MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 6 Tahun 2026

ANALISIS KINERJA PETUGAS UNIT INFORMASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PENUMPANG DI BANDAR UDARA DOUW ATURURE NABIRE

Iga Rahmawati Nur Insani[1], Aditya Dewantari[2]
Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
22091777@students.sttkd.ac.id, aditya.dewantari@sttkd.ac.id

Abstract

Information services are a crucial aspect of airport operations as they play a crucial role in providing accurate, clear, and timely flight information to passengers. However, the performance of information unit officers at Douw Aturure Nabire Airport still faces several challenges, such as limited human resources, disruptions to supporting facilities, and inaccurate information due to miscommunication in delivering information to passengers. This study aims to analyze the performance of information unit officers in providing services to passengers at Douw Aturure Nabire Airport and to identify internal and external challenges that affect this performance. This study employed a descriptive qualitative method, with data collection techniques including observation, semi-structured interviews, and documentation. The informants consisted of one information unit coordinator and two information unit staff directly involved in passenger service. Data validity was tested using source and technical triangulation, while data analysis employed the Miles and Huberman interactive model. Research findings indicate that the performance of information unit staff has generally been satisfactory. This is evident in the staff's ability to provide flight information in accordance with procedures, maintain service timeliness, effectively utilize supporting facilities, adhere to work regulations, and demonstrate initiative and responsibility in carrying out their duties. Internal challenges affecting staff performance include limited staffing levels, variations in communication skills, and disruptions to information systems and supporting facilities. Meanwhile, external challenges include delays in receiving information from relevant units, sudden changes to flight schedules, and high passenger volumes during peak periods.

Keywords: Officer Performance, Information Unit, Passenger Service

Abstrak

Pelayanan informasi merupakan salah satu aspek penting dalam operasional bandar udara karena berperan dalam memberikan informasi penerbangan yang akuat, jelas, dan tepat waktu kepada penumpang. Namun, kinerja petugas unit informasi di Bandar Udara Douw Aturure Nabire masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, gangguan fasilitas pendukung, serta terjadinya ketidakakuratan informasi akibat miskomunikasi dalam penyampaian informasi kepada penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja petugas unit informasi dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di Bandar Udara Douw Aturure Nabire serta mengidentifikasi tantangan internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas satu koordinator unit informasi dan dua staf unit informasi

Article history
Received: Mei 2026
Reviewed: Mei 2026
Published: Mei 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

yang terlibat langsung dalam pelayanan kepada penumpang. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas unit informasi secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan informasi penerbangan sesuai prosedur, menjaga ketepatan waktu pelayanan, memanfaatkan fasilitas pendukung secara efektif, mematuhi aturan kerja, serta menunjukkan inisiatif dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Adapun tantangan internal yang mempengaruhi yang mempengaruhi kinerja petugas meliputi keterbatasan jumlah petugas, perbedaan kemampuan komunikasi, serta gangguan pada sistem informasi dan fasilitas pendukung. Sementara itu, tantangan eksternal yang dihadapi antara lain keterlambatan penerimaan informasi dari unit terkait, perubahan jadwal penerbangan secara mendadak, dan tingginya kepadatan penumpang pada waktu-waktu tertentu.
Kata Kunci: Kinerja Petugas, Unit Informasi, Pelayanan Penumpang

Pendahuluan

Pada era globalisasi yang ditandai dengan meningkatnya mobilitas masyarakat, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang kenyamanan serta kepuasan pengguna jasa. Tuntutan akan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsive semakin tinggi, seiring dengan berkembangnya harapan dan kebutuhan pelanggan di berbagai sektor. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan merupakan Tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat tidak kasat mata *(intangible)* dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Kualitas pelayanan memiliki peran strategis dalam mendukung keberlangsungan, perkembangan, serta daya saing suatu lembaga (Yulihapsari & Siswati, 2021).

Di sektor tranportasi udara, bandar udara sebagai prasarana transportasi udara memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam melayani kegiatan transportasi udara, termasuk fasilitas pendukung pada sisi udara serta gedung terminal penumpang untuk melayani keberangkatan dan kedatangan penumpang. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, bandar udara adalah wilayah daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat bagi pesawat udara untuk mendarat dan lepas landas, menaikkan dan menurunkan penumpang, melakukan bongkar muat barang, serta sebagai titik perpindahan antar moda transportasi. Bandar udara juga harus dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Sebuah bandar udara wajib mampu melayani aktivitas penerbangan sesuai dengan jam operasional *(operating hours)* yang telah ditetapkan, dengan tetap menjamin keselamatan dan keteraturan penerbangan.

Dalam menjalankan fungsi bandara, kualitas dan kepuasan pelanggan menjadi sangat penting untuk ditingkatkan, sehingga setiap bandara harus mengutamakan pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan pelanggan di industri penerbangan menjadi poin utama yang harus diperhatikan karena semakin ketatnya persaingan antar bandar udara atau maskapai dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Bandar udara merupakan pintu gerbang utama perjalanan udara yang memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman terbaik bagi para pengguna jasa. Pelayanan di sektor transportasi udara merupakan salah satu pilar utama dalam mendukung kepuasan penumpang dan efisiensi operasional bandara.

