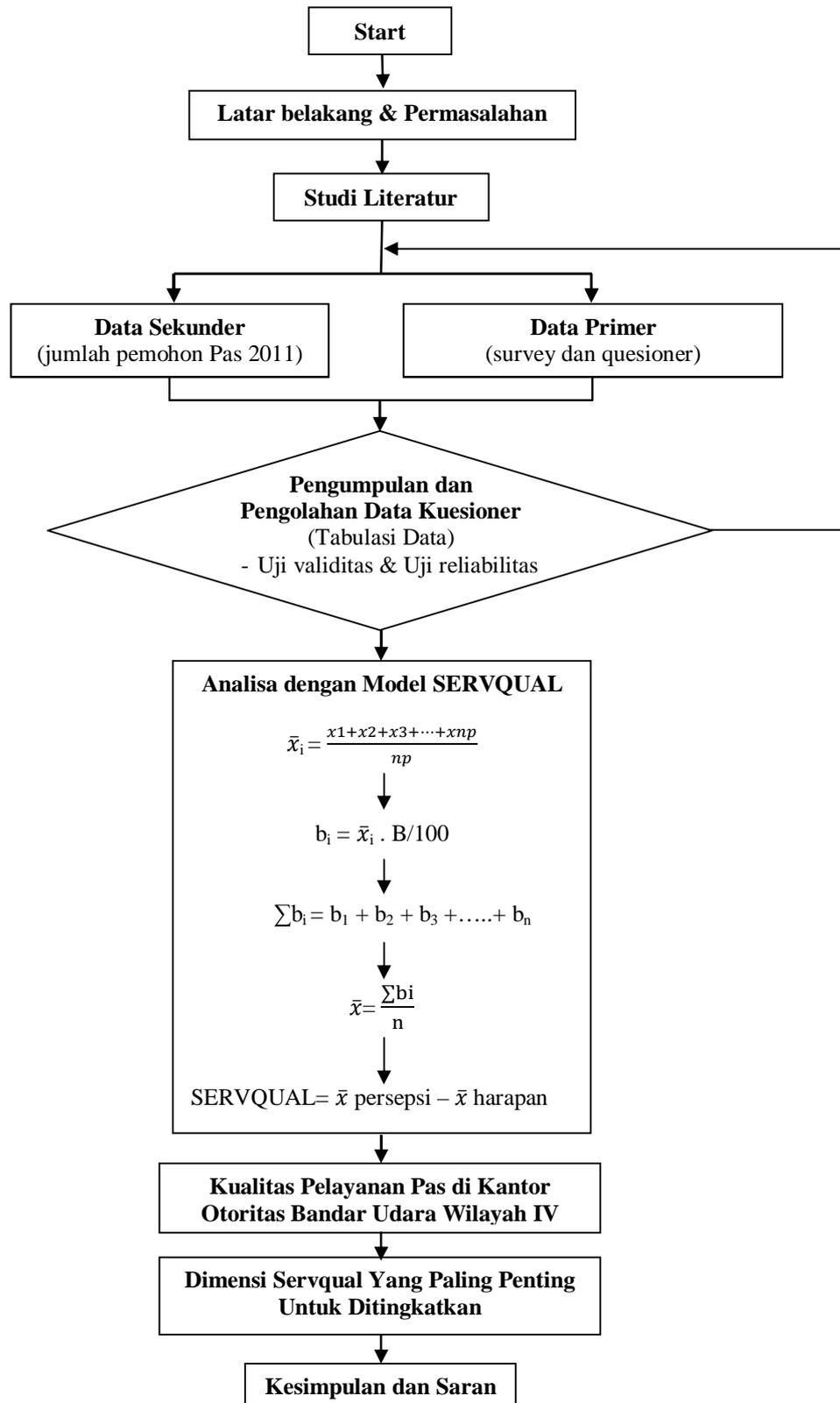
$$\sum b_i = b_1 + b_2 + b_3 + \dots + b_n$$

