

**KAJIAN PELAYANAN PAS BANDARA DI PERSEROAN TERBATAS (PT).  
ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI  
SEMARANG**

Oleh:

Reynaldi Rizqi M, Sri Suwitri, Maesaroh

**Jurusan Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

*PT. Angkasa Pura I (persero) is the government agency in charge of all matters relating to the licensing arrangement. It's manifestation and implementation of one – stop service where licensing service was held at one place which include various types of services that have relevance licensing process and served through the door.*

*Purpose of this study is to describe, analyze pas service and identify factors inhibiting airport pas service. The research uses a qualitative description type, because it's more appropriate to use a qualitative approach to examine the process not the outcome or product. As for the selection of informants basis using purposive sampling technique with specific consideration. This study uses five dimensions, competence, reability, communication, assurance, understanding the customer.*

*Research results with respect to several factors such as skill in serving prospective applicant's officers, service assurance that's pretty good, a lack of communication between employees with prospective applicants, because the Angkasa Pura only provide information about airport pas service to employees, pas shareholder, and prospective applicants only, so that the Angkasa Pura needs to do publicity by adding a banner that contains about airport pas service at airport services department, so that potential applicants aren't confused to get services. It can be conclude the Pas service airport service in the company at PT. Angkasa Pura I (persero) Ahmad Yani International Airport Semarang is good enough.*

*Key word : public service, communication, customer, and service assurance*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu hal penting yang belum terselesaikan. Sejak gerakan reformasi berhasil menggusur rezim Orde Baru, banyak perubahan yang telah dilakukan termasuk mereformasi pelayanan publik. Rakyat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

PT. Angkasa Pura I (persero) adalah lembaga pemerintah yang berwenang dalam segala hal pengurusan yang menyangkut dengan perijinan. Badan tersebut merupakan perwujudan dan penyelenggaraan pelayanan satu pintu dimana pelayanan perijinan diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan tentang perijinan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Berdasarkan keputusan menteri perhubungan nomor KM.9 Tahun 2010 tentang program keamanan penerbangan nasional mengatur pada setiap bandar udara ditetapkan daerah terbatas untuk kepentingan keamanan penerbangan, penyelenggaraan bandar udara, dan kepentingan lain. Daerah terbatas di bandar udara dilindungi dan dikendalikan dengan mekanisme sistem perizinan yang telah ditetapkan. Mekanisme izin perizinan tersebut mengatur tentang persyaratan, prosedur, dan ketentuan-ketentuan tentang izin masuk daerah terbatas dengan penggunaan pas serta tugas dan fungsi dan masing-masing unit

kerja yang terkait dengan pemberian izin masuk dimaksud

### **TUJUAN**

- i. mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan pembuatan pas bandara pada Dinas Pelayanan PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.
- ii. Untuk Mengidentifikasi faktor penghambat pelayanan pembuatan pas bandara di Dinas Pelayanan PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

### **B. METODE**

#### **i. Tipe Penelitian**

Penelitian ini lebih tepat jika menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena pendekatan kualitatif lebih tepat digunakan kalau meneliti proses bukan hasil atau produk, untuk mengetahui kondisi obyektif dan mendalam tentang fokus penelitian, artinya penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasi kondisi atau hubungan yang ada, proses yang sedang berlangsung, akibat yang sedang terjadi, atau kecenderungan yang tengah berkembang

#### **ii. Situs Penelitian**

Fokus dari penelitian ini adalah mengkaji Pelayanan pas Bandara dan juga dimensi-dimensi yang membuat pelayanan menjadi kurang baik. Untuk itu lokus yang diambil adalah Dinas Pelayanan Bandara PT. Angkasa Pura

I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang

### iii. Subyek penelitian

Adapun pemilihan informan atas dasar teknik *Purposive Sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, dimana pertimbangan tertentu adalah orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.

### iv. Fenomena penelitian

Pengetahuan yang dimiliki petugas, kemampuan dan ketrampilan petugas, ketepatan waktu pelayanan, tingkat kesesuaian pelayanan dengan prosedur, komunikasi pegawai dengan masyarakat, kejelasan penyampaian informasi, keadilan dan kerahasiaan pelayanan, pemahaman kebutuhan masyarakat dan perhatian kepada masyarakat.

