

PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS LAYANAN PEMERIKSAAN SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SUTJIPTO YOGYAKARTA

Yulia Yekti Prihananti¹ & Gallis Nawang Ginusti²

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta^{1,2}

Email: Yuliyektiprihananti07@gmail.com¹ & gallis.nawang@sttkd.ac.id²

Abstrak

Sejak tahun 2019 akhir, dunia pertama kalinya mencatat virus varian baru yaitu *coronavirus disease* (Covid-19) yang menjadi pandemi di berbagai penjuru negara. Sesuai Surat Edaran Nomor 16 Tahun 2021 tentang ketentuan perjalanan orang dalam negeri pada masa pandemi Covid-19 bahwa pelaku perjalanan transportasi udara dari dan ke Pulau Jawa dan Pulau Bali wajib menunjukkan hasil negatif tes PCR yang sampelnya diambil dalam kurun waktu maksimal 2 x 24 jam sebelum keberangkatan dan wajib menunjukkan kartu vaksin (minimal vaksin dosis pertama). Hal ini merupakan tantangan baru bagi pihak bandar udara untuk menerapkan layanan yang berbeda dan fasilitas tambahan untuk memenuhi kebutuhan penumpang serta agar dapat meminimalkan penyebaran virus Covid-19 di bandar udara. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas layanan pemeriksaan selama masa pandemi covid-19. Layanan pemeriksaan yang menjadi fokus utama pada penelitian adalah fasilitas penambahan baru yang menjadi persyaratan baru bagi penumpang pesawat udara seperti ketersediaan hand sanitizer, petugas yang mengenakan APD lengkap dan fasilitas lain yang menjadi persyaratan tambahan di Bandar Udara Adisutjipto. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengetahui nilai variabel secara mandiri tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penumpang memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas layanan pemeriksaan yaitu dimensi bukti fisik sebesar 3,56, dimensi kehandalan sebesar 3,50, dimensi daya tanggap sebesar 3,67, dimensi jaminan sebesar 3,54 dan dimensi empati sebesar 3,63.

Kata kunci: Persepsi, Penumpang, Kualitas Layanan, Covid-19, Adisutjipto

Abstract

Since late 2019, the world has recorded for the first time a new variant of the virus, namely *coronavirus disease* (Covid-19) which has become a pandemic in various countries. In accordance with Circular Letter Number 16 of 2021 concerning the provisions for travel for domestic people during the Covid-19 pandemic, air transportation travel agents from and to the island of Java and Bali are required to show a negative PCR test result whose sample is taken within a maximum period of 2 x 24 hours before departure and must show a vaccine card (at least the first dose of vaccine). This is a new challenge for the airport to implement different services and additional facilities to meet the needs of passengers and in order to minimize the spread of the Covid-19 virus at the airport. -19. The inspection service that is the main focus of the research is the new addition of facilities which are new requirements for aircraft passengers, such as the availability of hand sanitizers, officers wearing complete PPE and other facilities that are additional requirements at Adisutjipto Airport. This study uses a quantitative method with a descriptive approach to determine the value of a variable independently without making comparisons or connecting with other variables. The results showed that passengers gave a good assessment of the quality of inspection services, namely the physical evidence dimension of 3.56, the reliability dimension of 3.50, the responsiveness dimension of 3.67, the assurance dimension of 3.54 and the empathy dimension of 3.63.

Keywords: Perception, Passengers, Service Quality, Covid-19, Adisutjipto Airport



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Yogyakarta masih menjadi destinasi favorit kedua oleh para wisatawan setelah Bali. Semakin meningkatnya wisatawan dari dalam negeri maupun wisatawan dari mancanegara membuat pemerintah Yogyakarta terus meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana untuk memuaskan para wisatawan yang berkunjung. Salah satunya yaitu dengan adanya pembangunan bandar udara baru yakni, Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Bandar Udara ini merupakan salah satu penunjang fasilitas transportasi udara di Yogyakarta. Namun sebelum adanya Bandar udara baru ini, provinsi Yogyakarta juga memiliki Bandar Udara lama yaitu, Bandar Udara Internasional Adisutjipto. Yang mana sebelumnya menjadi pintu masuk yang paling utama bagi para pengguna jasa transportasi udara di Yogyakarta.

