

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

Bonavantura Fabrin¹, Achmad Fadillah², Eko Indah Susanti³, Nika D. Permata Wijaya⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Merdeka Malang

Keywords :

Importance Performance Analysis (IPA); Departure Route; Passenger Satisfaction, Service Level

Kata Kunci :

Importance Performance Analysis (IPA); Jalur Keberangkatan; Kepuasan Penumpang; Tingkat Pelayanan

Article History :

Submitted : 15 Oktober 2022
Accepted : 10 Nopember 2022
Available Online : Desember 2022

Korespondensi Penulis :

Bonavantura Fabrin

Email :

Bonavantura.fabrin1994@gmail.com

Abstract

Labuan Bajo is a prioritized tourism area, so the presence of Komodo airport is an important component. Therefore, adequate facilities are needed to serve the needs of service users. The research aims to determine the level of service facilities and passenger satisfaction on the departure path of Komodo Airport in accordance with regulations. Observations were made of 100 passengers out of a total of 185,197 passengers. The analytical method used is importance performance analysis (IPA) to measure the level of passenger satisfaction. The results show that the service level of the facilities is in accordance with the regulations, but the departure and check-in counter facilities are not in accordance with the regulations, so it needs to be improved. Based on the IPA analysis, the level of passenger satisfaction shows that in general passengers are satisfied with the existing service facilities with a conformity level of 89.66%, but aspects of area arrangement and the friendliness of the check-in area staff, the number of counters and the number of toilets on the departure route do not give satisfaction to passengers.

Abstrak

Labuan Bajo merupakan daerah pariwisata yang diprioritaskan, sehingga keberadaan bandar udara Komodo merupakan komponen yang penting. Oleh sebab itu, diperlukan fasilitas yang memadai dalam melayani kebutuhan pengguna jasa. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan fasilitas dan kepuasan penumpang di jalur keberangkatan Bandar Udara Komodo sesuai dengan peraturan. Pengamatan dilakukan terhadap 100 penumpang dari total penumpang 185.197 orang. Metode analisis yang digunakan adalah *importance performance analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang. Hasil menunjukkan bahwa tingkat pelayanan fasilitas sudah sesuai dengan peraturan, namun fasilitas keberangkatan dan *check in counter* belum sesuai dengan peraturan sehingga perlu ditingkatkan. Berdasarkan analisis IPA tingkat kepuasan penumpang menunjukkan bahwa pada umumnya penumpang puas dengan pelayanan fasilitas yang ada dengan tingkat kesesuaian sebesar 89,66%, namun aspek penataan area dan karamahan staf area *check in*, jumlah *counter* dan jumlah toilet pada jalur keberangkatan tidak memberi kepuasan bagi penumpang.

DOI :

Sitasi : Fabrin, Bonavantura. 2022. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandar Udara Komodo, Labuan Bajo. Vol 01, No 02. hal 41-50*

1. Pendahuluan

Upaya meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional melalui sektor pariwisata diwujudkan dalam peran jaringan transportasi, baik transportasi darat, laut, maupun udara. Dari ketiga transportasi tersebut, transportasi udara merupakan salah satu alternatif moda transportasi yang paling sesuai digunakan sebagai pintu masuk menuju Provinsi Nusa Tenggara Timur disamping keadaan geografisnya sebagian besar di kelilingi oleh perairan dan pegunungan.

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (UU Penerbangan, 2009). Selain itu bandar udara merupakan pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pertumbuhan dan pemerataan pembangunan yang digambarkan sebagai wilayah dan lokasi disekitar bandar udara yang menjadi pintu masuk dan keluar kegiatan perekonomian sehingga perlu adanya fasilitas yang mendukung kegiatan tersebut.

Provinsi Nusa Tenggara Timur merupakan salah satu destinasi wisata unggulan yang berada di Indonesia, sehingga untuk mendukung hal tersebut pada tahun 2015 telah dibangun bandara Udara Komodo yang bertempat di Kota Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat, Pulau Flores. Bandar Udara Komodo merupakan bandar udara kelas II dengan jam operasional 12 jam (07.00-19.00). Luas terminal bandara Komodo adalah sebesar 9.687 m² (Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2016). Bandara Komodo merupakan salah satu bandara tersibuk di Nusa Tenggara Timur setelah bandara Internasional Eltari Kupang dan hingga saat ini pengembangan masih terus dilakukan.