Dimensi-dimensi pelayanan; *competence* (ketrampilan pegawai), *reability* (kehandalan), *communication* (komunikasi), *assurance* (jaminan), *understanding the customer* (pemahaman terhadap pelanggan).

### v. Jenis dan Sumber Data

Jika dilihat dari jenisnya, maka kita dapat membedakan data kualitatif sebagai data primer dan data sekunder:

a) Data Primer: data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan di dinas pelayanan bandara PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

b) Data Sekunder: data yang diperoleh secara tidak langsung. Data yang berbentuk buku-buku, laporan-laporan penelitian, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan penelitian.

### vi. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menambah perolehan data-data, peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a) *Interview* atau wawancara
- b) *Observasi*
- c) Analisis dokumen atau studi pustaka
- d) Dokumentasi.

### vii. Analisis Data

Teknis analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengkoordinasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satu uraian data.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (1984) bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh (dalam Sugiyono, 2009:246).

1. Data apa yang masih perlu dicari
2. Pertanyaan apa yang perlu dijawab.
3. Metode apa yang harus digunakan untuk mendapatkan informasi
4. Kesalahan apa yang harus diperbaiki.

## PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

fenomena difokuskan pada dimensi-dimensi pelayanan yang ada

dalam suatu organisasi pemerintah penyedia jasa layanan untuk melihat bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan. Dimensi-dimensi pelayanan yang dipilih dan disesuaikan dengan jenis pelayanan perijinan yaitu, mengenai ketrampilan pegawai, kehandalan pegawai, komunikasi, jaminan, dan pemahaman terhadap pelanggan.

1. *Competence* (ketrampilan) dapat diukur dari pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan pas bandara.
2. *Reliability* (kehandalan pegawai) dapat diukur dari kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan tepat waktu, dapat dilihat dari :
  - a. Ketepatan waktu pelayanan, Dengan ketepatan waktu pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pemohon dalam proses pemberian pelayanan kepada pemohon sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin efektif dan efisien.
  - b. Tingkat kesesuaian pelayanan dengan prosedur, merupakan tahapan yang harus dilalui dalam proses melakukan pelayanan. Tanpa prosedur pelayanan tidak akan dapat berjalan karena itu prosedur pelayanan merupakan hal yang penting dalam

penyelenggaraan pelayanan. Kesesuaian proses pelayanan dengan prosedur yang sudah ditetapkan adalah faktor yang mempengaruhi pelayanan dapat berjalan dengan baik.

3. *Communication* (komunikasi) dapat dilihat dari bagaimana petugas memberi informasi tentang pas bandara kepada masyarakat, bagaimana petugas mau mendengarkan masyarakat dalam arti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan, pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
4. *Assurance* (jaminan) dilihat dari keadilan memberikan pelayanan, kerahasiaan pelayanan yang diberikan petugas saat melakukan kegiatan pelayanan kepada pemohon.
5. *Understanding the customer* (pemahaman terhadap pelanggan) dapat dilihat dari bagaimana petugas memahami kebutuhan pemohon, menaruh perhatian kepada pemohon, dan bagaimana cara petugas untuk mengenal pemohon.

✓ Hambatan

dapat ditemui beberapa masalah yang menjadi hambatan pelayanan yang ada pada Dinas Pelayanan PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, diantaranya bisa dilihat dari aspek faktor internal dan faktor eksternal, yaitu:

- Faktor internal,
- Faktor eksternal

## B. ANALISIS

Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji pelayanan pas bandara pada dinas pelayanan bandara PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Pada penelitian ini, fenomena difokuskan pada dimensi-dimensi pelayanan yang ada dalam suatu organisasi pemerintah penyedia jasa layanan untuk melihat bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan. Dimensi-dimensi pelayanan yang dipilih dan disesuaikan dengan jenis pelayanan perijinan yaitu, mengenai ketrampilan pegawai, kehandalan pegawai, komunikasi, jaminan, dan pemahaman terhadap pelanggan.

