WARTA ARDHIA
Jurnal Perhubungan Udara

Evaluasi Jasa Angkutan Udara Pada Masa Mudik Lebaran Tahun 2014 (Studi Kasus: Pelayanan Adi Sumarmo-Solo)

The Evaluation of Air Transport Services During The Period of 2014 Eid (Case Study: Solo Adi Sumarmo Airport)

Lukiana[1] dan Susanti[2]
Pusat Litbang Perhubungan Udara, Jl. Merdeka Timur no. 5, Jakarta Pusat 10110
email: lukiana.herman@gmail.com, shanti.udara@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel*:*
Diterima: 27 September 2014
Direvisi: 2 Desember 2014
Disetujui: 15 Desember 2014

***Keywords*:**
services, evaluation, air transport, eid, homecoming

Kata kunci:
pelayanan, evaluasi, jasa angkutan udara, lebaran, mudik

ABSTRACT / ABSTRAK

The increase of air transport demand during Eid always occurs in every year. However, air transport still has not met the expectation of its user, especially the aspect of services. The aim of study is to provide the overview of air transport services during the period of 2014 Eid. Quantitative method was used to determine the number of passengers and the capacity of aircrafts, whilst Importance Performance Analysis (IPA) was conducted to measure the services of destination airport of traveler during Eid period which is Solo Adi Sumarmo Airport. The results indicate that the peak of homecoming period occurred at three days (H-3) before Eid and the peak of returning period occurred at four days (H+4) after Eid. Service categories that perceived good at Solo Adi Sumarmo Airport are comfort and security of the airport, and the speed of officer in informing delay, while service categories that still need improvement are the attitude of officer in delivering services, x-ray scanning process, and the number of trolley, toilet, and disable facility.

Permintaan jasa angkutan udara pada masa lebaran setiap tahun selalu mengalami peningkatan. Sarana transportasi yang memadai belum dapat memenuhi harapan masyarakat terlebih menyangkut aspek pelayanan. Kajian ini bertujuan untuk memberikan gambaran pelayanan jasa angkutan udara pada masa lebaran tahun 2014. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif untuk mengetahui jumlah penumpang dan kapasitas pesawat, sedangkan untuk mengukur pelayanan di bandara dilakukan dengan metode *Importance Performance Analisis* yang dilakukan di salah satu bandara yang menjadi tujuan pemudik yaitu bandara Adi Sumarmo, Solo. Hasilnya dapat diketahui bahwa puncak arus mudik terjadi pada H-3 sedangkan arus balik terjadi pada H+4. Pelayanan yang dirasakan baik di bandara Adi Sumarmo adalah Keamanan dan kenyamanan di bandara, Kecepatan petugas dalam memberikan informasi keterlambatan/delay pesawat, sedangkan yang masih memerlukan peningkatan adalah Sikap Petugas bandara dalam memberikan pelayanan, Proses pemeriksaan X-ray, dan Kecukupan jumlah troley, toilet, fasilitas penyandang cacat.

PENDAHULUAN

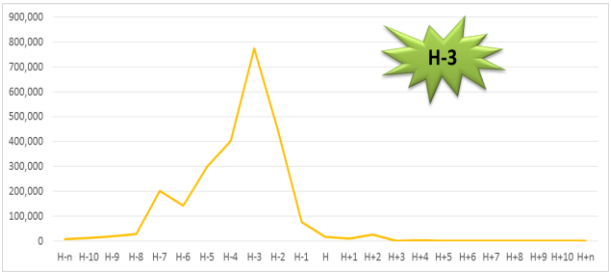
Lebaran merupakan salah satu kegiatan keagamaan bangsa Indonesia, dimana sebagian besar masyarakat yang merayakannya cenderung melakukan perjalanan ke kampung halaman dengan waktu yang relatif bersamaan sehingga permintaan jasa angkutan meningkat dengan sangat tajam, baik moda angkutan jalan, kereta api, penyeberangan, laut, maupun udara. Kebutuhan angkutan tersebut mempunyai karakteristik tersendiri yang perlu diantisipasi oleh setiap pengelola dan penyedia jasa transportasi serta fasilitas pendukung lainnya.

Penanganan angkutan lebaran membutuhkan perencanaan, pengorganisasian serta monitoring khusus terutama pada lokasi-lokasi yang rawan dan padat. Pada masa angkutan lebaran dituntut adanya persiapan pelayanan transportasi yang terpadu agar sarana dan prasarana yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal oleh para pengguna jasa angkutan. Dalam upaya mencapai sasaran yang lebih baik pada angkutan lebaran diperlukan perencanaan yang matang dalam arti adanya keterpaduan dengan instansi terkait. Pelaksanaan yang tepat dalam arti aspek pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa angkutan, dan pengorganisasian serta pengawasan yang ketat secara optimal.

Dalam penyelenggaraan angkutan lebaran, selain aspek pelayanan, hal yang mendapat prioritas untuk diperhatikan adalah aspek keselamatan, kelancaran, dan keamanan. Untuk itu perlu adanya pengaturan, penertiban, pengamanan, dan pengawasan dalam pelaksanaan angkutan lebaran. Guna mewujudkan peningkatan pelayanan angkutan udara pada masa lebaran Tahun 2014 atau Tahun 1435 Hijriyah maka diperlukan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan angkutan udara terpadu agar dapat berjalan dengan aman, selamat, tertib, lancar dan terpadu.

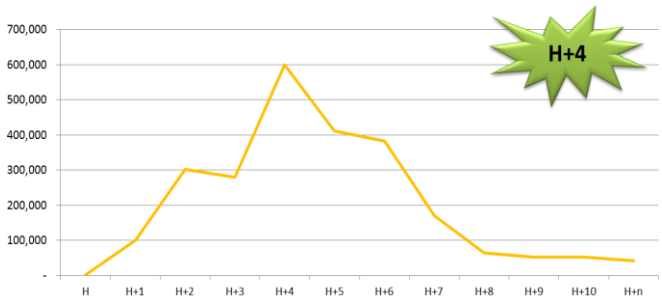
Hasil dari Survey pendahuluan yang dilakukan oleh Kementerian Perhubungan diperkirakan jumlah pemudik tahun 2014 mengalami peningkatan sebesar 6,99% dibandingkan tahun 2013 atau dari sejumlah 25,599,014 orang pada tahun 2013 atau bertambah menjadi sebesar 27,894,914 orang pada tahun 2104. Peningkatan pemudik ini terjadi seiring dengan laju pertumbuhan penduduk yang semakin tahun semakin meningkat dan dan adanya kemungkinan peningkatan laju urbanisasi menuju wilayah mudik tersebut.

