

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini dapat disimpulkan yaitu:

1. Pelayanan publik di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar ditinjau dari prinsip dan standar pelayanan
 - a. Prinsip Pelayanan, jika dilihat dari prinsip pelayan sudah sangat baik dengan ditekankannya kesetaraan hak dengan begitu itu membuat perlakuan sama bagi semua orang tanpa memandang status sosial, ras dan agama. Mereka juga berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan.
 - b. Standar Pelayanan, dilihat dari standar pelayanan publik dimana standar pelayanan sudah cukup baik prosedur dan pelaksanaannya sudah cukup baik dan memberlakukan standar pelayanan di bidang keamanan dan kenyamanan. Dan mengenai sarana prasarana masih perlu adanya peningkatan guna sebagai penunjang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat
 - a. Faktor Pendukung, faktor-faktor pendukung kuat seperti kerjasama tim yang solid, komunikasi efektif, kesadaran akan pelayanan

berkualitas, serta peraturan dan prosedur yang jelas. Hal ini membantu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna jasa.

- b. Faktor Penghambat, terdapat beberapa faktor penghambat yang dimiliki seperti cuaca buruk, gangguan teknis, dan lonjakan lalu lintas udara, dan masih adanya beberapa masyarakat sekitar yang membakar sampah pada saat jam operasional, meskipun menghadapi tantangan seperti itu bandara berusaha mengatasi hambatan tersebut untuk menjaga kualitas pelayanan publik yang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dihasilkan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut yaitu:

1. Bagi pegawai Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar untuk lebih meningkatkan dalam hal sarana dan prasarana seperti memperhatikan kebersihan toilet agar dapat memberikan kenyamanan lebih untuk penumpang.
2. Diharapkan untuk meningkatkan SDM sehingga jika terjadi lonjakan volume penumpang sebanding dengan SDM yang ada dan untuk masyarakat lebih bisa di peringatkan lagi untuk tidak membakar sampahnya pada saat jam opsional.
3. Untuk peneliti selanjutnya, sebagai petunjuk, arahan dan acuan bagi penelitian selanjutnya yang relevan dengan hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, R. B. F. (2015). *Kualitas pelayanan transportasi publik (Studi deskriptif tentang kualitas pelayanan jasa angkutan umum perum Damri unit angkutan bus khusus Gresik-Bandara Juanda)*.
- Darsono, A. (2016). *Pelayanan Publik Di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun*.
- Kurniawan, R. C. (2016). INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH. *Fiat Justisia Journal of Law*, 10(3), 569–586.
<http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat>
<https://www.lionair.co.id/syarat-ketentuan>
<https://lombok-airport.co.id/id/penerbangan-domestik/index/panduan-keberangkatan>
- Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, IX(2), 94–100. <https://ijc.ilearning.co/index.php/TMJ/article/view/1449/398>
- Pasang, R. F. (2017). *JKEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TANA TORAJA (Vol. 2)*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMEN PANRB) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- PERMENHUB No. 69 Tahun 2013 tentang Tata n Kebandarudaraan Nasional
- PERMENHUB No. 39 Tahun 2019 tentang Tata n Kebandarudaraan Nasional
- Purwita, W., & Kusumo Bintoro, B. P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Penumpang. Studi Kasus: Pelayanan

Jasa Penumpang di Bandara Wiriadinata Tasikmalaya. In *Management, and Industry (JEMI)* (Vol. 2, Issue 3).

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan Pengembangan model konseptual, penerapan Citizen's Charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.

Resti, G. A., & Hutagalung, S. S. (2019). *PELAYANAN BANDAR UDARA RADIN INTEN II PASCA TRANSFORMASI MENJADI BADAN LAYANAN UMUM* (Vol. 1). <http://radinintenairport.id/>,

Rorong, S. G., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *JURNAL GOVERNANCE*, 2(1).

Satria, A. (2018). PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KEMUNING PALEMBANG. In *UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang* (Vol. 63, Issue 2). http://forschungsunion.de/pdf/industrie_4_0_umsetzungsempfehlungen.pdf%0Ahttps://www.dfki.de/fileadmin/user_upload/import/9744_171012-KI-Gipfelpapier-online.pdf%0Ahttps://www.bitkom.org/sites/default/files/pdf/Presse/Anhaenge-an-PIs/2018/180607-Bitkom

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori kebijakan, dan Implementasinya*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.

Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar*. PT Rineka Cipta.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

Yuliana, D. (2015). Strategi Pengembangan Pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta-Cengkareng. *WARTA ARDHIA*, 41(4), 181–

200.

Yuliana, D. (2017). Strategi Pengembangan Pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta-Cengkareng. *Warta Ardhia*, 41(4), 181–200.

Zuhrianti, M., & Bukhari, B. (2017). Strategi Manajemen Birokrasi Oleh PT. Angkasa Pura II Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Bandar Udara Sultan Iskandar Muda. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 2(2), 1011–1037.





PANDUAN KEBERANGKATAN

Berikut ini tahapan - tahapan yang harus dilalui penumpang:

Pemeriksaan Security

Untuk memasuki terminal keberangkatan, seluruh penumpang harus melalui pintu Pemeriksaan Security. Yang harus diperhatikan pada tahapan ini antara lain:

1. Siapkan dokumen perjalanan anda sebagai berikut:

- Tiket sesuai tanggal keberangkatan
- Kartu Identitas

2. Seluruh barang bawaan wajib diperiksa melalui mesin x-ray.
3. Untuk kelancaran proses pemeriksaan, agar seluruh benda logam seperti telepon genggam, kunci, dan lain sebagainya dimasukkan ke dalam tas.
4. Seluruh penumpang wajib melalui *Walk Through Metal Detector* (WTMD).
5. Apabila diperlukan, penumpang dan barang bawaan dapat diperiksa secara manual oleh Petugas Security Bandara.
6. Laporkan kepada Petugas Security Bandara apabila Anda

- Menggunakan alat pacu jantung
- Membawa senjata api

7. Tidak diperkenankan membawa serta benda tajam dan barang berbahaya, seperti pisau, pisau lipat, alat pemotong kuku, cutter, korek api, korek gas, dan sebagainya.

Pelaporan (check in)

1. Siapkan dokumen perjalanan anda, sebagai berikut:

- Tiket sesuai tanggal keberangkatan
- Kartu Identitas

2. Antrilah pada meja pelaporan (*check in counter*) yang sesuai dengan maskapai penerbangan Anda. Meja pelaporan dibuka 2 jam sebelum waktu keberangkatan.
3. Untuk keselamatan penerbangan, laporkan bagasi Anda yang beratnya lebih dari 7 Kg, dan hanya diperkenankan membawa 1 bagasi yang beratnya kurang dari 7 Kg ke dalam kabin pesawat.

Scanning / Tapping Boarding Pass

Serahkan boarding pass Anda kepada petugas *tapping*.

Pemeriksaan Security 2

Penumpang wajib melepaskan ikat pinggang, jam tangan, topi, jaket, kunci, koin dan mengosongkan isi kantung celana / baju.

Ruang Keberangkatan

Setelah melaporkan keberangkatan Anda di meja pelaporan, Anda dapat

menunggu waktu keberangkatan di Ruang Keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada *Boarding Pass*.

