
PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN MINAT TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT PADA MASA PANDEMIC *CORONA VIRUS DISEASE* (COVID 19) DI BANDAR UDARA ISKANDAR PANGKALAN BUN

Sapta Gunawan¹, Syamsuri², Eddy Lion²

¹Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka

²Dosen Universitas Palangka Raya

email: saptagunawans2@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan penumpang pesawat pada masa pandemic Covid-19, Pengaruh minat terhadap kepuasan penumpang pesawat pada masa pandemic Covid-19, dan Pengaruh sistem informasi dan minat terhadap kepuasan penumpang pesawat pada masa pandemic Covid-19 Di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian ini ialah penumpang pada bulan Juni dan Juli 2022 sebanyak 31.966 penumpang. Adapun ukuran sample yang digunakan dalam penelitian ini 400 responden dengan menggunakan rumus slovin dan Teknik *purposive sampling*. Temuan pada penelitian ini menunjukkan: Pertama, pemanfaatan sistem informasi kebijakan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada penumpang pesawat udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN. Kedua, terdapat pengaruh yang signifikan antara minat penumpang terhadap kepuasan pelanggan pada penumpang pesawat udara di bandara iskandar pangkalan BUN. Ketiga, terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem informasi kebijakan publik dan minat penumpang terhadap kepuasan pelanggan pada penumpang pesawat udara di bandara iskandar pangkalan BUN. Semakin tinggi pengelola dalam pemanfaatan sistem informasi kebijakan public dan minat penumpang maka semakin besar pula peningkatan kepuasan pelanggan pada penumpang pesawat udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Kata Kunci : system informasi, minat, kepuasan, covid-19

PENDAHULUAN

Sistem informasi dalam kemajuan teknologi menjadi tantangan baru bagi Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun agar dalam pelayanannya dapat lebih cepat, tepat, akurat dan terdata. Salah satu cara untuk mengoptimalkan pelayanan meteorologi penerbangan adalah dengan menggunakan sistem informasi (Kantor UPBU Kelas II Iskandar Pangkalan Bun, 2019). Perkembangan Teknologi Informasi yang sangat cepat di era sekarang ini tentunya untuk menyelesaikan permasalahan diberbagai bidang untuk menghasilkan suatu sistem informasi yang cepat, tepat dan akurat, sehingga informasi yang diperlukan dapat dihasilkan dan diterima sesuai dengan apa yang diinginkan (Suhartanto & Noor, 2012).

Bagi Organisasi suatu Sistem informasi mempresentasikan organisasi dan solusi manajemen, berdasarkan teknologi informasi untuk sebuah tantangan atau masalah yang ada pada lingkungannya (Ife, et.al, 2008). Pemahaman mengenai organisasi, manajemen dan teknologi informasi merupakan sesuatu yang diperlukan dalam menerapkan sistem informasi secara efektif (Kafali and Altuntas, 2020).

UU No. 25/2009 menjelaskan bahwa, pelayanan public merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa sesuai peraturan yang berlaku serta sebagai bentuk penyelenggaraan layanan publik. Di dalam pelayanan publik terhadap suatu system yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan yang meliputi cara penyampaian berbagai informasi dari pihak penyelenggara layanan kepada pelanggan baik secara tertulis maupun secara lisan baik *on-line* maupun *off-line*.

Penyelenggaraan layanan kepada publik sebagai bentuk pemenuhan hak-hak sipil baik dalam bentuk barang maupun jasa (Tirachini & Cats, 2020). Seluruh langkah itu bertujuan untuk meningkat-

kan kesejahteraan masyarakat. Tanpa melakukan penyelenggaraan layanan publik manak negara telah gagal dalam mengemban Amanah Undang-Undang Dasar 1945.

Hingga saat ini, pelayanan publik oleh penyelenggara negara dapat dikatakan masih rendah. Bahkan banyak masyarakat yang mengatakan bahwa, pelayanan publik masih berkualitas rendah, tidak mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat masih kesulitan untuk mendapatkan akses pelayanan yang murah, mudah, dan tidak berbelit-belit (Kantor UPBU Kelas II Iskandar Pangkalan Bun, 2015).

UU no. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, berorientasi pada peningkatan mutu layanan sehingga publik menjadi semakin nyaman dalam menggunakan seluruh pelayanan publik. Hanya saja, hingga saat ini amanah undang-undang tersebut belum sepenuhnya dapat terealisasi dengan baik. Bahkan, beberapa pelayanan publik kondisinya semakin memburuk. Di sinilah pentingnya regulasi penyusunan standar operasional prosedur yang baik yang dapat ditaati oleh seluruh penyelenggara layanan publik.

Peyananan kepada masyarakat di sektor transportasi menjadi keprihatinan utama, mengingat berbagai pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pada sektor ini, mendapat kritikan yang tajam dari masyarakat, sehingga banyak layanan publik yang diambil alih oleh swasta dengan kualitas baik hanya saja membutuhkan biaya yang lebih besar yang harus dibebankan kepada masyarakat (Kantor UPBU Kelas II Iskandar Pangkalan Bun, 2015).

Pelayanan publik harus direncanakan dengan baik, sehingga berbagai keputusan yang berkaitan dengan hal tersebut dapat dirumuskan dengan baik, selanjutnya dapat diputuskan dengan baik melalui keputusan pejabat publik, dan dilaksanakan dengan baik, dalam rangka memberikan kepuasan kepada seluruh pemangku kepentingan dan mampu memberikan tingkat kesejahteraan kepada masyarakat dengan lebih baik (Ninok, 2004).