Waktu penyelenggaraan periode Angkutan Lebaran Tahun 2014/1435 H untuk moda Jalan, ASDP, Kereta Api Berdasarkan Rencana Operasi Penyelenggaraan Angkutan Lebaran 2014/1435 H, oleh Kementerian Perhubungan jumlah pemudik yang menggunakan moda angkutan udara diprediksi naik 12 % dari 2.173.013 penumpang pada tahun 2013 menjadi 2.459.970 penumpang pada tahun 2014.



Gambar 1 . Grafik Puncak Arus Mudik 2014 Moda Transportasi Udara

Berdasarkan hasil analisis survey pendahuluan diperoleh puncak mudik moda transportasi udara pada H-3 Lebaran yang jatuh pada hari Jum'at 25 Juli 2014 dengan jumlah pemudik dengan jumlah mencapai 773.289 pemudik. Berdasarkan *trend* fluktuasi dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan arus mudik yang cukup signifikan pada saat H-4 ke H-3. Sedangkan puncak mudik mulai menunjukkan penurunan yang tinggi pada saat H-2 ke H-1 dengan jumlah pemudik dari 439.955 pemudik turun menjadi 76.927 pemudik.



Gambar 2. Grafik Puncak Arus Balik 2014 Moda Transportasi Udara

Sedangkan untuk puncak arus balik berada pada H+4 yang jatuh pada hari Sabtu 2 Agustus 2014 dengan jumlah pebalik sebanyak 599.377 orang. Sebelum puncak arus balik yang jatuh pada H+4, terjadi peningkatan jumlah pebalik yang cukup tinggi pada saat H+1 ke H+2 dengan jumlah peningkatan arus pebalik sebanyak 202.321 orang, kemudian terjadi penurunan puncak arus balik pada H+3 lebaran.

Dalam rangka mensukseskan penyelenggaraan angkutan lebaran setiap tahun, Menteri Perhubungan membentuk Tim Koordinasi Penyelenggara Angkutan Lebaran sebagai salah satu media untuk mengkoordinasikan berbagai persiapan dari berbagai instansi terkait termasuk TNI/POLRI dan masyarakat. Di samping itu ditetapkan pula berbagai kebijaksanaan operasional dan konsep umum penyelenggaraan angkutan lebaran, antara lain dengan memberi prioritas utama pada aspek keselamatan, kelancaran, ketertiban, keamanan dan pengawasan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan angkutan udara lebaran dimasa mendatang, bagaimanakah kondisi pelayanan angkutan udara pada masa lebaran baik dari segi penumpang, maupun penyelenggara jasa angkutan udara yang meliputi aspek pelayanan, ketersediaan jasa, keterlambatan maupun kondisi penumpang yang melakukan perjalanan pada masa lebaran tahun 2014?

Maksud kajian adalah untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat pelaksanaan dan penyelenggaraan angkutan udara pada masa lebaran pada bandar udara di Indonesia khususnya bandara Adi Sumarmo, Solo.

Tujuan pengkajian ini adalah memberikan bahan masukan kepada penyelenggara jasa angkutan udara dan instansi terkait untuk memberikan kebijakan dan regulasi yang lebih baik dalam rangka meningkatkan keselamatan dan pelayanan angkutan udara yang lebih baik pada masa lebaran di tahun-tahun mendatang.

TINJAUAN PUSTAKA

Dasar Hukum

Apabila dikaitkan dengan penggunaan alat transportasi, maka mudik dapat didefenisikan merupakan arus pergerakan orang dari daerah asal (zona keberangkatan) menuju daerah tujuan mudik (zona tujuan) dengan menggunakan alat transportasi tertentu (darat, laut, udara).

Jadi mudik lebaran dapat didefenisikan sebagai arus pergerakan orang dari daerah asal (zona keberangkatan) menuju daerah tujuan mudik (zona tujuan) dengan menggunakan alat transportasi tertentu (darat, laut, udara) yang dilakukan selama masa lebaran (biasanya H-7 s.d H+7).

Terdapat beberapa peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan angkutan lebaran, beberpa diantaranya adalah;

1. Undang – Undang No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan;
2. PP Nomor 70 Tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan;
3. PP Nomor 3 Tahun 2001 Tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan;
4. PP Nomor 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara;
5. KM Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara;
6. KM Nomor 60 Tahun 2010Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;
7. PM Nomor 41 Tahun 2011 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara;
8. KM Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Tatanan Kebandarudaraan.

Pelayanan Jasa Angkutan Udara

Pengertian kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (Ratminto, 2005:2).

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai

macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri.

Pelayanan pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dalam praktek tidak cukup hanya dengan terpenuhinya kepuasan pribadi untuk melayani konsumen yang bersangkutan tetapi juga harus diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelanggan adalah orang paling penting
2. Pelanggan adalah objek yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan
3. Pelanggan bukanlah lawan bicara yang perlu diajak berdebat, bila terpaksa, maka pihak yang menang haruslah pihak pelanggan
4. Pelanggan adalah raja, sekali ia kalah dalam berargumentasi maka ia akan pindah ke produk lain
5. Pelanggan adalah manusia biasa yang memiliki perasaan senang, benci, bosan, dan adakalanya mempunyai prasangka yang tidak beralasan
6. Pelanggan dalam usaha mendapatkan pelayanan selalu ingin didahulukan, diperhatikan, dan ingin diistimewakan serta tidak ingin diremehkan begitu saja

Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

Sedangkan Zeithalm (Rakhmat, 2009), mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *Expectative Service* (pelayanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka Zeithaml mendefinisikan bahwa pelayanan yang seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara *excelent* atau *superior* dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006:41-44) adalah sebagai berikut: Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.

1. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
2. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
3. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya 25 diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Untuk menangani kelima gap yang terjadi ini, selanjutnya Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Harbani Pasolong, 2007:135), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reability* (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat

dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.

