

EVALUASI PELAYANAN PENUMPANG DI BANDARA MUTIARA PADA RUTE PALU- TOLI TOLI

Oleh: Hartati Yusminah, S.H

ABSTRAK

Usaha pengembangan sistem keperintisan adalah bagian pengembangan sistem transportasi nasional yang memiliki fungsi strategis dalam mendukung upaya pengembangan dan pembangunan wilayah di daerah yang belum berkembang atau masih terisolir, dilakukan oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan trilogi pembangunan yaitu pemerataan pembangunan menuju terciptanya keadilan sosial bagi seluruh rakyat, pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi, serta stabilitas nasional yang sehat dan dinamis.

Dan bandar udara yang merupakan suatu komponen dari sistem perhubungan udara mempunyai peranan penting dalam mendorong terselenggaranya transportasi udara dan menyediakan fasilitas pelayanan yang merupakan prasarana tambahan bagi pengguna jasa/penumpang baik yang berangkat maupun yang datang. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola bandar udara akan mempengaruhi terhadap kinerja bandar udara tersebut sekaligus akan menjadi penilaian bagi pengguna jasa/penumpang berkaitan dengan kepuasan dan harapannya.

Kata Kunci : Pelayanan Penumpang di Bandara Mutiara

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pembangunan sektor transportasi udara diarahkan pada terwujudnya sistem transportasi nasional yang handal berkemampuan tinggi dan diselenggarakan secara terpadu tertib lancar aman nyaman dan efisien dalam menunjang dan sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan. Dengan demikian sarana maupun prasarana transportasi harus ditata sedemikian rupa, sehingga syarat sebagai sistem pada saat diperlukan dapat berfungsi.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola bandar udara baik itu bandara komersil yang dikelola oleh PT. (persero) Angkasa Pura I dan II maupun bandara-bandara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yang dalam hal ini adalah bandara-bandara perintis, akan mempengaruhi terhadap kinerja bandar udara tersebut sekaligus akan menjadi penilaian bagi pengguna jasa/penumpang berkaitan dengan kepuasan dan harapannya.

Pertumbuhan jumlah penumpang angkutan udara yang meningkat pesat baik yang melalui bandara-bandara komersial maupun bandara-bandara perintis tentu saja merupakan sesuatu yang menggembirakan. Namun dari sisi pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara bandar udara dan operator penerbangan kepada pengguna jasa/penumpang terutama pada penumpang rute perintis belum memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan para pengguna jasa/penumpang tersebut, dan sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor :SKEP/284/X/1999, faktor pendukung yang termasuk dalam lingkup pelayanan jasa penumpang pesawat udara adalah pelayanan di terminal penumpang.

Usaha pengembangan angkutan udara perintis adalah bagian pengembangan sistem transportasi nasional yang memiliki fungsi strategis dalam mendukung upaya pengembangan dan pembangunan wilayah di daerah yang belum berkembang atau masih terisolir. Pengelola angkutan udara perintis adalah PT Merpati Nusantara Airlines, PT DAS dan PT SMAC. dan beberapa operator penerbangan lainnya seperti PT. Germani Air, PT. Trigana dan lain-lain, Pelaksanaan angkutan udara perintis yang pengoperasiannya mendapat bantuan dan subsidi dari pemerintah yang antara lain adalah armada disediakan pemerintah, tarif ditentukan pemerintah, dan pembelian BBM disubsidi.

B. Perumusan Masalah

Belum terpenuhinya secara maksimal pelayanan terhadap penumpang di bandara Mutiara Palu khususnya pada rute penerbangan perintis Palu – Toli toli.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud kajian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan angkutan udara perintis terhadap penumpang di bandara Mutiara Palu pada rute Palu – Toli Toli.

Tujuannya adalah memberikan masukan kepada pengelola bandara Mutiara Palu dan Operator penerbangan yang melayani rute penerbangan Perintis Palu - Toli Toli tentang pelayanan apa yang paling dominan tidak sesuai dengan harapan penumpang.

D. RUANG LINGKUP

Sesuai dengan maksud dan tujuan kajian, maka ruang lingkungannya meliputi kegiatan sebagai berikut:

1. Inventarisasi kebijakan yang terkait dengan angkutan udara perintis;
2. Identifikasi fasilitas pelayanan yang didapat oleh penumpang angkutan udara perintis di bandara Mutiara Palu.;
3. Evaluasi tingkat pelayanan angkutan udara perintis ;
4. Rekomendasi kebijakan dalam upaya meningkatkan pelayanan operasional angkutan udara perintis di Indonesia.