Kebutuhan pengembangan bandar udara harus menyesuaikan dengan standar minimum kualitas yang telah ditetapkan, karena kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandara sangat penting bagi pengguna yang menggunakan jasa Bandar Udara. Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak bandar udara (Darus, dkk. 2015). Oleh karena itu salah satu poin terpenting adalah fasilitas dari infrastruktur bandar udara karena hal tersebut paling berhubungan langsung dengan penumpang dan pengguna bandara lainnya.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas terminal keberangkatan Bandar Udara Komodo, Labuan Bajo apakah sudah sesuai dengan ketentuan persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara berdasarkan Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara Tahun 2005.

2. Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di terminal keberangkatan Bandar Udara Komodo Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur (NTT). Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan penyebaran kuisioner. Metode analisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan *Importance Perfomance Analysis* (IPA). Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan teknik Slovin (Sugiyono, 2011).

$$N = \frac{N}{1 + N (e)^2} \dots\dots\dots(1)$$

$$\begin{aligned} N &= \frac{185.197}{1 + 185.197x(0,1)^2} \\ &= 99,946 \\ &= 100 \text{ orang (dibulatkan)} \end{aligned}$$

Tabel 1. Variabel tingkat Kepuasan

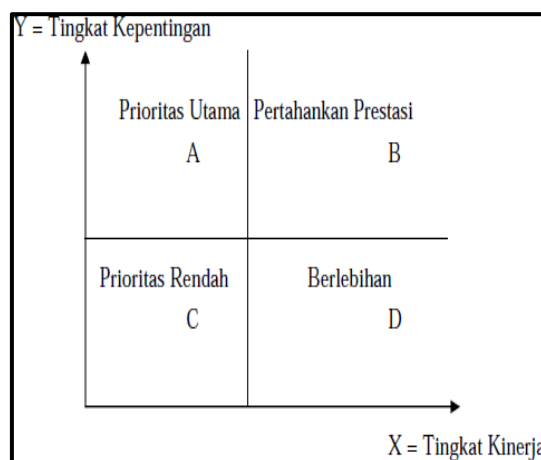
No.	Variabel
Kerb keberangkatan	
1.	Luas kerb keberangkatan bandar udara
2.	Tingkat ketertiban penumpang saat menunggu memsuki caunter check-in
3.	Tingkat kebersihan kerb keberangkatan bandar udara Komodo
Hall Keberangkatan	
4.	Luasan aula keberangkatan pada Bandara Komodo
5.	Penataan fasilitas seperti costumer office, kantor maskapai penerbangan, ATM center, tempat makan, dan fasilitas untuk orang cacat di area keberangkatan Bandar Udara Komodo
6.	Tingkat kebersihan di area keberangkatan Bandar Udara Komodo
Ruangan Tunggu	
7.	Luasan ruangan tunggu pada Bandara Komodo
8.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu Bandara Komodo
9.	Tingkat kebersihannya pada ruangan tunggu Bandara Komodo
10.	Derajat fasilitas (<i>wifi</i> , pusat oleh-oleh, ruang bermain untuk anak-anak, fasilitas <i>charger elektronik</i> , <i>mushola</i>) di ruang tunggu Bandara Komodo
Area Check in	
11.	Luasan area <i>Check-in</i> di Bandara Komodo
12.	Tingkat ketertiban dalam proses penyerahan barang di <i>check-in area</i> Bandara Komodo
13.	Penataan/ posisi <i>check-in area</i> di Bandara Komodo
14.	Tingkat pelayanan/ keramahan <i>staff</i> pada area <i>check in</i> di Bandara Komodo
Check-in Counter	
15.	Fasilitas pada <i>check-in counter</i> bandar udara Komodo
16.	Jumlah <i>chek-in counter</i> di bandar udara komodo
Timbangan Begasi	
17.	Timbangan begasi bandar udara komodo baik
18.	Informasi terkait berat timbangan jelas
Rambu/Sign	
19.	Level/jumlah rambu yang membantu menjelaskan data jalur penerbangan Bandara Komodo
20.	Kesederhanaan dalam membaca dan memahami variasi dan keadaan huruf tanda di jalur keberangkatan Bandara Komodo
21.	Tempat pemasangan rambu yang tepat di area keberangkatan Bandara Komodo
Tempat Duduk	
22.	Tempat duduk yang disediakan nyaman untuk penumpang
23.	Jumlah tempat duduk yang disediakan cukup banyak
Fasilitas umum (toilet dan musholah)	
24.	Jumlah toilet yang memadai Pada Lintasan untuk keberangkatan Bandara Komodo
25.	Pemenuhan dan dukungan toilet pada lintasan keberangkatan Bandara Komodo
26.	Ketersedian fasilitas lengkap dalam musholah
27.	Kenyamanan beribadah dalam musholah
Penerangan Ruang Terminal	
28.	Penerangan pada ruangan terminal bagus
29.	Intesitas penerangan yang nyaman
Pengkondisian Udara	
30.	Ketersedian AC dalam ruang keberangkatan
31.	Pengkondisian udara yang nyaman dalam ruang keberangkatan
Lift Dan Scalator	
32.	Ketersediaan Lift dan scalator dalam terminal keberangkatan
33.	Lift dan scaltor yang nyaman dalam rung terminal keberangkatan