5. *Empathy* (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan (Kotler, 2000) yaitu; *Complaint and suggestion system* (Sistem keluhan dan saran). Banyak perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh pelanggan. Ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran, keluhan, serta kritik.

a. *Customer satisfaction surveys* (Survei kepuasan pelanggan), perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.
b. *Ghost shopping* (Pembeli bayangan), dalam hal ini perusahaan melakukan kepada orang tertentu untuk bertindak sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya, juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen.
c. *Lost Customer Analysis* (Analisis pelanggan yang lari), langganan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam itu akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman (1998) dibagi menjadi lima dimensi SERVQUAL diantaranya adalah (Lupiyoadi, 2001:148):

1. Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Emphaty (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan brsifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Perkembangan Angkutan Udara Lebaran dalam Negeri

Angkutan lebaran untuk penumpang dalam negeri mulai tahun 2004 sampai dengan tahun 2009 mengalami peningkatan secara signifikan. Pergerakan penumpang angkutan udara pada masa lebaran pada tahun 2004 (1425 H)

sebanyak 1.359.143 orang, dan tahun 2005 (1426 H) mengalami penurunan menjadi 1.211.787 orang atau turun 11,58%. Peningkatan terjadi kembali pada tahun 2006 (1427 H) sebanyak 1.492.549 orang (10%), dan tahun 2007 sebanyak 1.724.343 orang (7%). Jumlah penumpang mudik lebaran pada tahun 2008 terjadi penurunan kembali sebesar 17,79 % dengan penumpang terangkut sebanyak 1.417.655 orang, dan kembali meningkat sebesar 17% di tahun 2009 dan pada tahun 2010 jumlah penumpang sebanyak 2.156.979 orang atau meningkat 20,36% dan terakhir pada tahun 2011 jumlah penumpang sebanyak 2.987.081 penumpang atau meningkat sebesar 38,48%.

Angkutan penumpang lebaran tidak terkelompok pada beberapa kota, tapi secara merata seluruh kota dan pola arus penumpang berangkat lebaran hampir sama dengan pola arus penumpang balik lebaran. Hari puncak penumpang berangkat lebaran pada hari H-2, dan hari puncak penumpang balik lebaran pada hari H+4 s/d H+7.

METODOLOGI PENELITIAN

Penjelasan dari tahapan-tahapan yang dilakukan dalam alur pikir ini adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Data
   Tahapan awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menginventarisasi data yang dibutuhkan untuk permasalahan yang akan dievaluasi dan dianalisis, yaitu data yang terkait dengan tingkat pelayanan angkutan udara pada masa lebaran. Dalam tahapan ini dipelajari konsep-konsep dasar dan teori-teori yang dapat dijadikan sebagai landasan/kerangka berpikir yang digunakan dalam perhitungan dan pembahasan (analisis) permasalahan yang diteliti. Dalam tahapan ini dilakukan identifikasi terhadap variabel-variabel penelitian yang dibutuhkan dalam tahapan pengumpulan data, yang sifatnya berupa data sekunder atau primer, yang nantinya akan dipergunakan untuk membantu dalam analisis permasalahan. Selain itu, dalam tahapan ini juga ditentukan metode pengumpulan data dan metodologi yang akan digunakan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi.
2. Survei dan Pengolahan Data
   Tahapan selanjutnya adalah pengumpulan data melalui survei, baik berupa data primer maupun data sekunder. Hasil pengumpulan data akan dikompilasikan untuk mendapatkan hasil akhir data yang siap untuk diolah pada tahap analisis. Dalam tahapan pengolahan data, data primer hasil kuesioner diolah dengan menggunakan bantuan *excel*, untuk melihat tingkat pelaksanaan (kinerja) dan tingkat kepentingan (harapan) dari para pengguna jasa (penumpang) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan (*airline*) dan pengelola bandara pada masa lebaran.
3. Analisis dan Rekomendasi
   Dalam tahapan ini dilakukan analisis dari *output* yang dihasilkan dalam Diagram Kartesius tersebut. Kesimpulan hasil analisis ini kemudian dibuatkan rekomendasinya, yaitu rekomendasi indikator-indikator pelayanan perusahaan penerbangan (airline) yang memerlukan perbaikan dalam kualitas pelayanannya terhadap pengguna jasa (penumpang) pada masa lebaran. Dalam kajian ini akan diidentifikasikan variabel-variabel penelitian yang tercakup dalam lima indikator dalam layanan jasa transportasi, variabel-variabel penelitian tersebut dipilih berdasarkan fitur-fitur dari pelayanan jasa penerbangan.

Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman (1998) dibagi menjadi lima dimensi SERVQUAL diantaranya adalah (Lupiyoadi, 2001:148):

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Faktor-faktor pelayanan yang diukur dalam penelitian tertuang dalam pertanyaan kuesioner yang disebarkan kepada responden, sebagai berikut;

a. Variabel penilaian terhadap bandara yang meliputi;
   1) Petugas bandara dalam memberikan pelayanan;
   2) Keamanan dan kenyamanan di bandara;
   3) Tanggapan petugas bandara terhadap keluhan penumpang;
   4) Proses pemeriksaan X-ray;
   5) Kecukupan jumlah troley, toilet, fasilitas penyandang cacat;
b. Variabel penilaian terhadap maskapai penerbangan yang meliputi;
   1) Kecepatan pelayanan dan sikap petugas di counter check-in;
   2) Jumlah counter check-in;
   3) Ketepatan waktu pemberangkatan pesawat;
   4) Kompensasi terhadap penumpang apabila terjadi keterlambatan pesawat;
   5) Kecepatan petugas dalam memberikan informasi keterlambatan/delay pesawat.

Apabila dimensi pelayanan SERVQUAL disesuaikan dengan indikator layanan jasa transportasi udara maka hasilnya adalah sebagai berikut;

Tabel 1. Dimensi Pelayanan dengan Indikator Pelayanan

No	Dimensi Pelayanan	Indikator Pelayanan
1.	*Tangibles* (bukti fisik)	Kecukupan jumlah troley, toilet, fasilitas penyandang cacat; Jumlah counter check-in.
2.	*Reliability* (kehandalan)	Keamanan dan kenyamanan di bandara; Proses pemeriksaan X-ray.
3.	*Responsiveness* (ketanggapan)	Petugas bandara dalam memberikan pelayanan; Tanggapan petugas bandara terhadap keluhan penumpang.
4.	*Assurance* (jaminan dan kepastian)	Ketepatan waktu pemberangkatan pesawat; Kompensasi terhadap penumpang apabila terjadi keterlambatan pesawat.
5.	*Emphaty* (empati)	Kecepatan petugas dalam memberikan informasi keterlambatan/delay pesawat; Kecepatan pelayanan dan sikap petugas di counter check-in.

