

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BANDARA
INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR**
(Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang)



Oleh: Muhammad Arief

ABSTRAK

Hasil analisa data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar belum maksimal, dimana penilaian negatif dari penumpang lebih dominan dari penilaian positifnya. Penilaian positif berupa tampilan fisik bandara baik dari interior maupun eksterior, penampilan petugas, kesejukan dan kapasitas terminal serta kecukupan jumlah trolley. Begitupun dari kualitas pelayanan dalam bidang keterampilan petugas, kemudahan mendapatkan informasi, kecepatan dalam pelayanan pemeriksaan keamanan serta *check in* dan kejelasan mengenai prosedur pelayanan. Penilaian negatif berupa penggunaan bandara sebagai sarana promosi dan pemasangan iklan, kehandalan sarana dan prasarana pendukung fasilitas pelayanan publik seperti toilet, perparkiran, dan arus lalu lintas belum memenuhi standar pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dalam menangani masalah yang dihadapi penumpang, kemudahan mendapatkan informasi, layanan bus bandara dan pelayanan non formal yakni calo dan angkutan liar di bandara.

Kata Kunci: Pelayanan Publik Bandara Internasional Hasanuddin

PENDAHULUAN

Pembangunan suatu wilayah membutuhkan jasa angkutan yang harus memadai, tanpa adanya transportasi sebagai sarana yang menunjang mobilisasi penumpang dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara.

Salah satu jasa layanan transportasi yang sering digunakan saat ini adalah transportasi menggunakan pesawat udara yang memerlukan infrastruktur pendukung berupa bandar udara, dimana bandar udara berskala besar untuk pengusahaanannya dikelola oleh

PT. (Persero) Angkasa Pura yang merupakan Badan Usaha Milik Negara dibawah oleh Departemen Perhubungan.

Bandar udara selama ini telah dipersepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah, wilayah bahkan negara dan juga telah menjadi simbol prestise tersendiri yang akan diingat oleh penumpang pesawat udara baik domestik maupun internasional. Bahkan saat ini pelayanan bandara yang prima akan menjadi refleksi dari pelayanan pariwisata, mengingat bandara tidak lagi menjadi gerbang keluar-masuk penumpang semata tapi juga menjadi sarana rekreasi, hiburan, dan pusat pelayanan informasi pariwisata. Demikian pula halnya dengan Bandara Internasional Sultan Hasanuddin sebagai bandar udara transit sekaligus merupakan pintu gerbang di Indonesia bagian timur mempunyai nilai strategis dan stimulus pengembangan perekonomian wilayah dan telah menjadi prestise tersendiri bagi warga masyarakat Sulawesi Selatan.

Dari hasil pantauan dan informasi yang ada, masih banyak keluhan masyarakat pengguna jasa transportasi penerbangan yang belum merasakan adanya pelayanan yang baik di bandara Sultan Hasanuddin, seperti diantaranya hasil Rapat Kerja anggota DPRD Propinsi Sulawesi Selatan dengan Dinas Perhubungan Sulawesi Selatan dan PT. (Persero) Angkasa Pura Ipada Tanggal 2 Juli 2010.

Bandara Internasional Sultan Hasanuddin belum pernah mendapatkan penghargaan pada acara tersebut, meskipun secara fisik bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar tergolong baru, lengkap dan cukup mewah karena baru saja melakukan rehabilitasi total pada infrastruktur bandar udaranya, yang diresmikan oleh Presiden R.I pada Tanggal 26 September 2008.

Dalam kajian ini akan dilihat dari berbagai aspek yang mendasari, diantaranya adalah penyediaan infrastruktur, sarana dan prasarana dalam mengimbangi jumlah pertumbuhan pengguna jasa bandar udara, tingkat pemahaman masyarakat pengguna jasa terhadap aturan dan standar keselamatan penerbangan, kepedulian penyedia dan pemandu jasa untuk melayani pengguna jasa secara lebih baik sampai kepada kualitas pelayanan jasa kebandarudaraan itu sendiri apakah telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Parasuraman et al., (1990) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (Service Quality), yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan. Menurut Parasuraman et al (1990) dalam Tangkilisan (2008)

Kualitas layanan meliputi lima dimensi yaitu:

