

SKRIPSI

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA BANDAR UDARA SULTAN MUHAMMAD KAHARUDDIN SUMBAWA BESAR

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh :

AULIA HARIDHATUL HANIAH

NIM. 2019B1B015

**KONSENTRASI PEMBANGUNAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
BANDAR UDARA SULTAN MUHAMMAD KAHARUDDIN
SUMBAWA BESAR**

Oleh:

AULIA HARIDHATUL HANIAH
2019B1B015

Untuk Memenuhi Ujian Akhir

Pada tanggal 23 Juni 2023

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing 1



Drs. Amil, M.M
NIDN. 0831126204

Pembimbing 2



M. Ariy Dermawan S, S.AP., M.AP
NIDN. 0809019205

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901

HALAMAN PENGESAHAN
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA
BANDAR UDARA SULTAN MUHAMMAD KAHARUDDIN
SUMBAWA BESAR

Oleh:

AULIA HARIDHATULHANIAH
NIM.2019B1B015

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji
Pada Tanggal 23 Juni 2023
Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Tim Penguji

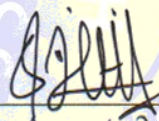
Drs. Amil, M.M
NIDN. 0831126204


()
Ketua

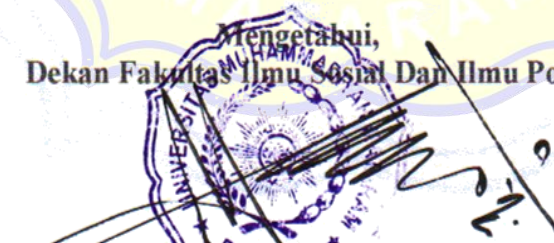
M. Ariy Dermawan S, S.AP.,M.AP
NIDN. 0809019205


()
Anggota 1

Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si
NIDN. 0815118302


()
Anggota 2

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik


Dr. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhamadiyah Mataram :

Nama : Aulia Haridhatul Haniah

Nim : 2019B1B015

Alamat : Bima

Memang benar skripsi berjudul Pelaksanaan Peayanan Publik Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar adalah hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik di tempat manapun.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan bimbingan, jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan, memang diacu sebagai sumber dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Jika kemudia hari pernyataan ini terbukti tidak benar saya siap mempertanggung jawabkan termasuk siap meninggalkan kesarjanaan yang diperoleh. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tampak tekanan dari pihak manapun.

Mataram, 23 juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



Aulia Haridhatul Haniah
2019B1B015



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Haridhatul Haniah
NIM : 2019B1B015
Tempat/Tgl Lahir : Bima, 12, Oktober, 2000
Program Studi : Adm. publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 082 340 115 661
Email : Auliaharidhatulhaniah@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Bandar Udara Sultan
Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 42%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 18, Juli2023
Penulis



Aulia Haridhatul Haniah
NIM
2019B1B015

*pilih salah satu yang sesuai

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Haridhatul Hanifah
NIM : 2019B13015
Tempat/Tgl Lahir : Bima, 12 Oktober, 2000
Program Studi : Adm. Publik
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 082 340 115 661
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Bandar Udara Sultan
Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 18, Juli 2023
Penulis



Aulia Haridhatul Hanifah
NIM. 2019B13015

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



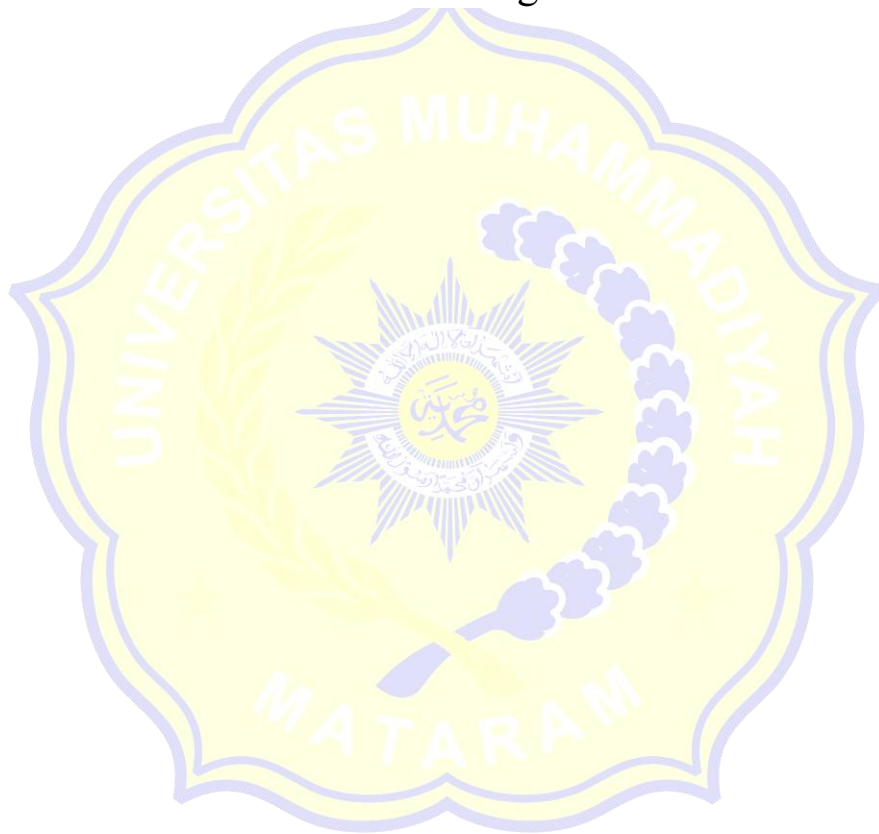
ny Iskandar, S.Sos., M.A. uhy
NIDN. 0802048904

MOTTO

Bangun kesuksesan dari kegagalan.

Keputusasaan dan kegagalan adalah dua batu loncatan yang paling baik menuju kesuksesan.

“ Dale Carnegie ”



PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Allah SWT atas berkah dan rahmatnya dengan rasa syukur yang mendalam sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Diri sendiri yang sudah bertahan sejauh ini.
2. Orang tua tercinta terimakasih atas dukungan, pengorbanan dan semangat yang selalu diberikan baik dalam bentuk fisik maupun non fisik
3. Kedua nenek saya terimakasih atas semua yang diberikan selama saya kuliah
4. Lilis Kurniawati selaku bibi saya yang sudah banyak membantu dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan do'a sehingga saya bisa mencapai titik akhir ini
5. Adik-adikku tercinta yang selalu menyemangati
6. Semua yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
7. Sahabat-sahabat ku yang selalu ada dan mendampingi dalam suka maupun duka
8. Untuk teman-teman seperjuangan dan seangkatan 2019 kelas A “Administrasi Publik”
9. Terimakasih untuk almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi penelitian ini dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar”**.

