

Table Of Content

Journal Cover	2
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
Title page	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	8

Academia Open



By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

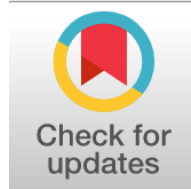
Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

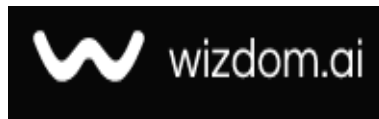
How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Optimizing Passenger Service Administration Through Facility and Resource Improvement

Optimalisasi Administrasi Layanan Penumpang Melalui Peningkatan Fasilitas dan Sumber Daya

Muhammad Abdul Jailani, muhammadabduljailani369@gmail.com, (0)

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Indonesia

M. Kasim M, muhammadkasim.m@gmail.com, (0)

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Indonesia

Einsbie Grata Myn, einsbie@uwgm.ac.id, (1)

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Indonesia

Ahmad Yani, ahmadyani@uwgm.ac.id, (0)

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Indonesia

⁽¹⁾ Corresponding author

Abstract

General Background: Standardized passenger service administration is a vital component in airport management to ensure safety, comfort, and user satisfaction; however, its implementation often faces challenges related to resources, infrastructure, and service management. **Specific Background:** At Juwata International Airport Tarakan, departure, arrival, comfort, value-added services, and terminal capacity management have been aligned with national regulations but still encounter operational constraints. **Knowledge Gap:** In-depth empirical studies on the supporting and inhibiting factors of passenger service administration at regional airports, particularly in North Kalimantan, remain scarce. **Aims:** This study analyzes the implementation of passenger service administration and identifies factors influencing service smoothness. **Results:** Using a descriptive qualitative approach, the findings indicate that regulatory compliance and adequate human resources serve as key enablers, while limited check-in counters, underdeveloped self-check-in facilities, and insufficient supporting amenities are the main obstacles. **Novelty:** This study provides a comprehensive empirical overview of service dynamics at a regional airport and highlights the urgency of facility innovation. **Implications:** The findings emphasize the need for optimizing infrastructure, information technology, and human resource management to improve the effectiveness and competitiveness of public services in the air transportation sector.

Highlights:

- Identifies key enablers and obstacles in airport passenger services.
- Highlights the importance of facility and technology improvements.

- Emphasizes strategic management for service effectiveness and competitiveness.

Keywords: Passenger Service Administration, Airport Management, Service Quality, Infrastructure Optimization, Public Transportation

Published date: 2025-08-13 00:00:00

Pendahuluan

Tarakan merupakan salah satu kota yang berkembang pesat di Provinsi Kalimantan Utara, terutama di sektor jasa, termasuk transportasi udara dan laut. Kondisi geografis Tarakan sebagai wilayah kepulauan menyebabkan akses utama ke kota ini hanya dapat ditempuh melalui jalur udara dan laut. Dengan luas wilayah yang relatif kecil namun berpenduduk padat, Tarakan mencatat proyeksi penduduk sebanyak 245,70 ribu jiwa pada tahun 2021, dengan laju pertumbuhan penduduk yang cukup signifikan. Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kota Tarakan pada tahun 2021 mencapai 76,23, meningkat dari tahun sebelumnya. Pertumbuhan penduduk dan perkembangan ekonomi yang pesat mendorong kebutuhan akan layanan transportasi udara yang andal dan berkualitas, sehingga keberadaan Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan menjadi sangat vital bagi mobilitas masyarakat dan aktivitas pemerintahan.

Bandara Internasional Juwata Tarakan berperan sebagai pintu gerbang utama di wilayah utara Indonesia, tidak hanya melayani penerbangan domestik tetapi juga internasional. Bandara ini memiliki luas 12.440 m² dan mampu melayani hingga 2.000 penumpang per hari. Sebagai bandara transit dan entryport, Bandara Juwata mendukung pengembangan perdagangan, pariwisata, serta pertumbuhan ekonomi di Kalimantan Utara. Pengelolaan bandara dilakukan oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) di bawah Kementerian Perhubungan, yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015. Standar pelayanan ini menjadi pedoman utama dalam memberikan layanan kepada masyarakat, termasuk aspek keamanan, keselamatan, dan ketertiban penerbangan.