Pelayanan publik bukan hanya pemberian layanan secara resmi, tetapi pelayanan yang sifatnya sangat dibutuhkan oleh masyarakat itulah yang perlu diperhatikan. Pelayanan kepada calon penumpang kendaraan umum, bukan hanya soal keselamatan, tetapi juga pelayanan sebelum naik transportasi umum, saat berkendara, dan saat turun harus mendapatkan layanan yang benar-benar berkualitas baik sehingga tingkat kepuasan mereka meningkat. Kepuasan meningkat manakala, dilakukan perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus, bukan hanya sesaat (PTSMI (PT. Saranan Multi Infrastruktur, 2021).

Bandara sebagai tempat pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang baik, dengan mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan. Misalnya saja, Peraturan Kementerian Perhubungan No. HK.209/I/16PHB.2014, tertanggal 31 Desember 2014, tentang Peningkatan Pelayanan Publik di Bandar Udara Seluruh Indonesia mengamanatkan untuk terus menerus memberikan pelayanan yang paling baik, sehingga seluruh pengguna jasa layanan publik di bandara dapat dikategorikan sebagai layanan prima.

Moenir (2006) pelayana merupakan bentuk pemenuhann kebutuhan orang orang yang membutuhkan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung, baik pribadi maupun kelompok, baik administrasi maupun non-administrasi, yang semuanya menggunakan prosedur baku yang bisa diterapkan kepada semua pihak (Setiawan, et.al, 2018). Pelayanan yang baik harus selalu ditingkatkan, mengingat kebutuhan manusia untuk mendapatkan pelayanan selalu meningkat derajatnya. Oleh karena itu, pihak pemberi layanan harus kreatif dan inovatif dalam memberikan layanan.

Pelayanan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun yang ditujukan kepada pengguna jasa penerbangan hendaknya selalu berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Pelanggan jasa penerbangan bergerak dari kelas bawah hingga kelas atas, yang semuanya harus mendapat kepuasan yang sama. Di

sinilah pentingnya standar operasional prosedur, yang harus ditaati oleh seluruh petugas layanan pada garis terdepan yang berhubungan langsung dengan pelanggan (Roudo & Saepudin, 2008).

Maryam, (2017) menjelaskan bahwa konsep *public service* merupakan proses pemberian layanan kepada masyarakat umum, baik dalam kaitannya dengan kelancaran administrasi maupun keperluan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum dalam bentuk jasa yang diberikan dengan mengacu pada suatu langkah yang telah ditetapkan sebelumnya dan bersifat sama kepada semua masyarakat.

Keputusan Menpan No 63/2003 pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan umum dalam rangka menjalankan Amanah peraturan ataupun perundang-undangan dalam rangka memperlancar pemenuhan kebutuhan masyarakat umum, menuju tingkat kesejahteraan yang terus meningkat

Di dalam keputusan Menpan tersebut juga dijelaskan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif mulai dari pemerintah pusat hingga petugas pelayanan terendah, seluruhnya mengacu pada peraturan perundangan yang berlaku, sehingga seluruh bentuk pelayanan yang diberikan tidak ada yang bertentangan dengan peraturan perundangan yang dimaksud, dan selalau bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat (Keputusan Menpan, No 63/2003).

Pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah, dan mereka inilah yang akan mendapatkan pelayanan sekaligus memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan, sekaligus memberikan masukan manakala kualitas pelayanan yang diterima kurang memuaskan (Sedarmayanti, 2010).

UU no 1 / 2009 tentang Penerbangan, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa penerbangan, bandar udara dapat memberikan pelayanan penunjang yang mampu memberikan tambahan bagi peningkatan kualitas layanan seperti tempat parkir yang cukup, ruang tunggu yang nyaman, sarana dan prasarana ruang tunggu yang lengkap, tempat bermain anak cukup, wi-fi baik, kamar kecil baik, musik menggugah motivasi kerja, karpet baik, dan berbagai layanan lainnya yang memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi pelanggan.

Bandar udara juga dapat memberikan layanan jasa perawatan pesawat udara, parkir pesawat yang cukup, landasan lepas landan, terminal, kargo untuk pengiriman barang, kantor pos, sarana pen-erangan yang cukup, listrik cukup, air berkualitas bagus, irigasi berjalan lancar, antar gedung terkoneksi satu dengan yang lain, tingkat keselamatan yang tinggi, transportasi umum mencukupi, dan berbagai sarana yang dibutuhkan para pengguna jasa dapat terpenuhi dengan maksimal (Sim, et.al, 2020).

Pada saat pandemi covid-29, seluruh bandara dapat dikatakan tidak beroperasi maksimal, mengingat sulitnya perijinan bagi para pengguna jasa dalam melakukan perjalanan (Susanto, 2021). Dengan wabah tersebut, seluruh perjalanan udara sangat terganggu. Para calon pengguna jasa penerbangan lebih memilih tetap tinggal di rumah, menunggu covid mereda (Nasution, 2020).

Pemberlakuan berbagai kebijakan dalam rangka mengatasi penyebaran atau upaya memutus rantai penyebaran Covid-19 mengakibatkan banyak kegiatan ekonomi yang mengalami kontraksi bahkan terhenti berproduksi. Hal ini mengakibatkan terjadinya peningkatan pengangguran, penurunan tingkat produktivitas individu maupun perusahaan, dan mendorong munculnya orang miskin baru yang secara agregat meningkatkan jumlah penduduk miskin (ICAO, 2021).