ISSN : 3025-9495

Di bandar udara, terdapat fasilitas pelayanan langsung kepada penumpang, yaitu unit informasi. Unit informasi ini berfungsi sebagai sarana pemberi informasi di dalam bandar udara, yang secara langsung digunakan untuk berinteraksi dengan para pengguna jasa, baik penumpang maupun non penumpang. Pelayanan informasi berhubungan langsung dengan pengguna jasa yaitu penumpang, petugas unit informasi dalam memberikan pelayanan harus cepat dan tepat. Selain itu, petugas informasi harus berkoordinasi atau bekerja sama dengan petugas *Apron Movement Control* (AMC) dan maskapai penerbangan atau *Ground Handling*, hal ini berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa. Oleh karena itu, petugas unit informasi tidak hanya dituntut memiliki penampilan profesional, tetapi juga kemampuan komunikasi yang efektif dalam berinteraksi dengan para pengguna jasa.

Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) sebagai pengelola bandar udara bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh aspek layanan bandara, termasuk unit informasi berjalan secara optimal. Unit informasi merupakan unit yang berperan dalam memberikan berbagai informasi penting di bandar udara melalui *announcement* dan telepon, serta memberikan informasi terkait jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat di layar FIDS *(Flight Information Display System)*. Dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 pasal 1 ayat 8-9, standar layanan adalah tolak ukur yang menjadi pedoman dalam memberikan layanan, dan konsumen layanan bandar udara bagi individu menggunakan dan/atau bekerja sama dengan bandar udara.

Di Indonesia, bandara-bandara kecil seperti Bandara Douw Aturure Nabire di Provinsi Papua memainkan peran krusial dalam menghubungkan wilayah terpencil dengan pusat-pusat ekonomi nasional. Bandara Douw Aturure Nabire dan sekitarnya, serta aset atau infrastruktur penting bagi masyarakat Nabire yang merupakan salah satu pintu keluar masuknya kegiatan perekonomian maupun perpindahan. Setiap hari, bandara ini melayani berbagai penumpang dengan beragam kebutuhan dan tujuan perjalanan. Bandara Douw Aturure Nabire melayani penerbangan domestik yang menghubungkan wilayah Papua Tengah dengan berbagai kota utama seperti Jayapura, Timika, Manokwari, dan Makassar. Aktivitas penerbangan di bandara ini berlangsung setiap hari dengan jam operasional pelayanan penerbangan dimulai pada pukul 06.00 WIT hingga 17.00 WIT, menyesuaikan dengan jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat. Dengan rata-rata penerbangan keberangkatan dan kedatangan 6-8 pergerakan penerbangan untuk pesawat komersial dan 10-15 pergerakan penerbangan untuk pesawat cessna yang terkosentrasi pada pagi hingga siang hari. Tingginya aktivitas penerbangan tersebut menyebabkan arus lalu lintas penumpang berlangsung secara bergantian dalam waktu yang relatif terbatas. Berdasarkan data operasional bandar udara, jumlah penumpang yang dilayani mencapai rata-rata 300-500 penumpang per hari, tergantung pada frekuensi penerbangan dan tingkat keterisian pesawat. Kondisi arus lalu lintas penerbangan yang tidak merata serta perubahan jadwal yang sering terjadi akibat faktor cuaca di wilayah papua menyebabkan kebutuhan informasi penerbangan menjadi semakin tinggi.

Pada jam-jam sibuk *(peak hour)*, petugas unit informasi dituntut untuk mampu memberikan informasi secara cepat, akurat, dan jelas kepada penumpang. Tingginya ketergantungan penumpang terhadap pelayanan informasi menjadikan kinerja petugas unit informasi sebagai faktor penting dalam menjaga kelancaran arus penumpang di terminal bandar udara. Dalam kondisi tersebut, informasi yang jelas, cepat, dan mudah dipahami menjadi hal yang sangat dibutuhkan oleh penumpang, terutama bagi mereka yang mungkin baru pertama kali menggunakan jasa penerbangan. Maka fasilitas dan pelayanan bandar udara ini perlu adanya pendukung untuk kenyamanan dan keamanan penumpang, dimana jasa pelayanan bandar udara memberikan fasilitas dan kinerja terbaiknya.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan di bandar udara memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang.

ISSN : 3025-9495

Penelitian yang dilakukan oleh Wulan Nur Hikmah dan Anita Nur Masyi'ah (2023) di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali menunjukkan bahwa unit informasi telah menjalankan fungsi manajemen pelayanan dengan baik, namun masih ditemukan kendala pada aspek responsiveness dan empathy akibat keterbatasan koordinasi serta gangguan sistem informasi penerbangan. Selanjutnya, penelitian Dian Anjeli Pratiwi dan Ika Fathin Resti Martanti (2023) di Bandar Udara Juanda Surabaya menunjukkan bahwa kinerja petugas Terminal *Service Officer* telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat kendala operasional seperti ganguan fasilitas dan sistem informasi yang mempengaruhi kelancaran pelayanan kepada penumpang. Lalu, penelitian yang dilakukan oleh Annike Resty Putri dan Andika Saputra (2024) mengenai kinerja petugas check-in counter di PT Kokapura Avia Cabang Yoygakarta International Airport juga menunjukkan bahwa petugas telah melaksanakan pelayanan sesuai standar operasional prosedur melalui ketepatan informasi, sikap profesional, serta pelayanan yang berorientasi pada kepuasan penumpang.