Skripsi penelitian ini dapat diselesaikan karena ada kerjasama, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi penelitian ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat:

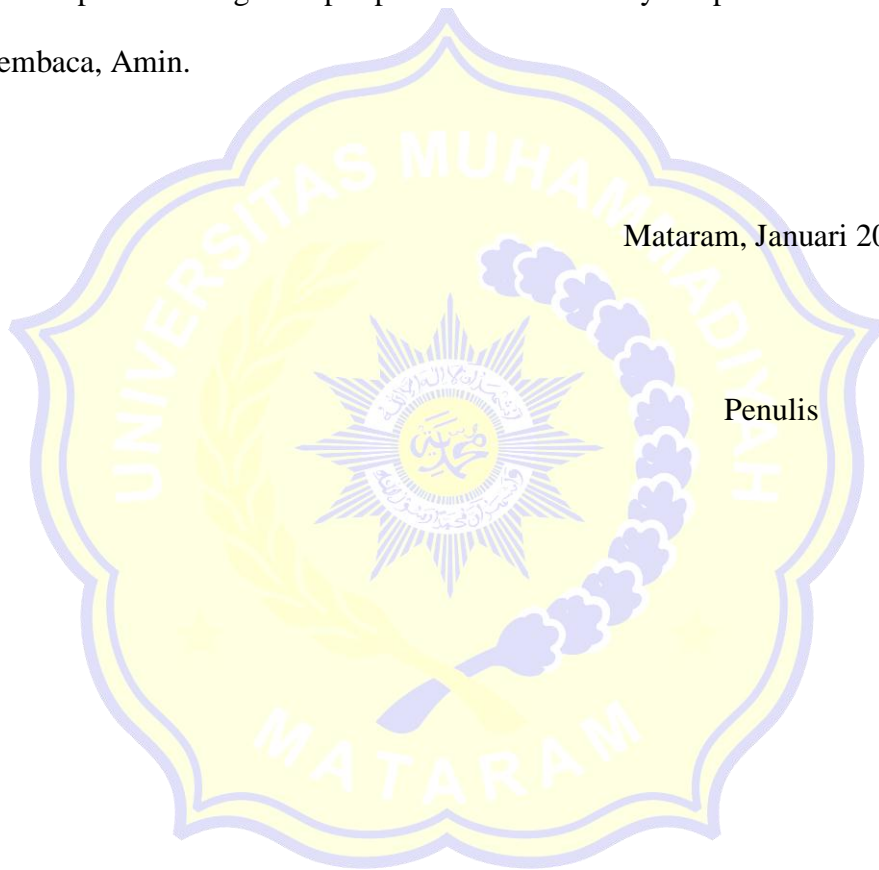
1. Bapak Drs. Abdul Wahab, MA Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. Muhammad Ali, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP Selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Drs. Amil, M.M Selaku Dosen Pembimbing 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak M. Ariy Dermawan S, S.AP., M.AP Selaku Dosen Pembimbing 2 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Orang Tua tercinta, yang selalu memberikan do'a, semangat, serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Para Dosen yang tentunya tidak dapat saya sebutkan satu persatu, teman-teman seperjuangan dan pihak luar yang tidak tangguh-tangguhnya membagi pengalaman serta ilmu pengetahuan dalam penyusunan skripsi penelitian ini.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, dan tentunya kritikan dan saran yang bersifat membangun itu yang penulis harapkan. Semoga skripsi penelitian ini nantinya dapat bermanfaat bagi para pembaca, Amin.

Mataram, Januari 2023

Penulis



Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar

Aulia Haridhatul Haniah¹, M. Ariy Dermawan², Amil³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dan penerapan standar pelayanan dalam kaitannya dengan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa, dan 2) apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin. Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar ditinjau dari prinsip pelayanannya sudah baik dengan ditekankannya kesetaraan hak, mereka juga berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberlakukan standar pelayanan di bidang keamanan dan kenyamanan. Selain itu, faktor pendukung seperti kerjasama tim yang solid, komunikasi efektif, kesadaran akan pelayanan berkualitas, serta peraturan dan prosedur yang jelas. Sedangkan faktor penghambat berupa cuaca buruk, gangguan teknis, dan lonjakan lalu lintas udara.

Kata Kunci: Pelayanan, Publik, Bandar Udara

**PUBLIC SERVICE IMPLEMENTATION AT SULTAN MUHAMMAD
KAHARUDDIN AIRPORT IN SUMBAWA BESAR**

AuliaHaridhatul Haniah¹, M. Ariy Dermawan², Amil³


ABSTRACT

This study aims to investigate: 1) the application of public service principles and the implementation of service standards in relation to the application of public service principles at Sultan Muhammad Kaharuddin Airport in Sumbawa, and 2) the supporting and hindering factors in the implementation of public service at Sultan Muhammad Kaharuddin Airport. The research design employed is qualitative descriptive. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques utilized the Miles and Huberman model, which involves data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research findings indicate that Sultan Muhammad Kaharuddin Airport in Sumbawa Besar demonstrates good adherence to service principles by emphasizing equal rights. They also strive to enhance service quality and enforce service standards, particularly in the areas of security and comfort. Additionally, supporting factors such as solid teamwork, effective communication, awareness of quality service, and clear regulations and procedures contribute to the airport's service implementation. On the other hand, hindering factors include adverse weather conditions, technical disruptions, and increases in air traffic.

Keywords: Service, Public, Airport

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM

KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM


Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1 Tujuan	10
1.3.2 Manfaat Penelitian	11

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	18
2.2.3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMEN PANRB) Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	25
2.2.4 Konsep Bandar Udara	26
2.3 Kerangka Berpikir.....	30
BAB III. METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.3 Sumber Data.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Fokus Penelitian.....	33
3.6 Instrumen Penelitian.....	34
3.7 Tehnik Analisis Data.....	35
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Data Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar.....	37
4.1.2 Profil Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar	37

4.1.3 Struktur Organisasi Banfar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar	38
4.2 Hail Penelitian.....	44
4.2.1 Penerapan Standar Pelayanan Dan Prinsip-Prinsip Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar	44
4.2.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat	54
4.3 Pembahasan Penelitian.....	57
4.3.1 Penerapan Standar Pelayanan Dan Prinsip-Prinsip Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar	57
4.3.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik .	62
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73

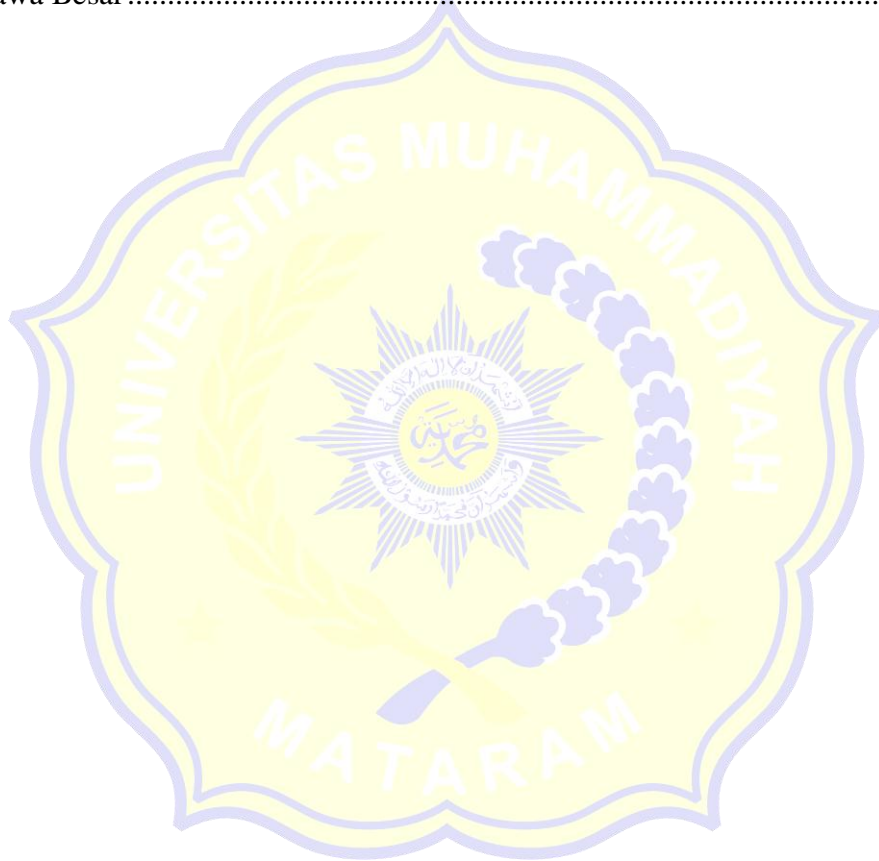
DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Jumlah Pegawai Di Setiap Unit Kerja Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar (PNS).....	40
Tabel 4.2 Data Jumlah Pegawai Di setiap Unit Kerja Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar (Tenaga Honorer).....	41
Tabel 4.3 Profil Pegawai Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar Berdasarkan Tingkat Pendidikan (PNS)	42
Tabel 4.4 Profil Pegawai Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar (Honorer).....	42
Tabel 4.5 Jumlah Penumpang Domestik Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar	43
Tabel 4.6 Biaya Pelayanan Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pendidikan ASN Dilingkungan Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Peneliti.....	30
Gambar 3.1 Tehnik Analisis Data Miles Dan Huberman	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar	38



