

## Analisis Peningkatan Pelayanan Fasilitas Pengguna Jasa di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Periode 2021-2023

Jelsya Margareth Tasidjawa<sup>1</sup> Sri Sutarwati<sup>2</sup>

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [jelsyatamidjawa@gmail.com](mailto:jelsyatamidjawa@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstrak

Pada tahun 2021 dan 2022 Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon meraih Penghargaan sebagai Bandar Udara Terbaik di kawasan Asia *Airport Service Quality (ASQ)* pasifik pada ajang *Airport Service Quality (ASQ)*. Manajer Operasi dan Peningkatan Pelayanan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon menyatakan bahwa meskipun dua kali mendapatkan penghargaan tetapi khusus pelayanan yang berkaitan dengan fasilitas terminal keberangkatan belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peningkatan pelayanan fasilitas pengguna jasa di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon periode 2021-2023. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul kemudian di uji keabsahannya menggunakan teknik triangulasi untuk mengambil kesimpulan sehingga hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan validitas dan kredibilitasnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada tahun 2021 fasilitas pelayanan pengguna jasa di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon masih belum optimal atau belum memenuhi peraturan yang di atur dalam PM 178 tahun 2015. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan atau penambahan fasilitas untuk memenuhi PM 178 tahun 2015 yaitu *self check-in*, fasilitas belanja *smoking cafe*, gerai UMKM dan media hiburan. Pada tahun 2023 terdapat peningkatan dan perbaikan fasilitas menyesuaikan Peraturan Menteri Perhubungan yang baru PM 41 tahun 2023 seperti pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, *nursery*, fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus, tempat ibadah, ruang merokok, ruang bermain anak, Internet atau wifi, fasilitas maskapai penerbangan, fasilitas *self check-in*, dan *charging station*. Berdasarkan PM 41 tahun 2023 fasilitas yang belum terpenuhi yaitu fasilitas air minum di ruang tunggu terminal keberangkatan.

**Kata Kunci:** Peningkatan Pelayanan Fasilitas, Terminal Keberangkatan, Bandar Udara

### Abstract

*In 2021 and 2022 Pattimura Ambon International Airport won the Award as the Best Airport in the Pacific Asia Airport Service Quality (ASQ) region at the Airport Service Quality (ASQ) event. The Manager of Operations and Service Improvement at Pattimura Ambon International Airport stated that although twice received an award but specifically the services related to the departure terminal facilities were not optimal. This research aims to find out how to improve the service user facilities at the departure terminal of Ambon Pattimura International Airport. The research method used in this research is a descriptive qualitative method. Data was obtained from observations, interviews and documentation. The data that has been collected is then tested for validity using triangulation technique to draw conclusions so that the validity and credibility of the research results can be justified. The results of this research indicate that in 2021 the service facilities for service users at the departure terminal of Pattimura Ambon International Airport are still not optimal or do not meet the regulations stipulated in PM 178 of 2015. In 2022 there will be an increase or addition of self check-in facilities, facilities shopping for smoking cafes, BUMN outlets and entertainment media. In 2023, there will be the improvements and repairs to the facilities in line with the new Minister of Transportation Regulation PM 41 of 2023, such as baggage transportation, cleanliness, information services, toilets, nurseries and facilities for users with special needs. The facilities that provide added value include: places of worship, smoking rooms, children's*

*playrooms, internet or wifi, airline facilities, self check-in facilities, and charging stations. Based on PM 41 of 2023, the facilities that have not been met are drinking water facilities in the departure terminal waiting room.*

**Keywords:** *Improvement of Facility Services, Departure Terminal, Airport*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## **PENDAHULUAN**