Sumber: Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Ditjen Perhubungan Udara, 2005.

Indikator penilaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan fasilitas keberangkatan dalam penelitian ini dilihat berdasarkan Peraturan Menteri nomor 178 tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara, Pasal 4 ayat 1-3 antara lain:

Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Importance Performance Analysis atau pemeriksaan tingkat signifikansi dan pelaksanaan/loyalitas konsumen adalah teknik untuk menyelidiki tingkat kepuasan pembeli terhadap suatu barang atau administrasi (Suprpto, 2011).



Gambar 1. Diagram Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)
Sumber: Suprpto, 2011

3. Hasil dan Pembahasan

Tingkat fasilitas dan kepuasan penumpang diperoleh dari kuisioner yang disebarkan kepada 100 penumpang. Untuk mengetahui kevalidan data yang diperoleh dari hasil kuisioner, dilakukan uji validitas data. Tabel 2 menunjukkan hasil uji validitas untuk masing-masing variable yang digunakan untuk mengetahui tingkat layanan fasilitas dan kepuasan penumpang. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai hitung dari tingkat kepuasan dan kepentingan masing-masing variabel diatas R_{tabel} . Hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan valid, sehingga dapat dilakukan analisis IPA dengan variabel tersebut.

Kriteria pengujian validitas pada penelitian ini dengan membandingkan korelasi masing-masing butir pernyataan (r_{hitung}) dengan nilai korelasi tabel (r_{tabel}). Nilai tabel *product moment* pada $\alpha=0,05$ dan $n=100$ sebesar 0,1966. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua nilai r hitung untuk 35 butir pernyataan kuisioner baik tingkat kepuasan maupun tingkat kepentingan menunjukkan bahwa nilai r hitung $> r$ tabel (0,1966). Perbandingan ini menunjukkan bahwa responden memahami atas 35 butir item kuesioner yang diajukan oleh peneliti. Dengan demikian semua butir kuesioner pada penelitian ini dinyatakan valid.