E. Hasil Yang Diharapkan :

Terselenggaranya pelayanan angkutan udara yang maksimal terhadap penumpang di bandara Mutiara Palu khususnya rute perintis Palu – Toli toli dan memberikan rekomendasi tentang prioritas perbaikan pada jenis pelayanan yang didasarkan pada tingkat kepuasan pengguna jasa sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja angkutan udara perintis di bandara tersebut.

II. METODOLOGI

A. ALUR PIKIR,

Alur pikir kajian pelayanan penumpang di Bandara Mutiara Palu adalah sebagai berikut:



Gbr 1. Alur Pikir Kajian

➤ Kondisi Pelayanan Bandar udara

Pelayanan merupakan kegiatan utama yang diberikan penyelenggara bandara udara kepada pengguna jasa/penumpang dijadikan sebagai salah satu tolok ukur didalam menentukan kinerja bandar udara;

➤ Studi kepustakaan

Kebijakan atau peraturan perundangan yang dijadikan landasan hukum dalam penyelenggaraan bandar udara diperoleh dari studi kepustakaan berikut data sekunder lainnya dalam bentuk data bandar udara dan lalu lintas angkutan udara;

➤ Survei lapangan

Dilaksanakan di bandara Mutiara Palu pada tanggal 2 sampai 6 Juni 2009 untuk memperoleh data primer melalui wawancara dan daftar pertanyaan dari penyelenggara bandar udara dan penumpang dalam rangka mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara bandar udara dan kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa bandar udara,

➤ **Kompilasi dan pengolahan data**

Data yang diperoleh dari studi kepustakaan dan hasil survei lapangan diolah melalui tabulasi dan kompilasi data;

➤ **Analisis**

Analisis merupakan kegiatan lanjutan setelah pengolahan data meliputi ; analisis deskripsi, analisis indeks kepuasan penumpang, analisis kesenjangan pelayanan;

➤ **Rekomendasi**

Rekomendasi adalah kegiatan terakhir yang berisi hal-hal pokok berkaitan dengan kinerja pelayanan dan harapan penumpang sebagai masukan bagi penyelenggara bandar udara untuk memperbaiki atau peningkatan kualitas pelayanannya.

B. TEKNIK ANALISIS

Analisis yang digunakan dalam kajian ini adalah :

1. Analisis Kinerja

Analisis Kinerja adalah untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

2. Analisis Indeks Kepuasan (*satisfaction index*)

Indeks kepuasan (*satisfaction index*) pelanggan/penumpang merupakan faktor yang dapat menunjukkan berapa skor nilai dari kinerja pelayanan suatu perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa/penumpang, yang dihitung berdasarkan opini/pendapat pengguna jasa/penumpang untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna jasa/penumpang secara keseluruhan.

3. Analisis Kesenjangan Pelayanan

Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengelola bandar udara kepada pengguna jasa/penumpang berdasarkan opini/pendapat pengguna jasa/penumpang. Apabila nilai indikator pelayanan menunjukkan nilai positif artinya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengelola bandar udara telah memenuhi harapan, apabila nilai indikator pelayanannya negatif artinya kinerja pelayanan yang diberikan perlu mendapat perhatian dari pengelola untuk diperbaiki.

III. GAMBARAN UMUM

A. Pengertian umum

- a. Pesawat udara adalah setiap alat yang dapat terbang di atmosfer karena daya angkat dari reaksi udara;
- b. Angkutan udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara;
- c. Angkutan udara niaga berjadwal adalah angkutan udara niaga yang dilaksanakan pada rute dan jadwal penerbangan yang tetap dan teratur dengan tarif tertentu dan dipublikasikan;
- d. Angkutan udara perintis adalah angkutan udara niaga yang melayani jaringan dan rute penerbangan untuk menghubungkan daerah terpencil dan pedalaman atau

- daerah yang sukar terhubung oleh moda transportasi lain secara komersial belum menguntungkan;
- e. Perusahaan angkutan udara adalah perusahaan yang mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo dan pos dengan memungut pembayaran;
 - f. Rute perintis adalah rute yang berfungsi menghubungkan daerah terpencil / pedalaman atau daerah yang sukar terhubung dengan daerah pusat oleh moda transportasi baik transportasi darat, laut maupun udara.