Sebagai Bandar Udara Internasional Adisutjipto yang hanya melayani keberangkatan dan kedatangan pesawat baling-baling, mungkinkah fasilitas dan pelayanan pemeriksaan yang diberikan oleh Bandar udara ini sudah mematuhi protokol kesehatan mengingat dunia saat ini sedang menghadapi virus Covid-19 yang menular dengan cepat dan telah menyebar ke berbagai penjuru negara termasuk Indonesia, dalam waktu yang singkat. Sesuai Surat Edaran Nomor 16 Tahun 2021 tentang ketentuan perjalanan orang dalam negeri pada masa pandemi Covid-19 bahwa pelaku perjalanan transportasi udara dari dan ke Pulau Jawa dan Pulau Bali wajib menunjukkan hasil negatif tes PCR yang sampelnya diambil dalam kurun waktu maksimal 2 x 24 jam sebelum keberangkatan dan wajib menunjukkan kartu vaksin (minimal vaksin dosis pertama).

Hal ini merupakan tantangan yang baru bagi pihak pengelola bandar udara PT (Persero) Angkasa Pura I, untuk

menerapkan pelayanan yang berbeda untuk meminimalkan penyebaran virus Covid-19 ini. Pelayanan yang diberikan pihak bandara sudah pasti berbeda dengan pelayanan sebelum adanya virus ini. Maka pihak bandara harus melakukan pembaharuan layanan fasilitas dan selalu mematuhi protokol kesehatan. Dan tentunya berdampak terhadap kualitas layanan selama masa pandemi seperti saat ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk membahas masalah tersebut dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas layanan pemeriksaan di Bandar Udara Internasional Adisutjipto selama masa pandemi Covid-19.

Hasil penelitian terdahulu yang relevan digunakan untuk membantu peneliti mendapatkan referensi untuk menyusun kerangka berfikir di penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti mengambil 3 referensi yaitu Persepsi Penumpang Terhadap Yogyakarta International Airport Kulon Progo oleh Nanik Rianandita Sari dan Irfan Abdulhafiz Karnaen, Analisis Regulasi Pelayanan Penumpang Di Masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate oleh Ardy Syukri Natsir Suwett dan Walid Jumlad, S.Psi.,M.Psi, lalu Pemeriksaan Penumpang Pesawat Udara Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Halim Perdanakusuma oleh Dewi Dyah Widyastuti.

Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) Bandar Udara adalah lapangan terbang, area tertentu di darat atau air (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang dimaksudkan untuk digunakan baik seluruhnya atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat udara.

WHO mengartikan Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) merupakan penyakit yang disebabkan oleh virus baru

yang sebelumnya belum diidentifikasi pada manusia. Virus ini masuk dalam kelompok virus SARS dan MERS. Namun memiliki perbedaan pada gejala dan kecepatan penularannya. Gejala yang paling umum terjadi adalah demam diatas 38°C, batuk kering sehingga menyebabkan rasa tidak nyaman pada daerah tenggorokan, kehilangan rasa atau bau serta kelelahan. Berdasarkan data dari WHO, 80% dari mereka yang mengalami gejala dapat sembuh tanpa perawatan dari rumah sakit, 15% menjadi sakit parah dan 5% lainnya membutuhkan penanganan khusus dan perawatan intensif dari rumah sakit. Tindakan yang dapat dilakukan untuk mencegah virus ini adalah dengan mengenakan masker, menjaga jarak (*physical distancing*), menghindari keramaian serta selalu mencuci tangan dengan sabun atau memakai *hand sanitizer*. dan tidak keluar rumah jika mengalami gejala covid-19.