Berdasarkan penelitian terdahulu, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan informasi kepada penumpang, seperti keterlambatan penyampaian informasi, gangguan sistem informasi, serta kurang optimalnya koordinasi antar petugas pelayanan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kesalahan dalam penyampaian informasi masih menjadi tantangan dalam pelayanan bandar udara. Kondisi ini memiliki kesamaan dengan fenomena yang terjadi di Bandar Udara Douw Aturure Nabire, dimana penyampaian informasi kepada penumpang belum selalu berjalan secara optimal. Namun demikian, penelitian sebelumnya umumnya dilakukan pada bandara besar dengan fasilitas operasional yang lebih lengkap, sedangkan penelitian mengenai kinerja petugas unit informasi pada bandar udara regional dengan keterbatasan sumber daya masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian *(research gap)* dengan menganalisis kinerja petugas unit informasi pada bandar udara regional yang memiliki tantangan operasional berbeda dibandingkan bandar udara besar di Indonesia.

Namun, di Bandara Douw Aturure Nabire dengan lalu lintas rendah dan penumpang beragam dari masyarakat lokal Papua, kinerja petugas unit informasi sering terkendala, seperti keterlambatan penyampaian informasi jadwal akibat cuaca buruk, minim integrasi system *real-time*, kurangnya pelatihan adaptif, keterbatasan SDM, dan fasilitas. Berdasarkan hasil pengamatan dan praktik lapangan yang dilakukan oleh peneliti menemukan salah satu permasalahan yang ditemukan di lapangan yaitu terjadinya ketidakakuratan informasi /miss komunikasi dalam penyampaian informasi kepada penumpang oleh petugas unit informasi. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada tanggal 02 Oktober 2025, pihak maskapai sebelumnya meminta kepada petugas unit informasi untuk menyampaikan informasi kepada penumpang agar segera memasuki ruang tunggu keberangkatan (*waiting room*). Namun, dalam pelaksanaanya petugas unit informasi justru menginformasikan kepada penumpang bahwa proses *boarding* telah dimulai. Ketidaksesuaian penyampaian informasi tersebut berpotensi menimbulkan kebingungan penumpang serta dapat mengganggu kelancaran proses pelayanan keberangkatan di bandar udara. Serta penyampaian informasi yang kurang jelas, kendala ini tidak hanya menurunkan kepercayaan penumpang terhadap layanan bandara tetapi juga menghambat kontribusi bandara terhadap pembangunan ekonomi daerah Nabire, di mana informasi akurat seharusnya menjadi pondasi mobilitas aman dan efisien.

Dengan demikian, kinerja petugas unit informasi masih menghadapi berbagai kendala infrastruktur, fluktuasi volume penumpang, dan tuntunan adaptif konteks lokal. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi untuk melakukan analisis mendalam terhadap Kinerja Petugas Unit Informasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Penumpang Di Bandar Udara Douw Aturure Nabire. Mengidentifikasi elemen-elemen pendukung sekaligus penghambat, serta merumuskan saran perbaikan yang berkesinambungan, demi mendukung

peningkatan mutu pelayanan publik pada bandara-bandara regional di Indonesia serta kontribusi maksimal terhadap Pembangunan wilayah setempat.

Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Bandar Udara

Bandar udara merupakan suatu kawasan dengan batas-batas tertentu yang berada di daratan dan/atau perairan yang digunakan sebagai tempat pesawat udara melakukan kegiatan lepas landas dan pendaratan, naik dan turun penumpang, bongkar muat barang dan pos, serta sebagai tempat perpindahan antar moda transportasi. Bandar udara juga wajib dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan guna menjamin kelancaran operasional penerbangan (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan).

2. Unit Informasi

Unit informasi merupakan salah satu unit pelayanan di bandar udara yang bertugas memberikan informasi dan bantuan kepada penumpang serta pengguna jasa bandara terkait operasional penerbangan dan fasilitas bandara. Unit ini berperan sebagai pusat komunikasi antara pengelola bandara dengan penumpang sehingga keberadaannya sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan dan kenyamanan pengguna jasa (Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2018).

3. Konsep Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Kinerja mencerminkan tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2021).

4. Pelayanan

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Pelayanan bersifat tidak berwujud *(intangible)* dan tidak menghasilkan kepemilikan, melainkan memberikan manfaat berupa kepuasan kepada pihak yang menerima layanan (Kotler & Keller, 2016).

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam kinerja petugas Unit Informasi dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di Bandar Udara Douw Aturure, Nabire. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap fenomena secara holistik melalui pengumpulan data pada kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama yang menetapkan fokus, memilih informan, mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data secara induktif (Sugiyono, 2019). Penelitian dilaksanakan pada 5 Maret–4 April 2026 di Bandar Udara Douw Aturure, Papua Tengah, yang menjadi lokasi penelitian karena relevan dengan fokus analisis terhadap kinerja petugas unit informasi dalam pelayanan penumpang.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara semi terstruktur dengan supervisor, koordinator, serta petugas Unit Informasi yang dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam pelayanan kepada penumpang. Sementara itu, data sekunder bersumber dari dokumen resmi bandar udara, standar operasional prosedur (SOP), peraturan pelayanan, serta buku dan jurnal ilmiah yang relevan (Fuadah, 2021; Sugiyono, 2019).

