



**ANALISIS STANDAR PELAYANAN DI BANDAR UDARA
BANYUWANGI BERBASIS E-SERVICE (PERATURAN MENTERI
PERHUBUNGAN NOMOR 41 TAHUN 2023)**

*Analysis Of Service Standards At Banyuwangi Airport Based On E-Service
(Regulation Of The Minister Of Transportation Number 41 Year 2023)*

Muhammad Zaky Ash Shidqi¹, Thomas Aquinas Radito²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Isti Ekatana Upaweda

¹Email: zedqizecky@gmail.com

²Email: radith77th@gmail.com

Abstract

Terminal Inspection Service (TIS) Unit is a unit of PT. Angkasa Pura Indonesia which is tasked with supervising and ensuring that airport facilities are functioning properly and ready for use. The purpose of this study was to determine the Implementation of Ministerial Regulation Number 41 of 2023 concerning Airport Service Standards carried out by Terminal Inspection Service at Banyuwangi Airport, especially in terms of facility services during the passenger departure and arrival process, services for comfort facilities, and services for value-added facilities. The airport facility supervision system carried out by TIS refers to the Minister of Transportation Regulation Number 41 of 2023 concerning Airport Services, this regulation is effective from August 7, 2023. Supervision of airport facilities is carried out periodically every day to ensure that the facilities are functioning properly and are safe to use, this is based on the principle of zero accident which is the basic principle of airport management. This study is a qualitative descriptive study using primary data obtained from filling out a daily checklist for 1 month in August 2024.

Keywords: Service Standards, Ministerial Regulation Number 41 of 2023, Banyuwangi Airport

Abstrak

Unit Terminal Inspection Service (TIS) merupakan unit PT. Angkasa Pura Indonesia yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas pada bandara berfungsi dengan baik dan siap untuk digunakan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Implementasi Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan yang dilakukan oleh Terminal Inspection Service di Bandar Udara Banyuwangi terutama dalam hal pelayanan fasilitas pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, pelayanan terhadap fasilitas pemberi kenyamanan, serta pelayanan terhadap fasilitas pemberi nilai tambah. System pengawasan fasilitas bandara yang dilakukan oleh TIS mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan, peraturan ini berlaku mulai tanggal 7 Agustus 2023. Pengawasan fasilitas pada bandara dilakukan secara berkala setiap hari nya untuk memastikan fasilitas-fasilitas berfungsi dengan baik dan aman digunakan, hal ini didasarkan pada prinsip zero accident yang menjadi prinsip dasar pengelola bandara. Dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif menggunakan data primer yang diperoleh dari pengisian check list harian selama 1 bulan pada bulan Agustus 2024.

Kata Kunci: Standar Pelayanan, Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2023, Bandara Banyuwangi

PENDAHULUAN

Bandar Udara Banyuwangi adalah satu-satunya bandara yang ada di Kabupaten Banyuwangi Provinsi Jawa Timur. Bandar Udara Banyuwangi memiliki desain yang terinspirasi dari bentuk ikat kepala (udeng) Suku Osing, masyarakat asli Banyuwangi (Acton, 2024). Bandara yang menanamkan konsep *Green Building Airport* yang mana menjadikan bandara ini meraih *GreenShip Net Zero Helty Ready (NZH)* dari *Green Building Council Indonesia* (GBCI), tidak hanya itu bandara ini juga berhasil masuk 20 besar arsitektur terbaik dunia dalam ajang *Aga Khan Award for Architecture* pada tahun 2022 (Acton, 2024). Dan yang terbaru saat ini pada tanggal 10 Desember 2024 Bandar Udara Banyuwangi mendapatkan penghargaan sebagai Pelabuhan Dan Bandar Udara Sehat 2024 oleh KemenKes RI. Bandar udara Banyuwangi juga menjadi bandara di Jawa Timur yang berhasil meraih anugrah tersebut (Acton, 2024).

Pemerintah telah mengeluarkan peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2023 dalam hal standar pelayanan di bandara untuk mencapai layanan kualitas, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur. Peraturan ini adalah dasar hukum untuk standar layanan yang harus digunakan oleh semua unit organisasi bandara di Indonesia, termasuk bandara Banyuwangi. Standar Layanan adalah tolok ukur dan pedoman untuk mengimplementasikan layanan bandara, mulai dari layanan pesawat terbang hingga penumpang dan fasilitas pendukung lainnya, sesuai dengan (Kementerian Perhubungan, 2023). Lingkup layanan telah membentuk seluruh proses sejak pesawat memasuki area bandara baik di tempat pendaratan awal, parkir sampai lepas landas kembali. Dengan demikian, penerapan standar ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pengguna jasa.

Beberapa komponen pendukung peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pengguna jasa yaitu fasilitas-fasilitas yang ada di bandara. Fasilitas di bandara sangat penting karena berbagai alasan, yang secara garis besar bertujuan untuk menjamin keamanan, kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan penumpang, serta mendukung kelancaran operasional penerbangan. Penulisan jurnal ini bertujuan untuk mengkaji implementasi standar pelayanan jasa kebandarudaraan di Bandar Udara Banyuwangi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Permenhub Nomor 41 Tahun 2023 terkhusus dalam pasal 13, 14 dan 15 tentang pelayanan dalam proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, pelayanan pada fasilitas pemberi kenyamanan, dan pelayanan terhadap fasilitas pemberi nilai tambah. Penelitian ini penting untuk memungkinkan tinjauan umum dari tingkat kesesuaian layanan dengan kriteria yang ditentukan dan untuk memungkinkan rekomendasi efektif untuk perbaikan di masa depan.