Tabel 2 Pengujian Validitas

Variable	Butir	r _{Tabel} (0,05)	Koefisien Korelasi (r _{hitung})		Keterangan
			Kepuasan	Kepentingan	
Kerb keberangkatan	Q 1	0,1966	0,877	0,926	VA LID
	Q 2	0,1966	0,921	0,885	VA LID
	Q 3	0,1966	0,738	0,885	VA LID
Hall keberangkatan	Q 4	0,1966	0,898	0,812	VA LID
	Q 5	0,1966	0,870	0,880	VA LID
	Q 6	0,1966	0,687	0,772	VA LID
Security gate	Q 7	0,1966	0,928	0,905	VA LID
	Q 8	0,1966	0,937	0,930	VA LID
Ruang Tunggu	Q 9	0,1966	0,903	0,907	VA LID
	Q 10	0,1966	0,842	0,899	VA LID
	Q 11	0,1966	0,721	0,915	VA LID
Check in area	Q 12	0,1966	0,771	0,758	VA LID
	Q 13	0,1966	0,905	0,826	VA LID
	Q 14	0,1966	0,899	0,861	VA LID
Check in caunter	Q 15	0,1966	0,907	0,851	VA LID
	Q 16	0,1966	0,780	0,838	VA LID
	Q 17	0,1966	0,931	0,962	VA LID
Timbangan begasi	Q 18	0,1966	0,944	0,960	VA LID
	Q 19	0,1966	0,966	0,966	VA LID
	Q 20	0,1966	0,967	0,965	VALID
Rambu/sign	Q 21	0,1966	0,940	0,860	VA LID
	Q 22	0,1966	0,940	0,907	VA LID
	Q 23	0,1966	0,792	0,803	VA LID
Tempat duduk	Q 24	0,1966	0,911	0,948	VA LID
	Q 25	0,1966	0,927	0,950	VA LID
	Q 26	0,1966	0,604	0,902	VA LID
Fasilitas umum	Q 27	0,1966	0,734	0,912	VA LID
	Q 28	0,1966	0,867	0,881	VA LID
	Q 29	0,1966	0,846	0,886	VA LID
Penerangan ruangan	Q 30	0,1966	0,956	0,946	VA LID
	Q 31	0,1966	0,959	0,951	VA LID
Pengkondisian udara	Q 32	0,1966	0,980	0,989	VA LID
	Q 33	0,1966	0,980	0,987	VA LID
	Q 34	0,1966	0,989	0,991	VA LID
Lift dan scalator	Q 35	0,1966	0,990	0,992	VA LID

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui alat yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Tabel 3, menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas dari pengamatan yang dilakukan. Berdasarkan perhitungan, Tabel 3 diperoleh bahwa nilai *alpha cronbach* pada tingkat kepuasan 0,962, artinya $>0,60$, sedangkan pada tingkat kepentingan nilai *alpha cronbach* sebesar 0,974 artinya $>0,60$ lebih besar dari *R* tabel. Dari nilai tersebut, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada penelitian ini semua butir kuisisioner dinyatakan reliabel. Disamping hal tersebut, hasil pengujian reliabilitas pada setiap variabel baik tingkat kepuasan maupun kepentingan memperoleh nilai *Cronbach Alpha* $>0,6$. Dengan demikian instrumen yang digunakan pada penelitian ini reliabel atau handal sebagai alat ukur.