Bandar Udara Pattimura Ambon merupakan salah satu bandar udara internasional yang lokasinya terletak di kota Ambon, Provinsi Maluku, Indonesia. Bandar udara ini di kelola oleh Angkasa Pura I. Pada saat ini Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon hanya melayani penerbangan dalam negeri. Beberapa maskapai yang beroperasi di bandar udara ini antara lain Lion Air, Garuda, Citilink, Trigana Air, dan Batik Air. Bandar udara ini terus meningkatkan pelayanannya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Sejak tahun 2021 Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon meraih Penghargaan sebagai Bandar Udara Terbaik di kawasan Asia *Airport Service Quality (ASQ)* pasifik pada ajang *Airport Service Quality (ASQ)*. Bandar Udara Pattimura Ambon berhasil mendapatkan kembali penghargaan bandar udara terbaik di kawasan Asia Pasifik pada ajang tahun 2022. Penghargaan tersebut diberikan *Airport Council Internasional (ACI)* kepada Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon sebagai pemenang dalam kategori bandar udara dengan kapasitas kurang dari 2 juta penumpang per tahun melengkapi penghargaan *Best Airport* yang diberikan dalam acara *The 2023 Airport Council Internasional (ACI) Customer Experience Global Summit* yang diselenggarakan di Incheon, Republic of Korea pada tanggal 4-7 September 2023. Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon juga memperoleh 3 (tiga) penghargaan pada *Airport With The Most Dedicated Staff in Asia Pacific*, *Easiest Airport Journey in Asia Pacific* dan *Most Enjoyable Airport in Asia Pacific*, yang diberikan oleh *Airport Council Internasional (ACI)*. General Manajer PT Angkasa Pura I cabang Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon berkomitmen untuk menjaga dan meningkatkan standar pelayanan untuk mempertahankan penghargaan yang sudah diperoleh sesuai dengan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Idaham Jamal (2021) menyatakan bahwa fasilitas terminal di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon masih kurang memadai atau belum optimal. Penelitian ini difokuskan pada peningkatan pelayanan fasilitas pengguna jasa di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon, khususnya pada pelayanan fasilitas kenyamanan terhadap penumpang dan pelayanan yang memberikan nilai tambah sesuai yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM 178 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan PM 41 tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang peningkatan pelayanan pengguna jasa di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon sehingga bandar udara tersebut dapat mempertahankan prestasinya.

## **Tinjauan Pustaka Bandar Udara**

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat, lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan antar dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan

fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Fasilitas pokok bandar udara menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 83 Tahun 2017 tentang Peraturan Keselamatan Sipil fasilitas pokok bandar udara meliputi fasilitas sisi udara, fasilitas sisi darat, fasilitas navigasi penerbangan, dan fasilitas alat bantu pendaratan visual. Fasilitas Sisi Udara (*air side*) menurut Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor SKEP/77/VI/2005 dalam Keputusan Menteri Perhubungan KM Nomor 47 Tahun 2002 menyebutkan bahwa sisi udara suatu bandar udara adalah bagian dari bandar udara dan segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan publik tempat setiap orang, barang, dan kendaraan yang akan memasukinya wajib melalui pemeriksaan keamanan dan/atau memiliki izin khusus. Bagian *land side* terdiri dari *runway*, *taxiway* dan *apron*.

*Runway* penentuan dimensi dari landasan pacu digunakan suatu standar yang yang disebut *Aeroplane Field Length (ARFL)*. Menurut ICAO, ARFL merupakan landasan pacu minimum yang dibutuhkan pesawat udara untuk melakukan *take off*. Oleh karena itu nilai ARFL yang telah didapatkan perlu untuk dilakukan koreksi dengan melihat keadaan lokasi setempat. Faktor-faktor koreksi adalah koreksi terhadap elevasi, temperetur, dan kemiringan landasan pacu. *Taxiway* adalah bagian dari fasilitas sisi udara bandara yang dibangun untuk jalan keluar masuk pesawat dari landasan pacu maupun sebagai sarana penghubung anatar beberapa fasilitas seperti *aircraf parking position taxi line*, dan *apron taxiway*. *Apron* adalah fasilitas sisi udara yang disediakan sebagai tempat bagi pesawat saat melalukan kegiatan menaikkan dan menurunkan penumpang, muatan pos dan kargo dari pesawat, pengisian bahan bakar, parkir dan perawatan pesawat. Fasilitas Sisi Darat (*land side*) menurut Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor SKEP/77/VI/2005 dalam Keputusan Menteri Perhubungan KM Nomor 47 Tahun 2002 menyebutkan bahwa sisi darat suatu bandar udara adalah wilayah bandar udara yang tidak langsung berhubungan dengan kegiatan operasional penerbangan. Bagian sisi darat meliputi: Fasilitas teminal penumpang adalah bangunan yang di sediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Area parkir: bagian ini merupakan tempat fasilitas parkir kendaraan bagi penumpang, pengunjung, dan karyawan disebuah bandar udara. Bagasi: fasilitas bagasi merupakan ruangan untuk pengambilan bagasi, dimana ruangan tersebut harus diletakan sedemikian rupa sehingga bagasi yang telah diperiksa dapat dikembalikan ke penumpang dalam jarak yang cukup dekat dengan peralatan terminal.