### a. *Competence* (ketrampilan)

Menyangkut pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan pegawai yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan. Pengetahuan dan kemampuan ini sangat penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa narasumber dan observasi non partisipasi peneliti di lapangan maka diperoleh hasil bahwa dalam hal pengetahuan petugas Dinas Pelayanan PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang di dalam memberikan pelayanan kepada pemohon cukup baik. Para petugas Dinas Pelayanan PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang memiliki pengetahuan dan

kemampuan menggunakan komputer sesuai bidangnya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pemohon.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa narasumber dan observasi non partisipasi peneliti di lapangan maka diperoleh hasil bahwa dalam hal pengetahuan dan kemampuan petugas dalam mengoperasikan dan menggunakan komputer, kamera, printer, dan mesin laminating pas pada Dinas Pelayanan PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang di dalam memberikan pelayanan kepada pemohon sudah cukup baik.

### b. *Reliability* (kehandalan pegawai)

Tepatnya waktu pelayanan merupakan suatu indikator bagi konsumen untuk dapat mempercayai pelayanan di Dinas Pelayanan PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Ketepatan waktu pelayanan sangat penting bagi konsumen atau pemohon Pas Bandara. Dengan tepatnya waktu pelayanan di Dinas Pelayanan PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang maka permohonan Pas Bandara akan segera di laksanakan dan proses pembuatan Pas Bandara menjadi tepat waktu.

- Ketepatan waktu pelayanan, merupakan hal yang penting dalam penyelenggaraan proses pelayanan. Dengan ketepatan waktu pelayanan yang baik

akan mempengaruhi kepuasan pemohon dalam proses pemberian pelayanan kepada pemohon sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin efektif dan efisien. Dari beberapa pendapat informan diketahui bahwa pegawai dinas pelayanan dalam melayani permohonan pas bandara sudah cukup disiplin sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Tingkat Kesesuaian prosedur pelayanan, merupakan tahapan yang harus dilalui dalam proses melakukan pelayanan. Tanpa prosedur pelayanan tidak akan dapat berjalan karena itu prosedur pelayanan merupakan hal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Kesesuaian proses pelayanan dengan prosedur yang sudah ditetapkan adalah faktor yang mempengaruhi pelayanan dapat berjalan dengan baik. Keandalan pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu dan tingkat kesesuaian prosedur pelayanan pas bandara pada Dinas Pelayanan Bandara PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang sudah sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan.

#### c. *Communication* (komunikasi)

selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah dipahami, mau mendengarkan mereka dalam arti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan, pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani. Informasi

tentang pelayanan pas bandara sangat kurang. Pihak Angkasa Pura hanya memberi informasi tentang pelayanan pas bandara kepada para pemegang pas, karyawan-karyawan yang bekerja di area bandara dan kepada para calon pemohon pas bandara.

selain bersedia memberikan informasi kepada masyarakat dengan bahasa yang dapat dimengerti, para pegawai harus memiliki kemauan mendengarkan keinginan pemohon dan bersedia memberikan informasi yang baru dan lengkap. Hal ini sangat penting untuk mendukung proses pelayanan, karena jika organisasi publik dapat mendengarkan keinginan masyarakat maka masyarakat pun akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. d. *Assurance* (jaminan)

yaitu keadilan dalam memberikan pelayanan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Hal tersebut untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Pendekatan jaminan kualitas pelayanan tersebut menyangkut jaminan keadilan petugas, dan jaminan kerahasiaan identitas calon pemohon yang diberikan petugas saat melakukan pelayanan kepada pemohon. Keadilan, kesopanan, dan jaminan kerahasiaan identitas calon pemohon yang diberikan petugas pelayanan sudah baik dengan cara memberi pelayanan tanpa membedakan jabatan.