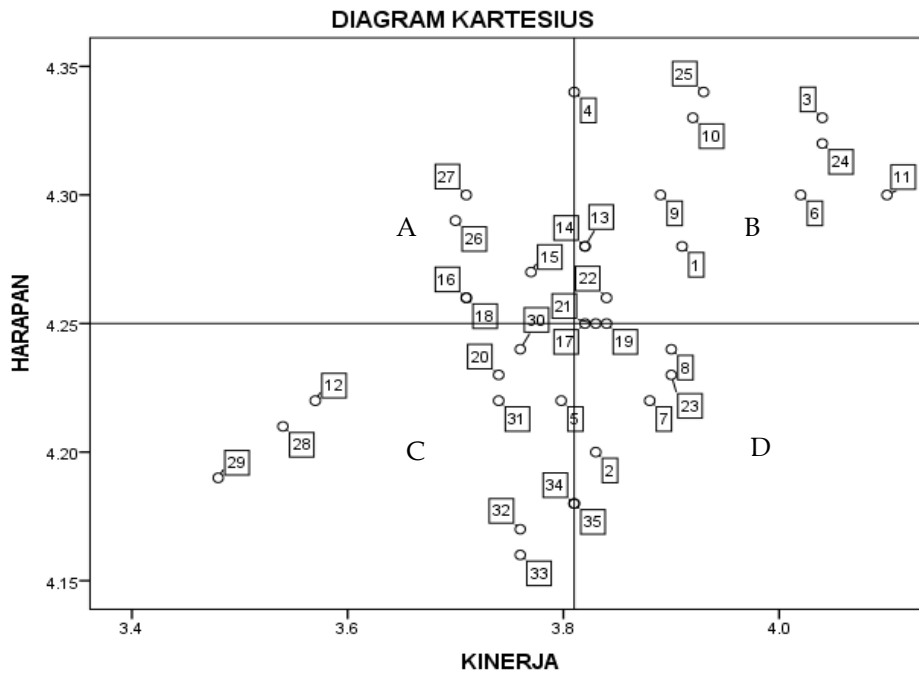
Tabel 3. Uji Reliabilitas

	<i>Alpha Cronbach</i>	r_{Tabel}	Keterangan
Tingkat Kepuasan	0,962	0,1966	Reliabel
Tingkat Kepentingan	0,974	0,1966	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Analisis Digram Kartesius/*Importance Performance Analysis (IPA)*

Tingkat kepuasan penumpang merupakan salah satu variable kunci untuk mengetahui tingkat pelayanan. Untuk mengetahui sejauh mana sejauh mana tingkat kepuasan penumpang pada jalur keberangkatan bandar udara Komodo, digunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja yakni analisis IPA. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tabel 4 dan gambar 2, menunjukkan hasil analisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan diagram kartesius.



Gambar 2. Diagram kartesius hubungan kepuasan dan kepentingan
 Sumber: Hasil Analisis, 2022

Tabel 4. Nilai *Mean* Tingkat Kepuasan dan tingkat Kepentingan Pada Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Komodo

No.	Pernyataan	Tingkat kepuasan	Tingkat kepentingan
1.	Luas kerb keberangkatan bandar udara	3,91	4,28
2.	Tingkat ketertiban penumpang saat menunggu memsuki caunter check-in	3,83	4,20
3.	Tingkat kebersihan kerb keberangkatan bandar udara Komodo	4,04	4,33
4.	Luas ruang keberangkatan di Bandar Udara Komodo	3,81	4,34
5.	Penataan fasilitas seperti costumer office, kantor maskapai penerbangan, ATM center, tempat makan, dan fasilitas untuk orang cacat di area keberangkatan Bandar Udara Komodo	3,79	4,22
6.	Tingkat kebersihan di area keberangkatan Bandar Udara Komodo	4,02	4,30
7.	Jumlah gate yang memadai	3,88	4,22
8.	Pelayanan petugas yang baik	3,90	4,24
9.	Luas ruang tunggu di Bandar Udara Komodo	3,89	4,30
10.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu Bandar Udara Komodo	3,92	4,33
11.	Tingkat kebersihan di ruang tunggu Bandar Udara Komodo	4,10	4,30
12.	Tingkat fasilitas (wifi, pusat oleh-oleh, ruang bermain untuk anak-anak, fasilitas charger elektronik, mushola) di ruang tunggu Bandar Udara Komodo	3,57	4,22
13.	Luas <i>Check-in Area</i> di Bandar Udara Komodo	3,82	4,28
14.	Tingkat ketertiban dalam proses penyerahan barang di <i>check-in area</i> Bandar Udara Komodo	3,82	4,28
15.	Penataan/ posisi <i>check-in area</i> di Bandar Udara Komodo	3,77	4,27
16.	Tingkat pelayanan/ keramahan <i>staff</i> di <i>check-in area</i> di Bandar Udara Komodo	3,71	4,26
17.	Fasilitas pada <i>check-in caunter</i> bandar udara Komodo	3,82	4,25
18.	Jumlah <i>chek-in caunter</i> di bandar udara komodo	3,71	4,26
19.	Timbangan begasi bandar udara komodo baik	3,84	4,25
20.	Informasi terkait berat timbangan jelas	3,74	4,23
21.	Tingkat/ jumlah rambu yang membantu kejelasan informasi di jalur keberangkatan Bandar udara Komodo	3,83	4,25
22.	Kemudahan dalam membaca dan memahami warna dan bentuk huruf rambu di jalur keberangkatan Bandar Udara Komodo	3,84	4,26