Sumber: Pengolahan data, 2014

Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan maka dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Metode CSI adalah jenis pengukuran yang digunakan untuk menetukan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan. Adapaun langkah-langkah yang digunakan sebagai berikut:

Tingkat Kepentingan /*Performance Analysis*

Dalam penelitian ini, *performance analysis* diterapkan terhadap persepsi penumpang terhadap faktor- faktor pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Untuk mengukur faktor-faktor pelayanan digunakan skala *Likert* yang terdiri dari lima tingkat, yaitu:

a. Sangat penting/sangat baik, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 5;
b. Penting/baik, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 4;
c. Cukup penting/cukup baik, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 3;
d. Tidak penting/Tidak baik, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 2;
e. Sangat tidak baik/Sangat tidak baik, dengan bobot untuk jawaban ini diberi nilai 1.

Metode Analisis Data

Importance-Performance Grid

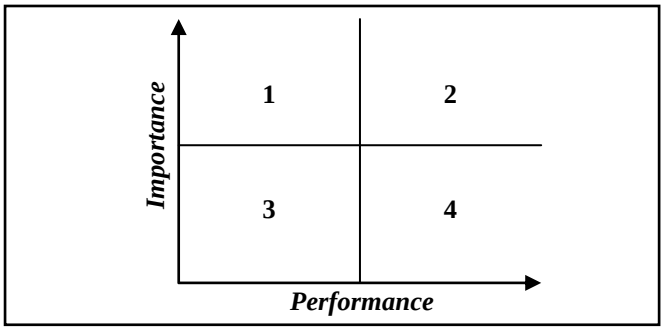
Analisis lebih lanjut tingkat kepentingan pelayanan penumpang angkutan udara pada masa lebaran dilakukan dengan menggunakan *Importance-Performance Grid,* yang dikembangkan oleh Richard L. Oliver (1997). Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *Importance Analysis* dan *Performance Analysis*, yaitu:

$$\overline{X} = \frac{\sum_{i=1}^{n} X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \overline{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Y_i}{n}$$

dengan:

$\overline{X}$ = Skor rata - rata tingkat kepuasan;
$\overline{Y}$ = Skor rata - rata tingkat kepentingan;
Xi = Skor penilaian tingkat kepuasan;
Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan;
N = Jumlah responden.

Dengan pemetaan atribut dalam dua dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran, yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti, sedangkan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Supranto, 1997).



Gambar 1. Kuadran *Importance - Performance Grid*

Adapun empat kuadran dalam model *Importance – Performance Grid* dapat dijabarkan sebagai berikut:

Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

Kuadran 2 (*High Importance, High Performance*)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat

yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*)

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*)

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

PEMBAHASAN

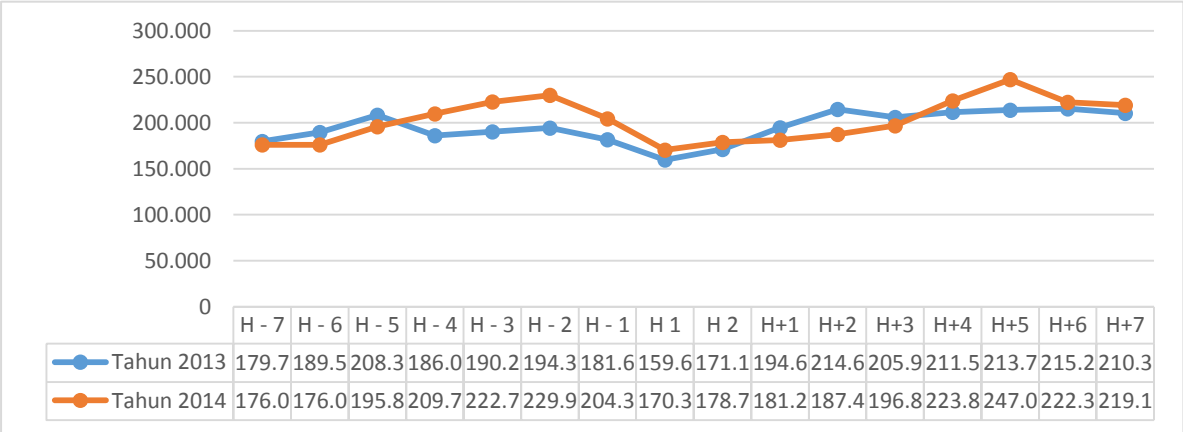
Setelah melakukan pengumpulan data dan pengolahan data monitoring dan evaluasi angkutan lebaran tahun 2014 maka diperoleh hasil-hasil sebagai berikut;

Penumpang Angkutan Udara

Penumpang moda angkutan udara yang terpantau di 24 bandara domestik selama periode H-7 hingga H+7 mengalami kenaikan sebesar 3,68% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2013 dari 3.127.003 penumpang menjadi 3.241.958 penumpang pada tahun 2014. Sedangkan puncak arus mudik untuk moda angkutan udara sampai dengan periode H-7 sampai dengan H2 terjadi pada H-2 dengan jumlah penumpang sebesar 229.992 penumpang (18,36%) dan puncak arus balik periode H+1 sampai dengan H+7 terjadi pada H+5 dengan jumlah penumpang sebesar 247.080 penumpang (15,58%).

Puncak arus mudik tahun 2014 pada H-2 (229.992 penumpang) mengalami kenaikan dibandingkan dengan puncak arus mudik tahun 2013 pada H-5 (208.344 penumpang) naik sekitar 10,39%. Selain itu terdapat pergeseran puncak arus mudik 2013 pada H-5 menjadi H-2 pada tahun 2014. Puncak arus balik tahun 2014 pada H+5 (247.080 penumpang) mengalami kenaikan dibandingkan dengan puncak arus balik tahun 2013 pada H+6 (215.287 penumpang) naik sekitar 14,77%. Terdapat pergeseran puncak arus balik 2013 pada H+6 menjadi H+5 pada tahun 2014. Dari pola puncak arus mudik dan balik penumpang dalam negeri dapat disimpulkan bahwa pola puncak arus mudik berkorelasi terhadap lamanya hari libur sebelum Idul Fitri.