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik sekarang jadi isu sentral dalam penciptaan pembangunan di Indonesia. Pelayanan atau pelayan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan di laksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pada saat ini masyarakat sangat menuntut pelayan yang baik yang bisa diberikan oleh negara atau dalam hal ini pemerintah. Demikian pula dengan masyarakat pengguna jasa penerbangan selalu mengharapkan ketersediaan dan kehandalan pelayanan jasa bandar udara baik dari segi keselamatan, keamanan dan kenyamanan. Kecepatan perpindahan orang dari satu tempat ke tempat lain meningkat dan arus barang meningkat, begitu pula kebutuhan akan peluang transportasi. (Darsono, 2016)

Arus globalisasi saat ini semakin kuat mendorong masyarakat semakin kritis, partisipatif, serta informatif akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara, mau tidak mau membuat pemerintah harus menyesuaikan diri dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan-peraturan perundang-undangan.

Adanya pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi dan memfasilitasi kepentingan serta kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang memiliki karakteristik barang publik yang perlu pengaturan serta pengawasan dalam. (Al Rasyid, 2015)

Perkembangan dunia saat ini terjadi begitu cepat, teknologi semakin mendekatkan batas antara pengetahuan dan kebutuhan manusia. Kecepatan dan ketepatan ini juga dibutuhkan dalam interaksi negara-warga, namun sayangnya mobilitas warga yang tinggi tidak dapat diimbangi dengan ketepatan dan kecepatan negara di bidang pelayanan, khususnya dalam pelayanan publik.

Sejak tahun 2009 Indonesia memiliki peraturan perundang-undangan sendiri sebagai standar utilitas publik, sehingga pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut ketentuan undang-undang, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan masyarakat baik berupa barang, jasa maupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan ketentuan undang-undang. (Kurniawan, 2016)

Memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan perbaikan usahanya. Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai *public service provider* adalah pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan

ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. (Pasang, 2017)

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun penyedia layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana yang tersedia. Jika layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan layanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan persepsi konsumen dan aturan tentang kualitas pelayanan. (Rorong et al., 2022)

Kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme “*exit*” dan “*voice*”. Mekanisme “*exit*” berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya. Sedangkan mekanisme “*voice*” berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik. Pendekatan Pelayanan Publik Baru ini senada dengan teori “*exit*” dan “*voice*” yang lebih dahulu dikembangkan oleh Albert Hirschman. (Kurniawan, 2016)

Warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi). Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik. Konsep ini disebut sebagai The New Public Service (NPS) yang dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003. (Ratminto & Winarsih, 2006)

Bandara merupakan bagian dari pelayanan publik dan harus memiliki pelayanan publik yang baik. Untuk mencapai kinerja tersebut, bandara harus memenuhi penilaian yang mengacu pada peraturan dan undang-undang. Berdasarkan hal tersebut, Kementerian Perhubungan telah memerintahkan seluruh pengelola bandara di Indonesia untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Arahan tersebut tertuang dalam Surat Edaran Kementerian Perhubungan No. HK.209/I/16PHB.2014 31 Desember 2014 tentang Peningkatan Pelayanan Publik di Bandar Udara di Seluruh Indonesia. Berdasarkan surat edaran tersebut, ada beberapa hal yang harus dilakukan pengelola bandara untuk meningkatkan pelayanan, salah satunya adalah dengan melepas loket penjualan di gedung terminal penumpang. Kedua, dilarang menggunakan taksi tidak terdaftar (taksi ilegal) yang beroperasi di bandara. Ketiga, peraturan melarang merokok di kawasan bandara yang langsung berhubungan dengan pesawat terbang dan pergerakan serta operasionalnya.

Berdasarkan surat edaran tersebut, beberapa bandara akan menutup semua loket penjualan tiket di kawasan bandara. Wisatawan yang ingin mendapatkan tiket dapat membeli tiket secara online atau melalui *ticketing* di agen perjalanan terdekat. Soal hal ini, tentu akan sulit bagi sebagian orang, namun tidak akan menjadi masalah serius di era teknologi dan online saat ini. Selain dapat menghilangkan kebisingan yang sering terjadi di sekitar bandara, dapat meningkatkan pelayanan penumpang di bandara karena loket tiket yang ada diubah menjadi kios customer service, tentunya dapat mempermudah proses checkout, mengubah jadwal, dan lainnya.

Dengan diterbitkannya surat edaran tersebut, diharapkan pengelola bandara dapat mengambil kebijakan yang berorientasi pada pelayanan publik. Langkah pertama dalam menghadapi tantangan ini adalah analisis manajemen strategis yang akan mengidentifikasi langkah-langkah strategis secara keseluruhan dengan memilih aspek mana yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. (Yuliana, 2015)

Dalam rangka memenuhi fungsi bandar udara, bandar udara perlu ditata secara terpadu agar pelayanan yang diberikan kepada konsumen tepat dan sesuai dengan harapan konsumen. Sistem pengelolaan bandar udara harus sesuai dengan Peraturan 39 Tahun 2019 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Rencana Induk Bandar Udara Nasional bertujuan untuk menyelenggarakan penyelenggaraan bandar udara yang andal, terintegrasi, efisien, dan berdaya saing global dalam mendukung pembangunan nasional dan daerah dari sudut pandang kepulauan. (Rorong et al., 2022)

Dalam Penyelenggaraan pelayanan di bandar udara harus ada keseimbangan antara pertumbuhan pengguna jasa moda transportasi Angkutan Udara dengan penyedia infrastruktur sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan di bandar udara, termasuk jasa pelayanan dan informasi bagi masyarakat pengguna jasa bandara udara. (Darsono, 2016)

Pada umumnya masyarakat sangat membutuhkan angkutan umum selain sarana pribadi untuk menunjang kehidupannya guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Transportasi merupakan faktor fundamental yang penting dan berfungsi sebagai instrumen dalam proses pembangunan ekonomi, sosial, politik dan mobilitas penduduk yang tumbuh dan berkembang. Dalam pengertian ini, pembangunan di bidang ekonomi dan bidang lainnya harus melalui pembangunan dan perbaikan. Kemajuan dan peningkatan di sektor transportasi seringkali tercermin dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Penyedia jasa transportasi Sebagai pengguna dan pelanggan jasa transportasi, masyarakat juga membutuhkan pelayanan yang baik dari penyedia jasa atau penyedia jasa transportasi, kualitas pelayanan yang baik, memastikan pelanggan puas dan terkesan saat menggunakan jasa transportasi bandara. (Rustan, 2003)

Dengan berkembangnya teknologi, masyarakat menginginkan sesuatu yang cepat, mudah dan memiliki keunggulan dibandingkan alat transportasi lainnya, dengan daya eksplorasi yang lebih besar, dengan teknologi yang modern dan canggih. Jasa transportasi yang umum digunakan saat ini adalah pesawat yang membutuhkan infrastruktur penunjang seperti bandara, merupakan pintu gerbang suatu wilayah atau bahkan suatu negara, dan juga telah menjadi simbol yang

dikenang oleh semua penumpang maskapai. Mengingat bandara tidak lagi menjadi pintu gerbang penumpang tetapi juga sebagai pusat informasi wisata, hiburan. (Rorong et al., 2022)

Jasa transportasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda. Pergerakan masyarakat yang tinggal di desa maupun kota membutuhkan sarana transportasi untuk membantu mereka bertahan hidup sekaligus memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Komunitas dalam kehidupan sehari-hari. Padahal, masyarakat sangat membutuhkan transportasi untuk menjalankan aktivitas dan kebutuhannya. Untuk memenuhi kebutuhan transportasi, pemerintah memelihara angkutan umum, sehingga memenuhi kebutuhan perjalanan seluruh lapisan masyarakat. transportasi perlu dirasakan oleh seluruh masyarakat dan sudah menjadi kewajiban negara untuk memenuhi segala kebutuhan akan jenis transportasi ini dengan menggunakan angkutan umum.