No.	Pernyataan	Tingkat kepuasan	Tingkat kepentingan
23.	Posisi peletakan rambu yang sesuai di area jalur keberangkatan Bandar Udara Komodo	3,90	4,23
24.	Tempat duduk yang disediakan nyaman untuk penumpang	4,04	4,32
25.	Jumlah tempat duduk yang disediakan cukup banyak	3,93	4,34
26.	Jumlah toilet yang memadai Pada jalur keberangkatan Bandar Udara Komodo	3,70	4,29
27.	Kelengkapan dan perawatan fasilitas pada toilet di jalur keberangkatan Bandar Udara Komodo	3,71	4,30
28.	Ketersediaan fasilitas lengkap dalam musholah	3,54	4,21
29.	Kenyamanan beribadah dalam musholah	3,48	4,19
30.	Penerangan pada ruangan terminal bagus	3,76	4,24
31.	Intesitas penerangan yang nyaman	3,74	4,22
32.	Ketersediaan AC dalam ruang keberangkatan	3,76	4,17
33.	Pengkondisian udara yang nyaman dalam ruang keberangkatan	3,76	4,16
34.	Ketersediaan Lift dan scalator dalam terminal keberangkatan	3,81	4,17
35.	Lift dan scaltor yang nyaman dalam rungan terminal keberangkatan	3,81	4,17
	Rata-rata	3,81	4,25

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan hasil pengamatan dan pengujian terhadap kuisisioner tentang tingkat pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan penumpang Bandar Udara Komodo, Labuan Bajo, beberapa kriteria sudah memenuhi ketentuan peraturan yang berlaku, yaitu: Hall keberangkatan Bandar seluas 831,6 m², Ruang Tunggu keberangkatan 930,82 m², Check in area 525 m², fasilitas tempat duduk dan toilet sudah lebih dari yang dipersyaratkan. Meskipun demikian, masih dijumpai beberapa fasilitas yang belum sesuai dengan standar ketentuan yang ada diantaranya: kerb/batas keberangkatan di bandara Komodo mempunyai lebar 4 m, di dalam peraturan bandar udara dengan penumpang pada waktu sibuk > 100 orang seharusnya mempunyai lebar kerb minimal 10 m. Pada *Check in Caunter* hanya ditemukan 6 meja sehingga kuantitas meja *check-in* pada bandar udara Komodo untuk waktu sibuk masih belum memenuhi kebutuhan.

Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan bandar udara Komodo Labuan Bajo berdasarkan Analisis Diagram Kartesius/*Importance Performance Analysis* (IPA): 1) Kerb keberangkatan, penumpang merasa puas dengan semua aspek pelayanan pada area kerb keberangkatan karena sudah sesuai dengan kepentingan penumpang terlepas dari luas kerb keberangkatan yang belum sesuai dengan ketentuan yang ada. 2) Hall keberangkatan, terdapat dua faktor yang pelaksanaannya memuaskan penumpang karena sesuai dengan kepentingan yakni luas ruang keberangkatan dan tingkat pelayanan. Namun, faktor penataan fasilitas seperti *costumer office*, kantor maskapai penerbangan, ATM center, tempat makan, dan fasilitas untuk orang cacat di area keberangkatan Bandar Udara Komodo dianggap kurang penting oleh penumpang. 3) *Security gate*, penumpang merasa puas dengan pelayanan *securty gate*, yang pada saat pelaksanaannya dilakukan dengan baik namun kurang penting bagi penumpang. 4) Ruang tunggu keberangkatan, penumpang merasa puas dengan semua aspek, kecuali faktor tingkat fasilitas (wifi, pusat oleh-oleh, ruang bermain untuk anak-anak, fasilitas *charger* elektronik, mushola) di ruang tunggu dimana penumpang

merasa kurang penting dan pelaksanaannya biasa saja. 5) *Check in area*, terdapat dua faktor yang pelaksanaannya memuaskan yakni luas *Check-in Area* dan tingkat ketertiban. 6) fasilitas *check-in caunter* sesuai dengan kebutuhan penumpang. 7) Timbangan bagasi memberikan kepuasan bagi penumpang, namun informasi terkait berat timbangan jelas dianggap kurang penting oleh penumpang dan pelaksanaannya biasa saja. 8) *Sign*, penumpang merasa puas. Faktor posisi peletakan rambu dianggap kurang penting oleh penumpang namun pelaksanaannya memberikan kepuasan bagi penumpang. 9) Tempat duduk sudah sesuai dengan kepentingan penumpang. 10) Fasilitas umum (toilet dan mushola), kelengkapan dan perawatan fasilitas pada toilet di jalur keberangkatan Bandar Udara Komodo. 11) Penerangan ruangan, semua aspek penerangan ruangan dianggap kurang penting oleh penumpang dan pelaksanaannya biasa saja. 12) Pengkondisian udara dianggap kurang penting. 13) *Lift dan escalator*, pelaksanaannya memberikan kepuasan bagi penumpang.