B. Landasan Hukum

Angkutan udara perintis merupakan salah satu unsur penunjang di dalam pemerataan pembangunan bagi daerah terpencil dan pedalaman serta daerah yang sukar dihubungi oleh moda transportasi lain, dimana jasa angkutan perintis dilakukan pemerintah dengan memberikan subsidi kepada perusahaan penerbangan, tujuan diselenggarakannya angkutan udara perintis adalah untuk membuka isolasi dan mengembangkan daerah, yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah dengan mengikutsertakan perusahaan angkutan udara nasional yang diberi kemudahan tertentu dan dasar hukum dari angkutan udara perintis adalah :

- a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, paragraph 4 Angkutan Udara Perintis Pasal 104 ayat (1) menyatakan bahwa angkutan udara perintis wajib diselenggarakan oleh pemerintah, dan pelaksanaannya dilakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga nasional berdasarkan perjanjian dengan pemerintah. Ayat (2) dalam penyelenggaraan angkutan udara perintis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya lahan, prasarana angkutan udara, keselamatan dan keamanan penerbangan, serta kompensasi lainnya. Ayat (3) angkutan udara perintis dilaksanakan secara terpadu dengan sector lain berdasarkan pendekatan pembangunan wilayah. Ayat (4) angkutan udara perintis dievaluasi oleh pemerintah setiap tahun. Ayat (5) hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat mengubah suatu rute angkutan udara perintis menjadi rute komersial.

Pada Pasal 106 Ayat (2) menyatakan bahwa kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa : pemberian rute lain diluar rute perintis bagi badan usaha angkutan udara niaga berjadwal untuk mendukung kegiatan angkutan udara perintis; bantuan biaya operasi angkutan udara; dan/atau bantuan biaya angkutan bahan bakar minyak, Ayat (3) pelaksana kegiatan angkutan udara perintis dikenakan sanksi administrative berupa tidak diperkenankan mengikuti pelelangan tahun berikutnya dalam hal tidak melaksanakan kegiatan sesuai dengan kontrak pekerjaan tahun berjalan. Penyelenggaraan angkutan udara perintis sebagaimana dimaksud diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah.

- b. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, Pasal 10 ayat (3) Jaringan penerbangan dalam negeri terdiri atas rute utama, rute

pengumpan dan rute perintis. Pasal 11 ayat (3) Rute perintis sebagaimana dimaksud Pasal 10 ayat (3) adalah rute yang menghubungkan daerah terpencil dan pedalaman serta daerah yang sukar terhubung oleh moda transportasi lain. Pasal 25 ayat (1) Angkutan udara perintis diselenggarakan oleh pemerintah dan dilakukan secara berjadwal pada rute penerbangan perintis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3) huruf c. Ayat (2) Menteri dapat menunjuk perusahaan pemegang izin usaha angkutan udara niaga untuk melakukan kegiatan pelayanan angkutan udara perintis. Ayat (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penunjukan perusahaan angkutan udara niaga sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), diatur oleh Menteri.

Pasal 26 ayat (1) Perusahaan angkutan udara yang ditunjuk untuk melayani angkutan udara perintis diberi kompensasi untuk menjamin kelangsungan pelayanan angkutan udara perintis. Ayat (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai kompensasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), diatur oleh Menteri.

Pasal 37 ayat (1) Tarif penumpang angkutan udara perintis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) huruf c, ditetapkan dengan memperhatikan kemampuan daya beli masyarakat pada daerah yang bersangkutan. Ayat (2) Struktur tarif penumpang dan kargo angkutan udara perintis terdiri atas tarif dasar dan tarif jarak. Ayat (3) Tarif penumpang dan kargo sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), ditetapkan oleh Menteri. Ayat (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai struktur tarif sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), diatur oleh Menteri;

c. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 28 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara .

Bab II Pasal 3 ayat (1) menyatakan bahwa jaringan penerbangan dalam negeri dikelompokkan berdasarkan struktur rute yang terdiri atas rute utama, rute pengumpan dan rute perintis. Pasal 4 ayat (3) menyatakan rute perintis sebagaimana dimaksud pasal 3 ayat (1) berfungsi menghubungkan daerah terpencil dan pedalaman serta daerah yang sukar terhubung oleh moda transportasi lain. Pasal 8 ayat (1) menyatakan rute penerbangan perintis sebagaimana dalam Pasal 3 ayat (1) ditetapkan berdasarkan pertimbangan : untuk menghubungkan daerah terpencil atau pedalaman ; dan atau untuk mendorong pertumbuhan dan pengembangan wilayah; dan atau untuk mewujudkan stabilitas pertahanan dan keamanan negara. Pasal 8 ayat (2) menyatakan daerah terpencil atau pedalaman sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a adalah moda transportasi lain tidak ada dan atau kapasitas kurang memenuhi permintaan. Pasal 8 ayat (3) menyatakan untuk mendorong pertumbuhan dan pengembangan wilayah sebagai mana dimaksud dalam ayat (1) huruf b adalah : daerah tersebut berpotensi untuk dikembangkan, untuk menunjang program pengembangan dan pembangunan daerah, dan atau mendorong perkembangan sektor lain. Pasal 8 ayat (4) mewujudkan stabilitas pertahanan dan keamanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) adalah bahwa daerah tersebut berdekatan dengan perbatasan negara lain, dan atau

daerah tersebut berpotensi untuk terjadinya kerawanan. Pasal 8 ayat (5) menyatakan bahwa rute penerbangan perintis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

Bab V tentang kegiatan angkutan udara perintis Pasal 46 ayat (1) menyatakan angkutan udara perintis dapat dilakukan oleh perusahaan angkutan udara niaga, ayat (2) dalam keadaan tertentu dengan persetujuan Direktur Jenderal, angkutan udara perintis dapat dilayani oleh pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga, ayat (3) keadaan tertentu sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) adalah keadaan dimana perusahaan angkutan udara niaga tidak bersedia dan atau tidak mampu, ayat (4) angkutan udara perintis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan secara berjadwal pada rute penerbangan perintis.

Pasal 47 ayat (1) Perusahaan angkutan udara dan pemegang izin kegiatan angkutan udara yang melaksanakan angkutan udara perintis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 diberi kompensasi untuk menjamin kelangsungan pelayanan angkutan udara perintis, ayat (2) Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa : pemberian rute lain di luar rute perintis bagi perusahaan angkutan udara niaga berjadwal, dan atau bantuan biaya operasi angkutan udara; dan atau kemudahan untuk mendapatkan bahan bakar di lokasi pada bandar udara yang tidak ada depo sama dengan harga bahan bakar udara yang ada depo minyak, ayat (3) Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dengan pertimbangan : kelayakan usaha pelaksanaan angkutan udara perintis; ketersediaan dana subsidi operasi angkutan udara perintis dan dana subsidi angkutan bahan bakar minyak untuk bandar udara yang tidak tersedia depo BBM.

Pasal 48 menyatakan bahwa Tata cara pelaksanaan angkutan udara perintis dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pasal 49 menyatakan pelaksana angkutan udara perintis diwajibkan : melaksanakan angkutan udara perintis sesuai dengan jadwal dan rute perintis yang telah ditetapkan; mematuhi ketentuan di bidang : teknis dan pengoperasian pesawat udara, keamanan dan keselamatan penerbangan, kegiatan angkutan udara perintis.

d. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 21 Tahun 2002 tentang Angkutan Udara Perintis.

Pasal 1 ayat (1) Tarif angkutan udara perintis untuk angkutan penumpang dan angkutan barang ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini. Ayat (2) Tarif angkutan udara perintis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) belum termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN), iuran wajib dana pertanggungjawaban wajib kecelakaan penumpang dari PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja dan jenis asuransi lainnya yang dilakukan secara sukarela serta tarif jasa pelayanan penumpang pesawat udara (*passenger service charge*). Pasal 2 ayat (1) Perusahaan angkutan udara yang menyelenggarakan angkutan udara perintis pada rute-rute yang belum ditetapkan tarifnya berdasarkan Keputusan ini, wajib mengajukan rencana

tarif angkutan udara untuk masing-masing rute yang dilayani kepada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Ayat (2) Tarif angkutan udara perintis pada rute-rute sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diajukan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Udara kepada Menteri Perhubungan untuk mendapatkan persetujuan.