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 5 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelayanan di Unit Informasi. Wawancara semi terstruktur menggunakan pedoman pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator kinerja, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, efisiensi kerja, disiplin kerja, serta inisiatif dan tanggung jawab. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui dokumen operasional dan arsip yang berkaitan dengan pelayanan informasi bandar udara (Sugiyono, 2019).

Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, hasil observasi, dan dokumen sehingga diperoleh data yang kredibel (Sidiq, 2019). Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara berkesinambungan sejak awal hingga akhir penelitian. Tahapan tersebut memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kinerja petugas Unit Informasi beserta faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada penumpang (Sugiyono, 2019).

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Penelitian dengan judul Analisis Kinerja Petugas Unit Informasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Penumpang Di Bandar Udara Douw Aturure Nabire. Penulis telah melaksanakan penelitian secara langsung dalam waktu kurang lebih 2 minggu terhitung dari tanggal 12-17 maret 2026 dan 26-31 maret 2026 di Bandar Udara Douw Aturure Nabire.

Pada metode kualitatif ini penulis mengambil sebanyak tiga responden sebagai narasumber atas nama Ibu Otta, Ibu Rinna, dan Ibu Pipin selaku kepala koordinator dan staf petugas unit informasi di Bandar Udara Douw Aturure Nabire. Pada penggunaan metode kualitatif ini peneliti mengumpulkan data melalui data wawancara dengan narasumber secara langsung, dan juga melakukan observasi secara langsung dilapangan, tepatnya di unit informasi Bandar Udara Douw Aturure Nabire,

1. Hasil Wawancara

Dalam metode kualitatif ini penulis mengambil tiga responden sebagai narasumber yang pertama Ibu Otta, Ibu Rinna, dan yang terakhir Ibu Pipin selaku kepala koordinator dan staf petugas unit informasi Bandar Udara Douw Aturure Nabire. Berdasarkan data hasil penelitian, maka disusun karakteristik sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Narasumber

No.	Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Keterangan
1.	Otta Berotabui	Kepala koordinator unit informasi	Perempuan	Narasumber 1
2.	Rinna Manik	Staf petugas unit informasi	Perempuan	Narasumber 2
3.	Pipin	Staf petugas unit informasi	Perempuan	Narasumber 3

Sumber: Peneliti 2026

Petugas unit informasi di Bandar Udara Douw Aturure Nabire menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada penumpang melalui persiapan operasional, penyampaian informasi, koordinasi antarunit, serta tanggung jawab selama bertugas. Sebelum pelayanan dimulai, petugas memeriksa Daily Flight Schedule, memperbarui Flight Information Display System (FIDS), dan memastikan perangkat komunikasi berfungsi dengan baik agar informasi yang disampaikan sesuai dengan kondisi penerbangan terkini. Informasi

keberangkatan, kedatangan, check-in, dan boarding disampaikan melalui announcement dan FIDS secara jelas, sopan, serta tepat waktu setelah dilakukan konfirmasi dengan maskapai maupun Apron Movement Control (AMC). Koordinasi menggunakan radio komunikasi, telepon operasional, dan komunikasi langsung menjadi faktor penting untuk menjaga validitas informasi yang diterima penumpang. Selama jam operasional, petugas juga menunjukkan disiplin dengan tetap berada di pos pelayanan serta mengikuti briefing sebelum bertugas untuk mengetahui kondisi penerbangan harian. Temuan ini sejalan dengan konsep bahwa kualitas pelayanan informasi ditentukan oleh kecepatan, ketepatan, kemampuan komunikasi, tanggung jawab, dan koordinasi antarunit dalam mendukung kepuasan penumpang.

Meskipun demikian, kinerja petugas masih menghadapi beberapa kendala internal, seperti gangguan pada FIDS, mikrofon, dan jaringan komunikasi yang memengaruhi pembaruan data penerbangan. Pada kondisi terminal yang padat, petugas harus membagi perhatian antara melakukan announcement dan melayani pertanyaan penumpang secara langsung. Selain itu, kesalahan penyampaian informasi, seperti penyebutan tujuan penerbangan perintis, sesekali terjadi akibat tingginya beban kerja dan kurangnya fokus saat operasional ramai. Namun, petugas segera melakukan klarifikasi untuk mencegah kesalahpahaman. Secara keseluruhan, pelayanan informasi telah berjalan sesuai tanggung jawab petugas, meskipun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas, sistem komunikasi, dan tingginya aktivitas operasional sehingga diperlukan peningkatan sarana pendukung dan penguatan koordinasi guna mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada penumpang.