Berdasarkan pengamatan dan beberapa temuan diatas, fasilitas yang perlu ditambah/diperluas sebagai upaya meningkatkan Kelas Bandara antara lain: 1) Lebar kerb keberangkatan belum memenuhi standart yang ditetapkan sehingga perlu untuk ditambah yakni dengan lebar kerb minimal 10 m. 2) Luas ruang tunggu keberangkatan sudah memenuhi standart yang ditetapkan. 3) Luas *chek in area* sudah memenuhi standart yang ditetapkan. 4) Jumlah meja pada *check in counter* belum memenuhi standart yang ditetapkan sehingga perlu untuk ditingkatkan yakni dengan menambah sekitar 22 *counter*, 5) Jumlah tempat duduk sudah memenuhi standart yang ditetapkan. 6) Luas toilet belum memenuhi standar yang ditetapkan sehingga perlu untuk diperluas yakni sekitar 66 m².

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat pelayanan fasilitas bandar udara Komodo, Labuan Bajo pada umumnya sudah sesuai dengan peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara tahun 2005 tentang persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara (fasilitas keberangkatan) yakni fasilitas pada *hall* keberangkatan, fasilitas ruang tunggu keberangkatan, fasilitas *check in area*, tempat duduk, dan fasilitas umum (toilet). Meskipun, ada beberapa fasilitas yang belum memenuhi persyaratan dan perlu adanya peningkatan. Fasilitas yang dimaksud adalah luas kerb/batas keberangkatan dan jumlah *check in counter*.

Tingkat kepuasan penumpang di bandar udara Komodo Labuan Bajo, dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa fasilitas yang penting dan pelaksanaannya memberi kepuasan bagi penumpang adalah semua fasilitas pada kerb keberangkatan, *security gate*, luas ruang keberangkatan, tingkat kebersihan di area keberangkatan, luas ruang tunggu, jumlah tempat duduk di ruang tunggu, tingkat kebersihan di ruang tunggu, luas *Check-in Area* dan tingkat ketertiban dalam proses penyerahan barang di *check-in area*, fasilitas pada *check-in caunter*, timbangan bagasi baik, fasilitas rambu/*sign*, faslitas tempat duduk serta fasilitas lift dan escalator.

Fasilitas yang dirasa belum mampu memberi kepuasan bagi penumpang bandar udara Komodo antara lain: penataan/posisi *check-in area* dan tingkat pelayanan/ keramahan *staff* di *check-in area*, jumlah *chek-in counter*, jumlah toilet yang memadai pada jalur keberangkatan dan kelengkapan dan perawatan fasilitas pada toilet.

5. Daftar Pustaka

Hajar, Ibnu. 2019. "Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) (Studi Kasus K.A Tawang Jaya Semarang Poncol - Jakarta Pasar Senen. Stasiun Semarang Poncol)". UNISSULA. Thesis.

- Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan. 2016. "Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara". Departemen Perhubungan Republik Indonesia.
- Pohandry, A., Sidarto, S., dan Winami, W. 2013. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Serta Service Quality". Jurnal Rekavasi 1 no. 1.
- Rabani, Yosa Nurapri., Rintawati, Dewi., dan Sari, Kristina. 2021. "Analisis Pengembangan Fasilitas Sisi Udara Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur". Jurnal Seminar Intelektual Muda Vol. 2 No. 2.
- Selvy, Normasari. 2013. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (Survey pada tamu pelanggan yang menginap di Hotel Pelagi Malang)". Jurnal Administrasi Bisnis Vol 6 No.2.
- Sugiyono. 2011. "Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)". Bandung. CV Alfabeta.
- Suprpto, J. 2011. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar". Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Wisniewski, M., & Donnelly, M. 1996. "Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL. Total Quality Manajemen and Business Excellence". Vol 7 no.4 pp 357-365.