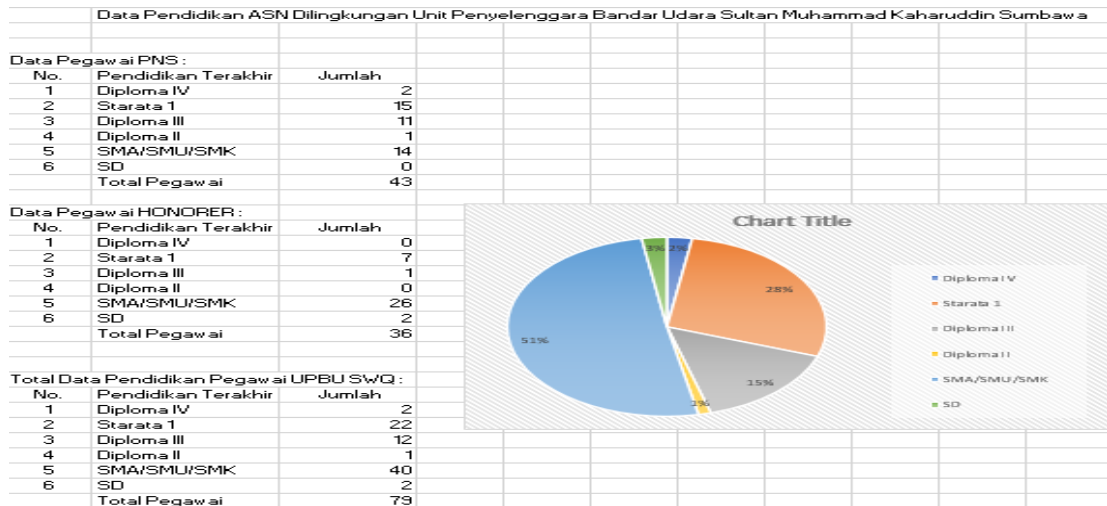
Transportasi sudah menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan saat ini, yang sangat penting terutama bagi masyarakat perkotaan. Fungsi lalu lintas dalam kegiatan perkotaan memiliki peranan penting dalam mempengaruhi segala aspek atau bidang kehidupan. Pertumbuhan kegiatan ekonomi di daerah perkotaan membutuhkan aksesibilitas yang fleksibel untuk mencapai lokasi yang berbeda dengan efisiensi waktu karena kinerja yang lambat akan mempengaruhi kegiatan manufaktur utama yang dilakukan di daerah perkotaan. Di sini, sistem transportasi perkotaan menjadi kunci penting bagi pergerakan barang dan/atau jasa di dalam kota sebagai bagian dari pembangunan wilayah. (Al Rasyid, 2015)

Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa terletak di Kecamatan Sumbawa Kabupaten Sumbawa, Nusa Tenggara Barat. Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa ini termasuk dalam Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas III. Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa memiliki landasan 1800 m x 30 m dan arah landasan 14–32, mampu melayani pesawat terbesar jenis ATR 72, Twin otter serta mampu melayani helikopter.

Dari hasil obervasi awal yang telah dilakukan peneliti menemukan beberapa masalah yang terjadi pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar dimana kurangnya personil dibagian pelayanan dan Sumber Daya Manusianya (SDM) dan masih perlu pelatihan dikarenakan hampir pegawai yang ada di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar mereka lulusan SMK/SMA maka dari itu harus dilakukannya pelatihan untuk meningkatkan kinerja SDM tersebut.

Gambar 1.1

**Data Pendidikan ASN Dilingkungan Unit Penyelenggara Bandar Udara
Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa**



Sumber Data: Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar 2022

Permasalahan yang selanjutnya yaitu sarana dan prasarana dimana kecilnya lahan parkir sehingga membuat mobil yang parkir harus berhati hati jika ingin memarkirkan mobilnya.

Permasalahan selanjutnya yaitu itu karena letak bandar udara dekat dengan pemukiman warga sehingga jika warga disekitaran bandara membakar sampah maka asap hasil pembakaran sampah tersebut mengganggu kenyamanan penumpang dan yang paling utama mengganggu pengelihatn pesawat. Dari banyak permasalahan yang ditemui ini berdampak cukup serius untuk mencari cara menyelesaikan masalah tersebut karena jika dibiarkan maka akan memicu dampak yang lebih serius terhadap permasalahan tersebut.

Dari latar belakang tersebut, sampai saat ini masih ada instansi pemerintah dan birokrasinya yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dilayani, sehingga memunculkan tuntutan dan harapan masyarakat agar aparaturnya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang sebaik-baiknya. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait sejauh mana kemampuan aparaturnya menerapkan prinsip-prinsip dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan judul *“Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar”*.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah standar pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik pada Bandar Udara Muhammad Kaharuddin Sumbawa?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Mengacu pada latar belakang masalah dan rumusan masalah yang dipaparkan di atas, dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dan penerapan standar pelayanan dalam kaitannya

dengan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa.

2. Untuk mendeskripsikan dan mengalisa apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian yang berkaitan dengan penerapan prinsip akuntabilitas pelayanan publik, memberikan manfaat, diantaranya:

1. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai input serta informasi kepada Pimpinan dan aparatur pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa dalam kaitannya dengan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam mendorong dan memecahkan persoalan.
2. Dari segi keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pada perkembangan Ilmu Administrasi Negara, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan *good governance*.
3. Secara Akademis, penelitian ini diharapkan nantinya mampu menjadi salah satu syarat dalam merampungkan studi Administrasi Publik dalam meraih gelar Pascasarjana (S-1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

1. (Resti & Hutagalung, 2019) dengan judul penelitian “Pelayanan Bandar Udara Radin Inten II Pasca Transformasi Menjadi Badan Layanan Umum”. Kualitas pelayanan prima merupakan standar pelayanan Negara pro rakyat Layanan berkualitas menjadi tolak ukur keberhasilan organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik perlu dilakukan untuk memenuhi standar harapan serta tuntutan masyarakat terkait kualitas pelayanan. Mengingat hal tersebut, Bandar Udara Radin Inten II Lampung melakukan perubahan tata kelola menjadi Badan Layanan Umum. Keselamatan, keamanan, layanan pelanggan yang unggul, dan kepatuhan terhadap peraturan akan diprioritaskan sebagai akibat dari perubahan ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan publik pasca transformasi yang telah dilakukan oleh Bandara Radin Inten II selama dikelola oleh Badan Layanan Umum. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Wawancara, mengamati subjek di lingkungan alaminya, mengisi kuesioner, dan menyimpan dokumentasi terperinci adalah metode pengumpulan data yang digunakan. Temuan investigasi terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan di Bandara Radin Inten II Lampung cukup memuaskan. Perbaikan sarana dan prasarana terus dilakukan sejak Badan Layanan Umum bertugas mengelola

organisasi. Peralihan bandara dari hub domestik ke hub internasional dipengaruhi oleh faktor ini. Namun, masih ada batasan tertentu pada fasilitas yang saat ini tidak dapat diakses, dan salah satunya adalah akses untuk pejalan kaki. Selain itu, dalam hal tingkat kemampuan petugas pelayanan dalam kaitannya dengan unsur-unsur seperti ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian terhadap pengguna layanan, mereka memperoleh reaksi yang cukup positif. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dan observasi selama proses penelitian.