Pelayanan publik di sektor transportasi udara, khususnya di bandara, merupakan tanggung jawab pemerintah untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan masyarakat pengguna jasa penerbangan. Pelayanan publik sendiri didefinisikan sebagai segala bentuk jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat [7], [8]. Standar pelayanan yang ditetapkan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam konteks bandara, standar pelayanan ini mencakup proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, pelayanan kenyamanan, pemberian nilai tambah, serta pengelolaan kapasitas terminal.

Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai kendala di Bandara Juwata Tarakan. Berdasarkan observasi awal, permasalahan yang sering muncul antara lain belum tersedianya fasilitas check-in mandiri atau online, sehingga terjadi penumpukan penumpang pada saat proses check-in. Selain itu, keterbatasan jumlah counter check-in menyebabkan antrean panjang, dan beberapa fasilitas penunjang seperti executive lounge belum difungsikan secara optimal. Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diatur dalam regulasi dengan pelaksanaan di lapangan. Hal ini sejalan dengan masalah penelitian seringkali muncul akibat adanya penyimpangan antara teori dan praktik, atau antara aturan dan pelaksanaan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada dua hal utama, yaitu bagaimana pelaksanaan administrasi standar pelayanan penumpang oleh UPBU Juwata Tarakan, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Masalah penelitian bukan sekadar pertanyaan tanpa tujuan, melainkan kondisi yang memerlukan upaya pencarian jawaban. Menegaskan bahwa masalah penelitian adalah wilayah yang menjadi perhatian peneliti dan merupakan kondisi yang ingin ditingkatkan atau kesulitan yang ingin dieliminasi. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang terjadi dalam administrasi pelayanan penumpang di Bandara Juwata Tarakan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh data terkait administrasi standar pelayanan penumpang di UPBU Juwata Tarakan, serta mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Menurut Creswell dalam Hamzah [2], tujuan penelitian harus jelas dan membedakan antara rumusan masalah dan tujuan penelitian. menambahkan bahwa tujuan penelitian adalah untuk memahami dan mengeksplorasi fenomena utama pada objek yang diteliti, sehingga diperoleh pemahaman yang mendalam. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan publik di sektor transportasi udara [9], [10].

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan menjadi referensi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait pelayanan publik di bandara [5]. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola bandara, pemerintah daerah, dan pihak terkait lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juwata Tarakan [6]. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi tolak ukur bagi penelitian selanjutnya yang tertarik pada permasalahan serupa.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena administrasi standar pelayanan penumpang di Unit Penyelenggara Bandar Udara

Internasional Juwata Tarakan. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran holistik mengenai perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan subjek penelitian dalam konteks yang alamiah [3]. Penelitian deskriptif sendiri berupaya memberikan gambaran atau profil persoalan secara rinci, menjawab pertanyaan siapa, kapan, di mana, dan bagaimana suatu fenomena terjadi [2], [4]. Dengan demikian, metode ini sangat sesuai untuk mengkaji proses, kendala, dan faktor pendukung dalam pelaksanaan administrasi pelayanan penumpang di bandara [5].

Lokasi penelitian ditetapkan di Unit Penyelenggara Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan, Kota Tarakan, Provinsi Kalimantan Utara. Penentuan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan substantif, relevansi fokus penelitian, serta keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga. Penelitian lapangan dilakukan untuk memperoleh data yang otentik dan relevan dengan fenomena yang diteliti [4]. Lokasi ini dipilih karena merupakan satu-satunya bandara internasional di Kalimantan Utara yang memiliki peran strategis dalam mobilitas masyarakat dan pengembangan wilayah. Selain itu, lokasi penelitian juga dipilih berdasarkan kemudahan akses dan ketersediaan informan yang relevan dengan topik penelitian.

