

Analisis Kinerja Petugas *Airport Operation Landside Dan Terminal (Aolt)* Dalam Menunjang Kegiatan Inspeksi Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta

Ridho Fahrul Rozi Permana

Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
Email: ridhofahruk2017@gmail.com

Yunus Purnama

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
Email: yunus.purnama@sttkd.ac.id

Alamat: Jl. Parangtritis No.KM 4, RW.5, Druwo, Bangunharjo, Kec. Sewon, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55187

Korespondensi penulis: ridhofahruk2017@gmail.com

Abstract: *Airport Operation Landside and Terminal (Aolt) officers still often find field inspections and find findings stating that the facilities in the airport terminal area are functioning normally, the facilities are normal and the toilets are clean and fragrant and dry, all findings are documented to be reported and repairs are carried out by the relevant units to carry out checks and all activities and findings regarding damage to facilities are reported in the manual log book recording and the my inspection application. This researcher aims 1). Knowing the performance of AOLT officers at Adisutjipto Yogyakarta International Airport.2). Find out what the role of officers is in inspecting facilities at the Yogyakarta Adisutjipto International Airport terminal. 3). Knowing the efforts of AOLT officers in overcoming obstacles to inspection of facilities at Adisutjipto International Airport. This research uses qualitative methods. Research subjects and objects, researchers are supported by data collectors using observation methods, interview methods, and documentation methods with supporting documents at the Airport Operation Landside and Terminal (Aolt) units to answer the research problem formulation, the researchers carried out 3 stages of data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation, and conclusions and verification. The results of this research show that 1) AOLT officers have compliance with good inspection procedures, adequate abilities in identifying problems, and effective reporting and communication processes, 2) Airport Operation Lanside and Terminal officers at Adisutjipto Yogyakarta International Airport have a major role in monitoring facility conditions, reporting findings, corrective actions, and coordinating with related parties. 3) In handling facilities, the solutions implemented must focus on expanding facilities, regular maintenance, improving services, and collaborating with related parties. In this way, airport toilets can become more comfortable facilities and meet higher standards.*

Keywords: *Performance of Airport Operation Landside and Terminal (Aolt) Officers in Supporting Facility Inspection Activities at Adisutjipto Yogyakarta International Airport.*

Abstrak: Petugas *Airport Operation Landside Dan Terminal (Aolt)* masih sering menemukan inspeksi lapangan terdapat temuan yang menyatakan bahwa fasilitas yang terdapat pada area terminal Bandar udara berfungsi dengan normal, fasilitas normal dan toilet dalam kondisi bersih dan wangi serta kering, segala temuan di dokumentasikan untuk dilaporkan dan dilakukan perbaikan oleh unit terkait untuk melakukan pengecekan dan semua kegiatan dan temuan atas kerusakan fasilitas dilaporkan dalam pencatatan log book manual serta aplikasi my inspection. Peneliti ini bertujuan 1). Mengetahui kinerja petugas AOLT di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.2). Mengetahui apa saja peran petugas dalam inspeksi fasilitas di terminal Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. 3). Mengetahui upaya petugas AOLT dalam mengatasi kendala inspeksi fasilitas di Bandar Udara Internasional Adisutjipto. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Subjek penelitian dan objek, peneliti ditunjang oleh pengumpul data dengan metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumentasi dengan dokumen pendukung pada unit *Airport Operation Landside Dan Terminal (Aolt)* untuk menjawab rumusan masalah penelitian, maka peneliti melakukan 3 tahapan Teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan dan verifikasi. Hasil peneliti ini

menunjukkan bahwa 1) Petugas AOLT memiliki kepatuhan terhadap prosedur inspeksi yang baik, kemampuan yang memadai dalam mengidentifikasi masalah, dan proses pelaporan dan komunikasi yang efektif, 2) Para petugas *Airport Operation Landside and Terminal* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta memiliki peran utama dalam pengawasan kondisi fasilitas, pelaporan temuan, tindakan perbaikan, dan koordinasi dengan pihak terkait. 3) Dalam penanganan fasilitas Solusi yang diterapkan harus berfokus pada perluasan fasilitas, perawatan berkala, peningkatan pelayanan, dan kolaborasi dengan pihak terkait. Dengan demikian, toilet di bandara dapat menjadi fasilitas yang lebih nyaman dan memenuhi standar yang lebih tinggi.