1. Tangibles, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi pelanggan yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.
2. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
3. Responsiveness (keikutsertaan), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan, keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan (misal: customer service memberikan informasi seperti yang diperlukan pelanggan), serta adanya karyawan pada jam-jam sibuk (seperti tersedianya teller pada jam-jam sibuk).
4. Assurance, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, adanya perasaan aman bagi pelanggan dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan serta sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan serta keyakinan terhadap perusahaan.
5. Empathy, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan

pelanggan. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan (misal: untuk menemui karyawan senior), kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya outlet, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon). Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektifitas yaitu: memperlakukan secara sama semua pelanggan. Semua pelanggan berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus (case study). Tujuan studi kasus untuk memberikan gambaran tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter yang khas dari kasus, tipe pendekatan dan penelaahannya terhadap satu kasus dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail dan komprehensif. Penelitian ini lebih memfokuskan pada studi kasus yang merupakan penelitian yang rinci mengenai suatu obyek tertentu selama kurun waktu tertentu dengan cukup mendalam dan menyeluruh.

Jenis studi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang didapatkan dari data primer dan sekunder, dimana penelitian ini berupaya menjelaskan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan jasa pada penumpang di bandar udara Sultan Hasanuddin Makassar.

Untuk memperdalam analisis data yang berkaitan dengan kinerja pelayanan publik di bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, maka akan dilakukan wawancara secara mendalam dengan Informan dari penumpang domestik pesawat udara sebagai penerima manfaat dari kualitas pelayanan pada bandar udara secara langsung, penumpang yang dijadikan sampel mulai dari periode September 2008 atau pada saat bandar udara yang baru telah difungsikan sampai sekarang. Sedangkan teknik pengambilan sampelnya dilakukan dengan cara accidental sampling yaitu teknik pengambilan sampel non probabilitas yang dilakukan berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Apabila diperlukan probing untuk pendalaman informasi, akan dilakukan wawancara dengan pihak penyedia layanan

Penelitian ini akan difokuskan pada penilaian kualitas pelayanan publik khususnya kepada penumpang pesawat udara yang menerima jasa pelayanan dari PT. (Persero) Angkasa Pura I sebagai pengelola bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Bukti Langsung (Tangibility)

1. Tampilan eksterior dan interior terminal bandara

Desain futuristik dengan paduan ornamen lokal khas daerah Sulawesi Selatan tampak jelas mewarnai bandara ini. Lengkungan (arch) berulang pada atap terminal berstruktur metal diekspos dalam plafon. Atap melengkung mirip ombak secara filosofis diartikan sebagai semangat dasar masyarakat Bugis-Makassar yang menggelora, tiang di lengkungan utama dibuat menyerupai anjungan (ujung kepala) kapal phinisi. Sementara secara interior ornamen lokal yang bisa dilihat pada langit-langit terminal yang mengambil motif kain sulam Mandar berwarna kuning, oranye, merah bata, dan cokelat.

Secara umum tampilan interior dan eksterior Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar banyak disukai oleh penumpang pesawat udara yang pernah menggunakan bandara ini untuk melakukan perjalanan ke berbagai daerah.

2. Kebersihan dan kesejukan terminal bandara.

Hasil pengamatan, khususnya di pelataran terminal penumpang di dekat pintu kedatangan, pada lantai terminal ditemui puntung rokok dan debu yang cukup tebal, bahkan beberapa bagian dari lantai mengalami keretakan/pecah-pecah, meskipun belum banyak tapi perlu ditangani segera sebelum bertambah kerusakannya.

Kurangnya kesadaran dari beberapa calon penumpang, pengantar dan penjemput dalam menjaga kebersihan juga menjadi masalah kebersihan di area tersebut, misalnya dengan seenaknya membuang sampah dan puntung rokok di sembarang tempat sekitar areal/pelataran terminal keberangkatan dan kedatangan, sehingga meskipun ada petugas yang setiap saat membersihkan dengan menyapu dan mengepel lantai tetap saja lantai dengan cepat kotor kembali.

Terminal Bandara Sultan Hasanuddin Makassar telah menggunakan sistem setralisasi sesuai dengan standar pelayanan (Level of Service) yang ditetapkan, dari data yang penulis dapatkan bahwa suhu ruangan yang ada di terminal penumpang bandara rata – rata berkisar 25 derajat celcius atau lebih rendah dari standar yang ditetapkan yakni 27 derajat celcius.