2. Hasil Observasi

Observasi penelitian ini dilakukan pada bulan maret 2026 di unit informasi Bandar Udara Douw Aturure Nabire. Hasil observasi dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Kegiatan pelayanan informasi dimulai sejak petugas datang sesuai jadwal shift yang telah ditentukan. Kehadiran petugas yang tepat waktu menunjukkan adanya disiplin kerja yang baik sehingga pelayanan dapat dimulai sesuai jam operasional bandara. Setelah tiba di ruang kerja, petugas terlebih dahulu melakukan persiapan pelayanan dengan memeriksa jadwal penerbangan melalui sistem informasi penerbangan. Petugas memastikan seluruh jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat telah diperbarui agar informasi yang nantinya diberikan kepada penumpang sesuai dengan kondisi penerbangan terbaru. Selain itu, jadwal penerbangan juga ditampilkan pada layar monitor FIDS sehingga penumpang dapat melihat informasi penerbangan secara langsung.



Gambar 1 Layar *Flight Information Display System* (FIDS)
(Sumber : Peneliti 2026)

Setelah melakukan pengecekan jadwal, petugas mulai menjalankan pelayanan informasi kepada penumpang. Dalam proses pelayanan tersebut, petugas memberikan informasi terkait keberangkatan, kedatangan, proses *check-in*, masuk ruang tunggu, hingga *boarding* pesawat. Informasi disampaikan melalui *announcement* di area terminal bandara. Berdasarkan hasil observasi, *announcement* dilakukan dengan benar sesuai prosedur yang berlaku, menggunakan format pengumuman standar, serta disampaikan pada waktu yang tepat sehingga informasi dapat diterima dengan jelas oleh penumpang. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa

petugas yang dalam penyampaian informasinya kurang jelas sehingga dapat mempengaruhi pemahaman penumpang.

Selama kegiatan pelayanan berlangsung, koordinasi antar petugas serta dengan pihak maskapai dan unit terkait lainnya berjalan dengan baik. Koordinasi tersebut dilakukan agar informasi yang diberikan tetap konsisten dan tidak terjadi perbedaan data antara satu pihak ke pihak lainnya. Selain itu, fasilitas pendukung pelayanan seperti *Flight Information Display System* (FIDS) dan alat komunikasi telepon juga berada dalam kondisi siap digunakan sehingga membantu kelancaran pelayanan informasi bandara.



Gambar 2 Fasilitas Pelayanan telepon dan mic paging
(sumber : Peneliti 2026)

Pada saat observasi tidak ditemukan adanya delay maupun perubahan jadwal penerbangan, sehingga operasional penerbangan berjalan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala teknis yang dapat mempengaruhi pelayanan informasi, seperti gangguan sistem akibat pemadaman listrik, hilangnya jaringan internet, maupun kondisi cuaca tertentu. Gangguan tersebut terkadang menyebabkan hambatan dalam proses penyampaian informasi dan penggunaan sistem informasi penerbangan. Ketika kondisi tersebut terjadi, penggunaan peralatan seperti FIDS dan alat komunikasi menjadi tidak optimal sehingga petugas harus menyesuaikan cara pelayanan agar informasi tetap dapat tersampaikan kepada penumpang.

Setelah seluruh pelayanan penerbangan selesai dilaksanakan, petugas tetap melakukan pemantauan terhadap informasi penerbangan hingga akhir jam tugas untuk memastikan tidak terdapat perubahan data maupun kendala pelayanan. Dengan demikian, rangkaian kegiatan pelayanan informasi mulai dari persiapan awal, pelaksanaan pelayanan, koordinasi kerja, hingga penanganan kendala menunjukkan bahwa petugas unit informasi Bandar Udara Douw Aturure Nabire telah menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku.

3. Dokumentasi

Dokumentasi penelitian berupa Standard Operating Procedure (SOP) Unit Pengelola Informasi UPBU Kelas II Nabire digunakan sebagai sumber data sekunder untuk memahami pedoman kerja petugas dalam memberikan pelayanan informasi kepada pengguna jasa bandar udara. SOP tersebut berfungsi sebagai acuan pelaksanaan tugas agar pelayanan berlangsung efektif, efisien, terkoordinasi, dan sesuai standar operasional. Dokumen ini memuat empat bagian utama, yaitu pendahuluan, organisasi beserta tugas dan fungsi, prosedur pelayanan, serta penutup. Pada bagian pendahuluan dijelaskan tujuan penyusunan SOP untuk menyamakan persepsi petugas dalam memberikan pelayanan informasi penerbangan, sekaligus menjelaskan istilah operasional seperti Daily Flight Schedule, Flight Information Display System (FIDS), Public Address System (PAS), dan Public Information Desk (PID).

Berdasarkan SOP, Unit Pengelola Informasi berada di bawah Kepala Seksi Pelayanan dan Kerja Sama serta dipimpin oleh seorang koordinator dengan dukungan petugas yang bekerja dalam sistem shift. Tugas utama unit meliputi penyampaian informasi penerbangan, pariwisata, dan informasi umum, pembaruan data pada FIDS, koordinasi dengan maskapai terkait perubahan jadwal, penyampaian informasi kepada penumpang, serta pencatatan data pergerakan pesawat, penumpang, dan kargo.