Lampiran 1: Prosedur Pelayanan 1

	Economy Promo U/O/R/X/V/T	Economy Y/A/W/S/B/H/K/L/ M/N/Q
<u>Perubahan Jadwal</u>		
Sebelum 72 jam	Biaya Administrasi IDR100000 per Ticket. Selisih harga dibayarkan (jika ada)	Biaya Administrasi IDR100000 per Ticket. Selisih harga dibayarkan (jika ada)
Antara 72 - 4 jam	Kapan saja. Pengenaan 50 persen dari harga tiket dasar per Kupon. Perbedaan harga tiket berlaku.	Kapan saja. Pengenaan 50 persen dari harga tiket dasar per Kupon. Perbedaan harga tiket berlaku.
Dalam 4 jam	Kapan saja. Pengenaan 90 persen ditambah Pajak dari harga tiket dasar per Kupon. Perbedaan harga tiket berlaku.	Kapan saja. Pengenaan 90 persen ditambah Pajak dari harga tiket dasar per Kupon. Perbedaan harga tiket berlaku.
<u>Pembatalan Tiket</u>		
Di luar 72 Jam	Kapan saja. Pengenaan 25 persen dari harga tiket dasar per Kupon	Kapan saja. Pengenaan 25 persen dari harga tiket dasar per Kupon
Antara 72 - 4 Jam	Kapan saja. Pengenaan 50 persen dari harga tiket dasar per Kupon	Kapan saja. Pengenaan 50 persen dari harga tiket dasar per Kupon
Dalam 4 Jam	Kapan saja. Pengenaan 90 persen ditambah Pajak dari harga tiket dasar per Kupon.	Kapan saja. Pengenaan 90 persen ditambah Pajak dari harga tiket dasar per Kupon.
Tidak muncul (NOSHOW)	Kapan saja. Pengenaan 90 persen ditambah Pajak dari harga tiket dasar per Kupon.	Kapan saja. Pengenaan 90 persen ditambah Pajak dari harga tiket dasar per Kupon.
<u>Others</u>	- PERUBAHAN DIJINKAN PADA RBD YANG SAMA ATAU RBD YANG LEBIH TINGGI. //DOWNGRADE	

TIDAK DIJINKAN// PERUBAHAN NAMA
TIDAK DIJINKAN//TIDAK ADA BIAYA PERUBAHAN
UNTUK BAYI//PERUBAHAN PADA PEMBAYARAN
MINIMUM AKAN ADA BIAYA
ADMIN PADA SETIAP JUMLAH MATA UANG YANG
TERTERA DI TIKET
YANG SEBELUMNYA

Lampiran 2: Prosedur Pelayanan 2



Lampiran 3: Wawancara Dengan Kepala Bandar Udara



Lampiran 4: Wawancara Dengan Pegawai Bandar Udara



Lampiran 5: Wawancara Dengan Penumpang



Lampiran 6: Pusat Layanan Informasi



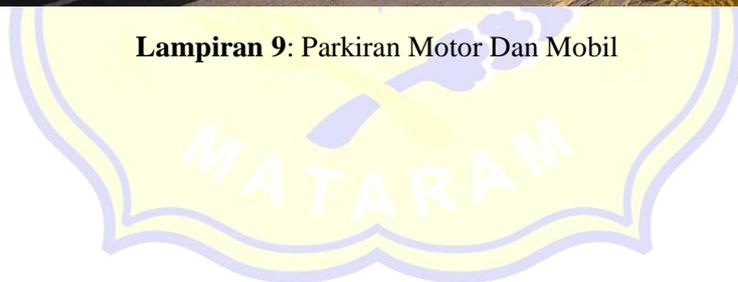
Lampiran 7: Ruang Tunggu

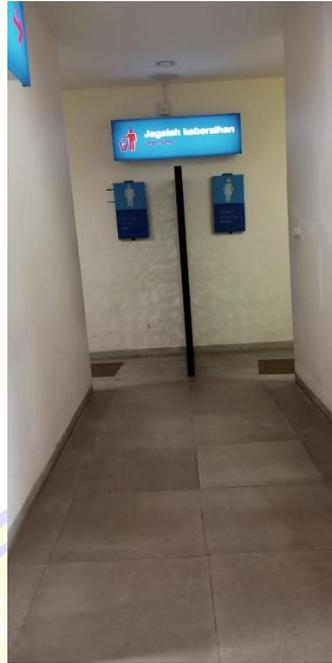


Lampiran 8: Ruang *Check-In*



Lampiran 9: Parkiran Motor Dan Mobil





Lampiran 10: Toilet



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

Website: fisipol.ummat.ac.id

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Juma't** Tanggal **Dua Puluh Tiga** Bulan **Juni** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Tiga** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS dengan predikat nilai A / B dan C, diberikan kepada Mahasiswa ;

Nama : **Aulia Haridhatul Haniah**
Nomor Mahasiswa : 2019B1B015
Jurusan : **Urusan Publik**
Konsentrasi : **Administrasi Pembangunan**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Drs. Amil, MM. NIDN. 0831126204	Penguji Ketua	3,63
2	M. Ariy Dermawan, S.AP., M.AP. NIDN. 0809019205	Penguji Anggota 1,	3,76
3	Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si. NIDN. 0815118302	Penguji Anggota 2,	3,76
TOTAL			11,15