3. Kapasitas terminal bandara.

Dengan rata-rata jumlah penumpang sebanyak 17.937 orang/hari dengan total sebanyak 6.546.942 penumpang pada tahun 2010, dengan laju pertumbuhan jumlah penumpang rata-rata 11 persen per tahun, maka kapasitas terminal penumpang Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebesar 7 juta pertahun yang diprediksikan sebelumnya terpenuhi pada tahun 2015, kemungkinan besar akan dicapai pada tahun 2011 - 2012.

B. Analisis Keandalan (Realibility)

1. Keterampilan Petugas Bandar Udara

Secara umum masyarakat pengguna jasa penerbangan di bandara memiliki persepsi yang positif terhadap keterampilan atau kecakapan yang dimiliki oleh petugas bandara dalam memberikan pelayanan. Hal lain yang memungkinkan ini terjadi karena secara umum para petugas sudah dibekali keterampilan dan kualifikasi ilmu yang memadai sesuai dengan bidang fungsi dan tugasnya. Manajemen PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar juga senantiasa berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mengikuti perkembangan teknologi penerbangan yang berkembang secara cepat.

2. Kemudahan Penumpang Dalam Memperoleh Informasi.

Hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa pada umumnya penumpang tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait dengan jenis dan tempat - tempat pelayanan yang disediakan oleh pengelola Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

3. Keandalan Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara

Secara umum kondisi fasilitas pelayanan yang ada di bandara telah memenuhi syarat, meskipun beberapa penggunaan dan pemeliharaan fasilitas masih harus dibenahi. Jenis fasilitas ini antara lain adalah parkir mobil dan motor, restoran, kafe, toko buku dan majalah, kios cenderamata, toko perhiasan, bank, ATM (Anjungan Tunai Mandiri), penyewaan mobil, asuransi, penukaran mata uang asing dan lain-lain. Selain itu ada fasilitas penunjang lainnya yaitu kantor pengelola, ruang mekanikal, ruang komunikasi, ruang rapat, dapur, toilet umum, lift khusus penyandang cacat, hot spot (Wifi). Akses free wifi itu sendiri adalah fasilitas layanan terbaru yang diberikan oleh pihak pengelola.

C. Analisis Daya Tanggap (Responsiveness)

1. Kejelasan Informasi

Untuk bidang informasi di luar area bandara, pihak PT. Angkasa Pura I Bandara Sultan Hasanuddin Makassar menyediakan fasilitas situs internet dengan alamat www.hasanuddin-airport.com yang menyediakan berbagai informasi cukup lengkap tentang bandara Sultan Hasanuddin Makassar, termasuk fasilitas dan jenis pelayanan yang disediakan. Dari hasil pengamatan penulis, situs ini di update secara berkala sekitar 1 sampai 2 bulan sekali. Website ini sebelumnya (sekitar bulan Maret - April) menampilkan fasilitas bagi pengunjung website untuk memberikan masukan/komentar termasuk pertanyaan kepada pihak pengelola, tetapi saat ini fasilitas di website tersebut ditiadakan. Ini tentu saja mengurangi nilai informasi yang dibutuhkan oleh para pelanggan.

2. Kecepatan Pelayanan Petugas Keamanan

Pelayanan pemeriksaan sekuriti untuk penumpang dan barang dilakukan dengan menggunakan peralatan X-ray, hand held detector dan walk through metal detector dan untuk kondisi tertentu sekali-kali dilakukan pemeriksaan secara manual, atau perlakuan khusus (body search) terhadap barang dan penumpang yang dicurigai membawa alat atau benda berbahaya yang tidak diperbolehkan bagi penumpang pesawat.

Dengan jumlah total alat penunjang pemeriksaan penumpang dan barang berupa X-Ray : 15 unit, Walkthrough: 13 unit dan Hand Detector :13 unit. Dengan rincian masing-masing 4

unit Walkthrough, Hand Detector dan X- Ray Baggage ditempatkan di check in area dan masing-masing 8 unit Walkthrough, Hand Detector dan X-Ray Cabin ditempatkan pada gate 1 sampai dengan 6. Sehingga oleh mayoritas penumpang kecepatan aktifitas pemeriksaan keamanan ini dianggap sudah memadai.