SOP juga mengatur prosedur pelayanan melalui PID dan PAS, dimulai dari pemeriksaan kesiapan petugas, kelengkapan peralatan, hingga penyampaian informasi secara sopan, ramah, jelas, dan akurat. Selain itu, petugas diwajibkan menjaga disiplin, tidak meninggalkan pos tanpa izin, tidak menggunakan fasilitas untuk kepentingan pribadi, serta berkoordinasi dengan unit terkait apabila terjadi gangguan peralatan agar pelayanan tetap berjalan. Dengan demikian, SOP menjadi pedoman yang memastikan pelaksanaan tugas petugas unit informasi berlangsung terarah, konsisten, dan mendukung kualitas pelayanan kepada penumpang sesuai standar operasional yang berlaku.

B. Pembahasan

1. Kinerja Petugas Unit Informasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Penumpang

Kinerja petugas unit informasi dapat dianalisis melalui lima indikator yaitu, kualitas kerja, ketepatan waktu, efisien kerja, disiplin kerja, serta inisiatif dan tanggung jawab. Setiap indikator menunjukkan bagaimana petugas menjalankan pelayanan informasi kepada penumpang di Bandar Udara Douw Aturure Nabire.

1) Kualitas kerja

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas kerja petugas unit informasi tergolong cukup baik. Petugas secara rutin melakukan pengecekan *Daily Flight Schedule* sebelum pelayanan dimulai untuk memastikan informasi yang diberikan kepada penumpang sesuai dengan kondisi operasional penerbangan. Selain itu, petugas juga menggunakan media pelayanan seperti *announcemen, Flight Information Display System* (FIDS), serta pelayanan langsung di *Public Information Desk* dalam menyampaikan informasi kepada pengguna jasa bandara. Hal tersebut menujukkan bahwa petugas telah berupaya menjaga ketepatan dan akurasi informasi yang diberikan kepada penumpang. Menurut teori kinerja, kualitas kerja berkaitan dengan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas secara tepat, teliti, dan sesuai standar kerja yang telah ditetapkan.

Namun, masih ditemukan adanya perbedaan kemampuan komunikasi antar petugas. Beberapa petugas belum menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh penumpang. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas kerja petugas belum sepenuhnya merata. Tantangan internal berupa perbedaan kemampuan komunikasi tersebut mempengaruhi indikator kualitas kerja karena berhubungan langsung dengan cara penyampaian informasi kepada penumpang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan informasi di bandar udara sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi petugas serta konsistensi dalam penyampaian informasi kepada pengguna jasa.

2) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan informasi penerbangan karena berkaitan dengan kecepatan penyampaian informasi kepada penumpang. Berdasarkan hasil penelitian, petugas unit informasi telah berupaya menyampaikan *announcement* sesuai dengan prosedur dan kondisi operasional penerbangan. Penyampaian informasi dilakukan menggunakan format *announcement* yang telah ditentukan

sehingga pelayanan dapat berjalan secara teratur. Menurut teori kinerja, ketepatan waktu menunjukkan kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, ketepatan waktu terlihat dari kesiapan petugas dalam memberikan informasi keberangkatan dan kedatangan pesawat kepada penumpang secara cepat dan tepat.

Pelaksanaan ketepatan waktu pelayanan juga dipengaruhi oleh koordinasi antar unit operasional seperti maskapai, dan AMC. Berdasarkan hasil penelitian, terkadang terjadi keterlambatan penerimaan informasi dari unit terkait sehingga berdampak pada keterlambatan penyampaian informasi kepada penumpang. Tantangan eksternal berupa keterlambatan informasi dari maskapai atau AMC tersebut berkaitan langsung dengan indikator ketepatan waktu karena mempengaruhi kecepatan pelayanan informasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan informasi sangat dipengaruhi oleh kelancaran komunikasi dan koordinasi antar unit operasional di bandar udara.

3) Efisien Kerja

Efisien kerja petugas unit informasi terlihat dari kemampuan petugas dalam memanfaatkan fasilitas dan melakukan koordinasi dengan unit terkait untuk menunjang pelayanan informasi kepada penumpang. Berdasarkan hasil penelitian, petugas telah melakukan koordinasi dengan pihak maskapai, AMC, dan unit operasional lainnya melalui komunikasi radio maupun telepon agar informasi yang diberikan tetap akurat. Selain itu, penggunaan fasilitas seperti FIDS, microphone, dan telepon juga membantu memperlancar pelayanan informasi di area terminal. Menurut teori efisiensi kerja, efisien kerja berkaitan dengan kemampuan memanfaatkan sumber daya secara efektif untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Namun, efisien kerja petugas masih menghadapi beberapa kendala. Berdasarkan hasil penelitian, gangguan teknis pada FIDS, microphone, jaringan internet, serta pemadaman listrik menyebabkan pelayanan harus dilakukan secara manual. Kondisi tersebut meningkatkan beban kerja petugas dan memperlambat proses pelayanan informasi kepada penumpang.

Selain itu, keterbatasan jumlah petugas pada saat *peak hour* juga menjadi tantangan internal yang mempengaruhi indikator efisien kerja. Pada kondisi ramai, petugas harus membagi fokus antara melakukan *announcement* dan melayani pertanyaan penumpang secara langsung sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal. Sementara itu, kepadatan penumpang dan gangguan sistem informasi merupakan tantangan eksternal yang turut mempengaruhi efisiensi pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan gangguan fasilitas operasional menjadi faktor utama yang mempengaruhi efisiensi pelayanan di bandar udara.