METODE

Penelitian ini menggunakan menggunakan data kualitatif deskriptif (Bogdan & Taylor, 2010) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil penelitian yang dilakukan disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menggunakan data yang diperoleh melalui pengisian *software e-service* selama 1 bulan penuh. Dari pengisian tersebut peneliti dapat memperoleh hasil yang dicapai selama sebulan untuk mengetahui implementasi Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2023 di Bandar Udara Banyuwangi. Untuk mengisi data *e-service* petugas Terminal Inspection Service harus mengetahui standar minimal dan standar maksimal yang harus dicapai.

Indikator Penilaian Standar pelayanan yang digunakan:

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang
 - a. Pelaporan keberangkatan penumpang (*check-in*);
 - b. Pemeriksaan penumpang dan bagasi
 - c. Imigrasi keberangkatan, untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri;
 - d. Imigrasi kedatangan, untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri;
 - e. Pelayanan bea cukai, untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri;
 - f. Ruang tunggu keberangkatan;
 - g. Pelayanan bagasi pada terminal kedatangan; dan
 - h. Area sirkulasi
2. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang
 - a. Pengkondisian suhu
 - b. Pengkondisian cahaya
 - c. Kemudahan pengangkutan bagasi;
 - d. Kebersihan;
 - e. Pelayanan informasi;
 - f. Toilet;
 - g. Ruang laktasi (*nursery*); dan
 - h. Fasilitas bagi pengguna kebutuhan khusus.
3. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah
 - a. Tempat ibadah;
 - b. Ruang merokok;
 - c. Ruang bermain anak;
 - d. Internet atau *wifi*;
 - e. Fasilitas maskapai penerbangan;
 - f. Fasilitas *self check-in counter*;
 - g. Fasilitas air minum; dan
 - h. *Charging station*

Skala nilai dalam pelayanan terhadap penumpang di bandar udara berupa pelayanan jasa penumpang pesawat udara:

1. Pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang
 - A = >100 s/d 120
 - B = >80 s/d ≤100
 - C = >60 s/d ≤80

$D = >40 \text{ s/d } \leq 60$

$E = >20 \text{ s/d } \leq 40$

$F = 0 \text{ s/d } \leq 20$

2. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang

$A = >85 \text{ s/d } 100$

$B = >68 \text{ s/d } \leq 85$

$C = >51 \text{ s/d } \leq 68$

$D = >34 \text{ s/d } \leq 51$

$E = >17 \text{ s/d } \leq 34$

$F = 0 \text{ s/d } \leq 17$

3. Pelayanan terhadap fasilitas pemberi nilai tambah

$A = >35 \text{ s/d } 40$

$B = >28 \text{ s/d } \leq 35$

$C = >21 \text{ s/d } \leq 28$

$D = >14 \text{ s/d } \leq 21$

$E = >7 \text{ s/d } \leq 14$

$F = 0 \text{ s/d } \leq 7$

Berikut adalah cara penginputan data kedalam sistem *e-service*

1. Proses keberangkatan dan kedatangan penumpang. Yaitu menghitung sampel proses perjalanan penumpang mulai:

- a. Pelayanan *check-in* dan pelaporan bagasi yaitu penghitungan proses saat penumpang datang ke meja *counter check in* untuk mencetak *boarding pass* dan melaporkan bagasinya dalam penghitungannya dicantumkan berapa sampel penumpang yang akan dihitung serta berapa meja *counter check-in* yang digunakan. Dalam penghitungan ini waktu maksimal dalam waktu sibuk maksimal ada di 18 menit.

Tidak hanya itu *Terminal Inspection Service* (TIS) juga menghitung dalam penghitungan bagasi khusus. Pemeriksaan bagasi khusus adalah pemeriksaan bagasi penumpang yang didalam bagasi tercatatnya membawa benda yang dilarang untuk dibawa masuk kedalam bagasi pesawat seperti powerbank, penumpang boleh membawa powerbank tetapi ada batas maksimalnya yaitu diangka 10.000mAh dan diletakkan didalam bagasi kabin. Batas waktu yang diberikan untuk pemeriksaan bagasi khusus dalam waktu sibuk yaitu 6-18 menit. Namun di Bandara Banyuwangi ini tercatat dibawah 10 menit.

- b. Pemeriksaan Penumpang. Yaitu perhitungan saat penumpang akan masuk ruang tunggu dan melewati *Security check point* dimana semua barang bawaan penumpang yang akan masuk kedalam bagasi akan dimasukkan kedalam mesin *x-ray*. Dalam pemeriksaan ini waktu sibuk ada di 6-18 menit.
- c. Ruang Tunggu Keberangkatan. Ruang tunggu keberangkatan adalah ruang yang digunakan untuk menunggu waktu diperbolehkan untuk naik kedalam pesawat. Di point ini tidak ada penghitungan waktu tetapi perhitungan jumlah kursi yang tersedia di ruang tunggu, apakah sudah mencukupi kapasitasnya.