Definisi konseptual dalam penelitian ini merujuk pada studi tentang administrasi standar pelayanan penumpang, yang mencakup seluruh rangkaian proses pelayanan mulai dari keberangkatan, kedatangan, fasilitas kenyamanan, pemberian nilai tambah, hingga kapasitas terminal. Konsep ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana standar pelayanan diterapkan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilannya. Fokus penelitian diarahkan pada empat komponen utama, yaitu proses pelayanan keberangkatan dan kedatangan penumpang, pelayanan kenyamanan, pelayanan fasilitas pemberi nilai tambah, dan kapasitas terminal, serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan administrasi standar pelayanan penumpang [7], [8].

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan key informan dan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Key informan adalah Kepala Seksi Pelayanan Kantor UPBU Juwata Tarakan, sedangkan informan lainnya adalah masyarakat pengguna jasa bandara yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Data sekunder diperoleh dari dokumen, buku ilmiah, literatur, dan arsip yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang bertujuan untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan [2].

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan dan interaktif, dimulai dari pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian data direduksi untuk memfokuskan pada hal-hal yang penting, selanjutnya data disajikan dalam bentuk narasi atau bagan, dan akhirnya dilakukan penarikan kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber dan metode untuk memastikan keabsahan temuan [3]. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam mengenai administrasi standar pelayanan penumpang di Bandara Juwata Tarakan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi standar pelayanan penumpang di Unit Penyelenggara Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan harapan penumpang. Proses pelayanan keberangkatan dan kedatangan penumpang telah mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pengguna Jasa di Bandar Udara. Namun, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan di lapangan, seperti keterbatasan jumlah counter check-in yang menyebabkan antrean panjang, serta belum tersedianya fasilitas check-in mandiri yang dapat mempercepat proses pelayanan penumpang.

Selain itu, penelitian juga menemukan bahwa pelayanan kenyamanan dan fasilitas pemberi nilai tambah di bandara ini sudah cukup memadai, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Fasilitas seperti jaringan Wi-Fi, mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), money changer, restoran, charging station, dan executive lounge masih perlu ditambah atau dioptimalkan fungsinya agar dapat memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan penumpang. Faktor pendukung utama dalam pelaksanaan administrasi standar pelayanan penumpang adalah kepatuhan terhadap regulasi dan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, sedangkan faktor penghambat utamanya adalah keterbatasan fasilitas dan infrastruktur penunjang.

Salah satu temuan penting lainnya adalah terkait kapasitas terminal dan sumber daya manusia di lingkungan UPBU Juwata Tarakan. Data menunjukkan bahwa jumlah pegawai ASN dan honorer/outsourcing yang ada masih harus dioptimalkan untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada penumpang yang jumlahnya terus meningkat setiap tahunnya. Tabel berikut menampilkan rekapitulasi data karyawan ASN BLU Kantor UPBU Juwata Tarakan per Juni 2022, yang menjadi salah satu data display utama dalam penelitian ini. Tabel 1. Jumlah Sertipikat Pengganti yang Diterbitkan Tahun 2021 di Kantor Pertanahan Kota Samarinda

No	Bidang	Karyawan
----	--------	----------

1	Kepala Kantor	1 Orang
2	Satuan Pengawas Intern	2 Orang
3	Bagian Keuangan dan Tata Usaha	1 Orang
4	Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan	14 Orang
5	Sub Bagian Kepegawaian dan Umum	14 Orang
6	Bidang Teknik dan Operasi Bandar Udara	30 Orang
7	Bidang Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat	52 Orang

Table 1. Rekapitulasi Tentang Data Karyawan ASN BLU Kantor UPBU Juwata Tarakan Per Juni 2022

Selain aspek sumber daya manusia, kualitas pelayanan publik yang diberikan di Bandara Juwata Tarakan juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan serta pemanfaatan fasilitas bandara. Penelitian ini menemukan bahwa fasilitas utama seperti ruang tunggu keberangkatan, area pemeriksaan keamanan, pelayanan bagasi, serta kemudahan akses bagi penyandang disabilitas sebagian besar telah tersedia dan memenuhi standar minimum sesuai regulasi [32]. Namun, kelengkapan dan kenyamanan fasilitas penumpang—seperti ketersediaan tempat parkir yang representatif, kebersihan toilet, informasi jadwal penerbangan yang mudah diakses, serta ruang tunggu yang cukup luas—masih membutuhkan penguatan, terutama pada jam-jam sibuk ketika terjadi lonjakan jumlah penumpang. Temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan kapasitas serta peremajaan fasilitas agar pelayanan tetap optimal dan responsif terhadap pertumbuhan jumlah pengguna jasa bandara.