- e. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/228/XII/2003 tentang Rute Penerbangan Perintis Tahun 2004. Bahwa Rute Penerbangan Perintis yang ditetapkan dalam Keputusan ini adalah penerbangan yang mendapat subsidi dari pemerintah berupa subsidi operasi angkutan udara.

C. PROFIL BANDARA LOKASI SURVEI

a. Bandara Mutiara ,

Bandara Mutiara berada di kota Palu Sulawesi Tengah dan terletak kurang lebih 5 Km dari pusat Kota Palu jadi letaknya dapat dikatakan dalam kota ini dikarenakan perkembangan pembangunan kota Palu yang semakin pesat; bandara ini dapat ditempuh dalam waktu \pm 30 menit dengan kendaraan pribadi dalam kondisi jalan normal.

Bandara Mutiara mempunyai panjang landasan 2.067 m dan lebar 30 m mampu didarati pesawat B-737, luas apronnya 222,5 m² dengan kekuatan 34 FBXU dan permukaannya Aspal Concrete, luas terminalnya ada sekitar 2.500 m² yang digunakan untuk kedatangan dan keberangkatan penumpang, saat ini bandara Mutiara masuk dalam kategori bandara kelas II dan mempunyai Taxiway -98 x 23 m.

Fasilitas pengamanan adalah audio visual dan komputer yang ada adalah X-Ray, Walk Trough, Handy Metal Detector, Exfl Detector, PAS dan PABX sedangkan alat bantu navigasi yang digunakan untuk pergerakan pesawat, NDB, ALS, DVOR, DME, Midle Marker, Outer Marker, RVR dan Radar.

Fasilitas Telekomunikasi yang tersedia di Bandara ini adalah , ADC, APP, RDARA, Facs, Massage Switching Centre, Radio Komunikasi, Radio Link, Telex, Recording system sedangkan Visual Aids yang tersedia adalah APH (Cat-1), SFL, T/A, R/W-L, T/W-L, Apron Light, dan SIGNAL AREA.

Sedangkan prasarana tambahan lain yang terdapat di bandara ini adalah pelayanan umum yaitu Bea Cukai, Karantina, Gedung Kargo, Kafetaria, Restoran, Bank, Telepon umum, toko dan canter-conter sovenir.

Selain melayani penerbangan dengan rute komersil seperti rute Palu – Jakarta, Palu – Balik Papan, Palu – Surabaya, Palu – Makassar juga melayani penerbangan perintis; Dan rute angkutan udara perintis di daerah ini adalah Palu – Toli-toli, Palu – Tarakan, Palu - Boul dan Palu - Poso, kemudian ada pula rute perintis lainnya yaitu Tarakan – Toli toli, Buol – Toli toli.

Keberadaan angkutan udara perintis dengan rute Palu – Toli-toli sangat menunjang kelancaran angkutan penumpang karena hanya ditempuh dalam waktu 2 jam 50 menit atau sekitar 170 menit sedangkan apabila ditempuh melalui jalan darat memakan waktu lebih dari 24 jam dengan kondisi jalan yang

rusak.

Pengembangan bandara sangat didukung oleh Pemerintah daerah dalam rangka pengembangan perekonomian daerah dan potensi daerah yang menjadi unggulan adalah pertambangan, perkebunan, kelapa sawit, cengkeh, coklat, padi dan daerah wisata, sedangkan potensi daerah yang dapat dikembangkan yaitu pertambangan, daerah wisata.

b. Bandar Udara Toli-Toli

Bandara perintis ini terletak arah keutara dari propinsi ini dan Jam operasi bandar udara, 07.00 – 14.00 WITA, fasilitas yang dimiliki yaitu landasan pacu 900 x 23 m dengan 5 PCN, over run 30 x 23 m, Shoulder 28,5 x 900 m x 2, taxiway 75 x 15 m, apron 60 x 40 m. SDM yang dimiliki saat ini baik jumlah dan kualitasnya belum memadai. Kapasitas terminal dapat menampung 30 penumpang, belum memiliki tempat pengisian bahan bakar. Penerbangan perintis kadang-kadang mengalami penundaan keberangkatan karena faktor cuaca dan kondisi pesawat. Pemerintah daerah sangat mendukung terhadap pengembangan bandar udara bahkan berencana untuk dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Perusahaan angkutan udara yang melayani penerbangan antar bandar udara Mutiara/Palu – Toli-toli – Tarakan, Mutiara – Bual – Mutiara, Bual – Toli-toli – Bual, Mutiara – Palu – Palu, Poso – Gorontalo – Poso adalah perusahaan penerbangan PT. Merpati Nusantara Airlines dan subsidi yang diberikan oleh pemerintah tidak sesuai dengan jumlah rute yang harus diterbangi, sedangkan kendala yang dirasakan adalah cuaca buruk dan ketersediaan bahan bakar. Dari Bandara Mutiara - Palu terdapat empat rute penerbangan perintis, sedangkan dari Toli-toli terdapat satu rute penerbangan perintis dengan jadwal penerbangan yang berbeda, yaitu :