2. (Purwita & Kusumo Bintoro, 2019) dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penumpang”. Tasikmalaya merupakan salah satu kota yang maju dalam hal perekonomian terutama dalam hal produksi kerajinan tangan, sehingga banyak masyarakat yang berbisnis sebagai pengrajin dimana hasil produksinya banyak di distribusikan ke berbagai kota atau pun Negara. Untuk mempermudah pengiriman barang tersebut, pengembangan moda transportasi udara adalah solusi yang paling efektif. Namun hal ini perlu diteliti mengenai kepuasan pelayanan terhadap kepuasan penumpang sehingga dapat ditentukan pengaruh kualitas pelayanan dan faktor-faktornya terhadap kepuasan penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. Hal ini akan memungkinkan untuk pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan penumpang. Wawancara dan penelitian kuantitatif digunakan sebagai metode utama dari strategi ini. Studi ini melibatkan partisipasi dari sebanyak seratus responden yang berbeda. Temuan dari

penelitian ini menunjukkan bahwa gagasan bahwa kualitas layanan akan memiliki pengaruh yang sangat mendominasi kepuasan penumpang dan bahwa efek ini akan memiliki dampak yang menguntungkan didukung oleh data yang diperoleh dari penelitian ini. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan penumpang. Karena memberikan pelayanan prima dalam bentuk tangibles, dependability, responsiveness, kepastian, dan empati akan berpengaruh signifikan terhadap kesenangan penumpang melakukan perjalanan melalui bandara Wiradinata Tasikmalaya. Selain itu, terungkap bahwa secara keseluruhan pelayanan kualitas bandara Wiradinata cukup baik terhadap kepuasan penumpang.

3. (Zuhrianti & Bukhari, 2017) dengan judul penelitian “Strategi Manajemen Birokrasi Oleh PT. Angkasa Pura II Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Bandar Udara Sultan Iskandar Muda”. PT. Angkasa Pura II adalah salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang transportasi udara. Dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik, diperlukan sistem birokrasi yang bagus. Namun sampai saat ini masyarakat belum puas dengan tingkat kepuasan yang diberikan oleh kualitas pelayanan publik tersebut. Hal ini antara lain disebabkan rendahnya tingkat profesionalisme yang ada di dalam birokrasi, yang dapat dilihat dari kenyataan bahwa sistem birokrasi masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah PT. Angkasa Pura II telah mengambil langkah dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang ditawarkan di Bandara

Sultan Iskandar Muda. Teori Birokrasi yang dikembangkan oleh Max Weber adalah salah satu yang digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk penelitian ini, dan Bandara Sultan Iskandar Muda dijadikan sebagai lokasi penelitian lapangan. Wawancara, observasi, dan dokumentasi tertulis semuanya berperan dalam berbagai fase proses pengumpulan data. Jumlah orang yang berpartisipasi sebagai informan dalam penelitian ini diperkirakan sekitar delapan (delapan), dengan PT. Angkasa Pura II yang menjadi informan utama dalam penelitian ini, dan penumpang di Bandara Sultan Iskandar Muda yang tergabung dalam rombongan. Berdasarkan temuan penelitian, PT. Angkasa Pura II telah mempraktekkan sejumlah gagasan mendasar, yang paling ideal di antaranya adalah usulan Weber tentang birokrasi. Namun dalam operasional sebenarnya, PT. Angkasa Pura II belum mampu menggunakan konsep birokrasi Weber seefektif mungkin. Sehingga menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan tersebut, yang pada akhirnya berujung pada ketidakpuasan masyarakat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi yang diterapkan oleh PT. Angkasa Pura II kurang optimal, bukan ideal sepenuhnya. Hal ini dapat dilihat dari adanya beberapa aturan prosedur yang belum dijalankan dengan baik, seperti masih adanya sistem yang tidak menganut prinsip netral seperti masih melibatkan rasa interpersonal dalam pekerjaan, sehingga berdampak bagi kualitas pelayanan publik di Bandara Sultan Iskandar Muda.

4. (Yuliana, 2017) dengan judul penelitian “Pembangunan Pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta-Cengkareng”. Kementerian Perhubungan telah menginstruksikan kepada pengelola bandara untuk meningkatkan pelayanan kepada publik. Instruksi tersebut termuat dalam Surat Edaran Kementerian Perhubungan No. HK.209/1/16PHB.2014, tertanggal 31 Desember 2014, tentang Peningkatan Pelayanan Publik di Bandar Udara Seluruh Indonesia. Tujuan penelitian untuk mengetahui strategi pengembangan Bandara Soekarno Hatta Cengkareng dalam peningkatan pelayanan publik di bandara berdasarkan kombinasi dari faktor internal dan faktor eksternal bandar udara. Metode penelitian menggunakan analisis SWOT yang kemudian dirumuskan pada Diagram Cartesius, Matrik Internal Eksternal dan Matrik Swot. Berdasarkan temuan investigasi pada diagram Cartesian, posisi Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng berada pada posisi persaingan pasar yang sangat kuat dalam bisnis kebandarudaraan dan memiliki pangsa pasar yang tinggi. . tingkat daya saing. Di Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng, perluasan layanan publik berpotensi dicapai melalui penerapan salah satu dari empat strategi alternatif yang berbeda: SO, WO, ST, atau WT..

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan hakikatnya adalah

layanan adalah proses karena terdiri dari urutan tindakan. Pelayanan adalah proses yang terjadi dalam masyarakat secara tidak logis dan teratur dan mencakup setiap aspek kehidupan individu. Gronroos (Ratminto dan Atik 2005:2) menunjukkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat (tidak dapat diraba) dan terjadi sebagai akibat interaksi antara pelanggan dengan pekerja atau barang lain yang diberikan oleh organisasi penyedia. Gronroos mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi sebagai hasil interaksi antara pelanggan dan karyawan. layanan yang ditujukan untuk memberikan solusi atas tantangan yang dihadapi pelanggan atau konsumen.

Menurut Supranto (2006:227), jasa atau jasa adalah suatu penampilan penampilan, tidak terwujud dan cepat memudar, lebih dapat dirasakan dari pada yang dimiliki, dan konsumen dapat lebih aktif terlibat dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Menurut penelitian Philip Kotler yang dipublikasikan di (Supranto, 2006) Karakteristik jasa dapat diuraikan menjadi empat bagian sebagai berikut:

1. *Intangible* (tidak terwujud) Karena sifat layanan yang halus, pelanggan tidak dapat menyentuh atau mengalaminya dengan cara apa pun sebelum membelinya.
2. *inseparability of the two* (ketidakmampuan untuk memisahkan keduanya) Secara umum, jasa yang dihasilkan (dibuat) dan dirasakan pada saat yang sama, dan jika seseorang memutuskan untuk

mengalihkannya ke pihak lain, maka dia akan tetap menjadi bagian layanan bahkan jika dia sekarang menyerahkannya kepada pihak lain.

3. *Variabilitas* (berubah) Keadaan di mana layanan ditawarkan, orang yang menerima layanan, dan identitas orang yang menyediakan layanan semuanya berdampak pada seberapa sering layanan direvisi.
4. Kerentanan terhadap pembusukan atau kerusakan Suatu keadaan yang disebabkan oleh sejumlah elemen yang berbeda dapat membuat atau merusak keandalan suatu layanan.

(Sinambela, 2011) Pelayanan adalah suatu tindakan atau urutan aktivitas yang terjadi dalam kontak langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan yang menawarkan kesenangan pelanggan, disebut sebagai aktivitas interaksi pelanggan langsung atau urutan interaksi pelanggan langsung. Penulis sampai pada kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan proses dan metode yang ditentukan. Kesimpulan ini didasarkan pada banyak sudut pandang yang disajikan di atas.