- d. Pelayanan bagasi. Pelayanan bagasi adalah penghitungan yang dilakukan saat petugas *gound handling* menurunkan bagasi tercatat dari awak pesawat yang kemudian diantarkan ketertinal kedatangan dan dikembalikan lagi kepada para penumpang. Waktu penyerahan bagasi ini pada waktu sibuk yaitu 6-18 menit.
 - e. *Self Check-In*. *Self chek-in* adalah penumpang melakukan *check-in* sendiri dengan menggunakan alat bantu *self check-in* yang ada di bandara. Alat ini digunakan untuk para penumpang yang tidak perlu melaporkan bagasi tercatatnya kepada maskapai.
2. Kenyamanan
- a. Pengkondisian Suhu. Pengkondisian suhu ini bermanfaat supaya penumpang merasa nyaman ketika ada di bandara tidak merasa kepanasan maupun merasa kedinginan. Dalam pengkondisian suhu ini *Terminal Inspection Service* mengkondisikan suhunya di antara 20 derajat dan maksimal ada di 25 derajat *celcius*. Area yang dikondisikan suhu ini meliputi area *corridor/lobby* keberangkatan penumpang, area *check-in hall* atau area dimana penumpang melaporkan tiket dan bagasinya di *counter check-in* sesuai dengan maskapai yang digunakan penumpang, kemudian pengkondisian suhu di area *boarding lounge* atau bisa disebut ruang tunggu keberangkatan, dan yang terakhir ada *arrival hall* atau juga bisa disebut ruang kedatangan penumpang dimana penumpang akan mengambil bagasi tercatatnya di *conveyor belt* bagasi.
 - b. Pengkondisian cahaya. Dalam pengkondisian cahaya ini dibagi menjadi 3 area yaitu:
 - Terminal. Diarea terminal meliputi *corridor*, *check in hall*, *boarding lounge* dan *arrival hall*. Didalam pengkondisian cahaya ini sesuai dengan PM 41 tahun 2023 yaitu di 200-250 *lumens*
 - Area bagasi yaitu pengkondisian cahaya diarea *belt conveyor* bagasi. Meliputi *make up*. *Make up* adalah tempat dimana *conveyor* keberangkatan atau *conveyor* yang digunakan untuk memasukkan bagasi tercatat penumpang yang akan berangkat. Kemudian ada juga *breakdown*. *Breakdown* adalah area yang digunakan untuk menaikkan bagasi penumpang keatas *conveyor* kedatangan penumpang. Besar cahaya yang disarankan yaitu 250-300 *lumens*.
 - Toilet adalah tempat tempat untuk membuang kotoran, baik air kecil maupun besar, dan membersihkan tubuh. Toilet juga bisa digunakan untuk mencuci tangan dan muka. Dalam pengkondisian cahaya toilet ini berada direntan angka 100-150 *lumens*. Inspeksi cahaya toilet dilakukan disemua toilet yang ada di terminal, baik di terminal kedatangan, check in, boarding launge, maupun terminal kedatangan.
 - c. Kemudahan pengangkutan bagasi. Yaitu pengkondisian dimana TIS memastikan *trolly* yang tersedia sesuai dengan yang ada di PM 41 Tahun 2023. Di Bandara Banyuwangi ini dikarenakan penerbangan komersial yang beroperasi hanya tersedia 2 penerbangan dan masing masing pesawat yang digunakan kursi yang tersedia masing masing

- memiliki kapasitas 180 kursi. Dan *trolly* yang tersedia di Bandara Banyuwangi ini ada 110 *trolly*.
- d. Kebersihan. Kebersihan dengan memastikan semua area yang ada terminal dalam keadaan bersih dan siap digunakan. Area yang di inspeksi yaitu area keberangkatan, *check-in*, ruang tunggu dan area kedatangan penumpang. Ketika terdapat kerusakan maka TIS akan segera melaporkan kepada Unit terkait. Misalkan kerusakan pada APAR maka TIS melaporkan kerusakannya dan memberitahukan kepada unit Pemadam Kebakaran yang bertanggung jawab atas semua apar yang ada di bandara.
- e. Pelayanan Informasi. Dalam pelayanan informasi ini TIS akan mengecek:
- PAS (*Public Address System*) atau biasa disebut dengan *microphone* adalah perangkat elektronik yang mengubah suara menjadi sinyal listrik. Mikrofon merupakan perangkat keras masukan yang berfungsi untuk menangkap suara dan mengubahnya menjadi sinyal listrik yang membantu *Customer Service* dalam menjalankan tugasnya saat mengumumkan sebuah informasi.
 - FIDS (*Flight Information Display System*) yaitu sytem yang menampilkan informasi penerbangan secara *real time* pada layar besar yang ada di bandara dan ditempatkan ditempat yang mudah dilihat dan jelas dalam penyampaianya. Ditempatkan di area *corridor*, *check in*, *boarding lounge* dan *arrival*. Didalam FIDS in menampilkan waktu keberangkatan maupun kedatangan, nomor penerbangan, maskapai penerbangan, rute atau tujuan penerbangan, gerbang keberangkatan maupun gerbang kedatangan serta status penerbangan secara *real time*. TIS memastikan FIDS ini tersedia dan sesuai dengan fungsinya, apabila FIDS ini mengalami gangguan maka segera melaporkan ke Unit ELIT (*Electrical* dan IT) yang sedang bertugas untuk segera memperbaiki supaya dapat berfungsi normal kembali.
 - *Signage* transportasi lanjutan. Adalah papan petunjuk yang berfungsi untuk menunjukkan arah tempat-tempat yang ada. TIS memastikan signage ini tersedia, mudah ditemukan, dan juga informatif.
 - *Counter* informasi. Yaitu ruang dimana *Customer Service* dan *Terminal Inspection Service* bekerja dan ruang dimana penumpang dapat menanyakan informasi mengenai penerbangan maupun tempat tempat yang penumpang tidak ketahui.
- f. Toilet. TIS menginspeksi toilet yang ada di terminal baik di terminal keberangkatan, *check in*, *boarding lounge* maupun terminal kedatangan. Memastikan semua komponen yang ada di toilet dalam keadaan prima dan dapat berfungsi sebagaimana semestinya. Ketika terjadi sebuah keusakan maka dianalisa terlebih dahulu apakah masih bisa diperbaiki sendiri atau butuh personil khusus. Serta memastikan toilet dalam keadaan bersih dan wangi.