Pandemi Covid-19 sangat berdampak pada operasional maskapai penerbangan, bandara, dan penyedia layanan navigasi udara (ANSP). Keputusan yang diambil hari ini, dan di bulan-bulan mendatang, akan berdampak pada masa depan industri. Sangat penting bagi Negara, industri, dan semua pemangku kepentingan untuk memiliki informasi dan alat yang andal untuk memantau dan

menilai dampak Covid-19 yang terus berkembang dan memanfaatkan indikator utama untuk membuat keputusan berdasarkan informasi dan berdasarkan data (ICAO, 2021).

Pandemi Covid-19 yang terjadi sejak akhir tahun 2019 di China hingga meluas ke berbagai negara-negara di dunia telah menyebabkan dampak yang luar biasa sektor penerbangan. Peningkatan jumlah kasus berlangsung cukup cepat, WHO melaporkan 11.858.226 kasus konfirmasi dengan 545.481 kematian di seluruh dunia (Case Fatality Rate/CFR 4,6%) (Velevan & Meyer, 2020). Indonesia melaporkan kasus pertamanya di bulan Maret yang mencapai 70.736 kasus dengan 3.417 kasus meninggal dunia (CFR 4,8%) (Setiati dan Azwar, 2020).

Salah satu bandar udara yang terdampak pandemi adalah Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun yang berlokasi di Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah. Penutupan sementara layanan penerbangan domestik dan kebijakan pengurangan jumlah penumpang di dalam pesawat selama pandemi berdampak terhadap sepihnya sektor potensial dalam negeri. Terlebih sejak ditiadakannya layanan penerbangan dari dan menuju bandara Iskandar di bulan Mei 2020 silam tepatnya memasuki masa Idul Fitri Tahun 1442 H, aktivitas sentral seperti sektor perkebunan, ekonomi, dan pariwisata semakin lesu.

Sebagai upaya untuk menekan laju penyebaran Covid-19, pemberlakuan PSBB justru berimbas pada seluruh sektor perekonomian yang ada termasuk yang paling terdampak adalah pada sektor penerbangan (Susanto, 2021). Aktivitas penerbangan sempat terhenti karena penutupan sementara melihat lonjakan kasus Covid-19, pada akhirnya kembali dibuka bulan Juni 2020 dengan berbagai aturan dan kebijakan yang semakin ketat. Saat ini, orang sehat sekalipun tidak mudah melakukan kegiatan bepergian melalui bandara udara. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disiase 2019 (Covid-19) dan pemerintah mewajibkan karantina bagi masyarakat yang telah melakukan perjalanan hingga mereka sangat dibuat stress dan memilih untuk tidak melakukan perjalanan.

Kondisi tersebut memberikan implikasi yang sangat negatif bagi keberlangsungan industri penerbangan (Purwanto, 2020). Industri penerbangan menjadi lesu, bahkan dana untuk membayar biaya parkir pesawat, biaya merawat pesawat, dan biaya operasional bandara menjadi suatu hal yang sangat berat untuk dipenuhi. Hal itu, tidak lain karena pemasukan dari penjualan tiket dan penjualan jasa lainnya terhenti secara total (Tirachini & Cats, 2020).

Berkaitan dengan minat penumpang pesawat di Bandara Iskandar Pangkalan Bun jauh lebih rendah dibandingkan melalui laut baik sebelum, saat pandemi, maupun pada saat *new normal*, sebagaimana dilihat dari tabel 1.

Tabel 1. Rata-rata penumpang datang dan pergi melalui Udara dan laut

Tahun	Rata-rata penumpang datang dan pergi melalui Udara	Rata-rata penumpang datang dan pergi melalui Laut
Sebelum pandemi	620*	5.865*
Saat pandemi	140**	3.611**
<i>New Normal</i>	400***	4.343***

Sumber: <https://www.borneonews.co.id> diolah 2022

*)<https://www.borneonews.co.id>/ 7 Juli 2019

***)<https://www.borneonews.co.id>/ 7 Juli 2020

***)<https://www.borneonews.co.id>/ 4 Januari 2022

Tabel di atas memperlihatkan bahwa minat masyarakat bepergian dengan menggunakan jasa transportasi udara sangat rendah, bahkan pada saat *new normal* pun, minat masyarakat menggunakan jasa transportasi udara masih rendah.

Apabila melihat kepuasan penumpang pesawat udara di bandara Iskandar Pangkalan Bun, selama masa pandemi juga rendah, karena tidak adanya kebebasan dalam menggunakan sarana dan prasarana, dan seluruh layanan menggunakan protokol kesehatan secara ketat termasuk persyaratan sudah vaksi 2 kali, dan hasil negatif tes swab, bagi seluruh penumpang pesawat. Hal inilah yang dirasakan oleh penumpang sebagai persyaratan yang yang dirasakan berat oleh para penumpang.

Table 2. Tingkat kepuasan Penumpang selama pandemic

Kepuasan		Puas	Tidak puas
Tingkat	Kualitas layanan	65 orang (65%)	35 orang (35%)
Profesionalime	petugas	68 orang (68%)	32 orang (32%)
Kualitas Sarpras		71 orang (71%)	29 orang (29%)

Sumber: Hasil Prasurvei tanggal 01 September 2021 terhadap 100 orang

Tabel di atas menunjukkan bahwa, masih ada 35% yang mengatakan tidak puas terhadap tingkat kualitas layanan, masih ada 32% yang menyatakan tidak puas terhadap profesionalisme petugas, dan masih adan 29% yang tidak puas terhadap kualitas sarpras.