Pada tahun 2014 ada penambahan 8 titik pemantauan angkutan udara di bandar udara domestik yaitu Pattimura-Ambon, Husein Sastranegara–Bandung, Fatmawati Soekarno-Bengkulu, Djalaluddin-Gorontalo, Sentani-Jayapura, Haluoleo- Kendari, Tjilik Riwut-Palangkaraya dan Raden Intan II- Tanjung Karang.



	H - 7	H - 6	H - 5	H - 4	H - 3	H - 2	H - 1	H 1	H 2	H+1	H+2	H+3	H+4	H+5	H+6	H+7
Tahun 2013	179.7	189.5	208.3	186.0	190.2	194.3	181.6	159.6	171.1	194.6	214.6	205.9	211.5	213.7	215.2	210.3
Tahun 2014	176.0	176.0	195.8	209.7	222.7	229.9	204.3	170.3	178.7	181.2	187.4	196.8	223.8	247.0	222.3	219.1

Grafik 1. Penumpang angkutan udara domestik 24 bandara (*Sumber: Ditjen Hubud, 2014*)

Data Jumlah Pesawat Angkutan Lebaran (H-7 sampai dengan H+7), 24 bandara

Jumlah pesawat berangkat selama periode H-7 hingga H+5 mengalami penurunan sebesar -0,50% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2013 dari 24.507 pesawat menjadi 24.383 pesawat pada tahun 2014. Untuk jumlah pesawat terbesar pada arus mudik periode H-7 hingga H2 tahun 2013 terjadi pada H-5 dengan jumlah pesawat sebesar 1621 pesawat dan pada tahun 2014 terjadi pergeseran jumlah pesawat terbesar pada H-2 sebesar 1653 pesawat. Perbandingan jumlah pesawat terbesar pada arus mudik tahun 2014 (1653 pesawat) dan tahun 2013 (1621 pesawat) mengalami kenaikan sebesar 1,97 %. Jumlah pesawat terbesar arus balik baik 2013 maupun 2014 keduanya terjadi pada H+4. Perbandingan jumlah pesawat terbesar pada arus mudik tahun 2014 (1631 pesawat) dan tahun 2013 (1566 pesawat) mengalami kenaikan sebesar 4,15%. Sedangkan pada 32 bandara jumlah pesawat angkutan lebaran sebesar 26.440 pesawat pada periode H-7 sampai dengan H+7.

Selanjutnya penggunaan extra flight angkutan lebaran tahun 2014 dari H-7 sampai dengan H+7 yakni penerbangan domestik dengan target pesawat sebesar 1.241 pesawat, terealisasi sebesar 1.025 pesawat (82,59 %) sedangkan untuk penerbangan luar negeri dengan target pesawat sebesar 82 pesawat, terealisasi sebesar 63 pesawat (76,83 %). Dengan demikian total extra flight angkutan lebaran untuk penerbangan domestik dan internasional yang terealisasi sebesar 1.088 pesawat (82,24 %) dari total target pesawat sebesar 1.323 pesawat. Evaluasi terhadap kebutuhan ekstra flight dapat ditetapkan dengan mengetahui arus puncak harian dikurangi kapasitas harian normal.

Data Kapasitas Pesawat Udara

Pada waktu tertentu seperti pada peristiwa lebaran maka permintaan terhadap jasa transportasi khususnya jasa angkutan udara meningkat seiring dengan tingginya jumlah permintaan. Hal ini akan sangat ditentukan oleh kapasitas dari jumlah tempat duduk yang tersedia juga harga yang ditawarkan oleh maskapai penerbangan komersial. Untuk mengetahui jumlah kapasitas jasa angkutan udara pada masa lebaran tahun 2014.

Berdasarkan data kapasitas angkutan udara tahun 2014, data armada tahun 2014, serta data angkutan lebaran tahun 2013, perkiraan kapasitas tempat duduk yang disediakan pada 16 hari masa lebaran tahun 2014 (h-7 s.d. h+7) untuk angkutan udara dalam negeri dari 32 bandar udara yang dipantau adalah seperti pada tabel 12 berikut ini.

Hasil pengamatan pada masa 16 hari yang meliputi 7 hari sebelum lebaran dan 7 hari setelah lebaran di 32 (tiga puluh dua) bandara di seluruh Indonesia dengan jadwal penerbangan domestik maka dapat dijelaskan bahwa jumlah kapasitas yang tersdia per hari berjumlah 274.890 jumlah kursi yang merupakan total dari jumlah kapasitas perhari yaitu 261.800 dan perkiraan tambahan kapasitas tempat duduk yang diperkirakan sebanyak 13.090 seat. Sehingga total selama masa lebaran jumlah kapasitas tempat duduk yang tersedia adalah 4.398.233 jumlah tempat duduk/seat bagi penerbangan dalam negeri/domestik.

Tabel2. Perkiraan kapasitas tempat duduk angkutan udara dalam negeri 32 bandar udara

	Kapasitas tersedia	Perkiraan penambahan kapasitas	Total kapasitas
Per hari	261.800	13.090	274.890
16 hari masa Lebaran	4.188.794	209.440	4.398.233

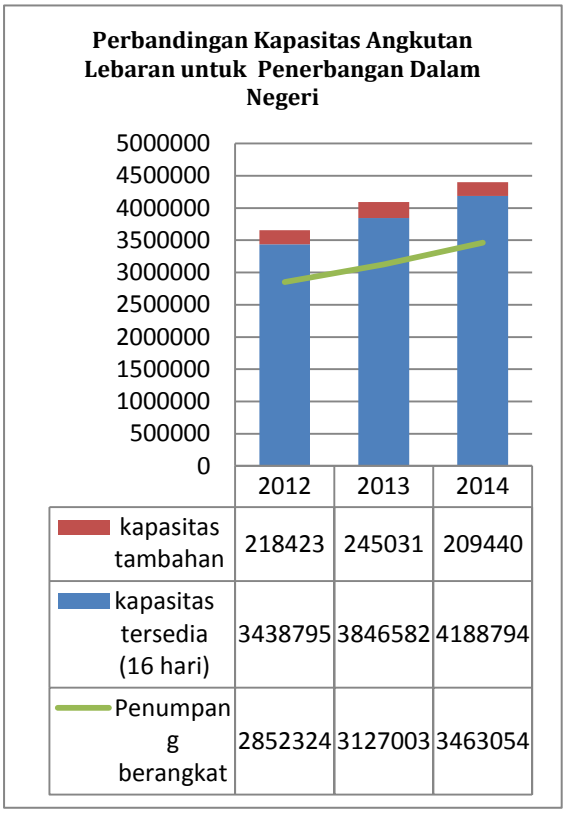
Sumber: ditjen phb udara, pengolahan data, 2014