Pada aspek pelayanan tambahan atau nilai tambah, bandara telah menyediakan sejumlah fasilitas seperti area bermain anak, ruang menyusui (nursery), musholla, serta keberadaan ATM dan area belanja. Namun demikian, pelaksanaan di lapangan belum sepenuhnya maksimal. Executive lounge sebagai salah satu fasilitas unggulan bagi penumpang tertentu belum beroperasi optimal, sedangkan akses internet gratis (Wi-Fi) yang tersedia dinilai belum dapat memenuhi kebutuhan seluruh penumpang terutama terkait kecepatan dan kestabilan jaringannya. Selain itu, kebutuhan akan penambahan charging station, money changer, dan tambahan restoran masih menjadi catatan penting dari para informan. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan dan pembaruan fasilitas penunjang menjadi prioritas agar dapat memberikan pengalaman layanan yang semakin baik dan kompetitif di era modernisasi transportasi udara.

Pembahasan hasil penelitian ini menegaskan pentingnya integrasi antara kebijakan nasional dan implementasi di tingkat satuan kerja bandara. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya bergantung pada regulasi yang baik, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Bandara Juwata Tarakan, meskipun standar pelayanan telah diatur secara rinci melalui Peraturan Menteri Perhubungan, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia. Kemudian, pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan infrastruktur, sistem informasi yang memadai, serta budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan dan tuntutan pengguna jasa.

Lebih lanjut, Pengelolaan bandara modern harus memperhatikan aspek kenyamanan, keamanan, dan nilai tambah bagi penumpang secara berkelanjutan. Ketersediaan fasilitas seperti executive lounge, area bermain anak, dan akses internet yang andal menjadi indikator penting dalam meningkatkan daya saing bandara di era globalisasi transportasi udara. Selain itu, inovasi dalam pelayanan, seperti penerapan check-in mandiri dan digitalisasi informasi penerbangan, dapat menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan antrian dan meningkatkan efisiensi operasional. Dengan demikian, upaya perbaikan berkelanjutan dan investasi pada fasilitas serta teknologi informasi menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan penumpang yang prima di Bandara Juwata Tarakan.

Dalam konteks pengelolaan Bandara Juwata Tarakan, administrasi layanan penumpang memerlukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan teknologi, kualitas layanan, dan efisiensi operasional untuk meningkatkan kepuasan penumpang serta kinerja bandara. Implementasi platform digital cerdas memungkinkan pemantauan data penumpang secara real-time dan penjadwalan staf yang responsif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan respons operasional [11]. Kualitas layanan, termasuk fasilitas dan keamanan penerbangan, menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman penumpang dan harus terus ditingkatkan oleh pengelola bandara [12]. Pengelolaan antrean keamanan yang efektif melalui penugasan ulang penumpang dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan throughput [13]. Selain itu, lingkungan layanan bandara (servicescape), baik dari aspek fisik maupun komunikasi, sangat memengaruhi respons emosional dan kepuasan penumpang, yang pada akhirnya berdampak pada niat perilaku seperti pembelian ulang dan rekomendasi [15]. Dengan demikian, penyampaian informasi yang terarah dengan dukungan teknologi modern dapat mengurangi stres penumpang dan meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan [16]. Integrasi aktivitas diskresioner seperti ritel dan kuliner ke dalam model terminal bandara juga dapat mengoptimalkan arus penumpang dan meningkatkan pendapatan non-aeronautika [17]. Strategi-strategi ini menegaskan pentingnya pendekatan komprehensif yang memanfaatkan teknologi, kualitas layanan, dan efisiensi operasional untuk memenuhi tuntutan lingkungan bandara yang terus berkembang.