- g. Tempat parkir. Tempat parkir adalah tempat luas yang sudah difungsikan secara khusus untuk memarkirkan kendaraan. Di Bandara Banyuwangi ini memiliki luas 8181m², dengan kapasitas tamping 352 kendaraan.
- h. Fasilitas pengguna berkebutuhan khusus. Yaitu fasilitas yang disiapkan untuk penumpang yang memiliki keterbatasan dalam melakukan aktifitasnya. TIS memastikan kesiapan *drop zone*, kemiringan *ramp* maksimum di 20 *degree*, memastikan kebersihan toilet difable, *lift priority* dan *priority seat*.
- 3. Fasilitas Pemberi Nilai Tambah
 - a. Musholla. Musholla adalah tempat beribadah umat islam. Departemen TIS memastikan kesiapannya sebelum digunakan oleh penumpang maupun petugas. Diantaranya yaitu pengecekan pada keran air tempat wudhu, plafon tempat wudhu, dinding tempat wudhu, saluran pembuangan, *floor drain* atau resapan air, lantai tempat wudhu, dan lain sebagainya.
 - b. *Nursery* atau ruang laktasi. Adalah ruang yang disiapkan khusus untuk ibu yang akan menyusui bayinya. Ruang ini disiapkan khusus dan selalu dicek kesiapannya oleh petugas TIS sebelum digunakan. Diantaranya pengecekan plafon, dinding, lantai, pembatas, pengharum ruangan, pendingin ruangan, *sterilizer* botol ASI, dispenser air, gallon air, wastafel, dan lain sebagainya.
 - c. Fasilitas berbelanja. Adalah fasilitas yang diberikan kepada para penumpang ataupun petugas untuk berbelanja baik kebutuhan seperti oleh-oleh maupun kuliner yang ada di bandara. Pengecekan di area fasilitas berbelanja ini untuk memastikan ruang yang digunakan oleh penjual bersih dan nyaman tidak ada kebocoran dari atap maupun sebagainya.
 - d. *Restaurant*. Adalah tempat makan atau minum yang dikelola secara komersial dan menyediakan layanan kepada konsumen. Unit *Terminal Inspection Service* menginspeksi dan memastikan *restaurant* dalam keadaan bersih, nyaman dan tersedia.
 - e. Ruang bermain anak. Adalah ruang khusus yang digunakan untuk anak-anak bermain saat menunggu waktu diperbolehkan naik pesawat. Di Bandara Banyuwangi sendiri terdapat 1 *Kids Zone* yaitu di area *boarding lounge* atau ruang tunggu keberangkatan. TIS dalam melakukan inspeksi yaitu memastikan alat /fasilitas bermain anak, karpet, rak sepatu, dan tempat sampah yang ada di *kidszone* dapat berfungsi dengan baik.
 - f. ATM. Adalah tempat yang digunakan untuk penarikan maupun penyetoran uang secara tunai. TIS dalam inspeksinya memastikan ATM tersedia, terlihat dan berfungsi dengan baik.
 - g. Ruang merokok (*smoking room*) adalah ruang khusus yang digunakan oleh para konsumen yang merokok untuk merokok supaya asap yang dihasilkan tidak menyebar luas dan menghormati orang yang tidak merokok. Di Bandar Udara Banyuwangi ini tidak menyediakan ruang

- merokok, maka penumpang yang akan merokok dapat merokok di area parkir atau bisa di area *restaurant* atau *cafe*.
- h. Internet/wifi. Wifi adalah jaringan nirkabel yang memungkinkan perangkat terhubung ke internet. Di Bandara Banyuwangi tersedia di semua area terminal namun yang tersedia *free* hanya di area *boarding lounge*. Dalam menjalankan tugasnya TIS mengecek internet/wifi tersedia dan dapat diakses.
 - i. Fasilitas pembelian tiket. Fasilitas pembelian tiket adalah fasilitas yang diberikan untuk para penumpang yang akan membeli tiket secara *offline*. Tidak hanya itu tempat ini berfungsi sebagai tempat mengadu penumpang tentang penerbangan misalkan untuk pembayaran *baggage fee*. Dalam inspeksinya TIS akan mengecek apakah fasilitas pembelian tiket sudah siap.
 - j. *Charging station*. *Charging station* adalah tempat untuk pengisian daya *battery*. Unit TIS mengecek keadaannya apakah ada *trouble* dan dapat berfungsi dengan baik.
 - k. Fasilitas air minum. Fasilitas air minum adalah fasilitas yang diberikan oleh bandara kepada para penumpang secara gratis. Saat inspeksi unit TIS mengecek ketersediaan *gallon* dan airnya serta mengecek kebersihannya dan dapat berfungsi dengan baik.
 - l. *Eksekutif Lounge*. *Eksekutif lounge* adalah ruangan khusus yang digunakan untuk menerima tamu besar seperti presiden. Di Bandara Banyuwangi tidak terdapat *eksekutif lounge*, maka TIS tidak ada objek untuk di inspeksi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa upaya tentu dilakukan unit *Terminal Inspection Service* untuk mengoptimalkan pengawasan fasilitas yang ada di area terminal bandar udara. Berdasarkan hasil penelitian berupa observasi dan mencoba langsung menjadi seorang *Terminal Inspection Service* selama melaksanakan magang mandiri. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penunjang optimalisasi pengawasan fasilitas yang ada di area terminal bandar udara dengan tetap mengacu pada PM Nomor 41 Tahun 2023. Untuk mengoptimalkan pengawasan atas fasilitas yang ada sesuai dengan PM Nomor 41 Tahun 2023, upaya yang dilakukan unit *Terminal Inspection Service* antara lain:

1. Mengawasi secara keseluruhan fasilitas di setiap area terminal bandara.
Pengawasan fasilitas ini dimulai dari area parkir bandara, terminal keberangkatan meliputi *lobby* dan area *check-in*, *waiting room*, dan *arrival*.
2. Mengawasi *mobilitas* area terminal.
Meliputi kelancaran arus penumpang, temperature ruangan, pencahayaan ruangan, ketersediaan meja *check-in*, *conveyor* bagasi, mesin *self check-in*, *trolley* dan sebagainya.
3. Sistem kerja dengan konsep pembagian hari
Untuk efisiensi pengawasan sesuai dengan *Operational Hour* mulai pukul 07.30-15.00. Pembagian hari kerja ini dengan memukul rata setiap *staff* mendapatkan 10 hari libur dengan pembagian 4 hari masuk dan 2 hari libur.
4. Terdapat sistem rekapitulasi *automatic* berupa aplikasi yang bernama *e-service*.