e. *Understanding the customer*  
(pemahaman terhadap pelanggan)

berusaha mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian kepada mereka secara individual. Dari hasil wawancara dan pengamatan bahwa kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan pelanggan sangat penting. Hal ini dikarenakan akan mendukung pemberian pelayanan yang baik pula. Pemohon dapat menyampaikan kesulitan dalam proses permohonan pas bandara dan petugas segera membantu memberikan solusi sehingga pelayanan yang baik dapat tercipta. Kritik dan saran dari calon pemohon sangat penting untuk sebuah organisasi yang memberikan pelayanan publik. Dalam indikator kualitas pelayanan Morgan dan Murgatroyd melakukan segala usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan harus dilakukan oleh organisasi publik. Dalam hal ini Dinas Pelayanan Bandara sebagai organisasi pemberi pelayanan pas bandara sudah cukup baik untuk memahami kebutuhan calon pemohon pas bandara..

✓ Hambatan

suatu permasalahan dalam perusahaan yang mengganggu kelancaran berjalannya proses bisnis di suatu perusahaan. pada penelitian ini, terbagi menjadi dua faktor utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

- Faktor internal merupakan masalah pokok yang terjadi di dalam organisasi itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara

dengan Ibu Esmiety Kurniashinta didapatkan suatu permasalahan yang bisa menghambat pelayanan pas bandara di kantor dinas pelayanan bandara PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, antara lain alat pendukung seperti kamera, komputer, printer dan alat laminating pas bandara sering mengalami nge-hank atau rusak. Tidak hanya itu, pegawai dinas pelayanan juga sering telat menerima disposisi dari atasan sehingga sering terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan pas bandara.

- Faktor eksternal merupakan faktor yang dipengaruhi dari luar organisasi. Hal ini dapat berupa situasi lingkungan yang terjadi di sekeliling perusahaan. Faktor-faktor eksternal yang menghambat proses pelayanan di dinas pelayanan bandara PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang, antara lain dari segi situasi lingkungan : gedung Divisi Operasi yang satu atap dengan Dinas Pelayanan letaknya sangat jauh dan tidak satu lokasi dengan Divisi-divisi lain yang letaknya jadi satu lokasi dan berdekatan. Faktor yang mempengaruhi selain dari segi situasi lingkungan yang terjadi di sekeliling perusahaan, yaitu

dari calo pemohon pas bandara itu sendiri, sering terjadi persyaratan yang dibawa calon pemohon pas bandara tersebut kurang atau tidak lengkap sesuai yang telah ditentukan oleh perusahaan.

## **PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

#### 1. (*competence*) Ketrampilan Pegawai

menyangkut pengetahuan dan kemampuan pegawai yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan. Pengetahuan dan kemampuan ini sangat penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal kemampuan dan pengetahuan petugas dinas pelayanan bandara PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang di dalam memberikan pelayanan kepada calon pemohon **cukup baik**. Para petugas dinas Pelayanan Bandara PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan komputer sesuai dengan bidangnya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pemohon.

#### 2. *Reliability*(kehandalan)

Menyangkut kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu. Tepatnya waktu pelayanan merupakan suatu indikator bagi konsumen untuk mempercayai pelayanan di dinas pelayanan bandara PT. Angkasa Pura I

(persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Petugas dinas pelayanan bandara dalam melayani calon pemohon pas bandara sudah **cukup baik**, sehingga penyelenggaraan pelayanan juga berjalan dengan baik. Tingkat kesesuaian prosedur pelayanan dengan pelayanan yang berlangsung sudah cukup sesuai. Kehandalan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu dalam permohonan pas bandara di dinas pelayanan PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang sudah sepenuhnya sesuai dengan standar waktu penyelesaian.

#### 3. *Communication*(komunikasi)

Menyangkut pemberian informasi yang tepat kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah dipahami, mau mendengarkan mereka dalam arti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan, pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani. Pelayanan yang diberikan oleh pihak dinas pelayanan bandara PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang dalam hal mengkomunikasikan syarat kelengkapan masih **kurang baik**. Informasi tentang pelayanan pas disampaikan langsung kepada calon pemegang pas saat mengajukan permohonan pas. Petugas dinas pelayanan hanya menginformasikan kegunaan dan fungsi pas bandara kepada calon pemohon saja, dan tidak di publikasikan ke umum.