Kata Kunci : Kinerja Petugas *Airport Operation Landside Dan Terminal* (Aolt) Dalam Menunjang Kegiatan Inspeksi Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

PENDAHULUAN

Transportasi udara saat ini merupakan salah satu transportasi paling diminati oleh sebagian masyarakat Indonesia dalam hal berpergian baik domestik dan internasional. Faktor kenyamanan, keamanan, kecepatan serta ketepatan waktu membuat transportasi udara menjadi pilihan sebagian orang. Hal ini juga karena transportasi udara menjadi sangat efektif dan efisien dalam menjangkau daerah terluar baik antar pulau ataupun perintis yang sulit dilalui oleh transportasi darat, dapat diatasi dengan menggunakan transportasi udara baik dalam kepentingan bidang ekonomi, pariwisata, pemerintahan, pribadi dan lain lain.

Bandar udara merupakan salah satu infrastruktur yang mendukung sarana transportasi udara yang terbesar, semua fasilitas yang memungkinkan pelaksanaan proses ekonomi untuk memudahkan manusia dalam memenuhi kebutuhannya. Perekonomian negara juga mendapat manfaat besar dari industri transportasi udara, bandara, dan transportasi udara dapat meningkatkan kualitas hidup. Ini meningkatkan kehidupan banyak orang yang terlibat dalam industri ini. Kontribusi terpenting dari industri transportasi udara adalah pertumbuhan bisnis di dunia global dan ekonomi nasional.

Secara umum *Airport Operation* adalah semua kegiatan operasional di Bandara. Pada umumnya unit-unit operasi bandara bertanggung jawab mulai dari penumpang turun dari kendaraan menuju terminal untuk lapor diri, masuk ke ruang tunggu, naik pesawat dan terakhir sampai pesawat berangkat. Penyelenggara bandar udara sebagai penyelenggara sektor transportasi udara hendaknya dapat memberikan kemudahan dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan hal ini pelayanan bandara meliputi ketepatan waktu, kenyamanan, Keselamatan penerbangan, pelayanan bandara dituntut untuk memenuhi harapan tersebut. Didukung dengan fasilitas yang unggul, inovasi yang unggul dan pelayanan yang handal. Seperti fasilitas check-in tiket pesawat, prosedur pemeriksaan sinar-X, kabin, ruang tunggu, tempat parkir, ruang kedatangan dan fasilitas lainnya.

Unit AOLT (*Airport Operation Landside dan Terminal*) bertugas menjaga fasilitas operasional yang berada di area *terminal* dan area *landside* agar beroperasi dengan penuh agar perjalanan penumpang di Bandar Udara dapat berjalan secara maksimal. Tugas AOLT adalah mengawasi aktivitas operasional dari sisi udara dan sisi darat yang mencakup aktivitas kedatangan dan keberangkatan di Bandara yang dapat dilihat dari CCTV yang berada di ruangan. AOLT mengoperasikan bagian terminal bandara, mengoperasikan layar FIDS, mengatur *gate*, *parking stand*, *baggage*, *counter check in* menerima telepon dari calon penumpang bandara, dan *announcement*. Jika suatu saat ada fasilitas seperti lampu yang mati akan dilaporkan ke bagian elektrikal serta jika ditemukan fasilitas di toilet seperti tisu, sabun, *hand sanitizer* jika habis biasanya akan diganti oleh petugas AOLT. Unsur-unsur Pelayanan Informasi di Unit AOLT Bandar Udara Internasional Adisutjipto meliputi *signage*, *konter informasi*, *flight information*, *customer service*.