- Palu – Toli-toli - Palu
Dengan waktu tempuh 170 menit atau 2 jam 50 menit pada hari Minggu.
- Palu – Toli-toli – Tarakan
Dengan waktu tempuh 185 menit atau 3 jam 05 menit pada Rabu.
- Tarakan – Toli-toli – Palu
Dengan waktu tempu 185 menit atau 3 jam 05 menit pada hari Kamis.
- Bual – Toli-toli
Dengan waktu tempuh 30 menit pada hari Kamis.
- Palu – Bual - Toli-toli
Dengan watu tempuh 130 menit atau 2 jam 10 menit pada hari Minggu;
- Palu – Poso
Dengan waktu tempuh 45 menit pada hari Minggu.

c. Lalu Lintas Angkutan Udara

Perusahaan penerbangan yang beroperasi di Bandara Mutiara Palu yaitu; PT Garuda Indonesia dengan mengoperasikan pesawat B-737 seri 200, PT Merpati Nusantara mengoperasikan pesawat B-737-200 dan Cassa 212 untuk penerbangan perintis, PT Lion Mentari Airlines mengoperasikan pesawat MD-

82/MD-90/B-737-300, PT Batavia Air mengoperasikan pesawat B-737/A-319, PT Sriwijaya Air mengoperasikan pesawat B-737-200.

Perkembangan Angkutan udara pada bandara Mutiara Palu dalam kurung waktu 5 (lima) tahun terakhir menunjukkan perkembangan yang sangat baik, telah terjadi kenaikan jumlah pergerakan pesawat di bandar udara ini, ditandai adanya peningkatan dari 3.817 pergerakan (2003) menjadi 5.448 pergerakan (2007). Secara umum dalam rentang 5 (lima) tahun tersebut rata-rata peningkatan sebesar 17,03% per tahun.

Perkembangan pergerakan penumpang pada periode yang sama (2003 – 2007) terjadi kondisi yang hampir sama dengan pergerakan pesawat, di mana terjadi peningkatan pergerakan penumpang selama lima tahun tersebut yaitu dari 242.622 pergerakan (2003) meningkat menjadi 486.438 pergerakan (2007) dengan rata-rata peningkatan sebesar 27,72% per tahun.

Demikian pula dengan pergerakan angkutan Bagasi yang terjadi selama lima tahun terakhir dalam periode yang sama (2003 – 2007) menggambarkan perkembangan yang tidak jauh berbeda dengan perkembangan pergerakan pesawat dan penumpang. Kenaikan jumlah pergerakan bagasi selama periode 2003– 2007 dari 2.141.782 kilo gram (2003) menjadi 4.445.124 kilo gram (2007) secara umum dalam rentang 5 (lima) tahun tersebut rata-rata peningkatan pergerakannya sebesar 19,20% per tahun.

Pada Angkutan kargo yang terjadi pada periode yang sama (2003 – 2007) terjadi pula peningkatan pergerakan yaitu dari 3.040.932 kilo gram (2003) menjadi 4.121.493 kilo gram (2007), dengan rata-rata peningkatan sebesar 9,38% per tahun. (*sumber: Data Lalu Lintas Angkutan Udara di Bandara Tahun 2001 – 2007, dari Ditjen Perhubungan Udara*)

III. ANALISIS

Untuk menyelesaikan kajian ini dilakukan analisis berdasarkan hasil pengolahan data dari opini/pendapat pengguna jasa/penumpang yang terkait dengan pelayanan, jumlah kuesioner yang dibagikan kepada penumpang dengan rute penerbangan ke Toli toli di bandara Mutiara Palu ada sebanyak 55 kuesioner dan yang kembali 43, namun yang bisa dianalisis hanya sebanyak 30 kuesioner.