Beberapa penelitian terbaru tentang sektor transportasi udara di masa pandemi ditemukan berfokus pada model pengembangan keberlanjutan bandara dalam rangka peningkatan ekonomi (Setiawan et al., 2018; Effendi, Muski, & Harahap, 2020; Sardjono et al., 2021), pembangunan infastruktur bandara (Latief, 2017; Laksono et al., 2018; Hidayatullah et al., 2021),pengendalian pandemi ekonomi bandara, dan *plociy brief* standar kesehatan di pesawat udara dan prasarana transportasi udara dalam masa pandemi Covid-19 (Purwanto, 2020). Sangat jarang ditemui literatur yang membahas mengenai layanan publik sebagai upaya peningkatan operasional bagi penumpang pesawat di Indonesia. Penelitian yang ditemukan relevan dengan tema layanan publik adalah penelitian dari Hooper (2020), tetapi berfokus pada penyelarasan strategi penerbangan dan pariwisata. Padahal sejatinya, layanan terhadap penumpang pesawat adalah salah satu prioritas utama dalam standar nasional dan Internasional.

Menurut Noor (2005) dalam pemberian pelayanan, aspek yang paling penting adalah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin sehingga tidak ada konflik sedikitpun pun antara pemberian layanan dengan penerima layanan. Ada beberapa kelemahan dalam pemberian layanan publik: a) kurangnya fasilitas, b) kurang ramah, c) kurang responsif, sehingga terkesan lambat, d) kurang sesuai dengan harapan, dan e) kuang memberikan kepuasan secara maksimal. Ada juga yang menganggap, pemberi layanan tidak menggunakan SOP dengan benar, sehingga pengguna layanan merasa tidak puas. Kelemahan pelayanan, bisa juga berasal dari bahasa yang dikuasai antara penerima layanan dan pemberi layanan berbeda, sehingga terjadi miskomunikasi di antara keduanya. Kelemahan pelayanan juga bisa terjadi kerana kemampuan alat yang menurun atau melemah bahkan rusak, sehingga proses pelayanan manual menjadi lebih lambat dari pada pelayanan elektronik. (Bisri & Asmoro, 2019).

Dalam memberikan pelayanan, pemberi pelayanan harus selalu memperbaiki layanan, dan menerima saran, masukan, keluhan yang dibuka secara umum baik manual dalam bentuk kotak saran, atau layanan elektronik sehingga lebih cepat, lebih rahasia, dan lebih nyaman para penerima layanan dalam memberikan saran. (Maryam, 2017).

Lebih dalam Lindawaty dkk (2018) menjelaskan bahwa dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan pelayanan karena sarana dan prasarana pelayanan kurang maksimal, akibatnya proses pemberian layanan menjadi kurang maksimal. Kelemahan lainnya, yaitu penggunaan sistem informasi yang kurang maksimal, baik kecepatan maupun akurasinya, sehingga kepuasan pengguna layanan merasa tidak puas.

Apabila digambarkan dalam bentuk Diagram 2.1 tampak sebagai berikut.

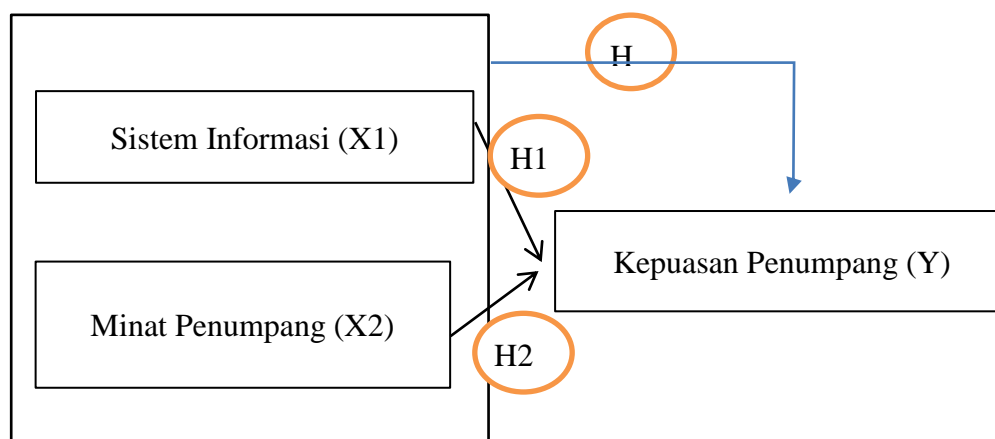


Diagram 1. Diagram Kerangka Berpikir

Hipotesis penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu hipotesis nol dan hipotesis alternatif.

Ha1: Terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem informasi terhadap kepuasan penumpang pesawat pada masa pandemic Covid 19 Di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun

Ha2: Terdapat pengaruh yang signifikan antara minat terhadap kepuasan penumpang pesawat pada masa pandemic Covid 19 Di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun

Ha3: Terdapat pengaruh yang signifikan Sistem informasi dan minat terhadap kepuasan penumpang pesawat pada masa pandemic Covid 19 Di Bandar Udara Iskandar Pangkalan bun

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan untuk menguji hipotesa yang diajukan dengan menggunakan metode penelitian yang dibuat sesuai dengan variable-variable yang diteliti agar mendapatkan hasil penelitian yang sah sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah “seluruh penumpang di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah pada masa pandemi Covid-19 khususnya yang menjadi pelanggan bulan juli 2022.”Jumlah populasi pada saat bulan Juni-juli 2022 sebanyak 31.966 penumpang. Sampel penelitian ini dihitung dengan rumus *Slovin* dalam Sugiyono (2016) yaitu sebanyak 400 penumpang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Random Sampling* pada calon penumpang yang sudah berada di ruang tunggu keberangkatan Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode pelengkapannya yaitu dokumentasi dengan menggali seluruh data yang berkaitan dengan sumber data yang sudah ada di Kantor Bandar Udara Iskandar Pangkalanbun..