Analisis Kecukupan Kapasitas Angkutan Lebaran 2014

Dalam monitoring dan evaluasi lebaran tahun 2014, analisis kecukupan terhadap jumlah kapasitas permintaan jasa angkutan udara dengan kapasitas yang tersedia baik terhadap penerbangan dalam negeri maupun penerbangan luar negeri. Adapun hasilnya sebagai berikut;

Penerbangan Dalam Negeri

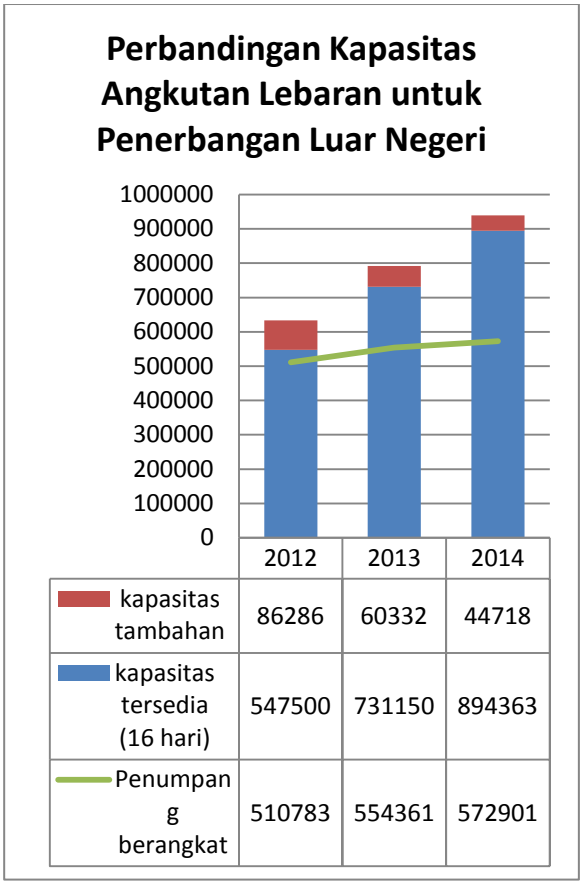
Secara keseluruhan perbandingan jumlah kapasitas angkutan lebaran dalam negeri setiap tahunnya meningkat. Tahun 2014 terpantau kapasitas yang tersedia selama masa lebaran berjumlah 4.188.794 *seats* , melebihi jumlah penumpang berangkat sebesar 3.463.054 orang, sedangkan kapasitas tambahan pada tahun 2014 megalami penurunan dibandingkan tahun 2013 yaitu dari jumlah 245.031 *seat* menjadi 209.440 *seat*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik 2.



Grafik 2. Perbandingan kapasitas angkutan lebaran dalam negeri (*Sumber: ditjen phb udara, pengolahan data, 2014)*

Penerbangan Luar Negeri

Secara keseluruhan perbandingan jumlah kapasitas angkutan lebaran luar negeri setiap tahunnya meningkat. Tahun 2014 terpantau kapasitas yang tersedia selama masa lebaran berjumlah 894.363 *seats* , melebihi jumlah penumpang berangkat sebesar 572.901 orang, sedangkan kapasitas tambahan pada tahun 2014 megalami penurunan dibandingkan tahun 2013 yaitu dari jumlah 44.718 *seat* menjadi 60.332 *seat*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik 3.



Grafik 3. Perbandingan kapasitas angkutan lebaran luar negeri (*Sumber: ditjen phb udara, pengolahan data, 2014)*

Berdasarkan data angkutan udara lebaran tahun 2012 dan 2013, kapasitas angkutan udara khususnya angkutan udara dalam negeri dan luar negeri yang disiapkan masih mencukupi untuk mengangkut penumpang berangkat selama masa angkutan lebaran. Untuk tahun 2014, kapasitas yang disediakan masih mencukupi.

Keterlambatan Pesawat Angkutan Lebaran

Dari hasil pemantauan yang dilakukan Posko Angkutan Lebaran terpadu tahun 2014 periode H-7 sampai dengan H+7 total jumlah penerbangan sebanyak 25.537 penerbangan. Jumlah penerbangan tepat waktu sebanyak 25.537 penerbangan (80,42%) dan keterlambatan penerbangan sebanyak 4.999 penerbangan (19,58%) dengan kisaran waktu keterlambatan antara 16 menit sampai dengan 120 menit.

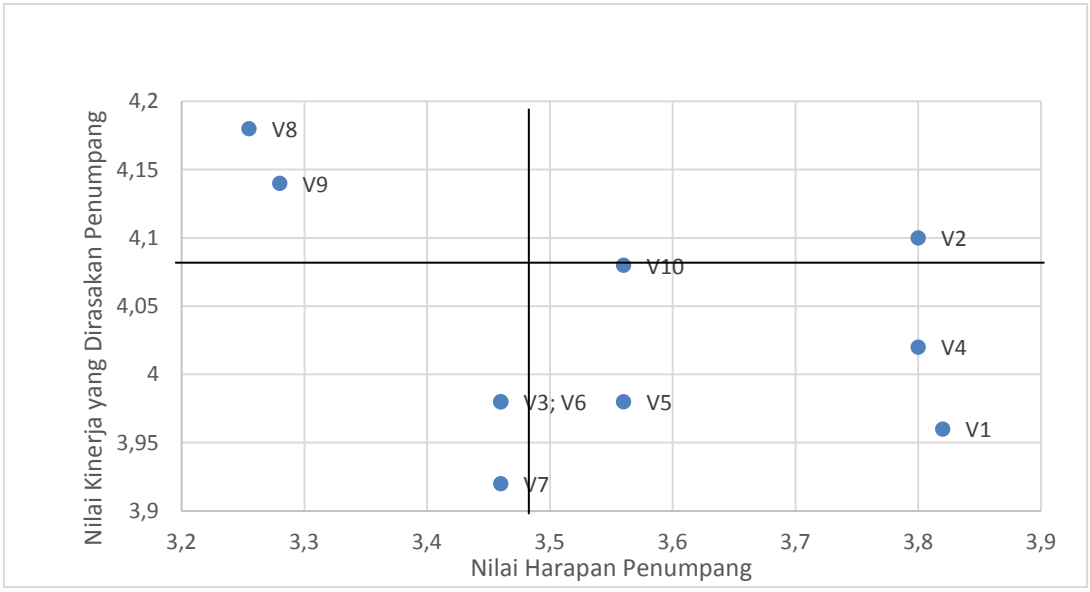
Dengan demikian secara umum dapat dikatakan bahwa tidak terdapat permasalahan yang signifikan dalam angkutan udara arus mudik dan arus balik di 32 bandar udara.