2.2.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut (Ratminto & Winarsih, 2006), membagikan Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lima bagian yaitu:

1. Badan publik bertugas mengelola pelayanan publik, termasuk pelayanan yang diberikan oleh sekolah dasar dan menengah.
2. Layanan yang ditawarkan oleh sektor publik atau perusahaan swasta yang berfungsi di lingkungan publik.

3. Semua barang dan jasa yang ditawarkan oleh pemerintah, yang satu-satunya penyediannya adalah pemerintah; warga negara dipaksa untuk menggunakan barang dan jasa ini terlepas dari apakah mereka menginginkannya atau tidak.
 4. Berikut adalah contoh barang dan jasa utama yang diberikan oleh pemerintah: semua produk dan jasa yang ditawarkan oleh pemerintah; namun, pelanggan tidak wajib memanfaatkannya karena ada banyak penyedia layanan alternatif.
 5. Semua barang dan jasa untuk masyarakat umum yang dipasok oleh sektor swasta
 6. layanan yang tersedia untuk publik yang disediakan oleh sektor swasta.
- Lima karakteristik pembeda jenis penyelenggaraan pelayanan publik (Ratminto & Winarsih, 2006).
1. Adaptabilitas layanan pergeseran bertahap dalam tingkat layanan diimplementasikan sebagai tanggapan terhadap perubahan persyaratan yang diajukan oleh pengguna.
 2. Posisi negosiasi pengguna: Semakin besar posisi tawar pengguna, semakin besar kemungkinan pengguna akan mencari layanan yang lebih baik.
 3. Jenis pasar, yang menunjukkan jumlah penyedia jasa yang sudah ada serta keterhubungannya dengan pelanggan.
 4. *Locus of control* mengacu pada pertanyaan tentang siapa yang memiliki otoritas atas transaksi: pengguna atau penyedia layanan.

5. Sifat layanan menentukan apakah kepentingan pelanggan atau mereka yang memberikan layanan lebih dominan. Karena globalisasi dan periode perdagangan bebas, batas antar negara menjadi kurang jelas, dan tingkat daya saing meningkat secara signifikan. Hal ini menuntut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk dapat tetap eksis dan mampu bersaing.

a. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non diskriminasi, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak-anak. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMEN PANRB) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Keadilan: suatu negara di mana kebijakan dan pelayanan publik memberikan hak dan perlakuan yang sama bagi setiap orang (tanpa diskriminasi) tanpa membedakan status, ras, agama, atau jenis kelamin, tetapi memberikan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dalam masyarakat, yang mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang , dan memberikan kepastian hukum; Kondisi ini dikenal dengan kepastian hukum.
2. Partisipasi: sejauh mana anggota masyarakat terlibat (berpartisipasi) dalam perumusan kebijakan publik, perencanaan dan pelaksanaan kebijakan tersebut, serta pemantauan dan penilaian pelayanan publik. Ini termasuk penciptaan standar layanan dan penghargaan serta fungsinya.
3. Akuntabilitas dapat didefinisikan sebagai keadaan di mana pejabat publik, lembaga, dan organisasi yang menyediakan layanan publik mempertanggungjawabkan tindakannya dan tanggap terhadap kebutuhan publik.
4. Transparansi mengacu pada situasi dimana pilihan dibuat oleh otoritas pelayanan publik dan proses pelayanan terbuka untuk publik untuk masukan, pemantauan, dan evaluasi. Ini juga mengacu pada situasi di mana informasi publik tersedia untuk publik atau dapat diakses oleh publik. Dengan demikian, masyarakat umum yang menjadi penerima layanan lebih memahami hak dan kewajibannya.

5. Efisien: situasi di mana kebijakan dan program pelayanan publik mengutamakan kepentingan publik, telah menggunakan sumber daya - manusia, keuangan, dan waktu - secara bijaksana dan ekonomis, dan telah mencapai tujuan yang diharapkan dari mereka.
6. Aksesibilitas adalah keadaan dimana kebijakan dan program pelayanan publik bersifat lugas, mudah dipahami (tidak birokratis dan membingungkan), murah, dan terjangkau secara finansial oleh semua lapisan masyarakat, baik status sosial ekonomi maupun letak geografis.

b. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. (Rachmatullah, 2019)

Sehubungan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMEN PANRB) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan dan standar pelayanan tersebut harus ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

1. Prosedur pelayanan: pengaduan ditangani sesuai dengan protokol layanan yang ditetapkan baik untuk penyedia maupun penerima layanan.
2. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses dihitung mulai dari saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian keberatan.
3. Biaya layanan: biaya atau tarif layanan, yang mencakup hal-hal spesifik yang ditentukan selama pemberian layanan. Hasil layanan yang ingin diperoleh sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya disebut sebagai produk layanan.
4. Infrastruktur dan fasilitas: kewajiban penyedia layanan untuk menyediakan berbagai infrastruktur dan fasilitas layanan yang dapat diterima.
5. Pengetahuan, pengalaman, keterampilan, sikap, dan perilaku pekerja penyedia layanan perlu dievaluasi secara akurat sebelum dianggap kompeten.

c. Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Publik

Faktor pendukung mengenai peningkatan pelayanan publik terutama dalam hal pelaksanaan pelayanan publik pada bandar udara sultan Muhammad kaharuddin sumbawa besar adalah sebagai berikut (Mulyono, 2017) :

1. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran aparatur menjadi sumber keikhlasan, pengabdian, dan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai abdi masyarakat, agar hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut dapat memenuhi standar pelaksanaan pelayanan dan standar operasional bagi masyarakat. penyampaian layanan publik.

2. Faktor Aturan

Dalam hal penyampaian layanan publik, pertimbangan peraturan menjadi kekuatan pendorong terpenting kedua. Aturan adalah instrumen penting untuk semua aktivitas dan operasi yang dilakukan oleh personel layanan regulasi. Pemahaman dan penerapan aturan yang dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) berfungsi sebagai pedoman dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dan merupakan indikasi tambahan apakah orang atau kelompok mengalami kemajuan atau tidak. penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Faktor Organisasi

Seseorang tidak hanya dapat memahami perusahaan dengan melihat struktur organisasinya, tetapi juga dapat memahaminya dengan melihat aturan dan proses kerjanya, yang semuanya harus dapat menawarkan layanan berkualitas. Karena organisasi adalah mekanisme itu sendiri, maka perlu untuk memiliki fasilitas tambahan, yang tujuannya adalah

untuk membuat operasi mekanisme lebih efisien, seperti sistem, proses, dan teknik.

4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Telah dijelaskan bahwa keterampilan terpenting yang harus dimiliki aparaturnya dalam memberikan pelayanan adalah petugas pelayanan memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan memiliki kemampuan mengolah data. Ini adalah sesuatu yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan. Dalam bidang pelayanan, keterampilan penerapan standar pelayanan (SP) merupakan salah satu hal yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh masyarakat penerima pelayanan.

5. Faktor Sarana dan Prasarana

Dalam konteks ini yang dimaksud dengan “faktor sarana dan prasarana” adalah setiap dan semua jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang menjadi sarana utama dalam pelaksanaan pekerjaan, serta fasilitas yang melayani kepentingan perseorangan yang datang ke kontak dengan organisasi.

d. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik

Adapun faktor yang menghambat kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan yang dibuat oleh instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Faktor penghambatnya yaitu (Satria, 2018) :

1. Tidak tahu apa sebenarnya harapan masyarakat.

2. Membuat kesalahan dalam menampilkan diri mereka di dalam pelayanan itu sendiri.
3. Mereka tidak mengetahui pekerjaan yang ada atau tanggung jawab yang menjadi tanggung jawab mereka, atau mereka tidak mengetahui keduanya.
4. Sistem, proses, dan teknik kerja yang ada belum memadai, dan mekanisme kerja tidak berfungsi sebagaimana mestinya.
5. Ketidacukupan keterampilan pekerja untuk pekerjaan yang telah ditugaskan kepada mereka.
6. Kurangnya fasilitas pelayanan yang memadai.
7. Suasana di tempat kerja dan area sekitar kantor tidak kondusif untuk hari kerja yang menyenangkan.