Untuk memperoleh penilaian kategori yang telah ditetapkan, maka tanggapan responden disusun ke dalam suatu tabulasi data yang kemudian diolah dan dipresentasikan dalam suatu tabulasi

yang selanjutnya dianalisis menggunakan program SPSS. SPSS merupakan salah satu metode statistik berbasis computer yang didesain untuk menyelesaikan regresi ketika terjadi permasalahan spesifik pada data. Adapun tahapan analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

HASIL

Uji Asumsi Klasik

Uji usumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, uji heteroskedastisitas.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,51050480
Most Extreme Differences	Absolute	,045
	Positive	,034
	Negative	-,045
Kolmogorov-Smirnov Z		,717
Asymp. Sig. (2-tailed)		,683
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

“Berdasarkan tabel uji normalitas diatas, besarnya nilai *Kolmogorov Smirnov Z* sebesar 0,717 dengan probabilitas 0,683. Nilai *p-value* yang diatas nilai konstanta $\alpha = 0,05$ menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini berarti bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.”

Tabel 4. Hasil Uji Linieritas Persamaan 1

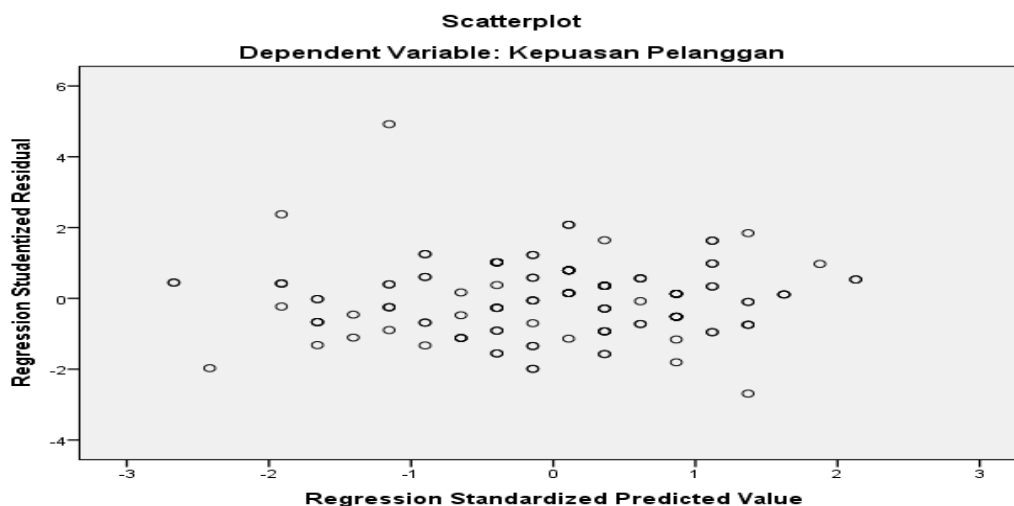
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Penumpang * Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Publik	Between Groups	(Combined)	1130,314	15	75,354	10,558	,000
		Linearity	927,782	1	927,782	129,991	,000
		Deviation from Linearity	202,532	14	14,467	2,027	,017
Within Groups			1670,122	234	7,137		
Total			2800,436	249			

“Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig) dari *output* di atas, diperoleh nilai *Deviation from Linearity Sig*; adalah 0,00 kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public (X1) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y).”

Tabel 5. Hasil Uji Linieritas Persamaan II

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Penumpang * Minat Penumpang	Between Groups	(Combined)	1182,209	17	69,542	9,970	,000
		Linearity	906,072	1	906,072	129,901	,000
		Deviation from Linearity	276,137	16	17,259	2,474	,002
Within Groups			1618,227	232	6,975		
Total			2800,436	249			

“Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig) dari *output* di atas, diperoleh nilai *Deviation from Linearity Sig.* Adalah 0,00 kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Minat Penumpang (X2) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y).”



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisiras

“Dari gambar di atas, grafik tersebut dapat terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dipola, angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas.”

Uji t (Penguji Hipotesis Secara Parsial)

“Hipotesis Variabel Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public dan Kepuasan Pelanggan diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial pengujian ini dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (*value*) jika taraf signifikansi yang diberikan perhitungan dibawah 0,05 maka hipotesis diterima sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar 0,05 maka hipotesis ditolak.”