Berdasarkan pengamatan penulis pada bulan September 2023 di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta ditemukan adanya kendala pada fasilitas yang rusak di toilet pria yaitu saluran pembuangan air kecil bocor sehingga air menetes setiap saat dan di area ruang tunggu pada bagian atap juga ada tetesan air akibat hujan deras sehingga petugas melaporkan kondisi tersebut kepada petugas agar untuk segera diperbaiki agar penumpang merasa nyaman karena bisa mengganggu kegiatan operasional bandara.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Kinerja Petugas *Airport Operation Landside Dan Terminal (Aolt)* Dalam Menunjang Kegiatan Inspeksi Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta”

LANDASAN TEORI

Bandar Udara

Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah *airport* merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad (untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan hanggar. Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) : Bandar udara adalah area

tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat.

Terminal bandara digunakan untuk penanganan penumpang dan bagasi untuk pertemuan dengan pesawat dan transportasi darat. Bandara juga digunakan untuk proses pengangkutan barang (*freight*).

Pentingnya pengembangan subsektor angkutan udara:

- a. Mempercepat arus penumpang, barang dan jasa transportasi udara ke seluruh pelosok Indonesia.
- b. Mempercepat pembangunan ekonomi dan memperkuat persatuan bangsa. Menentukan wawasan nusantara.
- c. Mengembangkan transportasi yang terintegrasi dengan sektor lain fokus pada keberlanjutan ekonomi. Angkutan udara Indonesia memiliki fungsi strategis sebagai kendaraan. Transportasi yang menghubungkan seluruh wilayah dan dampaknya sangat berpengaruh.

Tentang tingkat pertumbuhan dan peran mereka, dan perkembangan mereka. Bandar udara secara umum digolongkan dalam beberapa tipe menurut berbagai kriteria yang disesuaikan dengan keperluan penggolongannya, antara lain:

- a. Berdasarkan kriteria fisiknya, bandara dapat digolongkan menjadi *seaplane base*, *stol port* (jarak take – off dan landing yang pendek), dan Bandar udara konvensional.
- b. Berdasarkan pengelolaan dan penggunaannya, Bandar udara dapat digolongkan menjadi dua, yakni Bandar udara umum yang dikelola pemerintah untuk penggunaan umum maupun militer atau bandara swasta/pribadi yang dikelola/digunakan untuk kepentingan pribadi/perusahaan swasta tertentu.

Berdasarkan aktifitas rutinnya, bandara dapat digolongkan menurut jenis pesawat terbang yang beroperasi (*enplanements*) serta menurut karakteristik operasinya.

Bandar Udara Internasional Adisutjipto

Bandar Udara Internasional Adisutjipto adalah sebuah bandara di Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta . Bandar Udara Adisutjipto awalnya di bangun sebagai pangkalan udara TNI AU. Bandara ini dulunya bernama Maguwo sebuah nama di desa yang bernama Maguwoharjo berada. Pangkalan Udara Maguwo dibangun pada tahun 1940 dan digunakan oleh *Militaire Luchtvart* pada tahun 1942 .

Sejak tahun 1959, Bandara Adisutjipto telah melayani penerbangan sipil pada tahun 1964, dengan keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dan persetujuan dari TNI AU, Bandara Adisutjipto Yogyakarta menjadi bandara bersama sipil militer. Tahun 1972 perluasan terminal sipil berlangsung terminal diperluas lagi pada tahun 1977 untuk mengakomodasi peningkatan volume penerbangan. Pada tanggal 1 April 1992 Bandara Adisutjipto resmi di bawah kendali Perum Angkasa Pura I sesuai dengan PP No 48 Tahun 1992. Pada tanggal 2 Januari 1993, statusnya diubah menjadi PT (PERSERO) Angkasa Pura I.

Saat ini penerbangan di Bandara Adisutjipto melayani penerbangan propeller komersil dan charter yang dilayani oleh maskapai wings air dan citilink yang membuka rute menuju Surabaya, Bandung, Jakarta via Halim yang beroperasi di terminal A Bandar Udara Internasional Adisutjipto dengan panjang landasan pacu sekitar 2.200 meter.