Jumlah Ip
IPK : ----- = 3,71
Jmlh Penguji

Mataram, 23 Juni 2023

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua,

Drs. Amil, MM.
NIDN. 0831126204

Penguji Anggota 1,

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

Penguji Anggota 2,

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

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Aulia Haridhatul Haniah**
 Nomor Mahasiswa : 2019B1B015
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,6	7,2	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,6	7,2	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,8	7,6	
4	Methodologi	3	3,6	10,8	
5	Penyajian Data	3	3,6	10,8	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,6	7,2	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,6	10,8	
9	Bahasa	2	3,8	7,6	
10	Sikap	2	3,8	7,6	
JUMLAH		25		90,8	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{90,8}{25} = 3,63$$

Mataram, 23 Juni 2023

Penguji Ketua,

Drs. Amil, MM.
 NIDN. 0831126204

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Aulia Haridhatul Haniah**
 Nomor Mahasiswa : 2019B1B015
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	5	10	
10	Sikap	2	5	10	
JUMLAH		25		29	

TOTAL BN 376
 IPK : ----- = -----
 TOTAL B

Mataram, 23 Juni 2023

Penguji Anggota 1,



M. Ariy Dermawan, S.AP., M.AP.

NIDN. 0809019205

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Aulia Haridhatul Haniah**
 Nomor Mahasiswa : 2019B1B015
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	5	10	
10	Sikap	2	5	10	
JUMLAH		25		94	

TOTAL BN 3,76
 IPK : ----- = -----
 TOTAL B

Mataram, 23 Juni 2023

Penguji Anggota 2,



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



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram
Website: fisipol.ummat.ac.id

**LEMBAR CATATAN REVISI UJIAN SEMINAR SKRIPSI
ADMINISTRASI PUBLIK**

Pada Hari ini **Juma't** Tanggal **23 Juni 2023** Bulan **Juni** Tahun **Administrasi
Pembangunan**, Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik
FISIP UMMAT, menghadiri Ujian Akhir Skripsi mahasiswa:

Nama : **Aulia Haridhatul Haniah**
NIM : 2019B1B015
Jurusan : Urusan Publik
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Bandar Udara Sultan
Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar**

Catatan untuk revisi Ujian Akhir Skripsi dari dosen pembimbing adalah sebagai berikut:

DOSEN PEMBIMBING	CATATAN YANG PERLU DIREVISI
Penguji Ketua, Drs. Amil, MM. NIDN. 0831126204	
Penguji Anggota 1, M. Ariy Dermawan, S.AP., M.AP. NIDN. 0809019205	
Penguji Anggota 2,  Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si. NIDN. 0815118302	Lengkapi data sesuai dgn rumusan masalah utk melengkapi hasil penelitian & pembahasan sesuaikan dgn buku pedoman penulisan skripsi UMMat



UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Aulia Haridhatul Haniah
NIM : 2019B1B015
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar
Dosen Pembimbing I : Drs. Amil, M.M.

No	Tanggal	Materi	Paraf Pembimbing
1.	12-6-23	- Baca yg cermat - Baca buku panduan yg berkaitan dg hasil dan pembahasan	
2.		- Sebutkan nama responden yang diwawancarai	
3.		- sebutkan tgl, bulan dan tahunnya	
4.	14-6-23	- Buat Abstraks jelaskan tabel yg ada	
5.	15-6-23	- ac@vth Anji	

Ketua Program Studi

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

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Drs. Amil, M.M.
NIDN. 0831126204



UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Aulia Haridhatul Haniah
NIM : 2019B1B015
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : **Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Besar**
Dosen Pembimbing II : **M. Ariy Dermawan S, S.AP., M.AP**

No	Tanggal	Materi	Paraf Pembimbing
1.	12/6/2023	Revisi 1	
2.	14/6/2023	Tambahan hasil wawancara	
3.	16/6/2023	ACC	
4.			
5.			

Ketua Program Studi

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

Mengetahui,

Dosen Pembimbing II

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