3. Kecepatan Pelayanan *Check in* dan Passenger Service Charge (PSC) atau Retribusi PJP2U.

standar *check in* yang telah ditetapkan yakni maksimal 20 menit pihak pengelola menyatakan bahwa lama rata-rata antrian kurang dari 15 menit untuk setiap penumpang, artinya telah melewati standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak regulator. Sementara untuk proses layanan chek in sendiri bisa diselesaikan dalam waktu kurang dari 2 menit, atau lebih cepat 0,5 menit dari standar waktu 2,5 menit. Tapi pada beberapa kasus terutama penumpang yang memiliki bagasi proses ini bisa berlangsung sedikit lebih lama.

Penggunaan sistem Multi User Chek in System pada Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar ini juga merupakan salah satu upaya dari pihak PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar untuk memenuhi standarisasi internasional terhadap aspek keamanan dan kenyamanan pengguna jasa bandara yang juga merupakan salah satu dari visi perusahaan.

D. Analisis Jaminan dan Keyakinan (Assurance)

1. Kesopanan dan Keramahan Petugas Bandar Udara

Dari pengamatan lapangan, terlihat kalau petugas dalam hal menjawab setiap pertanyaan penumpang yang memerlukan informasi dilakukan dengan cukup ramah dan sopan, sehingga sikap yang baik ini akan memberikan rasa nyaman dan keyakinan terhadap penumpang pengguna jasa layanan di bandara.

Meskipun untuk masalah tertentu misalnya ketika ada penumpang yang dianggap melanggar atau membawa barang-barang yang tidak diperbolehkan dalam penerbangan, ternyata dalam beberapa kasus masih ada petugas yang bersikap tidak simpatik kepada calon penumpang. Seharusnya nilai kesopanan dan keramahtamahan selalu dijadikan sebagai prinsip penting dalam memberikan pelayanan oleh petugas di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

2. Kejelasan Mengenai Prosedur Layanan

Prosedur pelayanan yang ada di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar ini memang tidak terlalu banyak dan rumit, seperti misalnya dengan prosedur pelayanan yang ada di kantor atau instansi yang mengurus perijinan dan sejenisnya, dimana untuk memperoleh pelayanan masyarakat harus memenuhi persyaratan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif berupa dokumen-dokumen dan lain sebagainya.

3. Kualitas Informasi Yang Diberikan

Kualitas dan kejelasan informasi yang disampaikan melalui sistem pengeras suara itu berbeda – beda, pada beberapa ruang seperti misalnya di ruang tunggu informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik, tetapi pada beberapa ruangan seperti misalnya *departure hall* dan kantin yang ada di lokasi terminal, suara informasi seperti menggema kurang jelas, sehingga fasilitas *sound system* yang dikeluarkan kurang terdengar dengan baik oleh sejumlah penumpang.

Pada saat penelitian ini berlangsung telah diadakan pembenahan *sound system* di dalam terminal penumpang untuk memperbaiki kualitas kejernihan suara, yakni dengan menambah jumlah pengeras suara (*speaker*) terutama di area yang selama ini mengalami gangguan dalam penyampaian informasi .Perbaikan ini menyebabkan adanya peningkatan kualitas informasi yang disampaikan lewat pengeras suara.

E. Analisis Kepedulian (Empathy)

1. Kemudahan Mendapatkan Informasi (Ketersediaan Display Informasi di Bandara)

Khusus di area terminal penumpang, Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar memiliki *public information display* terdiri dari 17 unit di lantai I dan 12 unit di lantai II yang berfungsi untuk menampilkan jadwal kedatangan dan keberangkatan pesawat udara (*flight progress display*) secara real time, keberadaan papan informasi ini sangat membantu calon penumpang dan penjemput.

2. Kemudahan Mendapatkan Angkutan dari dan ke Bandara

Secara keseluruhan proses angkutan transportasi yang dilayani oleh *shuttle bus* ini sudah cukup memadai untuk saat ini, sementara untuk peningkatan pelayanan bus bandara, yang perlu diperhatikan saat ini adalah penambahan jumlah armada sehingga waktu tunggu bisa lebih cepat, termasuk juga penambahan rute yang dilewati oleh armada. Selain itu perlu direncanakan untuk membangun shelter khusus untuk *shuttle* maupun bus bandara. Karena selama ini tempat menunggu bus masih menggunakan jalur masuk dan keluar dari area keberangkatan di bandara.