E-service adalah perangkat lunak berbasis digital yang membantu mempermudah pengawasan fasilitas secara menyeluruh dengan memuat item-item yang harus diawasi di setiap area terminal bandar udara seperti presentase *temperature* dan pencahayaan, item-item yang harus ada dan perlu pengecekan secara berkala di tiap area terminal, keterangan situasi dan sebagainya yang dapat diakses petugas *Terminal Inspection Service*.

5. Berkoordinasi dengan unit lain.
Seperti dengan unit *Facility care* yang bertanggung jawab terkait dengan kebersihan yang ada di bandara serta vendor lainnya yang berhubungan dalam pengadaan dan fungsionalitas fasilitas yang ada di terminal.
6. Pengecekan data yang telah diinput kedalam sistem *e-service* setelah petugas mengisi *e-service* maka tidak lupa untuk mengecek kembali apakah ada fasilitas yang terlewatkan dalam proses inspeksi melalui web *e-service*. Setelah seluruh fasilitas sudah dipastikan sudah diinspeksi maka di akhir bulan akan diadakan evaluasi mengenai pencapaian hasil pada pelayanan fasilitas di bandara.

Hasil Pengukuran Level Of Service Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang Di Bandara Banyuwangi Pada Bulan Juli-November 2024

Table 1. Presentase Nilai Fasilitas

Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang Pada Bulan Juli 2024

NO	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Pemeriksaan Penumpang Tunggu	109	0	100%	25
2	Waktu Proses Pemeriksaan Normal			100%	
3	Waktu Proses Pemeriksaan Khusus	19	0	100%	
4	Pelayanan Check in Tunggu	166	0	100%	20
5	Pelayanan Check in proses			100%	20
6	Ketersediaan Bangku	29	0	100%	10
7	Waktu Penyerahan Bagasi Pertama	29	0	100%	20
8	Waktu penyerahan bagasi Terakhir			100%	
9	Self Check in Tunggu	29	0	100%	20
10	Self Check in Proses				
11	Self Bag Drop Tunggu	0	0	0%	0
12	Self Bag Drop Proses				
13	E-gate Imigrasi Tunggu	0	0	0%	0

14	E-gate Imigrasi Proses				
Nilai					115
Skala Nilai					A

Sumber: LOS e-service Banyuwangi Airport, Juli 2024

**Table 2. Presentase Nilai Fasilitas
Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang Pada Bulan Agustus 2024**

NO	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Pemeriksaan Penumpang Tunggu	109	0	100%	25
2	Waktu Proses Pemeriksaan Normal			100%	
3	Waktu Proses Pemeriksaan Khusus	19	0	100%	
4	Pelayanan Check in Tunggu	166	0	100%	20
5	Pelayanan Check in proses			100%	20
6	Ketersediaan Bangku	28	1	90.32%	9
7	Waktu Penyerahan Bagasi Pertama	34	1	15.07%	17
8	Waktu penyerahan bagasi Terakhir			98.15%	
9	Self Check in Tunggu	29	0	100%	20
10	Self Check in Proses				
11	Self Bag Drop Tunggu	0	0	0%	0
12	Self Bag Drop Proses				
13	E-gate Imigrasi Tunggu	0	0	0%	0
14	E-gate Imigrasi Proses				
Nilai					111
Skala Nilai					A

Sumber: LOS e-service Banyuwangi Airport, Agustus 2024

**Table 3. Presentase Nilai Fasilitas
Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang Pada Bulan September 2024**

NO	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Pemeriksaan Penumpang Tunggu	109	0	100%	25

2	Waktu Proses Pemeriksaan Normal			100%	
3	Waktu Proses Pemeriksaan Khusus	19	0	100%	
4	Pelayanan Check in Tunggu	166	0	100%	20
5	Pelayanan Check in proses			100%	20
6	Ketersediaan Bangku	28	1	90.32%	9
7	Waktu Penyerahan Bagasi Pertama	34	1	97.14%	20
8	Waktu penyerahan bagasi Terakhir			100%	
9	Self Check in Tunggu	29	0	100%	20
10	Self Check in Proses				
11	Self Bag Drop Tunggu	0	0	0%	0
12	Self Bag Drop Proses				
13	E-gate Imigrasi Tunggu	0	0	0%	0
14	E-gate Imigrasi Proses				
Nilai					114
Skala Nilai					A

Sumber: LOS e-service Banyuwangi Airport, September 2024

Table 4. Presentase Nilai Fasilitas

Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang Pada Bulan Oktober 2024

NO	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Pemeriksaan Penumpang Tunggu	109	0	100%	25
2	Waktu Proses Pemeriksaan Normal			100%	
3	Waktu Proses Pemeriksaan Khusus	19	0	100%	
4	Pelayanan Check in Tunggu	166	0	100%	20
5	Pelayanan Check in proses			100%	20
6	Ketersediaan Bangku	28	1	90.32%	9
7	Waktu Penyerahan Bagasi Pertama	34	1	97.14%	20
8	Waktu penyerahan bagasi Terakhir			100%	