Tabel 6. Hasil Uji t Secara Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,929	1,562		6,356	,000
Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Publik	,451	,063	,391	7,152	,000
Minat Penumpang	,404	,058	,377	6,909	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Dari tabel diatas, Uji t dikatakan berpengaruh jika nilai t_{hitung} lebih besar dari $t_{tabel} > 1.65336$ sedangkan apabila nilai t_{hitung} lebih kecil dari $t_{tabel} < 1.65251$ maka uji t dikatakan tidak berpengaruh. Berdasarkan tabel diatas, Pengaruh variabel Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public (X1) secara individu/parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public (X1) sebesar = 7,152 terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) hal ini berarti $t_{hitung} 7,152 > t_{tabel} 1.65251$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti ada berpengaruh positif dan signifikan Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Berdasarkan tabel diatas juga, dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel Minat Penumpang (X2) sebesar = 6,909 terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) hal ini berarti $t_{hitung} 6,909 > t_{tabel} 1.65251$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti ada berpengaruh positif dan signifikan Minat Penumpang (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji Koefisien Determinasi R²

Koefisien diterminasi merupakan besaran menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien diterminasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat gambar sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,663 ^a	,440	,435	2,52065

a. Predictors: (Constant), Minat Penumpang, Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Publik
 b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

“Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bawa koefisien diterminasi (*adjusted R square*) yang diperoleh sebesar 0,435, hal ini berarti 43,5% variasi variabel Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Publik dan Minat Penumpang pada Kepuasan Pelanggan, sedangkan 56,5% diterangkan variabel lain yang tidak diajukan atau tidak diteliti didalam penelitian ini.”

Uji Simultan F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

Tabel 8. Hasil Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1231,080	2	615,540	96,879	,000 ^b
	Residual	1569,356	247	6,354		
	Total	2800,436	249			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang
 b. Predictors: (Constant), Minat Penumpang, Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Publik

Berdasarkan hasil uji regresi yang telah dilakukan, diketahui nilai Sig. adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig. $0,000 < 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Publik (X1) dan Minat Penumpang (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Selain itu berdasarkan tabel *output* SPSS di atas, diketahui nilai F hitung adalah sebesar 96,879. Karena nilai F hitung $96,879 > F$ tabel 3.04, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Publik (X1) dan Minat Penumpang (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Analisis Regresi Linier Berganda

“Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang terjadi pada variabel Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public dan Minat Pengguna terhadap Kepuasan Penumpang secara simultan.” Setelah dilakukan pengolahan data maka didapat tabel regresi linier sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Analisis Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,929	1,562		6,356	,000
Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Publik	,451	,063	,391	7,152	,000
Minat Penumpang	,404	,058	,377	6,909	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Dari tabel diatas, Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public sebesar 0,451 dan Minat Penumpang sebesar 0,404 dengan constanta sebesar 9,929 sehingga persamaan regresi sederhana pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 9,929 + 0,451 X_1 + 0,404 X_2 + \varepsilon$$

Persamaan regresi diatas memiliki makna bahwa: Variabel Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public dan Minat Penumpang mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai konstanta sebesar 9,929.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public pada Kepuasan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t yang diperoleh, dengan hasil t_{hitung} sebesar 7,152 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.65251 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, karena dengan kaidah keputusan jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan sebaliknya jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Penelitian ini didukung dengan beberapa penelitian terbaru yang relevan tentang sektor transportasi udara di masa pandemi ditemukan berfokus pada model pengembangan keberlanjutan bandara dalam rangka peningkatan ekonomi (Setiawan, et al., 2018; Effendi, Muski, & Harahap, 2020; Sardjono, et al., 2021), pembangunan infastruktur bandara (Latief, 2017; Laksono, et al., 2018; Hidayatullah, et al., 2021; Basrowi & Maunnah, 2019), pengendalian pandemi ekonomi bandara, dan *plociy brief* standar kesehatan di pesat udara dan prasaran transportasi udara dalam masa pandemi Covid-19. Sangat jarang ditemui literatur yang membahas mengenai layanan publik sebagai upaya peningkatan operasional bagi penumpang pesawat di Indonesia. Penelitian yang ditemukan relevan

dengan tema layanan publik adalah penelitian dari Hooper (2020), tetapi berfokus pada penyelarasan strategi penerbangan dan pariwisata. Padahal sejatinya, layanan terhadap penumpang pesawat adalah salah satu prioritas utama dalam standar nasional dan Internasional.

Pengaruh Minat Penumpang pada Kepuasan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa “Minat Penumpang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t yang diperoleh, dengan hasil t_{hitung} sebesar 6,909 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.65251 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.” “Hal ini menunjukkan bahwa variabel Minat Penumpang berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, karena dengan kaidah keputusan jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan sebaliknya jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.”

Penelitian ini didukung dengan beberapa penelitian terbaru yang relevan tentang sektor transportasi udara di masa pandemi ditemukan berfokus pada model pengembangan keberlanjutan bandara dalam rangka peningkatan ekonomi (Setiawan et al., 2018; Effendi; Sardjono et al., 2021), pembangunan infrastruktur bandara (Latief, 2017; Laksono et al., 2018; **Marwanto**, Suwarno, Basrowi, 2020; Hidayatullah et al., 2021), pengendalian pandemi ekonomi bandara, dan *plociy brief* standar kesehatan di pesawat udara dan prasarana transportasi udara dalam masa pandemi Covid-19. Sangat jarang ditemui literatur yang membahas mengenai layanan publik sebagai upaya peningkatan operasional bagi penumpang pesawat di Indonesia. Penelitian yang ditemukan relevan dengan tema layanan publik adalah penelitian dari Hooper (2020), tetapi berfokus pada penyelarasan strategi penerbangan dan pariwisata. Padahal sejatinya, layanan terhadap penumpang pesawat adalah salah satu prioritas utama dalam standar nasional dan Internasional (Aleta, et.al, 2020).

Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public dan Minat Penumpang pada Kepuasan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa “Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public dan Minat Penumpang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-f yang diperoleh, dengan hasil f_{hitung} sebesar 96,879 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 3.04 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.” “Hal ini menunjukkan bahwa variabel Minat Penumpang berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, karena dengan kaidah keputusan jika f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan sebaliknya jika f_{hitung} lebih kecil dari f_{tabel} maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.”

“Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.” Noor (2005) mengemukakan “ukuran kualitas jasa adalah harapan yang dipersepsikan dibandingkan dengan kualitas jasa yang didapatkan.” Selama ini, ada pendapat bahwa kualitas jasa memiliki dua komponen penting yaitu, kualitas teknis yang merupakan hasil proses operasi jasa dan kualitas fungsional yang merupakan dimensi proses dalam hal interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa (Abidin, 2004).”

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public dan Minat Penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN. Hal ini dapat di deskripsikan bahwa semakin tinggi pengelola dalam meningkatkan Pemanfaatan Sistem Informasi Kebijakan Public dan Minat Penumpang maka semakin besar pula peningkatan Kepuasan Pelanggan pada Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, Awan & Rusfiana, Yudi. (2016). *Teori & Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Abidin, I. (2004). *Kebijakan Publik, Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Aleta, A., Martin-Corral, D., y Piontti, A. P., Ajelli, M., Litvinova, M., Chinazzi, M., & Moreno, Y. (2020). Modelling the impact of testing, contact tracing and household quarantine on second waves of COVID-19. *Nature Human Behaviour*, 4(9), 964-971.
- Basrowi & Maunnah, B. (2019) The Challenge of Indonesian Post Migrant Worker's Welfare, *JARLE*, Vol 10 Issue 4(42) [https://doi.org/10.14505/jarle.v10.4\(42\).07](https://doi.org/10.14505/jarle.v10.4(42).07)
- Basrowi & Utami, P. (2019) Legal Protection To Consumers Of Financial Technology In Indonesia. *Journal of Advanced Research in Law and Economics*, Volume IX Issue 4(43), Summer 2019. <http://journals.aserspublishing.eu/jarle/index>
- Basrowi, & Utami, P. (2020). Building Strategic Planning Models Based on Digital Technology in the Sharia Capital Market? *Journal of Advanced Research in Law and Economics*, 11(3), 747-754. [https://doi.org/https://doi.org/10.14505/jarle.v11.3\(49\).06](https://doi.org/https://doi.org/10.14505/jarle.v11.3(49).06)
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Chen, H., et al. (2017). Scheduling for workflows with security-sensitive intermediate data by selective tasks duplication in clouds, *IEEE Trans. Parallel Distrib. Syst.* 28 (9) (2017) 2674-2688.
- Effendi, I., Musika, L., & Harahap, A. R. (2020). Silangit Airport Development Strategy In Supporting Improved Economic Growth Of Tourism Sector In North Sumatra. *International Journal of Advances in Social and Economics*, 2(2).
- Gansterer, W.N., et al. (2013). Scalable and fault tolerant orthogonalization based on randomized distributed data aggregation, *J. Comput. Sci.* 4 (6), pp.480-488.
- Gasior, J. & Seredynski. (2017). 'A sandpile cellular automata-based scheduler and load balancer, *J. Comput. Sci.* 21, pp. 460-468.
- Hidayatullah, A. F., Ma'arif, M. R., Habibie, M., & Khomsah, S. (2021, February). Indonesia Infrastructure Development Topic Discovery on Online News with Latent Dirichlet Allocation. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 1077, No. 1, p. 012012). IOP Publishing.
- Hooper, Paul. 2020. *Covid-19 and the Alignment of Timor-Leste's Aviation and Tourism Strategies*. © The Asia Foundation. <http://hdl.handle.net/11540/12732>.
- ICAO (International Civil Aviation Organization).(2021). Air Transport Policy and Regulation. <https://www.icao.int/sustainability/Pages/economic-policy.aspx>.