4) Disiplin Kerja

Berdasarkan hasil penelitian, disiplin kerja petugas unit informasi tergolong baik. Petugas hadir sesuai jadwal shift yang telah ditentukan dan menjaga posisi tugas selama jam pelayanan berlangsung. Selain itu, petugas juga mematuhi tata tertib pelayanan sebagaimana yang tercantum dalam SOP unit pengelola informasi. Menurut teori disiplin kerja, disiplin merupakan bentuk kepatuhan terhadap aturan kerja dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Dalam penelitian ini, disiplin kerja terlihat dari komitmen petugas untuk tetap berada pada posisi pelayanan serta melakukan koordinasi apabila harus meninggalkan tempat tugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa petugas memiliki kesadaran terhadap pentingnya kontinuitas pelayanan informasi kepada penumpang.

5) Inisiatif dan Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil penelitian, petugas unit informasi menunjukkan adanya inisiatif dan tanggung jawab dalam menjalankan pelayanan kepada penumpang. Ketika terjadi kesalahan informasi, petugas segera melakukan klarifikasi kepada pihak terkait dan menyampaikan pembaruan informasi kepada penumpang agar tidak terjadi kesalah pahaman. Selain itu, petugas juga aktif melakukan koordinasi dengan unit operasional lain seperti AMC dan maskapai sebelum menyampaikan informasi kepada pengguna jasa bandara. Menurut teori kinerja, inisiatif dan tanggung jawab mencerminkan kemampuan individu dalam mengambil tindakan serta menyelesaikan pekerjaan secara mandiri dan penuh tanggung jawab.

Sikap tanggung jawab petugas terlihat dari upaya menjaga keakuratan informasi serta kesediaan petugas untuk tetap memberikan pelayanan meskipun menghadapi kendala operasional. Hal tersebut menujukkan bahwa petugas memiliki kesadaran terhadap pentingnya pelayanan informasi bagi kelancaran aktivitas penumpang di bandar udara.

Kinerja petugas unit informasi dalam penelitian ini diukur melalui indikator kualitias kerja, ketepatan waktu, efisien kerja, disiplin kerja serta inisiatif dan tanggung jawab. Berdasarkan hasil penelitian, kinerja petugas unit informasi dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di Bandar Udara Douw Aturure Nabire secara keseluruhan dapat dikatakan telah berjalan dengan baik. Petugas mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan informasi penerbangan kepada penumpang sesuai dengan prosedur yang berlaku, baik melalui pelayanan langsung, *announcement* maupun media informasi yang tersedia. Selain itu, petugas juga menunjukkan komitmen dalam menjaga kelancaran pelayanan dengan melakukan koordinasi dengan unit terkait serta berupaya memberikan informasi yang akurat dan terkini kepada penumpang. Meskipun dalam pelaksanaanya masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan fasilitas pendukung, perubahan jadwal penerbangan secara mendadak, dan meningkatnya beban kerja pada saat kepadatan penumpang tinggi, petugas tetap berusaha menjalankan pelayanan secara optimal. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas unit informasi telah memenuhi tugas dan fungsi pelayanan informasi kepada penumpang, meskipun masih diperlukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan di masa mendatang.

2. Tantangan Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kinerja Petugas

a. Tantangan Internal

Tantangan internal merupakan kendala yang berasal dari dalam unit informasi dan berkaitan langsung dengan pelaksanaan kerja petugas. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa tantangan internal yang mempengaruhi kinerja petugas unit informasi antara lain:

1) Keterbatasan jumlah petugas. Keterbatasan jumlah petugas saat *peak hour* menyebabkan beban kerja meningkat sehingga mempengaruhi indikator efisien kerja. Dalam kondisi ramai, petugas harus melayani penumpang secara langsung sekaligus melakukan *announcement* sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal.
2) Perbedaan kemampuan komunikasi. Perbedaan kemampuan komunikasi antar petugas mempengaruhi indikator kualitas kerja. Tidak semua petugas mampu menyampaikan informasi dengan tingkat kejelasan yang sama sehingga kualitas pelayanan yang diterima penumpang menjadi berbeda.
3) Koordinasi antar unit yang belum optimal. Koordinasi antar unit yang belum sepenuhnya optimal juga menjadi tantangan internal yang berkaitan dengan indikator ketepatan waktu. Terkadang terjadi *miss comunication* antar unit sehingga informasi yang diterima petugas mengalami keterlambatan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat diketahui bahwa tantangan internal yang paling dominan adalah keterbatasan sumber daya manusia dan kemampuan komunikasi petugas

yang belum merata sehingga mempengaruhi kualitas serta efisiensi pelayanan informasi kepada penumpang.

b. Tantangan Eksternal

Tantangan eksternal merupakan kendala yang berasal dari luar unit informasi dan mempengaruhi pelaksanaan pelayanan di bandar udara. Berdasarkan hasil penelitian, tantangan eksternal yang ditemukan meliputi gangguan sistem informasi, keterlambatan informasi dari unit terkait, dan kepadatan penumpang. Gangguan sistem informasi seperti kerusakan FIDS, microphone, jaringan internet, dan pemadaman listrik mempengaruhi indikator efisien kerja karena pelayanan harus dilakukan secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat dan meningkatkan beban kerja petugas. Selain itu, keterlambatan informasi dari maskapai maupun AMC mempengaruhi indikator ketepatan waktu pelayanan. Petugas harus menunggu konfirmasi informasisebelum melakukan *announcement* kepada penumpang agar informasi yang disampaikan tetap akurat. Kepadatan penumpang juga menjadi tantangan eksternal yang mempengaruhi indikator efisien kerja karena meningkatnya jumlah pengguna jasa menyebabkan intensitas pelayanan menjadi lebih tinggi dibanding kondisi normal. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa tantangan eksternal yang paling sering terjadi adalah gangguan fasilitas operasional dan tingginya intensitas pelayanan pada jam sibuk yang berdampak pada kelancaran pelayanan informasi kepada penumpang.