2.2.3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMEN PANRB) Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 7 ayat (3) huruf c, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara bertugas merumuskan kebijakan nasional tentang pelayanan publik, serta melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Ayat selanjutnya, mewajibkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri PANRB) mengumumkan kebijakan nasional tentang pelayanan publik, hasil pemantauan dan evaluasi kinerja, serta hasil

koordinasi; membuat peringkat kinerja penyelenggara secara berkala; dan memberikan penghargaan kepada penyelenggara sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang dimaksud, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) melaksanakan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, guna memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, telah dilaksanakan juga pemeringkatan berdasarkan hasil penilaian kinerja yang dilakukan, agar unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi dapat menentukan langkah-langkah perbaikan kedepannya, supaya pelayanan prima sebagaimana diharapkan oleh masyarakat dapat terealisasi.

Agar pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan pemeringkatan unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi memiliki dasar hukum, maka ditetapkan Pedoman ini untuk menjadi acuan kegiatan penilaian kinerja dimaksud.

2.2.4 Konsep Bandar Udara

Dalam Peraturan Undang-Undang No. 1 Tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan No: PM.69 Tahun 2013 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional, Bandar Udara merupakan suatu kawasan di daratan maupun 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.

Kebandarudaraan merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pengoperasian bandar udara serta kegiatan lain dalam rangka penyelenggaraan fungsi keselamatan dan keamanan, kelancaran dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo, dan pos, tempat pergerakan intra dan/atau antar moda, dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah. Tatanan Kebandarudaraan Nasional adalah sistem kebandarudaraan nasional yang menggambarkan perencanaan bandar udara berdasarkan faktor-faktor seperti tata ruang, pertumbuhan ekonomi, keunggulan komparatif wilayah, kondisi alam dan geografis, keterpaduan transportasi intra dan antar moda, kelestarian lingkungan, keselamatan dan keamanan penerbangan, serta terintegrasi dengan sektor pembangunan lainnya. Tatanan Bandara Nasional didirikan pada tahun 1993. Tatanan Kebandarudaraan Nasional berisi: Peran, Fungsi, Penggunaan, hirarki, klasifikasi bandar udara dan Rencana Induk Nasional Bandar Udara.

a. Peran Bandar Udara

Bandar udara memiliki peran sebagai: Simpul dalam jaringan transportasi udara yang digambarkan sebagai titik lokasi bandar udara yang menjadi pertemuan beberapa jaringan dan rute penerbangan sesuai hierarki bandar udara.

1. Pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi, serta keselarasan antara pembangunan nasional dan pembangunan daerah, yang ditandai dengan lokasi dan kawasan sekitar bandara, yang merupakan pintu masuk dan titik keberangkatan kegiatan ekonomi, merupakan hasil yang diinginkan bagi kawasan ini.
2. Lokasi tempat berlangsungnya kegiatan peralihan moda transportasi, berupa interkoneksi antar moda pada simpul-simpul transportasi, guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan secara terpadu dan berkesinambungan, yaitu lokasi yang dideskripsikan sebagai tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya;
3. Kawasan bandar udara yang memungkinkan angkutan udara di wilayah sekitarnya bercirikan sebagai penggerak dan penunjang kegiatan industri, perdagangan, dan/atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional. Integrasi dengan sektor pembangunan lain juga digambarkan difasilitasi oleh lokasi bandara.
4. Awal berakhirnya isolasi regional, yang dilambangkan dengan penempatan bandara di wilayah yang sebelumnya terputus dari dunia luar karena letaknya atau sulitnya akses transportasi lain;
5. Pengembangan kawasan perbatasan yang ditunjukkan oleh tapak bandar udara dengan memperhatikan tingkat prioritas pengembangan

kawasan perbatasan Negara Kesatuan Republik Indonesia di pulau-pulau dan/atau di daratan;

6. Penanggulangan keadaan darurat, dilihat dari penempatan bandar udara yang strategis dengan mempertimbangkan kenyamanan perjalanan udara apabila terjadi bencana alam di wilayah sekitarnya;
7. Pembangunan infrastruktur turut mendukung Wawasan Nusantara dan kedaulatan negara. Hal ini ditunjukkan dengan letak lokasi bandar udara yang terhubung dengan jaringan dan jalur penerbangan yang menggabungkan wilayah dan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

b. Fungsi Bandar Udara

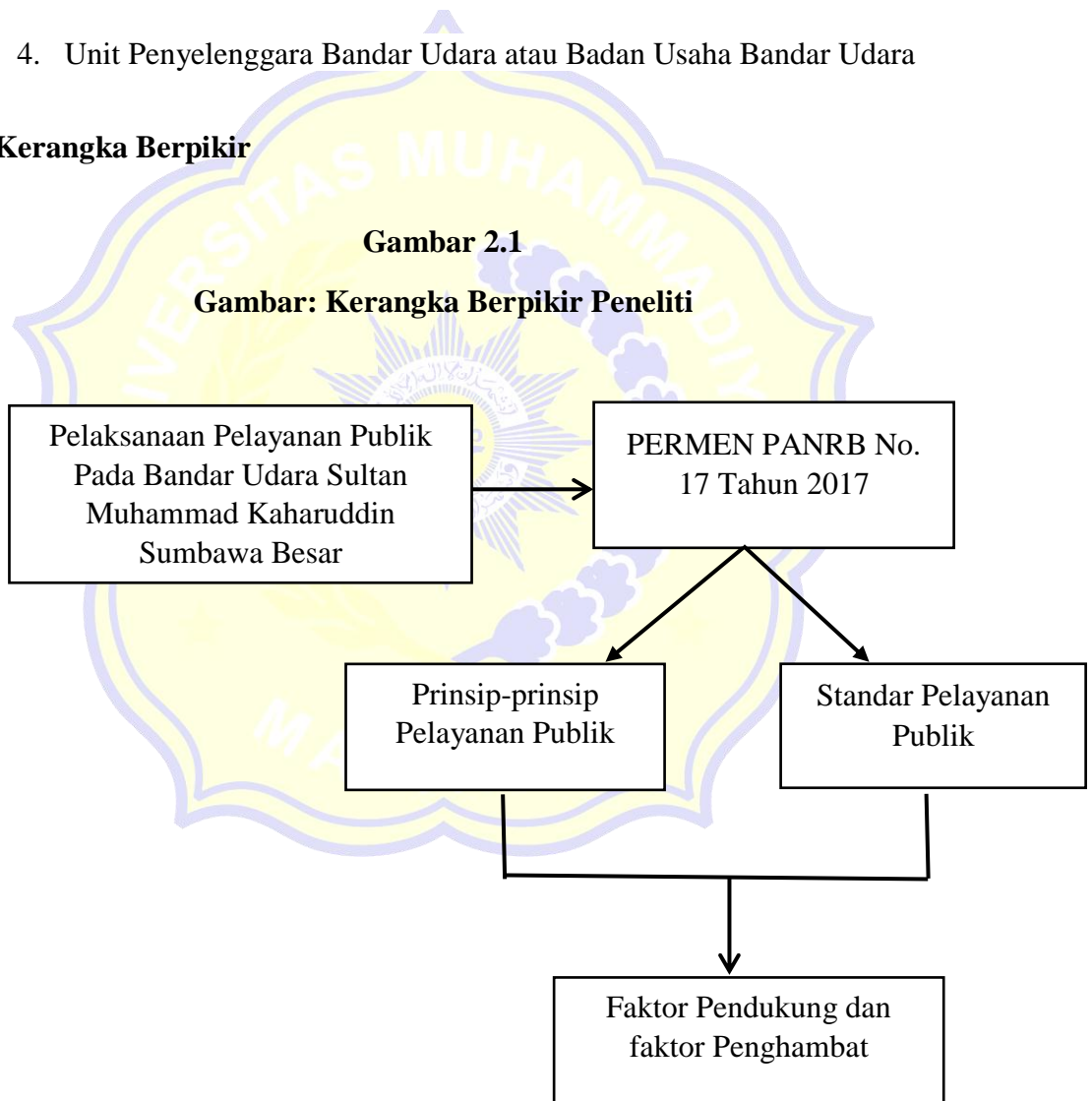
Berdasarkan fungsinya maka bandar udara merupakan tempat penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pengusaha. Sebagai tempat penyelenggaraan pemerintahan maka bandar udara merupakan tempat unit kerja instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan dalam urusan antara lain:

