

Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security dalam Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di Security Check Point Bandar Udara Kelas I Merauke

Farida Romaito Pohan¹⁾, Nur Rohmah Yulia Ningrum²⁾, Riesma Deva Noormahendra³⁾

¹²³ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma Merauke, Indonesia

Email: frp.289@gmail.com ¹⁾, yulianingrum594@gmail.com ²⁾

(Diterima Maret 2025; Disetujui Maret 2025; Dipublikasikan Maret 2025)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Unit Aviation (Avsec) dalam pemeriksaan penumpang dan barang bagasi di Security Check Point (SCP) Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan analisis interaktif yang terdiri dari tiga tahapan yaitu; kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan petugas Aviation Security (Avsec) dinilai puas. Petugas sudah menjalankan tugasnya dengan baik dalam pemeriksaan penumpang dan bagasi yang akan menjamin keamanan dan keselamatan para penumpang di Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke. Faktor yang mendukung adalah keandalan dan keahlian dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan bidangnya, sarana dan prasarana Bandara yang mendukung serta petugas yang ramah dan sopan dalam melayani penumpang. Sedangkan faktor penghambat adalah masih rendahnya tingkat disiplin yang menyebabkan terhambatnya pelayanan kepada penumpang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Unit Aviation Security, Security Check Point

Abstract

This research aims to determine the service quality of the Aviation Unit (Avsec) in checking passengers and baggage at the Security Check Point (SCP) of Merauke Class I Mopah Airport. The method used in this research is a qualitative method using data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data were analyzed using interactive analysis, which consists of three stages, namely, data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The research results show that the level of passenger satisfaction with the services of Aviation Security (Avsec) officers is considered satisfactory. The officers have carried out their duties well in checking passengers and baggage which will ensure the safety and security of passengers at Merauke Class I Mopah Airport. Supporting factors are reliability and expertise in carrying out tasks in accordance with their field, supporting airport facilities and infrastructure as well as friendly and polite officers in serving passengers. Meanwhile, the inhibiting factor is the low level of discipline, which causes delays in service to passengers.

Keyword: Service Quality, Unit Aviation Security, Security Check Point

PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, industri penerbangan telah mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Jumlah penumpang yang menggunakan transportasi udara semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini menyebabkan bandar udara harus mampu menampung dan melayani jumlah penumpang yang semakin besar dengan efektif dan efisien melalui pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia yang terampil dan profesional. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka penumbuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik juga meliputi transportasi yang ada di suatu wilayah salah satunya adalah pelayanan transportasi udara. Standar pelayanan ditetapkan agar dalam pelayanan publik khususnya pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri selama di bandara dapat dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada serta dapat menghasilkan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat sehingga menimbulkan citra baik terhadap kualitas layanan publik yang ada. Dalam melaksanakan tugas pengamanan, bandar udara harus memeriksa semua bagasi para penumpang dengan teliti dan seksama pada saat para penumpang memasuki area check in yang dilakukan oleh petugas pengamanan yang diselenggarakan oleh pihak penyelenggara bandar udara yang memperhatikan aspek tingkat pelayanan (Level Of Service). Fasilitas/peralatan pemeriksaan seperti X-Ray Baggage Detector, Metal Detector, Walkthrough Dan Exsplosive Detector wajib dipergunakan di Security Check Point. Pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 tahun 2001 tentang keamanan dan keselamatan penerbangan, dimana setiap orang, barang harus melalui pemeriksaan keamanan.

Unit Aviation Security (Avsec) Bandar Udara Mopah Kelas 1 Merauke, merupakan salah satu unit yang bergerak dalam bidang keamanan penerbangan yang bertanggung jawab dalam Pelaksanaan Keamanan Perbangan di Ruang Lingkup Bandar Udara Mopah Kelas 1 Merauke. Unit Aviation Security (Avsec) merupakan bagian dari Kampen yaitu Keamanan Penerbangan dimana ada dua unit didalamnya yang meliputi unit Aviation Security (Avsec) dan unit PK-PPK yaitu unit yang menangani bagian penanggulangan keadaan darurat pesawat diantara kecelakaan pesawat udara khusus Bandar udara sedangkan unit Aviation Security (Avsec) sendiri memiliki tugas dalam keamanan Bandar Udara di area publik dan non publik area dari gangguan-gangguan tindakan melawan hukum yang mengganggu keamanan penerbangan pesawat udara khususnya di Bandar Udara Mopah Kelas 1 Merauke. Unit Aviation Security (Avsec) diatur dalam Annex 17 tentang Security ICAO DOC 8973/2765/XII/2010 tentang tata cara pemeriksaan keamanan pesawat, awak pesawat dan barang bawaan yang akan diangkut pesawat udara dan orang-perseorangan, keputusan menteri perhubungan nomor 14 tahun 1989 tentang penertiban penumpang, barang dan cargo yang akan diangkut pesawat udara sipil. Annex 17 (Enviromental Protectum) merupakan ketentuan mengenai perlindungan keamanan penerbangan sipil Internasional dari tindakan melawan hukum.

Di dalam Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke ini mempunyai tempat pemeriksaan petugas dalam menjalankan tanggung jawab untuk keamanan dan keselamatan para penumpang dan pengguna jasa yang berkepentingan dalam Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke ini yaitu Security Check Point (SCP). Security Check Point (SCP) adalah tempat pemeriksaan keamanan

Dengan menggunakan X-Ray petugas bisa mengetahui jika terdapat barang bawaan yang membahayakan keselamatan penerbangan. Setiap penumpang, personel pesawat udara dan orang perseorangan wajib melepas mantel, jaket, topi, ikat pinggang, ponsel, jam tangan, kunci dan barang-barang yang mengandung unsur logam dan meletakkan kedalam tas atau wadah yang disediakan dan diperiksa melalui mesin x-ray dan diatur oleh personel keamanan bandar udara yang bertugas sebagai pengatur arus masuk penumpang, personel pesawat udara dan orang perseorangan serta barang bawaan. Pelaksanaan observasi menunjukkan bahwa dalam melakukan pelayanan, masih saja ada oknum petugas Avsec Bandar Udara Mopah Kelas 1 Merauke yang diam-diam meloloskan barang yang dilarang dan membiarkan barang melewati mesin X-ray walaupun mesin menandakan bahwa adanya barang bawaan yang mencurigakan tanpa dilakukan pemeriksaan lebih lanjut kepada penumpang yang membawa barang tersebut. Selain itu, ditemukan bahwa petugas Aviation Security (Avsec) lalai dalam pekerjaannya yang membiarkan tempat kerjanya kosong dibagian pemeriksaan Body search sehingga membiarkan penumpang masuk tanpa adanya pemeriksaan badan.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan kunci dalam penelitian ini diantaranya adalah ; Koordinator Unit Aviation Security (Avsec), 3 Petugas Aviation Security (Avsec) Bandar Udara Mopah Kelas 1 Merauke dan 4 calon penumpang pengguna jasa Bandara. Analisis data menggunakan model analisis interaktif yang dilakukan secara terus menerus yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Dimana dalam analisis data terdapat tiga aktifitas yaitu: condensation data, data display, dan conclusion drawing/ verification.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan konsumen itu sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun, jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan pelayanan yang sangat berkualitas atau memuaskan. Sedangkan kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh dibawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan konsumen.

Tolak ukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan menjadi faktor yang penting dalam mengembangkan system pelayanan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila petugas memberikan pelayanan secara maksimal kepada konsumen. Kepuasan konsumen secara keseluruhan yaitu, persepsi kehandalan petugas kepada konsumen secara benar dan tanggung jawab, untuk menciptakan terpenuhinya kebutuhan konsumen yang diperlukan. Mengukur loyalitas yaitu konsumen akan merasa puas terhadap efektif dan perilaku bagaimana petugas memberikan pelayanan.

Tingkat kepuasan penumpang dapat ditentukan oleh faktor utama yang harus diperhatikan didalam jasa transportasi udara yaitu faktor keamanan. Pengamanan sangat diperlukan dalam dunia penerbangan dengan adanya parameter: performa petugas, pengamanan atau penampilan petugas keamanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Skill petugas/keahlian petugas pengamanan harus bisa dan tau tentang pengamanan apa saja yang menjadi tugasnya untuk menciptakan kepuasan penumpang di Bandar Udara.