A. Analisis Kinerja

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 1, nilai rata-rata dimensi kinerja pelayanan dan harapan penumpang, diperoleh nilai-nilai statistik dari setiap indikator pelayanan berdasarkan dimensi kinerja/pelaksanaan dan kepentingan/harapan penumpang. Dari 19 indikator dimensi kinerja diketahui nilai rata-ratanya berada diantara 3,567 dan 4,683. Sedangkan indikator dimensi harapan penumpang nilai rata-ratanya berada diantara 3,459 dan 4,500.

Tabel 1
Nilai Rata-rata Indikator Dimensi Kinerja Pelayanan dan Harapan
Penumpang

INDIKATOR DIMENSI KINERJA DAN HARAPAN				Nilai Rata-rata Kinerja	Nilai Rata-rata Harapan
Keandalan	Kemudahan Pelayanan Dari Bandara (K.2)	K1	Ketepatan waktu keberang katan	4,170	4,500
		K2.1	Pembelian tiket	4,250	4,216
		K2.2	Pelayanan security check	4,683	3,459
		K2.3	Pelayanan check in dan penyerahan bagasi	4,410	4,405
		K2.5	Pelayanan pembayaran PSC	3,890	3,885
		K2.6	Penyediaan trolleyes	4,010	4,025
		K2.7	Pelayanan di ruang tunggu	4,120	4,100
		K2.8	Pelayanan pengambilan bagasi dan klim bagasi	4,300	4,352
		K2.9	Pelayanan perjalanan lanjutan taksi/bus	3,997	4,181
		K2.10	Pelayanan parkir kendaraan bermotor	4,150	4,142
	K3	Pelayanan petugas yang ramah dan selalu siap membantu	3,567	3,487	
Ketanggapan	R1	Kecepatan petugas bandara menanggapi keluhan penumpang	4,395	4,393	
	R2	Kemampuan petugas bandara menangani gangguan kerusakan dan masalah	4,385	4,382	
Keyakinan	KY	Kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi	4,250	4,333	
Empati	EM	Tanggung jawab petugas atas keamanan dan kenyamanan penumpang	4,450	4,444	
Berwujud	B1	Kebersihan, keteraturan fasilitas di terminal	3,945	4,230	
	B2	Keterampilan dan kerapian petugas di terminal	4,150	4,147	
	B3	Kecukupan dan kelengkapan fasilitas bandara	4,250	4,264	
Puas	KK	Kepuasan terhadap pelayanan keseluruhan	4,287	4,285	

Sumber : Hasil Pengolahan

Berdasarkan urutan sebagaimana terlihat pada tabel 1 peringkat tertinggi untuk indikator dimensi kineja adalah pelayanan *security check* dengan nilai skor 4.683 dan peringkat terendah adalah petugas yang ramah dan selalu siap membantu dengan nilai 3,567. Sedangkan peringkat tertinggi untuk indicator dimensi harapan adalah ketepatan waktu keberangkatan dengan nilai skor 4,500 dan peringkat terendah adalah pelayanan petugas *security chek* dengan nilai skor 3,459.

B. Analisis Indeks Kepuasan (*Satisfaction Index*)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa/penumpang secara keseluruhan dilakukan analisis *satisfaction index*. Untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan tersebut terlebih dahulu harus diketahui factor bobot persentase harapan penumpang yang diperoleh berdasarkan rata-rata harapan penumpang per dimensi variable sebagai *expextation score* dan mencari factor bobot persentase dari masing-masing dimensi harapan sebagaimana terlihat pada tabel 2.

Tingkat kesenjangan seperti tabel 4 menunjukkan ketidakpuasan atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengelola bandar udara, hal ini perlu mendapat perhatian lebih jauh dari pengelola bandar udara untuk meningkatkan kinerja pelayanan tersebut.