Setelah menganalisa kapasitas jumlah kursi yang tersedia selama masa lebaran, maka evaluasi selanjutnya dilakukan terhadap pelayanan yang dirasakan para penumpang yang mengukur 10 aitem pelayanan yang diberikan baik oleh pihak bandara maupun maskapai. Adapun kesepuluh aitem pelayanan tersebut adalah;

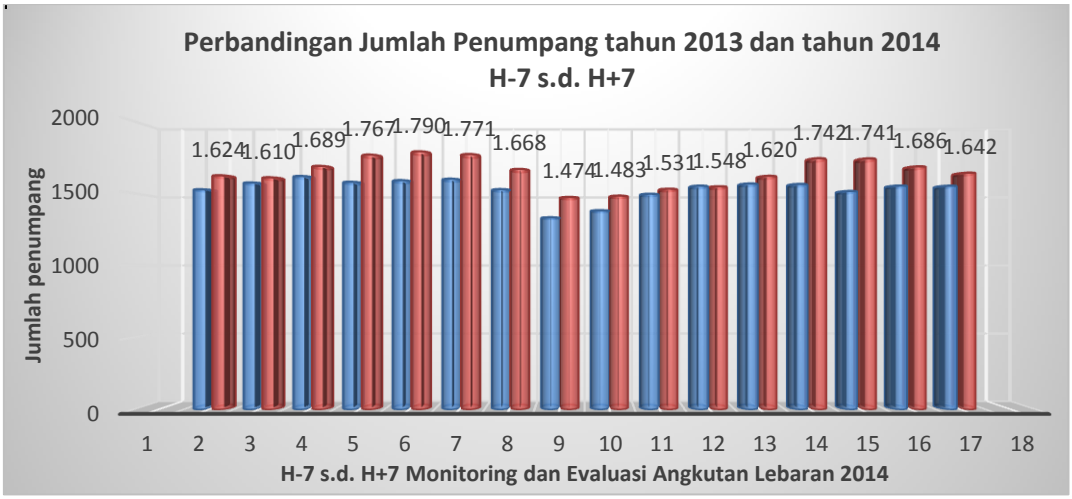
a. Variabel penilaian terhadap bandara yang meliputi;
   1) Petugas bandara dalam memberikan pelayanan (v1);
   2) Keamanan dan kenyamanan di bandara (v2);
   3) Tanggapan petugas bandara terhadap keluhan penumpang (v3);
   4) Proses pemeriksaan X-ray (v4);
   5) Kecukupan jumlah troley, toilet, fasilitas penyandang cacat (v5);
b. Variabel penilaian terhadap maskapai penerbangan yang meliputi;
   1) Kecepatan pelayanan dan sikap petugas di counter check-in (v6);
   2) Jumlah counter check-in (v7);
   3) Ketepatan waktu pemberangkatan pesawat (v8);
   4) Kompensasi terhadap penumpang apabila terjadi keterlambatan pesawat (v9);
   5) Kecepatan petugas dalam memberikan informasi keterlambatan/delay pesawat (v10).

Hasil yang terlihat pada grafik, pelayanan yang dirasakan oleh penumpang di bandara Adi Sumarmo Solo adalah sebagai berikut;

Aitem pelayanan yang dirasakan penting oleh penumpang dan memperoleh pelayanan yang baik adalah Keamanan dan kenyamanan di bandara (v2) dan Kecepatan petugas dalam memberikan informasi keterlambatan/delay pesawat (v10) sedangkan pelayanan yang diharapkan untuk ditingkatkan adalah Petugas bandara dalam memberikan pelayanan (v1), Proses pemeriksaan X-ray (v4) dan Kecukupan jumlah troley, toilet, fasilitas penyandang cacat (v5).



Grafik 4. Tingkat Kepuasan Penumpang Bandara Adi Sumarmo Solo, n= 100 (*Sumber; analisis data, 2014)*



Grafik 4. Tingkat Kepuasan Penumpang Bandara Adi Sumarmo Solo, n= 100 (*Sumber; analisis data, 2014)*

Perbandingan Jumlah Penumpang Angkutan Udara Tahun 2013 dengan Tahun 2014

Perbandingan jumlah penumpang yang melakukan perjalanan dengan pesawat udara yang dikaitkan dengan H-7 sebelum lebaran dan H+7 sesudah lebaran, maka dari analisa yang dilakukan tampak perbedaan dengan tahun 2013. Untuk lebih jelasnya maka data penumpang dari H-7 sampai dengan H+7 tahun 2013 dan tahun 2014 akan dibandingkan, sehingga akan tampak hari puncak pelaksanaan mudik lebaran penumpang yang menggunakan jasa angkutan udara. Berikut grafik perbandingan penumpang tahun 2013 dengan tahun 2014 tampak pada grafik 5

Sesuai hasil analisa, maka terlihat perbandingan jumlah penumpang pada pelaksanaan angkutan lebaran tahun 2013, jumlah penumpang terbesar berada pada H-5 sebelum lebaran untuk arus mudik dan H+3 sesudah lebaran untuk arus balik, sedangkan dalam pelaksanaan angkutan lebaran tahun 2014 tampak yang berbeda adalah arus mudik baru dimulai pada H-3 sebelum lebaran sedangkan arus balik terjadi pada H+4 sesudah lebaran.