9	Self Check in Tunggu	29	0	100%	20
10	Self Check in Proses				
11	Self Bag Drop Tunggu	0	0	0%	0
12	Self Bag Drop Proses				
13	E-gate Imigrasi Tunggu	0	0	0%	0
14	E-gate Imigrasi Proses				
Nilai					115
Skala Nilai					A

Sumber: LOS e-service Banyuwangi Airport, Oktober 2024

Table 5. Presentase Nilai Fasilitas

Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Penumpang Pada Bulan November 2024

NO	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Pemeriksaan Penumpang Tunggu	109	0	100%	25
2	Waktu Proses Pemeriksaan Normal			100%	
3	Waktu Proses Pemeriksaan Khusus	19	0	100%	
4	Pelayanan Check in Tunggu	142	0	100%	20
5	Pelayanan Check in proses			97.89%	15
6	Ketersediaan Bangku	27	1	90%	9
7	Waktu Penyerahan Bagasi Pertama	26	2	92.86%	20
8	Waktu penyerahan bagasi Terakhir			100%	
9	Self Check in Tunggu	29	0	100%	20
10	Self Check in Proses				
11	Self Bag Drop Tunggu	0	0	0%	0
12	Self Bag Drop Proses				
13	E-gate Imigrasi Tunggu	0	0	0%	0
14	E-gate Imigrasi Proses				
Nilai					109

Skala Nilai	A
-------------	---

Sumber: LOS *e-service Banyuwangi Airport*, November 2024

**Table 6. Rangkuman Data
Level of Service Bulan Juli-November 2024**

No	Bulan	Nilai	Skala Nilai
1.	Juli	115	A
2.	Agustus	111	A
3.	September	114	A
4.	Oktober	115	A
5.	November	109	A

Tabel 6 menjelaskan Hasil yang dicapai Bandar Udara Banyuwangi dalam proses keberangkatan dan kedatangan penumpang. Tabel 6 telah menunjukkan bahwa bandara Banyuwangi telah mencapai hasil yang sesuai dengan (Kementerian Perhubungan, 2023) Pasal 13 ayat 1 dengan menunjukkan skala nilai A yaitu dengan menunjukkan nilai diantara >100 sd 120 maka memperoleh skala nilai A. Akan tetapi ada beberapa sample data yang tidak sesuai, hal ini dikarenakan kroditnya jumlah penumpang, jumlah meja *check in* terbatas, serta kurangnya tenaga petugas yang membuat pelayanan di Bandara Banyuwangi kurang optimal.

Hasil Pengukuran Level Of Service Comfort Di Bandar Udara Banyuwangi Pada Bulan Juli-November 2024

**Table 7. Presentase Nilai Fasilitas
Pemberi Kenyamanan Penumpang Bulan Juli 2024**

No	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Pengkondisian Suhu (Suhu Ruangan)	31	0	100%	10
2	Pengkondisian Cahaya Terminal	30	1	96.77%	10
3	Pengkondisian Bagasi	31	0	100%	
4	Pengkondisian Cahaya Toilet	31	0	100%	
5	Ketersediaan Trolley	31	0	100%	10
6	Kebersihan	31	0	100%	10
7	PAS	31	0	100%	5
8	FIDS	31	0	100%	5
9	Signage	31	0	100%	5
10	Counter Informasi	31	0	100%	5
11	Kelengkapan Fasilitas Toilet	31	0	100%	10
12	Kebersihan Toilet			100%	10

13	Kapasitas Parkir Sesuai Standard	29	2	93.55%	5
14	Luas Lahan Parkir Sesuai Standard			93.55%	5
15	Fasilitas Pengguna Kebutuhan Khusus	30	1	96.77%	10
Nilai					100
Skala Nilai					A

Sumber: LOS *Banyuwangi Airport*, Juli 2024

**Table 8. Presentase Nilai Fasilitas
Pemberi Kenyamanan Penumpang Bulan Agustus 2024**

NO	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Pengkondisian Suhu (Suhu Ruangan)	29	2	93.55%	9
2	Pengkondisian Cahaya Terminal	30	1	96.77%	10
3	Pengkondisian Bagasi	31	0	100%	
4	Pengkondisian Cahaya Toilet	31	0	100%	
5	Ketersediaan Trolley	30	1	96.77%	10
6	Kebersihan	30	1	96.77%	10
7	PAS	31	0	100%	5
8	FIDS	31	0	100%	5
9	Signage	31	0	100%	5
10	Counter Informasi	31	0	100%	5
11	Kelengkapan Fasilitas Toilet	31	0	100%	10
12	Kebersihan Toilet			100%	10
13	Kapasitas Parkir Sesuai Standard	29	2	93.55%	5
14	Luas Lahan Parkir Sesuai Standard			93.55%	5
15	Fasilitas Pengguna	30	1	96.77%	10

	Kebutuhan Khusus				
Nilai					99
Skala Nilai					A

Sumber: LOS *Banyuwangi Airport, Agustus 2024*

**Table 9. Presentase Nilai Fasilitas
Pemberi Kenyamanan Penumpang Bulan September 2024**

NO	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Pengkondisian Suhu (Suhu Ruangan)	29	2	93.55%	9
2	Pengkondisian Cahaya Terminal	30	1	96.77%	10
3	Pengkondisian Bagasi	31	0	100%	
4	Pengkondisian Cahaya Toilet	31	0	100%	
5	Ketersediaan Trolley	30	1	96.77%	10
6	Kebersihan	30	1	96.77%	10
7	PAS	31	0	100%	5
8	FIDS	31	0	100%	5
9	Signage	31	0	100%	5
10	Counter Informasi	31	0	100%	5
11	Kelengkapan Fasilitas Toilet	31	0	100%	10
12	Kebersihan Toilet			100%	10
13	Kapasitas Parkir Sesuai Standard	29	2	93.55%	5
14	Luas Lahan Parkir Sesuai Standard			93.55%	5
15	Fasilitas Pengguna Kebutuhan Khusus	30	1	96.77%	10
Nilai					99
Skala Nilai					A