### **Terminal Keberangkatan**

Definisi teminal penumpang menurut Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046 tentang terminal penumpang bandar udara adalah semua bentuk yang menjadi penghubung sistem transpotrasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan-kegiatan transit antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya. Pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari ke pesawat udara. Terminal keberangkatan bandar udara adalah pusat urusan penumpang yang datang. Dalamnya terdapat *check-in counter*, ruang tunggu, dan berbagai fasilitas untuk kenyamanan penumpang. Terminal keberangkatan merupakan sebuah tempat untuk penumpang melakukan pengurusan perjalanan udara seperti pembelian tiket, pemeriksaan, hingga menunggu jadwal keberangkatan.

### **Pelayanan Terminal Keberangkatan**

Menurut Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara dengan Nomor SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Pengoprasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, dalam

terminal penumpang terbagi 3 (tiga) bagian yang meliputi keberangkatan, kedatangan serta peralatan penunjang bandar udara. *Check-in counter* adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlah dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut. *Chek-in area* adalah area yang dibutuhkan untuk menampung *check-in counter*. Luasnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Rambu/ *marka* terminal bandar udara adalah pesan dan papan informasi yang digunakan sebagai petunjuk arah dan pengaturan sirkulasi penumpang didalam terminal. Pembuatannya mengikuti tata aturan baku yang merupakan Standar Internasional. Fasilitas *Customs Immgration Quarantina* (CIQ) (bandar udara internasional) ruang tunggu, tempat duduk, dan fasilitas umum lainnya ( toilet, telpon dan lain sebagainya), adalah fasilitas yang harus disediakan pada terminal keberangkatan. Selain itu pada terminal keberangkatan juga terdapat fasilitas: *hall* keberangkatan dimana *hall* ini menampung semua kegiatan yang berhubungan dengan keberangkatan calon penumpang dan dilengkapi dengan Kerb keberangkatan, ruang tunggu penumpang, tempat duduk dan fasilitas umum toilet.

### **Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara**

Menteri Perhubungan telah mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal 17 Agustus 2023. PM 41 Tahun 2023 mencabut PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan PM 129 tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Lever Egreement*) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara. PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Pasal 3 mengatur fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf b meliputi: pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet dan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus. Fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf c meliputi: mushola, *nursery*, fasilitas berbelanja, restoran, ruang merokok, ruang bermain anak, ATM/ *money changer*, internet/wifi, fasilitas pembelian tiket, *charging station* dan fasilitas air minum. PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Bagian ke tiga, mengatur tentang Standar Pelayanan Terhadap Penumpang. Pasal 12, pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 huruf b, meliputi pelayanan pada fasilitas: pengkondisian suhu ruangan, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, ruang laktasi (*nursery*) dan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 huruf c, meliputi pelayanan pada fasilitas: tempat ibadah, ruang merokok, ruang bermain anak, Internet atau wifi, fasilitas maskapai penerbangan, fasilitas *self check-in counter*, fasilitas air minum dan *charging station*.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Bogdan and Biklen dalam Sugiyono (2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif lebih bersifat deskritif. Data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Tempat penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Adapun waktu penelitian dilakukan dari tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal 31 Januari 2023.

Arikunto (2016) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Subjek dalam penelitian ini adalah pengelola Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon ( PT Angkasa Pura I). Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2018) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sedangkan data sekunder menurut Sugiyono (2018) merupakan data yang diperoleh peneliti atau pengumpulan data secara tidak langsung.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologi. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Observasi dalam penelitian ini dilakukan peneliti dengan mengamati secara langsung penyediaan pelayanan fasilitas yang berada di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewed*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2016) wawancara dilakukan kepada terminal *service officer*, *staff operasi*, *airport operation and service improvement manajer* Dan *airport operation control center head*. Dokumentasi dalam penelitian diperoleh dari peraturan perundang-undangan yaitu PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan PM 41 tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan fasilitas pengguna jasa di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon mengacu pada PM 178 tahun 2015.

