**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI PRAJURIT**

**TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN**

**DUKUNGAN HELIKOPTER SKADRON-11/SERBU PUSPENERBAD**

**S K R I P S I**

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program**

**Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Administrasi Publik**

****

**Oleh :**

**TATAT ADIKUSUMAH**

**NPM: 201003632011114**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

# **ABSTRAK**

# Skadron-11/Serbu Puspenerbad merupakan satuan pelaksana di bawah Pusat Penerbangan TNI Angkatan Darat yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan penerbangan kepada seluruh satuan TNI AD. Kepuasan instansi lain yang menggunakan jasa dari penggunakan helikopter yang dimiliki Skadron-11/Serbu Puspenerbad merupakan prioritas dalam pelaksanaannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Prajurit Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Dukungan Helikopter Skadron-11/Serbu. Tipe penelitian yang digunakan adalah *eksplanatory,* metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, dan lokasi penelitian akan dilaksanakan di seluruh satuan Penerbad di Kawasan Bandara Jenderal Ahmad Yani, Semarang. Penelitian ini dilakukan dengan cara *accidental sampling* yaitu menetapkan sampel sejumlah 50 orang dalam rata-rata penerbangan setiap bulannya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui *questionnaire,* wawancara, dokumen, dan observasi. Pengujian hipotesa menggunakan teknik uji statistik korelasi *product moment* dan korelasi ganda*.* Kesimpulan dari penelitian ini meliputi 1) Kualitas pelayanan (X1) di Skadron-11/Serbu dari hasil penelitian termasuk kategori **tinggi/ baik**, dengan capaian skor 79,07%. 2) Kompetensi prajurit (X2) Skadron-11/Serbu dari hasil penelitian termasuk kategori **tinggi/baik** dengan capaian skor 63,5%. 3) Kepuasan pengguna layanan dari hasil penelitian termasuk **sangat** **tinggi/sangat baik** dengan capaian skor 80,35%. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Skadron-11/Serbu dengan perhitungan nilai r hitung 0,909>0,279 sehingga hipotesa dinyatakan **diterima.** 2) Ada pengaruh kompetensi prajurit terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Skadron-11/Serbu dengan perhitungan nilai r hitung 0,904>0,279 sehingga hipotesa dinyatakan **diterima.** 3) Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi prajurit terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan di Skadron-11/Serbu dengan perhitungan nilai r hitung 0,929>0,279 sehingga hipotesa dinyatakan **diterima.**Saran dari peneliti adalah 1) perlu adanya upaya peningkatan kecermatan pegawai berupa pembuatan *checklist* dalam rangka menghimpun urutan kegiatan penerbangan. 2) perlu adanya upaya meningkatkan pengetahuan teknis pelayanan penerbangan melalui pengorganisasian kelompok belajar kecil. 3) perlu adanya sosialisasi atas SOP dan prosedur penerbangan kepada seluruh prajurit 4) perlu adanya pelatihan terhadap prosedur pelayanan yang berorientasi terhadap tingkah laku yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan penerbangan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kompetensi, Kepuasan, Prajurit, Puspenerbad