Sumber: LOS *Banyuwangi Airport, September 2024*

**Table 10. Presentase Nilai Fasilitas
Pemberi Kenyamanan Penumpang Bulan Oktober 2024**

NO	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Pengkondisian Suhu (Suhu Ruangan)	31	0	100%	10
2	Pengkondisian Cahaya Terminal	30	1	96.77%	10
3	Pengkondisian Bagasi	31	0	100%	
4	Pengkondisian Cahaya Toilet	31	0	100%	
5	Ketersediaan Trolley	31	0	100%	10
6	Kebersihan	31	0	100%	10
7	PAS	31	0	100%	5
8	FIDS	31	0	100%	5
9	Signage	31	0	100%	5
10	Counter Informasi	31	0	100%	5
11	Kelengkapan Fasilitas Toilet	31	0	100%	10
12	Kebersihan Toilet			100%	10
13	Kapasitas Parkir Sesuai Standard	29	2	93.55%	5
14	Luas Lahan Parkir Sesuai Standard			93.55%	5
15	Fasilitas Pengguna Kebutuhan Khusus	30	1	96.77%	10
Nilai					100
Skala Nilai					A

Sumber: LOS Banyuwangi Airport, Oktober 2024

**Table 11. Presentase Nilai Fasilitas
Pemberi Kenyamanan Penumpang Bulan November 2024**

NO	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Pengkondisian Suhu (Suhu Ruangan)	28	0	93.33%	9

2	Pengkondisian Cahaya Terminal	28	0	93.33%	9
3	Pengkondisian Bagasi	28	0	93.33%	
4	Pengkondisian Cahaya Toilet	27	1	90%	
5	Ketersediaan Trolley	28	0	93.33%	9
6	Kebersihan	28	0	93.33%	9
7	PAS	28	0	93.33%	5
8	FIDS	28	0	93.33%	5
9	Signage	28	0	93.33%	5
10	Counter Informasi	28	0	93.33%	5
11	Kelengkapan Fasilitas Toilet	28	0	93.33%	9
12	Kebersihan Toilet			93.33%	9
13	Kapasitas Parkir Sesuai Standard	28	0	93.33%	5
14	Luas Lahan Parkir Sesuai Standard			93.33%	5
15	Fasilitas Pengguna Kebutuhan Khusus	28	0	93.33%	9
Nilai					93
Skala Nilai					A

Sumber: LOS Banyuwangi Airport, November 2024

Table 12. Ringkasan Presentase Nilai Fasilitas Pemberi Kenyamanan Penumpang Bulan Juli-November 2024

No	Bulan	Nilai	Skala Nilai
1.	Juli	100	A
2.	Agustus	99	A
3.	September	99	A
4.	Oktober	100	A
5.	November	93	A

Tabel 12 menjelaskan Hasil yang dicapai Bandar Udara Banyuwangi dalam pelayanan terhadap fasilitas pemberi kenyamanan penumpang. Angka tersebut menunjukkan bahwa bandara Banyuwangi telah mencapai hasil yang sangat memuaskan dan sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2023 Pasal 14 Ayat 1 dengan menunjukkan presentase ketercapaian dengan skala nilai A dengan angka lebih dari 85 hal ini telah disebutkan dalam (Kementerian Perhubungan,

2023) pada halaman 96 tentang penilaian terhadap fasilitas pemberi kenyamanan. Beberapa data setiap bulan ada yang menunjukkan sampel yang tidak sesuai, hal ini terjadi karena kurang cermatnya petugas dalam menginput angka ke dalam sistem *e-service*. Sebagai contoh dalam pengkondisian cahaya terminal ada di *range* angka >210-250 akan tetapi petugas memasukkan angka suhu ruangan. Serta pada bulan November 2024 sample data hanya menunjukkan 28 sample hal ini disebabkan server yang *trouble* menyebabkan pengisian inspeksi terminal didata secara manual dengan *Microsoft excel* dan tidak dapat ke *record* oleh sistem.

Hasil Pengukuran *Value Added* Di Bandar Udara Banyuwangi Bulan Juli-November 2024

**Table 13. Presentase Nilai Fasilitas
Pemberi Nilai Tambah Bulan Juli 2024**

No	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Musholla	31	0	100%	5
2	Nursery	31	0	100%	5
3	Fasilitas Berbelanja	31	0	100%	5
4	Restaurant	31	0	100%	5
5	Smoking Room	0	31	0%	0
6	Kids Zone	31	0	100%	5
7	ATM/ Money Changer	31	0	100%	5
8	Internet / Wifi	31	0	100%	5
9	Fasilitas Pembelian Tiket	31	0	100%	5
10	Charging Station	31	0	100%	5
11	Fasilitas Air Minum	31	0	100%	5
12	Eksekutif Lounge	0	31	0%	0
Nilai					40
Skala Nilai					A

Sumber: LOS Banyuwangi Airport, Juli 2024

**Table 14. Presentase Nilai Fasilitas
Pemberi Nilai Tambah Bulan Agustus 2024**

No	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Musholla	31	0	100%	5
2	Nursery	31	0	100%	5
3	Fasilitas Berbelanja	31	0	100%	5
4	Restaurant	31	0	100%	5
5	Smoking Room	0	31	0%	0
6	Kids Zone	31	0	100%	5
7	ATM/ Money Changer	31	0	100%	5
8	Internet / Wifi	31	0	100%	5

9	Fasilitas Pembelian Tiket	31	0	100%	5
10	Charging Station	31	0	100%	5
11	Fasilitas Air Minum	31	0	100%	5
12	Eksekutif Lounge	0	31	0%	0
Nilai					40
Skala Nilai					A