Bukti fisik pelayanan Unit Aviation Security (Avsec)

Bukti fisik merupakan wujud penampilan fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Bukti fisik yang terdapat pada Unit Aviation (Avsec) pada Security Check Point (SCP) yaitu ada 2 mesin X-ray, 2 Walk Trought Metal Detector (WTMD), 2 Hand Held Metal Detector (HHMD), 1 loker penyimpanan senpi, 4 meja dan 3 kursi. Jika dimensi ini dirasakan oleh penumpang sebagai pengguna layanan sudah baik maka penumpang akan menilai baik dan merasakan kepuasan kepada pelayanan yang diberikan petugas pelayanan Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke. Namun sebaliknya jika dimensi dirasakan oleh penumpang buruk, maka penumpang akan menilai buruk dan tidak akan merasakan puas terhadap pelayanan Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke. Untuk mengukur dimensi Bukti fisik dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke. Untuk mengetahui bukti fisik pelayanan tersebut maka berdasarkan hasil wawancara Koordinator Unit Aviation Security (Avsec):

“Dalam hal sarana dan prasarana di Bandar Udara Mopah kelas I Merauke ini sudah baik dikarenakan sudah lengkap dan sudah memenuhi standar dalam melakukan pemeriksaan penumpang dan barang bagasi.”

Jika ditinjau dari sarana dan prasarana yang ada berharap kenyamanan dan keselamatan penumpang akan terjamin. Proses pelayanan penyedia pelayanan harus lebih memperhatikan kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik, maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman. Berdasarkan wawancara mengenai kelengkapan peralatan pelayanan Unit Aviation Security (Avsec) dalam pemeriksaan penumpang dan barang bagasi di Security Check Point (SCP) Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke sesuai dengan pernyataan wawancara petugas:

“Fasilitas atau sarana dan prasaran Unit Aviation Security (Avsec) di Security Check Point (SCP) ini sudah terbilang lengkap semua karena untuk melakukan pemeriksaannya sudah terjamin semua. Hanya saja untuk Hand Held Metal Detector (HHMD) yang terbaru sangatlah sensitif ketika digunakan. Jadi ketika kami menggunakannya sangat gampang berbunyi walaupun bukan barang logam atau berbahaya sekalipun”.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa fasilitas yang tersedia di Bandara Udara Kelas I Merauke sudah sangat memadai dan baik, hal ini diberikan untuk pengguna pelayanan demi tercapainya proses pelayanan yang berkualitas.

Kehandalan

Reabilitas dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap petugas dalam melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap perilaku dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian petugas yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Dengan ini berdasarkan wawancara Koordinator Unit Aviation Security (Avsec) Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke:

“Untuk hal kedisiplinan para petugas Aviation Security (Avsec) sudah banyak yang disiplin hanya saja ada beberapa petugas yang masih kurang disiplin dalam artian masih suka datang terlambat apel bahkan ada yang terlambat datang ketika pelayanan pemeriksaan sudah dimulai ada beberapa oknum yang belum tiba. Tidak terlalu sering mereka datang terlambat hanya sesekali saja. Namun dari atasan sudah ada teguran sehingga untuk saat ini sudah membaik untuk kedisiplinan petugas”.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat menilai bahwa disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh petugas terutama dibagian pelayanan dipintu masuk guna menunjukkan kinerja, sikap perilaku dan pola kehidupan yang baik. Hal ini dapat berpengaruh sekali dalam kualitas pelayanan. Yang mungkin dimana ketidak disiplin petugas ini dapat memperburuk kualitas pelayanan Aviation Security (Avsec) di Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke.

Daya Tanggap

Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir petugas yang ditunjukkan pada penumpang. Petugas wajib merespon penumpang yang datang.

Penumpang akan merasa dihargai oleh petugas ketika petugas dapat memberikan respon yang baik. Merespon penumpang dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke. Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke menyatakan bahwa:

“Menurut saya sih dalam hal respon merespon petugas disini sudah cukup baik dalam berbicara dan cukup paham atas peraturan-peraturan dan tata cara kerja dalam pemeriksaan barang bagasi dan penumpang disini. Pasti ada kendala petugas akan mengkonfirmasi dengan para penumpang menjelaskan semua kendala dengan baik dan menggunakan kata-kata yang baik kepada para penumpang”.