Kesimpulan

1. Kinerja petugas Unit Informasi dalam memberikan pelayanan kepada penumpang

a. **Kualitas Kerja.** Petugas mampu memberikan informasi penerbangan sesuai prosedur dan berupaya menjaga keakuratan informasi yang disampaikan kepada penumpang. Namun, masih terdapat perbedaan kemampuan komunikasi antar petugas yang menyebabkan kualitas penyampaian informasi belum sepenuhnya merata.
b. **Ketepatan Waktu.** Petugas telah berupaya menyampaikan informasi penerbangan secara cepat dan sesuai jadwal operasional melalui koordinasi dengan pihak terkait. Meskipun, ketepatan waktu pelayanan terkadang dipengaruhi oleh keterlambatan penerimaan informasi dari unit operasional lainnya.
c. **Efisien Kerja.** Petugas telah memanfaatkan fasilitas pendukung pelayanan dan melakukan koordinasi dengan berbagai pihak untuk mendukung kelancaran pelayanan informasi. Namun, efisiensi pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah petugas, gangguan fasilitas pendukung, dan tingginya jumlah penumpang pada waktu tertentu.
d. **Disiplin Kerja.** Petugas menunjukkan kepatuhan terhadap jadwal kerja, tata tertib, serta prosedur pelayanan yang berlaku sehingga pelayanan dapat berjalan secara berkesinambungan.
e. **Inisiatif dan Tanggung Jawab.** Petugas menunjukkan kemampuan dalam menjaga akurasi informasi, melakukan koordinasi dengan unit terkait, serta segera melakukan klarifikasi apabila terjadi kesalahan penyampaian informasi kepada penumpang.

2. Tantangan internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja petugas Unit Informasi

Tantangan internal yang mempengaruhi kinerja petugas unit informasi meliputi keterbatasan jumlah petugas, perbedaan kemampuan komunikasi antar petugas, serta koordinasi antar unit yang belum sepenuhnya optimal. Tantangan tersebut berdampak pada kualitas kerja, ketepatan waktu, dan efisiensi pelayanan informasi kepada penumpang. Sedangkan tantangan eksternal yang mempengaruhi kinerja petugas meliputi gangguan sistem informasi dan fasilitas pendukung pelayanan, keterlambatan penerimaan informasi

dari unit terkait, serta tingginya kepadatan penumpang pada jam-jam tertentu. Tantangan tersebut dapat mempengaruhi kelancara proses pelayanan informasi sehingga petugas perlu melakukan penyesuaian dalam pelaksanaan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

Abdi, M., Li, X., & Camara-Turull, X. (2023). *Airline service quality and operational performance: The role of internal and external organizational factors*. Journal of Air Transport Management, 110, 102420. https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2023.102420

Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep, dan indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.

Ansory, A. F., & Indasari, M. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

Basuki, H. (2019). *Manajemen transportasi udara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Enni, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Malang: UB Press.

Fuadah, L. L. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Malang: Literasi Nusantara.

Halpern, N., & Graham, A. (2018). *Airport marketing*. London: Routledge.

Hikmah, W. N., & Masyi'ah, A. N. (2023). *Analisis implementasi fungsi manajemen pada unit informasi dalam meningkatkan pelayanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali* (Skripsi). Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2018). *Kebijakan dan pengembangan transportasi udara nasional*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.

Khana, I. F. (2024). *Analisis kinerja petugas terminal service officer di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok* (Skripsi). Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Pratiwi, D. A., & Martanti, I. F. R. (2023). *Analisis kinerja petugas terminal service officer pada fasilitas di terminal kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya* (Skripsi). Yogyakarta: Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Putri, A. R., & Saputra, A. (2024). Analisis kinerja petugas check-in counter pada PT. Kokapura Avia Cabang Yogyakarta International Airport. *Journal of Management and Social Sciences (JMSC)*, 2(4), 2024.

Sidiq, U. (2019). *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan*. Ponorogo: CV Nata Karya.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Victoria, D. E., & Ristiani, R. (2024). Analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan unit informasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(3), 18–25.

Xie, Y., Wu, Y., Zhang, L., & Chen, J. (2022). *The impact of internal and external environmental factors on airline operational performance*. Journal of Air TransportManagement,102,102230. https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2022.102230

Yulihapsari, R., & Siswati. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 45–56.

Yulihapsari, R., & Siswanto. (2021). Kualitas pelayanan dan kompetensi petugas terhadap kepuasan pengguna jasa bandar udara. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 55–66.