Hasil analisa monitoring dan evaluasi tersebut menjawab prediksi pelaksanaan survey pendahuluan yang dilakukan 3 bulan menjelang lebaran bahwa arus mudik dan arus balik pada tahun 2014 tersebut menyesuaikan jadwal libur cuti bersama.

KESIMPULAN

Secara garis besar maka hasil monitoring dan evaluasi angkutan lebaran tahun 2014 adalah sebagai berikut;

Pelayanan Bandar Udara Selama Masa Lebaran

Penilaian kinerja angkutan udara dilihat dari kondisi kemudahan, ketepatan waktu, pelayanan pihak maskapai, keamanan, kenyamanan, dan ketertiban di Bandara. Kinerja pelayanan angkutan udara di 6 bandar udara secara umum mendapatkan yang sudah baik dari penggunannya. Secara umum yang banyak dikeluhkan oleh pengguna angkutan udara adalah jumlah counter check-in, ketepatan waktu pemberangkatan pesawat, kompensasi terhadap penumpang apabila terjadi keterlambatan pesawat/delay pesawat, kecepatan petugas dalam memberikan informasi keterlambatan/delay pesawat.

Penumpang Angkutan Udara di 24 bandara domestik

Penumpang moda angkutan udara yang terpantau di 24 bandara domestik selama periode H-7 hingga H+7 mengalami kenaikan sebesar 3,68% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2013 dari

3.127.003 penumpang menjadi 3.241.958 penumpang pada tahun 2014. Sedangkan puncak arus mudik untuk moda angkutan udara sampai dengan periode H-7 sampai dengan H2 terjadi pada H-2 (Sabtu, 26 Juli 2014) dengan jumlah penumpang sebesar 229.992 penumpang (18,36 %) dan puncak arus balik periode H+1 sampai dengan H+7 terjadi pada H+5 (Minggu, 3 Agustus 2014) dengan jumlah penumpang sebesar 247.080 penumpang (15,58%).

Jumlah Penumpang Domestik selama Masa Lebaran

Puncak arus mudik tahun 2014 pada H-2 (229.992 penumpang) mengalami kenaikan dibandingkan dengan puncak arus mudik tahun 2013 pada H-5 (208.344 penumpang) naik sekitar 10,39%. Selain itu terdapat pergeseran puncak arus mudik 2013 pada H-5 menjadi H-2 pada tahun 2014. Puncak arus balik tahun 2014 pada H+5 (247.080 penumpang) mengalami kenaikan dibandingkan dengan puncak arus balik tahun 2013 pada H+6 (215.287 penumpang) naik sekitar 14,77%. Terdapat pergeseran puncak arus balik 2013 pada H+6 menjadi H+5 pada tahun 2014. Dari pola puncak arus mudik dan balik penumpang dalam negeri dapat disimpulkan bahwa pola puncak arus mudik berkorelasi terhadap lamanya hari libur sebelum Idul Fitri.

Pada tahun 2014 ada penambahan 8 titik pemantauan angkutan udara di bandar udara domestik yaitu Pattimura-Ambon, Husein Sastranegara–Bandung, Fatmawati Soekarno-Bengkulu, Djalaluddin- Gorontalo, Sentani-Jayapura, Haluoleo-Kendari, Tjilik Riwut-Palangkaraya dan Raden Intan II-Tanjung Karang. Dari pemantauan 32 bandar udara internasional periode H-7 sampai dengan H+7 total penumpang sebesar (3.463.004 penumpang).

Data Jumlah Pesawat Angkutan Lebaran

Jumlah pesawat berangkat selama periode H-7 hingga H+5 mengalami penurunan sebesar -0,50% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2013 dari 24.507 pesawat menjadi 24.383 pesawat pada tahun 2014. Untuk jumlah pesawat terbesar pada arus mudik periode H-7 hingga H2 tahun 2013 terjadi pada H-5 dengan jumlah pesawat sebesar 1621 pesawat dan pada tahun 2014 terjadi pergeseran jumlah pesawat terbesar pada H-2 sebesar 1653 pesawat. Perbandingan jumlah pesawat terbesar pada arus mudik tahun 2014 (1653 pesawat) dan tahun 2013 (1621 pesawat) mengalami kenaikan sebesar 1,97 %. Jumlah pesawat terbesar arus balik baik 2013 maupun 2014 keduanya terjadi pada H+4. Perbandingan jumlah pesawat terbesar pada arus mudik tahun 2014 (1631 pesawat) dan tahun 2013 (1566 pesawat) mengalami kenaikan sebesar 4,15%. Sedangkan pada 32 bandara jumlah pesawat angkutan lebaran sebesar 26.440 pesawat pada periode H-7 sampai dengan H+7.

Selanjutnya penggunaan extra flight angkutan lebaran tahun 2014 dari H-7 sampai dengan H+7 yakni penerbangan domestik dengan target pesawat sebesar 1.241 pesawat, terealisasi sebesar 1.025 pesawat (82,59 %) sedangkan untuk penerbangan luar negeri dengan target pesawat sebesar 82 pesawat, terealisasi sebesar 63 pesawat (76,83 %). Dengan demikian total extra flight angkutan lebaran untuk penerbangan domestik dan internasional yang terealisasi sebesar 1.088 pesawat (82,24 %) dari total target pesawat sebesar 1.323 pesawat. Evaluasi terhadap kebutuhan ekstra flight dapat ditetapkan dengan mengetahui arus puncak harian dikurangi kapasitas harian normal.

Keterlambatan Pesawat Angkutan Lebaran

Dari hasil pemantauan yang dilakukan Posko Angkutan Lebaran terpadu tahun 2014 periode H-7 sampai dengan H+7 total jumlah penerbangan sebanyak 25.537 penerbangan. Jumlah penerbangan tepat waktu sebanyak 25.537 penerbangan (80,42%) dan keterlambatan penerbangan sebanyak 4.999 penerbangan (19,58%) dengan kisaran waktu keterlambatan antara 16 menit sampai dengan 120 menit.

Dengan demikian secara umum dapat dikatakan bahwa tidak terdapat permasalahan yang signifikan dalam angkutan udara arus mudik dan arus balik di 32 bandar udara**.**

DAFTAR PUSTAKA

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik* . Bandung: Penerbit Alfabeta.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Parasuraman, A. dkk. 1988. Servqual : *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64. pp 12-40.

Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta : Pustaka Arif.

Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.

.