3. Sikap Adil Petugas Bandar Udara (sikap tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan)

Hasil pengamatan lapangan selama penelitian menunjukkan bahwa untuk pelayanan penumpang yang bersifat umum dilihat dari proses pemeriksaan keamanan orang dan barang, check in, boarding lounge sampai penumpang melakukan boarding. sikap adil dan tidak membeda-bedakan penumpang oleh petugas pelayanan pada setiap tahapan bisa disebut sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

PENUTUP

1. KESIMPULAN

penilaian positif terhadap beberapa dimensi fasilitas publik diantaranya adalah: tampilan fisik bandara baik dari interior maupun eksterior, penampilan petugas, kesejukan dan kapasitas terminal serta kecukupan jumlah trolley. Begitupun dari kualitas pelayanan dalam bidang keterampilan petugas, kemudahan mendapatkan informasi, kecepatan dalam pelayanan pemeriksaan keamanan serta *check in* dan kejelasan mengenai prosedur pelayanan.

penilaian negatif dari penumpang pengguna jasa pelayanan publik yang perlu diperhatikan dan tidak boleh diabaikan demi peningkatan kualitas pelayanan yaitu: Penggunaan bandara sebagai sarana promosi dan pemasangan iklan, kehandalan sarana dan prasarana pendukung fasilitas pelayanan publik seperti toilet, parkir, dan arus lalu lintas belum memenuhi standar pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dalam menangani masalah yang dihadapi penumpang, kemudahan mendapatkan informasi, layanan

bus bandara dan pelayanan non formal yakni calo dan angkutan liar di bandara.

2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka disarankan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pengelola Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar yaitu :

1. Melakukan pembatasan dan kajian penataan terhadap pemasangan iklan dan sarana promosi lainnya.
2. Perlu ada perbaikan/penggantian terhadap fasilitas pelayanan yang mengalami kerusakan seperti lantai, plafon dan toilet.
3. Meninjau ulang sistem perparkiran dan lalu lintas dalam kawasan bandara.
4. Membenahi layanan non formal yang ada dalam kawasan bandara.
5. Melibatkan masukan pihak pengguna jasa bandara dan *stakeholders* PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, M. 2009, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Persero Angkasa Pura 1 Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*, Tesis, Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Jakarta.
- antarasulawesi.com/berita/16419/bandara-sultan-hasanuddin-butuh-pembenahan(Akses Tanggal 12 Februari 2011)
- Azwar, Saifuddin, 2010, *Metode Penelitian*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Batubara, Alwi Hashim, 2006, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik* , Jurnal Pemberdayaan Masyarakat, Volume 5 Nomor 1, Medan.
- Ginting, Rosnani, 2005, *Perbaikan Kualitas Jasa Pelayanan Pustaka Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Metode Quality Function Deployment Di Perpustakaan USU*, Jurnal Komunikasi Penelitian, Volume 17 (1), Medan.
- Hastono, Yuli Sudoso, 2008, *Pelayanan Publik Di Bandar Udara Polonia Medan*, Tesis, Sekolah Pasca Sarjana USU, Medan
- Indonesiatravel.id/news/detail/239/pemberian-penghargaan-bandara-award-2010. (Akses Tanggal 12 Februari 2011)
- Keban, Yeremias T. 2008, *Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Jokjakarta.

- Lovelock, Christopher, 1994, *Product Plus, How Product And Service Competitive Advantage*, Mc Graw-Hill Inc, New York.
- Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pamudji, 1999, *Ekologi Administrasi Negara*, Jakarta, Bina Aksara.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2010, *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen,s Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai negeri Sipil*, PT. Refika Aditama, Bandung
- Skelcher, Chris, 1992, *Managing for Service Quality*, Long Man Group, U.K.Lpd, London.
- Sugondo, Tumin, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Angkutan PT. Antar Lintas Sumatera (ALS) Medan*, Tesis, Sekolah Pasca Sarjana USU, Medan.
- Sukemi, Tri Henny, 2008, *Kualitas Layanan Puskesmas Sempur Kecamatan Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung*, Tesis, Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Lampung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2005, *Manajemen Publik*, Grasindo, Jakarta.
teorionline.wordpress.com (Akses Tanggal 24 Februari 2011)
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____ 2001, *Manajemen Jasa*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Yamit, Zulian, 2001, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi III, Ekonisia, Jogjakarta.