Tabel 4
Kesenjangan Kinerja dan Harapan Penumpang

INDIKATOR DIMENSI KINERJA DAN HARAPAN			Nilai Rata-rata Kinerja	Nilai Rata-rata Harapan	Kesenjangan (selisih)
Keandalan	Kemudahan Pelayanan Dari Bandar (K2)	K1	4,170	4,500	--0,330
		K2.1	4,250	4,216	0,034
		K2.2	4,683	3,459	1,224
		K2.3	4,410	4,405	0,005
		K2.5	3,890	3,885	0,005
		K2.6	4,010	4,025	-0,015
		K2.7	4,120	4,100	0,02
		K2.8	4,300	4,352	-0,052
		K2.9	3,997	4,181	-0,184
		K2.10	4,150	4,142	0,008
	K3		3,567	3,487	0,08

Ketanggapan	R1	Kecepatan petugas bandara menanggapi keluhan penumpang	R1	4,395	4,393	0,002
	R2	Kemampuan petugas bandara menangani gangguan kerusakan dan masalah	R2	4,385	4,382	0,003
Keyakinan	KY	Kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi	KY	4,250	4,333	-0,083
Empati	EM	Tanggung jawab petugas atas keamanan dan kenyamanan penumpang	EM	4,450	4,444	0,006
Berwujud	B1	Kebersihan, keteraturan fasilitas di terminal	B1	3,945	4,230	-0,285
	B2	Keterampilan dan kerapian petugas di terminal	B2	4,150	4,147	0,003
	B3	Kecukupan dan kelengkapan fasilitas bandara	B3	4,250	4,264	-0,014
Puas	K K	Kepuasan terhadap pelayanan keseluruhan	KK	4,287	4,285	0,002

Sumber : Hasil Pengolahan

Dari hasil table Kesenjangan Kinerja dan Harapan penumpang tersebut diatas diketahui bahwa dari kesembilan belas indikator bentuk pelayanan yang di tanyakan kepada penumpang pada rute perintis Palu – Toli toli diketahui bahwa bentuk pelayanan yang mendapat hasil Positif terjadi pada 13 indikator dan pelayanan yang paling tinggi nilai positifnya adalah pelayanan *Security Check*, dengan point 1,224 pelayanan *Pembelian Tiket* dengan point 0,034 dan pada pelayanan *Petugas Yang Ramah* dengan point 0,008, sedangkan 6 (enam) bentuk pelayanan lainnya nilainya Negatif, dan pelayanan yang paling besar nilai negatifnya berturut-turut adalah pelayanan *Ketepatan waktu Keberangkatan* nilai negatifnya sebesar - 0,330, kemudian pelayanan dalam hal *Kebersihan, Keteraturan Fasilitas di Terminal* dengan nilai negative - 0,285 dan pelayanan dalam bentuk tersedianya angkutan *Perjalanan Lanjutan(taksi/bus)* nilai negatifnya sebesar - 0,184.

Dari semua indikator pelayanan yang ditanyakan kepada penumpang tersebut disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada penumpang di bandara Mutiara Palu ini belum maksimal, karena itu perlu ada perbaikan yang menyeluruh pada semua bentuk pelayanan di bandara Mutiara Palu baik pada rute perintis maupun pada rute komersil.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Terdapat beberapa kesimpulan yang dapat dituangkan dalam kajian ini dari hasil analisis yang dilakukan :

1. Hasil analisis menunjukkan skor nilai rata-rata dimensi kinerja pelayanan yang diberikan oleh pengelola bandar udara masih kecil/rendah hampir sama apabila dibandingkan dengan skor nilai rata-rata dimensi harapan dari pengguna jasa/penumpang ;
2. Dari tabel kesenjangan kinerja dan harapan penumpang, kinerja yang paling tinggi adalah pelayanan security check sedangkan nilai harapan penumpang yang paling tinggi adalah ketepatan waktu keberangkatan.
3. Tingkat kesenjangan dari nilai rata-rata kinerja pelayanan bandar udara menunjukkan hampir seluruhnya mempunyai nilai kecil kecuali pelayanan security check;

2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, kepada pengelola Bandara Mutiara Palu disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, walaupun indeks kepuasan (*satisfaction index*) dari pengguna jasa/penumpang menunjukkan nilai 64,825%, yang artinya sudah cukup baik, namun perlu perhatian khusus dari pengelola bandar udara akan pelayanan yang nilai negatifnya paling besar.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-undang No.1 tahun 2009 Tentang Penerbangan;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan;
3. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2004 Tentang Penyelenggara Angkutan Udara;
4. Nasution, M.Nur. Drs, MSc (2001), Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Jakarta, Ghalia Indonesia;
5. Supranto. J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan, PT Temata Cipta, Jakarta, 1997;
6. Statistik Angkutan Udara, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2007