#### 4. Assurance(jaminan)

Menyangkut keadilan, kesopanan, dan keramahan petugas untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Keadilan, kesopanan, dan keramahan yang diberikan petugas pelayanan cukup baik. Petugas dinas pelayanan pas bandara PT.Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang memberikan jaminan kerahasiaan identitas kepada calon pemohon pas bandara dan tidak ada perbedaan pangkat, golongan atau jabatan terhadap calon pemohon pas bandara akan tetapi seberapa daruratkah calon pemohon untuk mengajukan permohonan pas bandara untuk mendapatkan pas bandara. Hal ini membuktikan bahwa jaminan dalam pelayanan pas bandara pada Dinas Pelayanan sudah **cukup baik**.

#### 5. *understanding the customer*(Pemahaman terhadap pelanggan)

Yaitu berusaha mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian kepada mereka secara individual. Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pelanggan sudah cukup baik. keluhan, kritik, saran dari calon pemohon akan kami terima dan kami sampaikan kepada atasan guna untuk meningkatkan pelayanan pas bandara di PT. Angkasa Pura I (persero) mas dan memberikan informasi pengurusan pas bandara dengan jelas dan sebenar-benarnya, mengontrol dan mengawasi masa berlaku pas bandara apabila sudah habis, maka kami menyarankan

untuk segera mengurus perpanjangan pas bandara. Hal ini membuktikan bahwa pemahaman terhadap pemohon dalam melayani pemohon sudah **cukup baik**.

#### ✓ Hambatan

beberapa hambatan dalam pelayanan pas bandara yang berasal dari faktor internal dan eksternal perusahaan, yaitu:

1. Disposisi dari atasan yang telat turun padahal pemohon sangat butuh pas tersebut.
2. Kamera, komputer, printer, dan alat laminating pas yang sering ngadat, hal ini sangat menghambat sekali dalam proses pelayanan pas bandara.
3. Kurangnya sosialisasi pas bandara kepada masyarakat.
4. Masih seringnya bertemu dengan calon pemohon yang kurang membawa syarat-syarat permohonan pas bandara.

#### B. SARAN

1. Petugas dinas pelayanan bandara PT. Angkasa Pura I (persero) hendaknya menyampaikan secara rinci syarat kelengkapan permohonan pas bandara kepada calon pemohon. Hal ini dikarenakan syarat kelengkapan adalah dasar yang harus dipenuhi sebelum melakukan proses pembuatan, selain itu meminimalkan pemohon untuk bolak-balik dinas pelayanan bandara PT. Angkasa Pura I (persero) Bandar Udara Internasional

- Ahmad Yani Semarang dalam hal melengkapi persyaratan. Penambahan banner berisi syarat kelengkapan dan alur proses pelayanan dapat diletakkan didepan pintu masuk sehingga pemohon dapat melihat dengan bebas.
2. Pelatihan Pelayanan Prima yang dilakukan oleh petugas Dinas Pelayanan Bandara agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat selaku pemohon.
  3. Mensosialisasikan pas bandara kepada masyarakat dengan membuat banners yang berisi tentang fungsi dan kegunaan pas bandara tersebut.
  4. Mengajukan penganggaran perawatan berkala dan penggantian tiap tahun komputer, kamera, printer, dan alat laminating pas bandara kepada perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Averroes Press. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Program Sekolah Press.
- Dwiyanto, Agus. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik: peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta : PT Gajah Mada Press.
- Emzir. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Lembaga Administrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Jakarta :

Lembaga Administrasi Negara.

Moeloeng, Lexy. J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Roesdakarya

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT Sinergi Publishing.

Ratminto & Atik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : PT. Pustaka Pelajar.

Singarimbun, Masri dan Efendi Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3S

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suryokusumo, R. Ferry Anggoro. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastukture Perkotaan*. Yogyakarta : PT. Sineri Publishing.

Warella. Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang : FISIP UNDIP

[www.angkasapura1.co.id](http://www.angkasapura1.co.id)