- d. Nilai yang didapat dari langkah di atas untuk semua responden, kemudian dibagi dengan jumlah responden (n) yang diteliti.

$$\bar{x} = \frac{\sum b_i}{n}$$

- e. Keempat hal di atas dilakukan pada masing-masing bagian harapan dan persepsi. Setelah hasil pada langkah keempat didapat, maka nilai pada bagian persepsi dikurangkan pada harapan.

$$SERVQUAL = \bar{x} \text{ persepsi} - \bar{x} \text{ harapan}$$



Gambar 2 Diagram Alir Penelitian

**ANALISA DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

Responden pada Pas warna merah non airline 42% perempuan dan 58% laki-laki dengan usia responden dari 22 sampai 47 tahun, responden pada Pas warna merah airline 32.5% perempuan dan 67.5% laki-laki dengan usia responden dari 19 sampai 45

tahun, responden pada Pas warna biru 28.3% perempuan dan 71.7% laki-laki dengan usia responden dari 18 sampai 60 tahun, responden pada Pas warna kuning 41% perempuan dan 59% laki-laki dengan usia responden dari 17 sampai 29 tahun, dan responden pada Pas mingguan 39% perempuan dan 61% laki-laki dengan usia responden dari 17 sampai 45 tahun.

**Hasil dan Pembahasan**

**Tabel 3 Hasil Analisa**

No	Dimensi	Rata2 Harapan Berbobot	Rata2 Persepsi Berbobot	Gap 1	% (b) thd (a)	Gap 2	Ranking
		(a)	(b)	(b-a)		(b/a)*(b-a)	
1	Tangible	1,316	1,071	-0,2450	81,4	-0,1994	IV
2	Reliability	1,427	1,172	-0,2556	82,1	-0,2099	III
3	Responsiveness	1,451	1,174	-0,2768	80,9	-0,2240	I
4	Assurance	1,347	1,075	-0,2721	79,8	-0,2171	II
5	Empathy	1,117	0,957	-0,1602	85,7	-0,1373	V

Pada tabel di atas berdasarkan analisa gap (kesenjangan) terlihat bahwa tingkat harapan pemohon lebih tinggi dari persepsi pemohon. Dari kelima dimensi semuanya memiliki tingkat harapan yang lebih tinggi. Ini berarti tingkat pelayanan Pas di Kantor Otoritas Wilayah IV harus ditingkatkan lagi.

Dimensi yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanan adalah dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat

**SIMPULAN**

Dengan menggunakan model SERVQUAL berdasarkan analisa gap (kesenjangan) diketahui bahwa kualitas pelayanan Pas di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV masih kurang dari harapan para pemohon. Gap/kesenjangan antara persepsi dan harapan sebagai berikut: *Responsiveness* (-0,2240), *Assurance* (-0,2171), *Reliability* (-0,2099), *Tangibles* (-0,1994), dan *Empathy* (-0,1373). Dimensi yang paling penting untuk ditingkatkan adalah *Responsiveness* (ketanggapan).

**SARAN**

Perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan model lain untuk lebih meyakinkan hasil yang didapat dengan model Servqual.

**DAFTAR PUSTAKA**

Anonim, 2009. *Undang undang Nomor 1 tentang Penerbangan*. Jakarta : Kementerian Perhubungan RI.  
 Anonim, 2011. *Peraturan Menteri Perhubungan No. 41 tahun 2011 tentang Organisasi dan tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara*. Jakarta : Kementerian Perhubungan RI.  
 Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L., 1990. *Delivering Quality Service Balancing : Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.  
 Riduwan, 2004, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta, Bandung.  
 Sugiyono. 2012. *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan Ke-20, Bandung: CV Alfabeta.  
 Sutopo, M.P.A. & Suryanto, A. 2009, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara - Republik Indonesia.