Inovasi lebih lanjut dalam administrasi layanan penumpang di Bandara Juwata Tarakan meliputi penerapan platform layanan terpadu untuk menyederhanakan operasi dan meningkatkan kapabilitas manajemen, terutama saat terjadi transfer dan penundaan [18]. Kerangka kerja yang berpusat pada penumpang, seperti Model AIPEX dan kuesioner PASQQ, menyediakan metode terstruktur untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan dari perspektif penumpang [19], [20]. Penggunaan data sinyal ponsel dan platform ponsel cerdas dengan teknologi mikro-posisi dalam ruangan memfasilitasi manajemen arus penumpang dan navigasi yang presisi di dalam terminal, sehingga proses boarding menjadi lebih optimal dan waktu tunggu berkurang [21], [22]. Selain itu, sistem pendukung keputusan untuk layanan check-in, termasuk opsi layanan mandiri, membantu menyeimbangkan biaya operasional dan waktu tunggu penumpang [23]. Sistem berbasis RFID juga dapat meningkatkan efisiensi boarding, pemeriksaan keamanan, serta pelacakan bagasi secara real-time, sehingga meningkatkan keamanan dan mengurangi kecemasan penumpang [24], [25], [26]. Dengan menerapkan strategi manajemen permintaan bandara, seperti pengendalian slot dan penetapan harga kemacetan, diharapkan dapat mengurangi kemacetan dan memastikan operasi bandara yang efisien, dengan pendekatan terintegrasi yang mempertimbangkan aspek operasional, manajerial, dan ekonomi [27]. Secara keseluruhan, inovasi-inovasi ini membentuk kerangka kerja yang kuat dalam administrasi layanan penumpang di bandara, dengan fokus pada peningkatan pengalaman penumpang, efisiensi operasional, dan kualitas layanan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa administrasi standar pelayanan penumpang di Unit Penyelenggara Bandar Udara Internasional Juwata Tarakan telah berjalan cukup baik dan mengacu pada regulasi yang berlaku. Proses pelayanan keberangkatan dan kedatangan, pelayanan kenyamanan, pemberian nilai tambah, serta pengelolaan kapasitas terminal sebagian besar telah memenuhi standar yang ditetapkan. Faktor pendukung utama dalam pelaksanaan pelayanan ini adalah kepatuhan terhadap regulasi, ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, serta komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala di lapangan, seperti keterbatasan counter check-in, belum optimalnya fasilitas check-in mandiri, serta kurangnya fasilitas penunjang seperti Wi-Fi, ATM, restoran, charging station, dan executive lounge.

Intisari temuan penting dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan penumpang di Bandara Juwata Tarakan sangat bergantung pada penguatan fasilitas fisik, optimalisasi teknologi informasi, serta perbaikan manajemen sumber daya manusia. Upaya perbaikan berkelanjutan terhadap fasilitas penunjang dan inovasi pelayanan, seperti digitalisasi proses check-in dan peningkatan kapasitas terminal, menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan penumpang. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pengelola bandara dan pemangku kepentingan terkait dalam merumuskan kebijakan dan langkah-langkah perbaikan pelayanan publik di sektor transportasi udara..

Ucapan Terima Kasih

Bagian ini menyatakan ucapan terima kasih kepada pihak yang berperan dalam pelaksanaan kegiatan penelitian, misalnya laboratorium tempat penelitian. Peran donor atau yang mendukung penelitian disebutkan perannya secara ringkas.

References

1. A. Abdullah and L. Tantri, *Manajemen Pemasaran*. Depok, Indonesia: PT Raja Grafindo Persada, 2019.
2. A. Hamzah, *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang, Indonesia: Literasi Nusantara, 2019.
3. A. Praswoto, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta, Indonesia: Ar Ruzz Media, 2016.
4. W. Djiwandono, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan Bahasa*. Yogyakarta, Indonesia: Deepublish Publisher, 2015.
5. E. Ardianto, *Metode Penelitian untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Indonesia: PT Simbiosis Rekatama Media, 2010.
6. E. Nasrudin, *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung, Indonesia: Pustaka Setia, 2018.
7. F. Tjiptono, *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset, 2016.
8. Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Indonesia: Gava Media, 2011.
9. I. C. Dewi, *Pengantar Ilmu Administrasi*. Makassar, Indonesia: Prestasi Pustaka, 2011.
10. I. Satibi, *Manajemen Publik dalam Perspektif, Teoritik, dan Empirik*. Bandung, Indonesia: Unpas Press, 2012.
11. S. Knoch, P. Staudt, B. Puzzolante, and A. Maggi, "A Smart Digital Platform for Airport Services Improving Passenger Satisfaction," in *Proc. IEEE Conf. Business Informatics*, 2020, pp. 1–8, doi: 10.1109/CBI49978.2020.00034.
12. M. Sudur and H. Pamuraharjo, "Evaluation of Service, Facility, and Flight Security Factors in Increasing Passenger Satisfaction at Airports," *J. Inf. Syst. Manag. Digit. Bus.*, vol. 1, no. 3, 2024, doi: 10.59407/jismdb.v1i3.791.