“jika ada kendala penumpang, kami dari petugas ditindak lanjuti atau diproses sesuai dengan aturan yang berlaku di Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke. Dan petugas akan menjelaskan secara detail kepada penumpang jika barang yang dibawa adalah barang yang dilarang. Jika memang barang tersebut dilarang ya pastinya kami akan berbicara kepada penumpang dan menjelaskan alasan mengapa barang tersebut tidak bisa dibawa. Serta jika ada barang bawaan yang membutuhkan surat ijin pastinya kami akan memintanya kaupun belum membuatnya maka kami akan memberitahukan kepada penumpang untuk melapor dahulu kekarantina untuk membuat surat ijin untuk barang tersebut”

Daya tanggap atau merespon ini sudah baik dikarenakan dapat menjelaskan kepada penumpang dengan detail dan baik sehingga penumpang dapat memahami aturan atau prosedur di Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke.

Jaminan

Jaminan merupakan suatu upaya perlindungan yang disajikan untuk penumpang terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan. Untuk mengukur jaminan dalam upaya mengetahui kualitas publik di Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke petugas Avsec akan melakukan jaminan keselamatan terhadap para penumpang. Untuk menjamin keselamatan seluruh penumpang penerbangan, petugas Aviation Security (Avsec) wajib dan selalu melakukan pengendalian dan pemeriksaan keamanan, termasuk pada setiap barang bawaan. Tugas ini menjadi kewenangan personel avsec sebelum memasuki daerah keamanan terbatas atau tempat Chek-in bandara. Hal ini dilakukan untuk menjamin tidak ada barang terlarang (prohibited items) yang dapat digunakan untuk melakukan tindakan melawan hukum dan membahayakan keselamatan dan keamanan penerbangan.

Dalam dunia penerbangan, petugas avsec bandara merupakan profesi yang sangat penting demi menjaga keamanan di bandar udara dan mempunyai tugas yang berat. Tentunya banyak aspek yang harus diperhatikan dan mengacu kepada regulasi internasional yang ketat. Petugas Aviation Security (Avsec) tentunya selama pendidikan mempelajari setiap karakter orang-orang yang nanti akan mereka temui saat melakukan pengamanan baik dalam penanganan masalah keamanan maupun layanan terhadap para calon penumpang. Setiap benda yang dibawa oleh penumpang tentu bisa saja ada yang membahayakan keselamatan penerbangan. Pada situasi seperti ini petugas harus dapat menanganinya dengan tepat sesuai dengan regulasi internasional yang berlaku. Petugas menghimbau kepada penumpang untuk melepaskan benda-benda logam dari tubuhnya untuk segera dilepaskan dan ditaruh di baki yang telah disediakan.

Berdasarkan wawancara dengan petugas Avsec Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke:

“Untuk menjamin keselamatan seluruh penumpang petugas Avsec akan melakukan pengendalian dan pemeriksaan keamanan pada setiap barang bawaan. Hal ini dilakukan untuk menjamin tidak adanya barang terlarang yang dapat digunakan untuk melakukan tindakan melawan hukum dan membahayakan keselamatan serta keamanan penerbangan. Sesuai surat edaran nomor 5 tahun 2016 dari Kementerian Perhubungan bahwa wajib melepaskan benda-benda tersebut, dengan tujuan takutnya dalam benda-benda tersebut dapat diselipkan atau disembunyikan benda-benda yang berbahaya ataupun dapat melawan tindakan hukum. Contohnya seperti senjata tajam, pisau, cutter dan segala macam yang bisa diselipkan ke dalam ikat pinggang. Bagi beberapa orang yang punya kepentingan buruk terhadap penerbangan bisa disalahartikan. Ujung-ujungnya nanti adanya terorisme, penyanderaan dan lain-lain.

“Berdasarkan UU No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan PM Nomor 127 Tahun 2015, ketika penumpang memasuki daerah steril, maka wajib melepaskan benda-benda yang berunsur logam. Seperti ikat pinggang, jam tangan, handphone dan lain-lain. Karena benda-benda logam atau benda yang kita instruksikan untuk dilepas tersebut dapat digunakan untuk menyembunyikan benda yang tidak diinginkan. Contoh ikat pinggang bisa digunakan untuk menyembunyikan benda tajam, narkoba dan lain-lain. Jam tangan bisa untuk menyembunyikan power switch untuk bahan peledak, meskipun saat diperiksa jam tangan dan ikat pinggang tidak ada bahan peledaknya ataupun benda-benda yang berbahaya, namun sebagaiantisipasi tetap harus diperiksa. Setiap penumpang diwajibkan untuk mengeluarkan laptop dan barang-barang elektronik lainnya dari dalam tasnya”.