1. Pembinaan kegiatan penerbangan
2. Kepabeanan
3. Keimigrasian
4. kekarantinaan

Bandar udara sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan pengusahaan maka bandarudara merupakan tempat usaha bagi:

1. Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara;
2. Badan Usaha Angkutan Udara; dan
3. Badan Hukum Indonesia atau perorangan melalui Kerjasama dengan
4. Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara

2.3 Kerangka Berpikir



Sumber: PERMEN PANRB No. 17 Tahun 2017

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif. Menurut (Nazir, 2014) metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan aktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Jl. Garuda No. 41, Sumbawa Besar, Lembeh, Kec. Sumbawa, Kabupaten Sumbawa, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Adapun Waktu Penelitian yang digunakan peneliti yaitu kurang lebih selama 2 bulan terhitung dari bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2023

3.3 Sumber Data

Sumber data dari penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata dan Tindakan serta adanya dokumen-dokumen yang dianggap penting. Selain itu data-data dalam penelitian ini juga berasal dari para informan yang dianggap paling mengetahui secara rinci dan jelas mengenai fokus peneliitian. Sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan Tindakan, selebihnya seperti dokumen dan

lain-lain. Adapun sumber data dari penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu (Basrowi, 2008) :

1. Data Primer, berupa informasi yang diterima langsung dari responden terpilih baik lisan maupun tercatat dan belum diolah yang menyangkut tentang sesuatu kenyataan atau fenomena, data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari responden berupa dokumentasi atau wawancara. Sumber data dari penelitian ini adalah Kepala Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar dan orang-orang yang ditunjuk Kepala Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar.
2. Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh dari pihak kedua atau data yang diperoleh secara tidak langsung. Seperti buku-buku, jurnal, laporan dan data yang relevan guna membantu menyelesaikan persoalan dalam kajian penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data terhadap suatu penelitian yang penulis lakukan, maka harus memiliki cara atau Teknik untuk mendapatkan data atau informasi yang baik dan terstruktur serta akurat dari setiap apa yang diteliti, sehingga kebenaran informasi data yang diperoleh dapat diperoleh dapat dipertanggungjawabkan.

1. Observasi adalah suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi

ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan (Herdiansyah, 2013).

2. Wawancara adalah salah satu metode yang mungkin dapat digunakan dalam proses pengumpulan data untuk penelitian. Wawancara juga dapat dilihat sebagai pertemuan antara dua orang untuk tujuan pertukaran informasi dan ide melalui media pertanyaan dan tanggapan, dengan tujuan akhir membangun makna dari sekumpulan fakta. Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, yang dapat diartikan sebagai wawancara dimana pewawancara terlebih dahulu menyiapkan aturan tertulis mengenai pertanyaan yang ingin diajukan kepada responden. (Bungin, 2009).
3. Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta kerangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2007).

3.5 Fokus Penelitian

Untuk membatasi dan mengarahkan penelitian maka fokus penelitian yang akan diteliti dan dibahas mengenai pelaksanaan pelayanan publik pada bandar udara sultan Muhammad kaharuddin sumbawa besar sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Penerapan standar pelayanan dan prinsip-prinsip pelayanan publik
 - a. PERMEN PANRB No.17 Tahun 2017 beberapa prinsip yaitu:
 - a) Keadilan
 - b) Akuntabilitas

b. Standar Pelayanan:

- a) Prosedur pelayanan
- b) Waktu penyelesaian
- c) Biaya pelayanan
- d) Sarana dan prasarana
- e) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik

3.6 Instrumen Penelitian

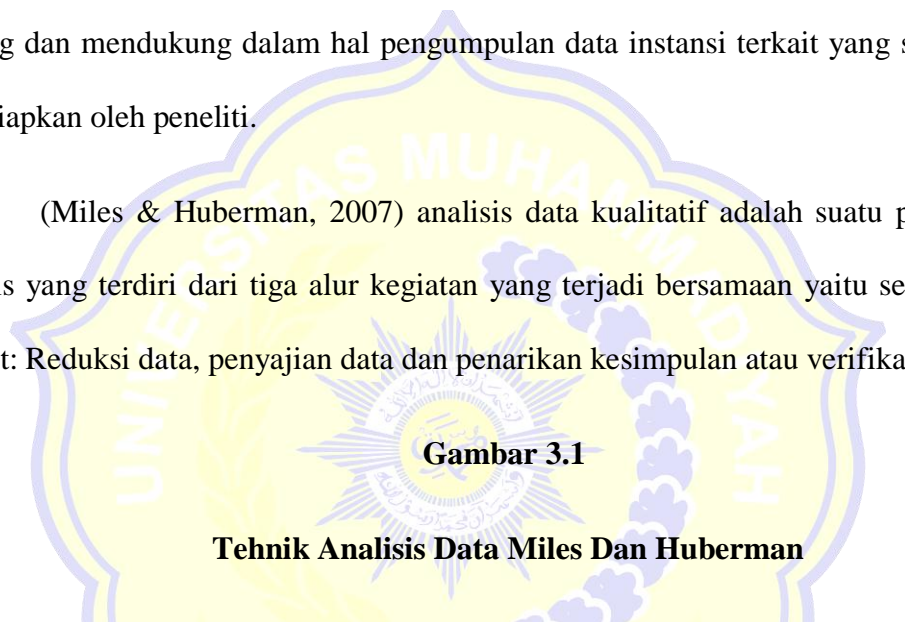
Instrumen dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri, tetapi setelah fokus penelitian menjadi jelas, kemungkinan instrumen penelitian tersebut dikembangkan secara sederhana yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Adapun instrumen-instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2010):

1. Key *Instrumen*; peneliti sendirilah yang berperan sebagai alat utama dalam penelitian.
2. Instrumen lainnya
 - a. Pedoman wawancara;
 - b. Alat perekam wawancara;
 - c. Alat pengambilan gambar (kamera foto dan video).
 - d. Alat untuk menuliskan atau menggambarkan informasi data (pensil, ballpoint, buku dan buku gambar)

3.7 Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan Data Kualitatif yaitu semua bahan, keterangan, dan fakta-fakta yang tidak dapat diukur dan dihitung secara matematis karena wujudnya adalah keterangan verbal (kalimat dan data) dengan teknik ini peneliti hanya mengumpulkan data-data, informasi-informasi, fakta-fakta, keterangan-keterangan yang bersifat kalimat dan data dari permasalahan yang peneliti anggap penting dan mendukung dalam hal pengumpulan data instansi terkait yang sudah dipersiapkan oleh peneliti.

(Miles & Huberman, 2007) analisis data kualitatif adalah suatu proses analisis yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi bersamaan yaitu sebagai berikut: Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.



Sumber: Miles dan Huberman 2007

1. Proses Reduksi Data adalah merupakan suatu proses pemilihan pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi kasar yang manual dari catatan-catatan dilapangan.
2. Penyajian Data adalah merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dengan melihat penyajian-penyajian kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan yang harus dilakukan.
3. Menarik Kesimpulan adalah memulai mencari data dengan mencari arti benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin alur sebab akibat dan proposisi.