Berdasarkan SE No 13 Tahun 2020 tentang operasional transportasi udara dalam masa kegiatan masyarakat produktif dan aman dari Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) penulis simpulkan bahwa unit penyelenggara bandar udara yang melayani kepentingan umum dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Melaksanakan pengukuran suhu tubuh orang yang melakukan kegiatan di bandar udara, baik menggunakan *thermal gun* maupun *thermal scanner*, untuk orang dengan suhu tubuh lebih dari 38o C (tiga puluh delapan derajat celcius) dan mengalami gejala demam tidak diperkenankan masuk ke area terminal.
2. Penanganan orang yang mengalami gejala demam sebagaimana butir 1) akan dilakukan koordinasi dengan kantor KKP/Dinas kesehatan setempat.
3. Setiap personel bandar udara dan petugas yang bekerja di bandar udara wajib mengenakan masker dan sarung tangan sekali pakai dan secara intensif mencuci tangan dengan sabun atau *hand sanitizer*.
4. Memasang media informasi sebagai sosialisasi protokol kesehatan guna mengingatkan personel dan pengguna jasa bandar udara agar mengikuti ketentuan pembatasan jaga jarak (*physical distancing*), mencuci tangan menggunakan sabun dengan air mengalir/*hand sanitizer* serta kedisiplinan menggunakan masker;
5. Memastikan sistem pendingin ruangan dan sirkulasi udara di bandar udara beroperasi dengan baik;
6. Menyediakan *hand sanitizer* di Tempat Pemeriksaan Keamanan (*security checkpoint*) dan tempat tertentu lainnya yang banyak dilalui oleh orang;
7. Memastikan area tempat pemeriksaan keamanan selalu higienis dengan melakukan desinfektan secara periodik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing Penyelenggara Bandar Udara pada fasilitas yang sering bersinggungan dengan orang dan barang;
8. Menyediakan fasilitas tempat pembuangan masker dan sarung tangan yang sudah dipakai dan dilakukan penyemprotan desinfektan terhadap tempat pembuangan secara periodik;
9. Menyediakan fasilitas dan melaksanakan pembersihan dan/atau penyemprotan desinfektan terhadap seluruh fasilitas bandar udara yang digunakan untuk pelayanan penumpang, kargo dan pelayanan umum secara rutin yang dituangkan dalam Prosedur Operasi Standar (SOP) dengan berkoordinasi dengan Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP);
10. Menyediakan fasilitas pembersihan dan/atau penyemprotan desinfektan dan/atau menggunakan sinar UV terhadap bagasi kabin, bagasi tercatat,

kargo dan pos, dengan memperhatikan jenis kargo dan pos sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing Penyelenggara Bandar Udara dengan berkoordinasi dengan Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP);

11. Memastikan fasilitas pelayanan penumpang telah menerapkan sistem jaga jarak (*physical distancing*) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing Penyelenggara Bandar Udara dengan memperhatikan protokol kesehatan yang ditetapkan;
12. Memastikan operasional tenant / pihak ketiga yang melakukan kegiatan usaha di bandara udara agar menerapkan sistem jaga jarak (*physical distancing*) sesuai protokol kesehatan yang ditetapkan dan bagi tenant / pihak ketiga yang melakukan kegiatan usaha menjual makanan dan minuman (*Food and Beverage*) agar dipastikan makanan dan minuman yang dijual serta peralatan yang digunakan higienis dan bersih;
13. Melaksanakan penyesuaian pola operasional personel bandar udara dan fasilitas bandar udara dengan memenuhi ketentuan teknis dan operasi bandar udara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
14. Menjamin pengoperasian dan pemeliharaan bandar udara dengan tingkat ketelitian yang memadai sesuai aerodrome manual yang diterima (*accepted*) oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan tetap mengacu kepada Petunjuk dan Tata Cara Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-22 (*Advisory Circular CASR part 139-22*) Prosedur Penetapan Jam Operasi Bandar Udara dan *Letter of Agreement* (LoA) atau sejenisnya dengan Unit Pelayanan Informasi Aeronautika di unit ATS bandar udara masing-masing atau di unit ATS bandar

udara yang melayaninya untuk memastikan mekanisme dan koordinasi penerbitan NOTAM; dan

15. Menyampaikan laporan harian data pergerakan pesawat, penumpang dan kargo selama masa adaptasi kebiasaan baru menuju masyarakat produktif dan aman *corona virus disease 2019* (covid-19) secara daring (online) melalui alamat web: <http://sisfoangud.dephub.go.id/siaga-covid19>.

Tjiptono dalam Maramis (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut :

- 1) Bukti Fisik (Tangible), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.
- 2) Empati (Empathy), yaitu kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.
- 3) Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.
- 4) Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan.
- 5) Jaminan (Assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staf mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya. Persepsi menurut Walgito dalam Akbar (2015) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. namun dalam penelitian ini hanya memiliki satu variabel atau variabel tunggal, dengan tidak melibatkan variabel lain yang bersifat dipengaruhi maupun mempengaruhi. Variabel tunggal tersebut adalah persepsi penumpang terhadap kualitas layanan pemeriksaan selama masa pandemi covid-19 di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Jadi dalam penelitian ini semata-mata untuk menggambarkan sehingga tidak bermaksud untuk menguji hipotesis, membuat prediksi maupun mempelajari implikasi.

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Adisutjipto. Lokasi penelitian dipilih karena bandar udara adisutjipto hanya digunakan untuk melayani kedatangan dan keberangkatan pesawat baling-baling. Pada

penelitian ini populasinya adalah seluruh pengguna Bandar Udara Internasional Adisutjipto pada masa pandemi Covid-19. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner dan observasi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Dengan menggunakan rumus Rao Purba hasil yang diperoleh sebagai sampel penelitian adalah sebanyak 100 responden.

Untuk menganalisis data yang telah diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh responden, maka dilakukan hal sebagai berikut:

- Menghitung hasil persepsi kualitas layanan dengan mencari rata-rata atau mean.
- Memasukkan nilai rata-rata tersebut ke dalam nilai interval. Dan disimpulkan nilai rata-rata tersebut masuk ke kategori yang mana. Nilai interval dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Nilai Interval

Interval	Keterangan
4,20 - 5,00	Sangat Baik
3,40 - 4,19	Baik
2,60 - 3,39	Cukup Baik
1,80 - 2,59	Tidak Baik
1,00 - 1,79	Sangat Tidak Baik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai persepsi penumpang terhadap kualitas layanan pemeriksaan selama masa pandemi covid-19 di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Data yang diperoleh dari pengisian kuesioner yang telah diisi oleh penumpang dengan syarat pernah menggunakan layanan fasilitas pemeriksaan di Bandar Udara Internasional Adisutjipto pada masa

pandemi Covid-19. Kuesioner ini telah peneliti sebarakan kepada sebanyak 100 responden. Gambaran responden yang menjadi sampel pada penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan tujuan perjalanan. Karakteristik responden tersebut dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Option	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	48%
	Perempuan	52%
Usia	17-23 Tahun	46%
	24-30 Tahun	35%
	30 Keatas	19%
Pendidikan Terakhir	SMA/ sederajat	32%
	Diploma	36%
	Sarjana	32%
Pekerjaan	Pelajar/ Mahasiswa	29%
	PNS/ Pegawai BUMN	17%
	TNI/ POLRI	6%
	Wiraswasta	20%
	Lainnya	28%
Tujuan Perjalanan	Wisata	44%
	Pendidikan	22%
	Dinas	34%

Berdasarkan tabel 2 yaitu karakteristik responden dapat diketahui bahwa pada penelitian ini kuesioner didominasi oleh jenis kelamin perempuan. lalu pada karakteristik responden kuesioner ini didominasi oleh responden yang berumur 17-23 tahun yaitu sebesar 46%, karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh responden Diploma yaitu 36%, kemudian pada pekerjaan kuesioner ini didominasi oleh responden pelajar/mahasiswa sebanyak 29% dan yang terakhir pada tujuan perjalanan didominasi oleh mereka yang akan berwisata sebanyak 44%.

Lalu hasil dari sebaran kualitas layanan berdasarkan lima dimensi

didapatkan hasil sebagai berikut yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Keseluruhan Lima Dimensi Kualitas Layanan

No	Dimensi	Nilai Rata-Rata Skor	Kesimpulan
1	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	3,56	Baik
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3,5	Baik
3	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	3,67	Baik
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,54	Baik
5	Empati (<i>Empathy</i>)	3,63	Baik
Rata-rata Kualitas Layanan dari Lima Dimensi		3,58	Baik

Berdasarkan table 3 tersebut dapat diketahui bahwa nilai skor rata-rata untuk bukti fisik (*tangibles*) yang diberikan penumpang sebanyak 3,56 yaitu dalam kategori “baik”, lalu kehandalan (*reliability*) 3,5 juga dalam kategori “baik”, dimensi daya tanggap (*responsive*) dengan skor rata-rata 3,67 dalam kategori “baik”, pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan skor rata rata 3,54 kategoroi “baik”, serta pada dimensi terakhir empati (*emphaty*) dengan skor rata-rata 3,63 masuk pada kategori “baik”.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi penumpang dan seberapa besar persepsi penumpang terhadap kualitas layanan pemeriksaan selama masa pandemi covid-19 di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penelitian telah dilaksanakan pada bulan Oktober 2021, pada bulan tersebut kasus Covid-19 di wilayah Jawa dan Bali dinyatakan pada level 3 dan 4. Untuk itu, demi mengurangi penularan virus Covid-19 ini maka Bandar

Udara Adisutjipto menambah dan menyesuaikan fasilitasnya sesuai dengan SE No 13 Tahun 2020 tentang operasional transportasi udara dalam masa kegiatan masyarakat produktif dan aman dari *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19), Keputusan Menteri Kesehatan No HK 01.07/MENKES/382/2020 dan SE No 13 Tahun 2020 tentang operasional transportasi udara dalam masa kegiatan masyarakat produktif dan aman dari *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19).

Dalam hal ini, tentunya penyelenggara bandar udara yang melayani kepentingan umum menyediakan berbagai fasilitas tambahan yang telah disesuaikan dengan protokol kesehatan sesuai dengan anjuran dari pemerintah untuk menekan penambahan kasus covid-19 di Indonesia. Untuk mengukur apakah penyelenggara bandar udara memberikan layanan terbaik berdasarkan persepsi penumpang maka dalam penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsibility*), dimensi jaminan (*assurance*) dan jaminan empati (*empathy*). Selain itu, dalam penelitian ini juga mengamati beberapa fasilitas tambahan yang harus ada dalam masa pandemi.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, fasilitas tambahan berupa tes antigen dan rapid antibody ada di gedung EMPU di sisi timur terminal A Bandara Adisutjipto. Meskipun jaraknya cukup jauh dengan terminal keberangkatan, namun hal ini dapat membantu penumpang jika terjadi hal seperti hasil tes dari beberapa tempat tidak terbaca di aplikasi peduli lindungi maka penumpang harus melakukan tes ulang. Petugas yang bertugas sebanyak empat orang, yaitu dua orang yang bertugas di bagian administrasi dan dua orang lainnya perawat yang bertugas untuk mengetes PCR kepada penumpang.

Hasil observasi untuk fasilitas tambahan yang telah disediakan oleh pihak Bandar udara untuk *handsanitizer* pada bagian depan terdapat pada dinding sebelah selatan setelah cek suhu yang dilakukan oleh pihak security atau tepat di sebelah selatan SCP 1. Lalu *handsanitizer* juga tersedia di dinding sebelah utara setelah SCP 2. Untuk fasilitas cuci tangan/*wastafel* tersedia di kamar mandi. Selain itu semenjak bulan oktober terdapat fasilitas tambahan yaitu mesin validasi mandiri untuk hasil tes kesehatan yang dilakukan oleh penumpang sendiri. Sebelum adanya mesin ini penumpang harus mengantri setelah SCP 1 secara manual oleh petugas KKP.

Pada dimensi pertama yaitu bukti fisik (*tangibles*), nilai skor rata-rata menunjukkan pada kategori baik yaitu sebesar 3,56. Hal ini mengindikasikan bahwa pada dimensi ini responden memandang beberapa hal seperti kebersihan, penerapan *physical distancing*, ketersediaan layanan rapid dan petugas yang mengenakan APD sesuai protokol kesehatan.

Pada dimensi kedua yaitu kehandalan (*reliability*), nilai skor rata-rata secara keseluruhan menunjukkan pada kategori baik yaitu sebesar 3,50. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pada dimensi ini kehandalan petugas yang berinteraksi secara langsung dengan penumpang telah bekerja secara cepat, handal professional, dan pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dari penumpang.

Pada dimensi ketiga yaitu daya tanggap (*responsive*), nilai skor rata-rata yang diberikan oleh penumpang secara keseluruhan menunjukkan pada kategori baik, yaitu sebesar 3,67. Hal ini berarti bahwa pada dimensi ini daya tanggap dari petugas dalam berinteraksi secara langsung dengan penumpang dinilai baik daya tanggapnya kepada penumpang yang ada disekitarnya.

Pada dimensi keempat yaitu jaminan (*assurance*), nilai skor rata-rata yang diberikan oleh penumpang secara keseluruhan sudah masuk dalam kategori baik yaitu sebesar 3,54. Jadi jaminan yang telah diberikan oleh pihak bandara sudah baik

Pada dimensi terakhir yaitu empati (*empathy*), yang masuk dalam kategori baik dengan skor rata-rata secara keseluruhan pada dimensi ini sebesar 3,63. Hal ini berarti bahwa empati yang diberikan oleh petugas yang berinteraksi secara langsung dengan penumpang dinilai sudah optimal. Secara keseluruhan dimensi ini penilaian skor rata-rata pada item pertanyaan mendapatkan penilaian yang cukup tinggi jika dibandingkan dengan dimensi yang lain.

Secara keseluruhan lima dimensi yang ada dalam penelitian ini responden memberikan penilaian yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata masing-masing dimensi yang masuk pada kriteria tersebut. Penilaian tertinggi berturut-turut terdapat pada dimensi daya tanggap (*responsive*), empati (*empathy*), bukti fisik

(*tangibles*), jaminan (*assurance*), dan terakhir kehandalan (*reliability*).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta masuk dalam kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,56. Dimensi kehandalan (*reliability*) pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta masuk dalam kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,50. Dimensi daya tanggap (*responsive*) pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta masuk dalam kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,67. Dimensi jaminan (*assurance*) pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta masuk dalam kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,54. Dimensi empati (*empathy*) pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta masuk dalam kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,63.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. F. (2015). Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus. *Pendidikan Islam*.
- Freekley Stefliy Maramis, J. L. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Ekonomi Dan Bisnis*.
- ICAO.2004. Aerodromes Annex 14. International Civil Aviation Organization.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomr Hk.01.07/Menkes/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: CV ALFABETA.
- Surat Edaran Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Operasional Transportasi Udara Dalam Masa Kegiatan Masyarakat Produktif Dan Aman Dari Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)
- Setiawan, E. (n.d.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Retrieved from [kbbi.web.id: https://kbbi.web.id/persepsi](https://kbbi.web.id/persepsi)
- Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- WHO. (2020, oktober 12). *Coronavirus disease (COVID-19)*. Retrieved from world health organization: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>