Petugas Avsec menjamin keselamatan dengan cara pemeriksaan keamanan penerbangan berdasarkan dari Peraturan Kementerian Perhubungan Nomor 127 Tahun 2015 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional. Yang didalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa setiap orang yang melewati pemeriksaan di Security Check Point (SCP) untuk melepaskan barang-barang berikut dan ditempatkan ke dalam baki, yaitu : seluruh alat elektronik, semua logam, jaket, topi, dompet, jam tangan, ikat pinggang. Tidak jarang saat petugas Aviation Security (Avsec) melakukan pemeriksaan keamanan, ditemukan benda/barang bawaan penumpang yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan ataupun tindakan melawan hukum. Tetapi ternyata benda/barang tersebut ada kategori dan bagaimana penanganannya. Ada yang masih bisa dimasukkan ke dalam bagasi dan ada yang sama sekali tidak bisa masuk ke dalam bagasi. Dan terkadang ada juga penumpang yang kedapatan membawa barang-barang yang berpotensi membahayakan dan juga membawa cairan, aerosol ataupun gel yang melewati batas kapasitas yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa petugas Aviation Security (Avsec) Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke

“Jika ditemukan hal yang dapat digunakan untuk tindakan melawan hukum atau mengenai keamanan dan keselamatan penerbangan, kita akan lihat dulu masuk ke kategori yang mana. Ada 3 kategori untuk pemeriksaan barang bawaan penumpang ya, pertama adalah tidak berbahaya, kedua mungkin berbahaya dan ketiga berbahaya. Jika memang barang itu dianggap berbahaya tapi masih dalam konteks bisa diberangkatkan, contoh pisau. Pisau itu kan berbahaya, takutnya

digunakan orang untuk di salah artikan. Tapi kalau ditempatkan di tempat yang tepat seperti bagasi itu boleh. Kita sarankan untuk di bagasikan. Tapi kalau sudah masuk ke dalam level dangerous/berbahaya, itu sama sekali tidak bisa dibawa. Dangerous yang tidak bisa dibawa sama sekali seperti eksplosif, korek api batang, korek api gas dan lain-lain. Jadi kalau ada penumpang yang membawa barang/benda berbahaya, kita akan menyarankan penumpang yang punya saudara atau keluarga disini untuk dibawa pulang saja. Kalau untuk barang bawaan seperti cairan, aerosol ataupun gel itu sudah ada ketentuannya, kapasitasnya hanya 100 ml/100 mg. Dan untuk volume nya itu 1 liter per/penumpang untuk penerbangan internasional dan 5 liter untuk penerbangan domestik. Jika ada penumpang yang melebihi 100 ml kita himbau untuk dibawa pulang saja oleh keluarganya dan kalau tidak ada kita tahan”

Semua yang memasuki area Security Check Point (SCP) harus diperiksa untuk dipastikan agar tidak membahayakan keselamatan dan kemananan penerbangan nantinya. Karena keselamatan dan keamanan merupakan prioritas utama dalam penerbangan. Peran dan dukungan penumpang sebelum penerbangan dapat dilakukan dengan cara tidak membawa barang-barang terlarang dan mengikuti prosedur pemeriksaan keamanan.

Empaty

Dalam mengukur empathy dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke melalui ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan, petugas tidak diskriminatif, petugas melayani dan menghargai setiap penumpang. Hal tersebut dipaparkan oleh:

“Dalam pelayanan petugas disini menurut saya sudah ramah, dan sopan serta fasilitas kenyamanan dan keamanan terjamin dengan baik”

“Petugas sudah melakukan pelayanan dengan baik dan tidak memperlakukan penumpang dengan secara diskriminatif atau membeda-bedakan karena hal itu bertentangan dengan etika serta aturan yang ada”

“Sebagai petugas untuk sikap diskriminatif itu tidak ada karena kami menjalankan tugas sesuai tugas dan fungsinya. Jika penumpang bertanya ya kami akan menjawab, jika penumpang meminta bantuan ya sebisanya kami bantu asalkan sesuai dengan persyaratan penerbangan”

Dapat disimpulkan bahwa, sikap menghargai dari petugas dalam melayani penumpang sudah cukup baik untuk pelayanan petugas terhadap penumpang. Penumpang menilai bahwa petugas menghargai setiap penumpang dan juga untuk petugasnya mengatakan bahwa dirinya pun sudah menjalankan sikap menghargai kepada para penumpang.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security (Avsec) dalam Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di Security Check Point (SCP) Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke.