13. S. Cao, A. Kasliwal, M. Reihanifar, F. Robusté, and M. Hansen, "Effective Management of Airport Security Queues with Passenger Reassignment," 2024, arXiv:2407.00951.
14. Y. Yu, W. Suwei, C. Ji, S. Guoquan, and H. Xuedong, "Scheduling and Dispatching System for Service Staff at Departure Gate," *J. Transp. Syst. Eng. Inf. Technol.*, 2021.
15. C. O. Antwi, et al., "I Am Here to Fly, but Better Get the Environment Right! Passenger Response to Airport Servicescape," *Sustainability*, vol. 14, no. 16, 2022, doi: 10.3390/su141610114.
16. C. T. Kontogiannis, "Improving the Passenger Experience by Providing Targeted Information to Passengers," *J. Airport Manag.*, vol. 18, no. 2, 2024, pp. 101-112, doi: 10.69554/ufju7717.
17. A. Mekic, S. S. M. Ziabari, and A. Sharpanskykh, "Systemic Agent-Based Modeling and Analysis of Passenger Discretionary Activities in Airport Terminals," *Aerospace*, vol. 8, no. 6, 2021, doi: 10.3390/aerospace8060162.
18. D. Xue and Y. Hanyu, "Multi-Airport Unified Service Platform for Civil Aviation Passengers," *Adv. Mater. Res.*, vol. 989-994, pp. 4045-4049, 2014.
19. D. Wiredja, "Assessment of Airport Service Performance: A Passenger-Centred Model," *Int. J. Bus. Manag.*, vol. 12, no. 5, pp. 45-57, 2017.
20. A. Armenti, A. Bobbio, and P. Cottone, "The PASQQ: A Questionnaire for Evaluating Perceived Airport Service Quality," *Psychol. Test Assess. Model.*, vol. 60, no. 1, pp. 77-92, 2018, doi: 10.1027/2192-0923/a000145.
21. L. Linghui, et al., "Airport Arrival and Departure Passenger Identification and Passenger Condition Analysis Method Based on Mobile Phone Signaling Data," *J. Adv. Transp.*, vol. 2019, 2019.
22. Y. Sunli, et al., "Passenger Service System Based on Smart Mobile Phone Platform and Indoor Micro Positioning Technology," in *Proc. Int. Conf. Intelligent Transportation*, 2016.
23. G. Bruno, A. Diglio, A. Genovese, and C. Piccolo, "A Decision Support System to Improve Performances of Airport Check-In Services," *Soft Comput.*, vol. 23, pp. 9533-9549, 2019, doi: 10.1007/s00500-018-3301-z.
24. J. Lin and X. Juanping, "District Passenger Radio Frequency Identification Positioning System Waits on Airport," in *Proc. Int. Conf. Computer and Communications*, 2016.
25. J. Peng, et al., "Airport Passenger Registered Luggage Real-Time Tracking System and Usage Method," *Adv. Mater. Res.*, vol. 971-973, pp. 2329-2333, 2014.
26. B. J. Boudreau, et al., "Improving the Airport Customer Experience," Washington, DC, USA: National Academies Press, 2016, doi: 10.17226/23449.
27. D. Gillen, A. Jacquillat, and A. R. Odoni, "Airport Demand Management: The Operations Research and Economics Perspectives and Potential Synergies," *Transp. Res. Part A Policy Pract.*, vol. 91, pp. 495-513, 2016, doi: 10.1016/j.tra.2016.10.011.