**Tabel 1. Tolok Ukur Terhadap Kenyamanan Penumpang Dan Nilai Tambah**

No	Bentuk pelayanan	Indikator	Tolok ukur
1	Pengkondisian suhu	Suhu	$\leq 25^{\circ}\text{C}$ fasilitas untuk sirkulasi udara
2	Pengkondisian cahaya	Intensitas cahaya	Terminal= 200-250 lux Area bagasi= 250- 300 lux Toilet= 100-150 lux Fungsi sebagai sumber cahaya di bandar udara
3	Kemudahan pengangkutan bagasi	Ketersediaan trolley	Ketersediaan 4 trolley/ 10 penumpang waktu sibuk. Ketersediaan <i>trolley</i> sesuai dengan standar dan kondisi yang baik
4	Kebersihan	Kondisi kebersihan	Area bersih 100% dan adanya petugas kebersihan yang bertugas secara rutin
5	Pelayanan informasi	Ketersediaan kemampuan pelayanan	Informasi dalam bentuk audio, visual, dan <i>counter</i> yang diletakkan ditempat strategi mudah terlihat, jelas terbaca, dapat terdengar dan informatif. Bentuk pelayanan informasi terdiri dari: <i>publicin formation system (announcement)</i> , <i>flight progress display (FIDS)</i> , dan <i>public Addrss system (signage)</i>
6	Toilet	Ketersediaan kemampuan pelayanan	Kelengkapan dan kebersihan sesuai standar. Kelengkapan fasilitas toilet meliputi: toilet duduk/jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan.
7	Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan	Ketersediaan	Fasilitas untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus. ketersediaan fasilitas antara lain: ramp dengan kemiringan maksimum $20^{\circ}$ , toilet bagi penumpang

	husus		berkebutuhan khusus, lift khusus pada bandar udara dngan 2 lantai atau lebih
8	Mushola	Ketersediaan	Ketersediaan dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman. Fasilitas untuk melakukan ibadah
9	<i>Nursery</i>	Ketersediaan	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman. Ruang/ tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan baby untuk menyusui, berganti pakaian dan membuat susun.
10	Fasilias berbelanja	Ketersediaan	Ketersediaan dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman. Ruang/ tempat yang disediakan khusus sebagai tempat penumpang berbelanja
11	Restoran	Ketersediaan	Ketersediaan dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman. Ruang/ tempat yang disediakan khusus sebagai tempat penumpang makan dan minum.
12	Ruang merokok	Ketersediaan	Tersedia dengan lengkap, bersih dan nyaman. Ruang untuk merokok dilengkapi dengan fasilitas exhaust, asbak dan tempat membuang puntung rokok.
13	Ruang bermain anak	Ketersediaan	Tersedia dengan lengkap, bersih dan nyaman. Ruang tempat yang disediakan bagi anak-anak sebagai tempat bermain.
14	ATM/ Money changer	Ketersediaan	Tersedia ATM/ <i>money changer</i> yang mudah terlihat. Fasilitas tempat transaksi perbankan dan penukaran uang
15	Internet/ wifi	Ketersediaan	Tersedia jaringan wifi yang mudah tersambung atau komputer untuk membuka internet. Fasilitas untuk akses internet di terminal penumpang
16	Fasilitas pembelian tiket	Ketersediaan	Tersedia fasilitas komputer untuk pembelian tiket untuk pembelian tiket online fasilitas untuk pembelian tiket melalui akses internet
17	Chargingstation	Ketersediaan	Tersedia fasilitas untuk mengisi daya alat elektronik. Fasilitas untuk mengisi daya leptop, handpone, tablet, dan sebagainya
18	Fasilitas air minum	Ketersediaan	Tersedia fasilitas air minum baik gratis maupun berbayar. Fasilitas air bersih untuk minum dan alat penjual minuman otomatis

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan PM 178 tahun 2015

Sesuai dengan PM 178 Tahun 2015, pada tahun 2021, terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dilengkapi fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang yaitu meliputi pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, troli, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, dan fasilitas berkebutuhan khusus. Adapun fasilitas yang memberikan nilai tambah adalah mushola, *nursery*, fasilitas berbelanja dan restoran, ruang merokok/*smoking area*, area bermain anak, ATM, internet/wifi, fasilitas pembelian tiket, dan *chargingstation*. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pelayanan fasilitas pada tahun 2021 masih kurang bagus dan belum optimal, seperti ruang merokok, terminal keberangkatan serta fasilitas yang rusak seperti kebocoran plafon terminal. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Idaham Jamal (2021) yang menyatakan bahwa bahwa fasilitas terminal di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dirasa kurang memadai atau bisa dikatakan belum optimal, seperti ruang merokok, terminal keberangkatan internasional dan imigrasi keberangkatan serta fasilitas yang rusak seperti kebocoran plafon terminal, dan menurut persepsi penumpang fasilitas terminal di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon sudah cukup baik, hanya saja terdapat beberapa fasilitas yang perlu untuk di optimalkan lagi, seperti fasilitas toilet, *trolley*, *playground*, *ATM center*, *shopping center*, sehingga mengakibatkan pelayanan yang ada

terkesan belum maksimal. Berdasarkan data yang diperoleh dari daftar rekomendasi tindak lanjut *Customer Satisfaction Index* (CSI) Tahun 2022, pada tahun 2022 terjadi peningkatan pelayanan fasilitas di terminal keberangkatan, yaitu penambahan 4 fasilitas *self check-in*, serta berbagai fasilitas belanja/restoran seperti *smoking cafe X-side eat*, gerai UMKM *baileo*, *golden taste cafe*, dan waroeng pinarak, dan media hiburan.