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya memberikan pelayanan dengan empati,

hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan, memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif.

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2017,159):

Bukti Fisik

Fasilitas yang tersedia di Bandara sudah sangat memadai dan baik , hal ini diberikan untuk pengguna pelayanan demi tercapainya proses pelayanan yang berkualitas. Bukti fisik yang terdapat pada Unit Aviation (Avsec) pada Security Check Point (SCP) yaitu ada 2 mesin X-ray, 2 Walk Trought Metal Detector (WTMD), 2 Hand Held Metal Detector (HHMD), 1 loker penyimpanan senpi, 4 meja dan 3 kursi. Semua lengkap guna menunjang kualitas pelayanan Unit Aviation Security (Avsec) pada Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke.

Kehandalan

Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh petugas terutama dibagian pelayanan dipintu masuk guna menunjukkan kinerja, sikap perilaku dan pola kehidupan yang baik. Dalam hal ini, masih ada beberapa petugas yang kurang disiplin dan konsisten dengan waktu. Hal ini dapat berpengaruh sekali dalam kualitas pelayanan. Yang mungkin dimana ketidak disiplin petugas ini dapat memperburuk kualitas pelayanan Aviation Security (Avsec) di Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke

Daya Tanggap

Daya tanggap dalam melaksanakan pelayanan dinilai baik karena dapat menjelaskan kepada penumpang dengan detail dan baik sehingga penumpang dapat memahami aturan atau prosedur di Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke.

Jaminan

Jaminan yang diberikan yaitu jaminan keselamatan dan keamanan dimana jaminan tersebut sudah sangat terjamin dan baik. Semua yang memasuki area Security Check Point (SCP) harus diperiksa untuk dipastikan agar tidak membahayakan keselamatan dan kemananan penerbangan nantinya. Hal tersebut dilakukan karena keselamatan dan keamanan merupakan prioritas utama dalam penerbangan. Peran dan dukungan penumpang sebelum penerbangan dapat dilakukan dengan cara tidak membawa barang-barang terlarang dan mengikuti prosedur pemeriksaan keamanan.

Empaty

Dalam mengukur empathy dalam upaya memaksimalkan kualitas pelayanan di Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke ditemukan bahwa dalam melayani penumpang sudah cukup baik. Penumpang menilai bahwa petugas menghargai setiap penumpang dan juga untuk petugasnya mengatakan bahwa dirinya pun sudah menjalankan sikap menghargai kepada para penumpang.

Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security (Avsec) dalam Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di Security Check Point (SCP) Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke yaitu ; Keandalan dan keahlian dalam melaksanakan tugas, Sarana dan prasarana yang mendukung, Ramah dan sopan dalam melayani penumpang, dan disiplin.

PENUTUP

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security (Avsec) dalam Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di Security Check Point (SCP) Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke sudah terlaksanakan dengan baik, dan sesuai dengan standar penerbangan yang berlaku di Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke. Petugas sudah menjalankan tugasnya dengan baik dalam pemeriksaan penumpang dan bagasi yang akan menjamin keamanan dan keselamatan para penumpang di Bandar Udara Mopah Kelas I Merauke. Faktor yang mendukung adalah keandalan dan keahlian dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan bidangnya, sarana dan prasarana Bandara yang mendukung serta petugas yang ramah dan sopan dalam melayani penumpang. Sedangkan faktor penghambat adalah masih rendahnya tingkat disiplin yang menyebabkan terhambatnya pelayanan kepada penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton. Dalam Jurnal Pemasaran Kompetitif: Bogor
- Creswell, John W. (2013). Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, danMixed. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima.Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Miles, Mathew B., Huberman, A. Michael., Saldana, Johnny. (2015). Qualitative Data Analisis (A Methods Sourcebook)Third Editions. SAGE Publications, Inc
- Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 14 Tahun 1989
- Peraturan menteri perhubungan republik indonesia nomor pm 51 tahun 2020 tentang keamanan penerbangan nasional
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765.XII/2010. Bab I butir 9