- Ife, Jim dan Tesoriero, Frank. 2008. *Community Development: Alternatif Pengembangan Masyarakat Di Era Globalisasi* (terjemahan oleh Sastrawan Manullang,dkk). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Kafali, H. and Altuntas, O. (2020), "The analysis of emission values from commercial flights at Dalaman international airport Turkey", *Aircraft Engineering and Aerospace Technology*, Vol. 92 No. 10, pp. 1451-1457. <https://doi.org/10.1108/AEAT-12-2019-0253>.
- Kantor UPBU Kelas II Iskandar Pangkalan Bun. (2015) *Renstra Kantor UPBU Kelas II Iskandar 2015-2019*. Pangkalan Bun: Kantor UPBU Kelas II Iskandar.
- Kantor UPBU Kelas II Iskandar Pangkalan Bun. (2019) *Laporan Kinerja Kantor UPBU Kelas II Iskandar 2019*. Pangkalan Bun: Kantor UPBU Kelas II Iskandar.
- Kepmenpan No.63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disiase 2019
- Kianpisheh, S., Charkari, N.M., & Kargahi, M. (2016). Reliability-driven scheduling of time/cost-constrained grid workflows, *Future Gener. Comput. Syst.* 55, pp. 1–16.
- Kumar, N. & Vidyarthi, D.P. (2017). An energy aware cost effective scheduling framework for heterogeneous cluster system, *Future Gener. Comput. Syst.* 71, pp. 73–88.
- Laksono, T. D., Kurniasih, N., Hasyim, C., Setiawan, M. I., & Ahmar, A. S. (2018). The Impact of Airport Performance towards Construction and Infrastructure Expansion in Indonesia. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 954, No. 1, p. 012015). IOP Publishing.
- Latief, R. U. (2017, March). Risk Mitigation Strategy for Public Private Partnership (PPP) of Airport Infrastructure Development in Indonesia. In *International MultiConference of Engineers and Computer Scientists* (pp. 97-108). Springer, Singapore.
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Services marketing - People, technology, strategy* (6th ed.).Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.
- Marwanto G.G.H., Suwarno, Basrowi, (2020) The Influence of Culture and Social Structure on Political Behavior in the Election of Mayor of Kediri Indonesia. *International Journal of Advanced Science and Technology* Vol 29 (5). <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/9759>
- Maryam, S.N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Marzuki, Peter Mahmud. (2010). *Penelitian Hukum*, Cetakan Keenam, Kencana Prenada Jakarta: Media Group.
- Moenir, H. A. S. (1995). *Management of Public Services in Indonesia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Muchsin, dan Putra, F. (2002). *Hukum dan Kebijakan Publik*, Penerbit Universitas Sunan Giri Surabaya.
- Naik, V.K. (2005). Online resource matching for heterogeneous grid environments, *IEEE International Symposium on Cluster Computing and the Grid 2*, pp. 607–614.
- Nasution, D. A. D., Erlina, E., & Muda, I. (2020). Dampak pandemi Covid-19 terhadap perekonomian Indonesia. *Jurnal Benefita*, 5(2), 212-224.
- Ninok, Maraknya. (2004). *Low-cost Airline dan revolusi Angkutan Penerbangan*. Jakarta: Kemenhub

- Noor, A. (2005). To what extent do the service quality and price influence customer decision making in choosing to fly with low cost airlines? Bournemouth University.
- Peraturan Kementerian Perhubungan No. HK.209/I/16PHB.2014, tentang Peningkatan Pelayanan Publik di Bandar Udara Seluruh Indonesia
- TSMI (PT. Saranan Multi Infrastruktur). (2021). PSBB untuk Kurangin Penyebaran Covid 19 di Indonesia. Diakses pada tanggal 17 Juni 2021 dari <https://ptsmi.co.id/news/psbb-to-reduce-the-spread-of-covid-19-in-indonesia/>.
- Purwanto, Alloysius J. (2020). Merumuskan Kebijakan Transportasi yang tepat di masa pandemi Covid-19 di Indonesia. [theconversation.com, maret 18, 2020]. Diakses pada tanggal 01 Agustus 2021 pada pukul 14:51 WIB dari <https://theconversation.com/merumuskan-kebijakan-transportasi-yang-tepat-di-masa-pandemi-covid-19-di-indonesia-133915>.
- Roudo, M., & Saepudin, A. (2008). Meningkatkan pelayanan publik melalui penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal (SPM): Konsep, urgensi dan tantangan. *Jurnal Riptek*, 2(1), 1-6.
- Sardjono, W., Kusnoputranto, H., Soesilo, T. E. B., Utama, D. N., & Sudirwan, J. (2021). Study of runway crosswind and tailwind potential for airport sustainability: A study of Soekarno Hatta airport, Cengkareng, Indonesia. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 729, No. 1, p. 012012). IOP Publishing.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama.
- Setiati, S., & Azwar, M. K. (2020). COVID-19 and Indonesia. *Acta Medica Indonesiana*, 52(1), 84-89.
- Setiawan, M. I., Dhaniarti, I., Utomo, W. M., Sukoco, A., Mudjanarko, S. W., Hasyim, C., ... & Wulandari, A. (2018, April). The correlations between airport sustainability and Indonesian economic growth. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 140, No. 1, p. 012089). IOP Publishing.
- Sim, K., Chua, H. C., Vieta, E., & Fernandez, G. (2020). The anatomy of panic buying related to the current COVID-19 pandemic. *Psychiatry Research*, 288, 113015.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif*, Banadung: Alfabeta
- Suhartanto, D., & Noor, A. A. (2012). Customer satisfaction in the airline industry: The role of service quality and price. In *Asia Tourism Forum Conference* (p. 6).
- Soenyono & Basrowi. (2020) Form And Trend Of Violence Against Women And The Legal Protection Strategy. *International Journal of Advanced Science and Technology*. Vol 29 (5). <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/issue/archive>
- Susanto, P. C. (2021). Optimalisasi Dan Kontribusi Usaha Travel Agent Kepada Maskapai Penerbangan Di Masa Pandemi Covid-19. *Premium insurance business journal*, 7(2), 46-51.
- Suwarno, I Gusti Gede Heru Marwanto, Basrowi, (2020) Technology Of Qualitative Analysis To Understand Community Political Behaviors In Regional Head Election In Wates District, Kediri. *International Journal of Advanced Science and Technology*. Vol 29 (5). <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/issue/archive>
- Tirachini, A., & Cats, O. (2020). COVID-19 and public transportation: Current assessment, prospects, and research needs. *Journal of Public Transportation*, 22(1), 1.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 / 2009 tentang Penerbangan

- Vasigh, B., Fleming, K., & Tacker, T. (2018). *Introduction to air transport economics: from theory to applications*. Routledge.
- Zheng, Y. Et al. (2018). Qin, B. Emmanuel, D. Zhang, J. Chen, Cost optimization for deadline-aware scheduling of big-data processing jobs on clouds, *Future Gener. Comput. Syst.* 82, pp. 244–255.