Pada tahun 2023, peningkatan fasilitas pelayanan yang mengacu pada PM 41 tahun 2023 pasal 12 huruf b dan c yaitu pengkondisian suhu ruangan, pengkondisian cahaya, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, ruang laktasi (*nursery*) dan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus. Adapun fasilitas memberikan nilai tambah meliputi: tempat ibadah, ruang merokok, ruang bermain anak, Internet atau wifi, fasilitas maskapai penerbangan, fasilitas *selfcheck-in counter*, fasilitas air minum dan *charging station*. Kemudian ada renovasi fasilitas dan di jaga kebersihannya secara keseluruhan sehingga pengguna jasa merasakan kenyamanan yang lebih baik ketika berada di bandar udara. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon pada tahun 2023 sudah sesuai dengan bentuk pelayanan tolok ukur standar pelayanan yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang dan pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah terhadap penumpang sebagaimana diatur pada lampiran Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang penilaian Pelayanan Jasa kebandarudaraan di Bandar Udara, kecuali fasilitas air minum yang belum tersedia di ruang tunggu terminal bandar udara. Beberapa kendala teridentifikasi dalam peningkatan pelayanan fasilitas yang memberikan nilai tambah yaitu biaya sewa yang mahal menjadi pertimbangan bagi vendor untuk membuka usaha di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Selain itu adanya pandemi covid-19 menyebabkan jumlah penumpang yang berangkat dan tiba di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon mengalami penurunan sehingga berdampak pada penurunan pendapatan. Hal tersebut berpengaruh pada pembagunan dan pelayanan fasilitas Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan fasilitas pengguna jasa di terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon mengacu pada PM 178 tahun 2015. Pada tahun 2021, terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dilengkapi fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang yaitu meliputi pengkondisian suhu, pengkondisian cahaya, troli, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, dan fasilitas berkebutuhan khusus. Adapun fasilitas yang memberikan nilai tambah adalah mushola, *nursery*, fasilitas berbelanja dan restoran, ruang merokok/*smoking area*, area bermain anak, ATM, internet/wifi, fasilitas pembelian tiket, dan *charging station*. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan pelayanan fasilitas di terminal keberangkatan, yaitu penambahan 4 fasilitas *self check-in*, serta berbagai fasilitas belanja/restoran, dan media hiburan. Pada tahun 2023, Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon telah mengalami peningkatan fasilitas yang menyesuaikan dengan PM 41 tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang mencakup berbagai aspek, seperti kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, ruang laktasi (*nursery*) dan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus. Adapun fasilitas memberikan nilai tambah meliputi: tempat ibadah, ruang merokok, ruang bermain anak, Internet atau wifi, fasilitas maskapai penerbangan, fasilitas *self check-in counter*, fasilitas air minum dan *charging station*. Kendala yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan fasilitas di terminal keberangkatan adalah adanya pandemi COVID-19,

menyebabkan penurunan pendapatan perusahaan. Selain itu adanya biaya sewa tempat yang tinggi menyebabkan vendor banyak pertimbangan untuk membuka usaha di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pratik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon pertahankan penghargaan bandara terbaik dikawasan asia pasifik*<https://megapolitan.antaranews.com/>. diakses pada 10 Oktober 2023 pukul 13:00 WIB.
- Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon pertahankan penghargaan best airport*<https://harianmerahputih.id/>. Diakses pada 16 Desember 2023 pukul 14.30 WIB.
- Keputusan Menteri Perhubungan No 47 Tahun 2002 Tentang Sertifikasi Operasi Bandar Udara.
- Kuncoro Mudrajad. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, J. Lexy. (2016). *Metodologi Metode Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muhamad Ode Idaham Jamal (2021). *Optimalisasi Fasilitas Bandar Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/77/VI/2005 Tentang Persyaratan Pengoprasian Fasilitas Teknik Bandar Udara.
- Peraturan Menteri No 69 Tahun 2013 Tentang Tata Nangan Kebandarudaraan Nasional.
- Peraturan Menteri No 83 Tahun 2017 Tentang Peraturan Keselamatan Sipil Fasilitas Pokok Bandar Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan.