

**PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
PT. ANGKASA PURA I BANDAR UDARA SAM  
RATULAGI MANADO**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh :**

**ROMAHOT NAIBAHO**

**NIM : 19051030**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
2022**

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>viii</b>
<b>BIOGRAFI.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	5
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	5
2.1.2 Ciri Ciri Suatu Layanan .....	6
2.1.3 Dimensi Pelayanan Publik .....	8
2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	11
2.2 Pelayanan Publik.....	15
2.2.1 Asas Pelayanan Publik .....	16
2.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	17
2.2.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	18
2.3 Konsep Pelayanan Prima.....	20
2.4 Penelitian yang Relevan.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
3.2 Jenis Penelitian dan Prosedur Pengumpulan Data .....	24
3.2.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2.3 Metode Penelitian.....	24
3.3 Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data.....	24
3.3.1 Jenis Data .....	24
3.3.2 Metode Pengumpulan Data .....	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	26
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	26
4.1.1 Logo Umum Perusahaan.....	26
4.1.2 Sejarah Perusahaan PT. Angkasa Pura 1.....	26
4.1.3 Visi dan Misi PT. Angkasa Pura 1 .....	28
4.1.4 Struktur Organisasi.....	29
4.1.5 Uraian Tugas .....	30
4.1.6 Sumber Daya Perusahaan.....	47
4.2 Hasil Penelitian .....	49
4.3 Pembahasan.....	50
4.3.1 Penyediaan Layanan Publik di Angkas Pura 1 .....	50
4.3.2 Mengembangkan Pelayanan.....	52
 BAB V PENUTUP.....	 55
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran.....	54
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>56</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado adalah badan usaha milik negara yang bergerak dalam industri penerbangan yang memiliki tujuan menciptakan pelayanan penerbangan yang berkualitas dan nyaman. Hal ini karena semakin pesatnya kebutuhan masyarakat dalam memakai jasa Penerbangan Udara, maka Angkasa Pura I semakin memberikan pelayanan yang baik untuk menarik minat pengguna jasa penerbangan Domestik maupun Internasional. Bandar Udara Sam Ratulangi Manado sebagai bagian dari sistem transportasi nasional dan internasional serta merupakan suatu penghubung satu daerah ke daerah lain. Bandara juga merupakan pintu gerbang utama dari sebuah daerah karena biasanya semakin berkembang daerahnya maka akan semakin besar juga bandarannya, salah satunya adalah Bandara Sam Ratulangi Manado yang semakin megah yang menggambarkan Kota Manado juga adalah kota yang berkembang.

Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado juga menyediakan fasilitas penerbangan bagi setiap masyarakat luas untuk dapat memakai setiap perjalanan udara yang lebih nyaman dan mudah untuk digunakan. Dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang baik di Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado menyediakan berbagai fasilitas publik untuk menciptakan kenyamanan bagi setiap penggunanya. Penyediaan fasilitas publik juga merupakan perhatian utama dalam perkembangan dalam dunia penerbangan

karena merupakan salah satu penilaian bagi pengguna jasa penerbangan ini untuk mereka lebih selektif dalam memilih bandar udara yang akan mereka datangi untuk melakukan perjalanan yang lebih menyenangkan.

Fasilitas Publik yang ada di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado seperti *WiFi, trolley, ruang tunggu, toilet, charging area, ATM center, smoking area, medical assistant*, dan kotak saran. Di antara fasilitas publik ini masih ada kekurangannya seperti waktu koneksi internet yang terbatas dan tidak adanya penyediaan alat tulis menulis untuk kotak saran.

Berdasarkan permasalahan yang didapati oleh peneliti di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado, masih ada kekurangan penyediaan fasilitas publik yang sudah disediakan di bandara, sehingga penulis tertarik untuk meneliti “Pentingnya Kualitas Pelayanan Publik di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pengamatan Peneliti di lapangan, identifikasi masalahnya adalah:

### **1. Terbatasnya waktu koneksi internet**

Keterbatasan waktu internet untuk diakses oleh penumpang dikarenakan beberapa masalah jaringan berupa koneksi yang lambat atau dikarenakan faktor gangguan frekuensi dari setiap pesawat yang take off ataupun landing

### **2. Penyediaan alat tulis menulis untuk kotak saran**

Penyediaan alat tulis untuk kotak saran seringkali dapati habis dalam persediaan atau terlambatnya stok alat tulis untuk kotak saran sehingga

ini berdampak pada kesulitannya penumpang dalam memberikan saran untuk perbaikan kualitas pelayanan terminal bandara.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dapat dirumuskan permasalahan “Bagaimana Pentingnya Kualitas Pelayanan Publik di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado khususnya pada bagian Terminal Bandar Udara Sam Ratulangi Manado”

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui penyediaan pelayanan publik khususnya di bagian Terminal Bandar Udara Sam Ratulangi Manado
2. Untuk mengetahui pentingnya pelayanan publik di bagian Terminal Bandar Udara Sam Ratulangi Manado

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini sangat bermanfaat untuk :

1. Manfaat Teoritis

Dilihat dari segi Ilmiah Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan atau ilmu di bidang Pendidikan dan menjadi referensi untuk peneliti yang selanjutnya

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Mahasiswa

Dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran, Sehingga dapat menerapkan teori dan praktik yang di dapat selama perkuliahan, Khususnya di bidang Administrasi Bisnis dan meningkatkan kemampuan hardskill dengan softskill mahasiswa.

### b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk Mengembangkan kualitas pelayanan publik di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado.

### c. Bagi Politeknik Negeri Manado

Mendapat masukan untuk mengevaluasi kurikulum yang telah diterapkan sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja serta memperkenalkan Politeknik Negeri Manado.