Sumber: LOS Banyuwangi Airport, Agustus 2024

**Table 15. Presentase Nilai Fasilitas
Pemberi Nilai Tambah Bulan September 2024**

No	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Musholla	30	0	100%	5
2	Nursery	30	0	100%	5
3	Fasilitas Berbelanja	30	0	100%	5
4	Restaurant	30	0	100%	5
5	Smoking Room	0	30	0%	0
6	Kids Zone	30	0	100%	5
7	ATM/ Money Changer	30	0	100%	5
8	Internet / Wifi	30	0	100%	5
9	Fasilitas Pembelian Tiket	30	0	100%	5
10	Charging Station	30	0	100%	5
11	Fasilitas Air Minum	30	0	100%	5
12	Eksekutif Lounge	0	30	0%	0
Nilai					40
Skala Nilai					A

Sumber: LOS Banyuwangi Airport, September 2024

**Table 16. Presentase Nilai Fasilitas
Pemberi Nilai Tambah Bulan Oktober 2024**

No	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Musholla	31	0	100%	5
2	Nursery	31	0	100%	5
3	Fasilitas Berbelanja	31	0	100%	5
4	Restaurant	31	0	100%	5
5	Smoking Room	0	31	0%	0
6	Kids Zone	31	0	100%	5
7	ATM/ Money Changer	31	0	100%	5
8	Internet / Wifi	31	0	100%	5
9	Fasilitas Pembelian Tiket	31	0	100%	5

10	Charging Station	31	0	100%	5
11	Fasilitas Air Minum	31	0	100%	5
12	Eksekutif Lounge	0	31	0%	0
Nilai					40
Skala Nilai					A

Sumber: LOS Banyuwangi Airport, Oktober 2024

**Table 17. Presentase Nilai Fasilitas
Pemberi Nilai Tambah Bulan November 2024**

No	Bentuk Layanan	Sample Sesuai	Sample Tidak Sesuai	Persentase Ketercapaian	Nilai
1	Musholla	30	0	100%	5
2	Nursery	30	0	100%	5
3	Fasilitas Berbelanja	30	0	100%	5
4	Restaurant	30	0	100%	5
5	Smoking Room	0	30	0%	0
6	Kids Zone	30	0	100%	5
7	ATM/ Money Changer	30	0	100%	5
8	Internet / Wifi	30	0	100%	5
9	Fasilitas Pembelian Tiket	30	0	100%	5
10	Charging Station	30	0	100%	5
11	Fasilitas Air Minum	30	0	100%	5
12	Eksekutif Lounge	0	30	0%	0
Nilai					40
Skala Nilai					A

Sumber: LOS Banyuwangi Airport, November 2024

Table 18. Ringkasan Presentase Nilai Fasilitas Pemberi Nilai Tambah

No	Bulan	Nilai	Skala Nilai
1.	Juli	40	A
2.	Agustus	40	A
3.	September	40	A
4.	Oktober	40	A
5.	November	40	A

Sumber: LOS Banyuwangi Airport, Juli-November 2024

Tabel ini menunjukkan presentase ketercapaian pada fasilitas pemberi nilai tambah di Bandara Banyuwangi. Dapat diamati dalam tabel bahwa nilai yang diperoleh Bandara Banyuwangi sudah sangat memuaskan, karena nilai yang diperoleh lebih dari 35. Akan tetapi ada beberapa fasilitas yang belum tersedia seperti fasilitas Ruang Merokok dan Eksekutif Lounge di Bandara Banyuwangi.

KESIMPULAN

Dari data-data tersebut dapat kita lihat dalam presentase pencapaian disimpulkan bahwa Bandara Banyuwangi sudah tertib dan sudah sesuai dengan apa yang ditentukan dalam (Kementerian Perhubungan, 2023). Dalam penilaian tersebut memperlihatkan bahwa Peraturan Menteri Nomor 41 tahun 2023 telah mencapai skala nilai yang sangat baik karena memperoleh skala nilai A. Akan tetapi ada fasilitas yang perlu diperbaiki seperti alat *self bag drop service* alangkah lebih baiknya untuk mengoperasikan kembali alatnya supaya dalam pelayanan dapat lebih efisien dan membangun beberapa fasilitas yang belum tersedia seperti ruang merokok dan *executive launge* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada fasilitas nilai tambah di bandar udara.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri. (1999). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi* . Jakarta: Radja Grafindo Persada.
- Bogdan, & Taylor. (2010). *Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja karya.
- Darsina. (2021). Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanhhggan Pada (PDAM) Tirta Jenebarang Kabupaten Gowa. *Skripsi*, 61.
- Fadhilah. (2018). pengaruh gaya hidup konsumtif. *Jurnal Ilmu Mnajemen*, 33.
- H.M, M. A. (2020). *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kebudayaan, D. p. (2021, OKTOBER 19). *Standar Pelayanan*. Retrieved from KEMENDIKBUD.DEMAK.
- Kementerian Perhubungan. (2023, Agustus 1). *Kementerian Perhubungan*. Retrieved from Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 tahun 2023
- Kolter, P. (2019). *Manajemen Pemasaran. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*, 18.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- N, S. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Expectation Terhadap Kepuasan Pelayanan di PT WIN Surabaya. *Skripsi*, 55.
- Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Edisi Kedua*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Ramadhan, W. (2020, Juli 13). *Page 3*. Retrieved from Gabungan.pdf.
- Rivaldo, I. (2023, Oktober 19). *PERAN TERMINAL INSPECTION SERVICE (TIS) DI BANDARA RADIN INTEN II LAMPUNG*. Retrieved from UPT Perpustakaan.
- S, S. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suhady, I. (2000). *Manajemen pelayanan Masyarakat* . Jakarta : LAN-RI