Kinerja

Analisis kinerja adalah sebuah proses penilaian secara sistematis mengenai kinerja atau job performance dari seseorang maupun suatu organisasi. Kinerja petugas AOLT sangatlah berpengaruh terhadap perawatan dan inspeksi fasilitas yang ada di landside dan terminal karena kepuasan penumpang dalam hal ini merupakan faktor utama dalam pekerjaan AOLT. Jadi dalam hal ini jika kinerja petugas AOLT dalam inspeksi fasilitas di landside sesuai dengan standar operasional prosedur pekerjaan maka hal ini akan berpengaruh dalam fasilitas di terminal dan kepuasan penumpang dalam penggunaan fasilitas yang berada di terminal bandara.

Indikator kinerja terdiri dari:

a. Tanggung Jawab Peran

Indikator ini mengukur pemenuhan tanggung jawab dari peran yang dijalankan karyawan, mana yang sudah memenuhi harapan dan mana yang belum. Penilaian ini biasanya dilakukan pada karyawan yang baru, misalnya dalam masa percobaan, untuk mengetahui kecocokan kandidat dengan peran/pekerjaan yang diberikan

b. Ketetapan Waktu

Indikator ketepatan waktu paling banyak dipakai perusahaan yang memiliki jenis pekerjaan dengan deadline atau tenggat waktu sangat ketat yang tak bisa dilanggar. Ketepatan waktu dan kecepatan juga menunjukkan efisiensi kandidat dalam bekerja.

Semakin sedikit waktu yang dibutuhkan untuk bekerja, maka semakin efisien proses kerja mereka.

c. Presensi Kehadiran

Kehadiran dapat menunjukkan kedisiplinan dan komitmen karyawan terhadap pekerjaannya. Kehadiran juga menunjukkan bahwa karyawan mematuhi peraturan perusahaan tentang jam kerja dan menyadari kewajibannya sebagai pekerja. Oleh karena itu, kehadiran bukan hanya tentang apakah seorang karyawan hadir, tetapi juga apakah ia tepat waktu dalam datang dan pulang kerja. Keterlambatan yang berulang-ulang mengakibatkan jam kerja yang lebih pendek dan produktivitas yang lebih rendah.

d. Kerjasama Tim

Indikator ini mengukur seberapa bagus karyawan menjalankan tugasnya dalam tim, bagaimana mereka berkomunikasi dengan atasan, menerima perintah dan menjalankannya, serta berkolaborasi dengan rekan kerjam.

Inspeksi Fasilitas

Menurut Putra (2017), Inspeksi merupakan cara terbaik untuk menggali dan menemukan masalah yang muncul serta digunakan untuk menilai risiko sebelum kerugian atau kecelakaan kerja terjadi. Inspeksi ini merupakan salah satu kegiatan tindakan pencegahan supaya risiko tidak muncul. Fasilitas merupakan suatu pendukung yang dapat memudahkan aktivitas manusia dan sifatnya tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari.

Tugas Airport Landside and Terminal berdasarkan PM/JOG-OP-40 tentang Standar Operasional Prosedur inspeksi petugas terminal service officer dalam kegiatan adalah sebagai berikut :

Sebelum melakukan inspeksi

- 1) Melakukan pengetesan fungsi HT (Handy Talky), sebagai sarana berkordinasi dan komunikasi dengan unit-unit kerja lainnya.
- 2) Membaca laporan kegiatan inspeksi terminal sebelumnya pada log book.

Selama melakukan inspeksi

- 1) Harus berpakaian Dinas yang rapi.
- 2) Melakukan pengecekan ulang atas temuan hasil inspeksi staff sebelumnya apakah sudah tindak lanjut atau belum.

Setelah melakukan inspeksi

- 1) Melakukan pencatatan di log book atas semua temuan selama inspeksi.

- 2) Melakukan pengisian daily check list terminal inspection
- 3) Mengkoordinasikan kepada petugas shift selanjutnya atas semua hasil inspeksi sebelumnya, terutama hasil-hasil yang belum ditindak lanjuti atau pekerjaan yang sedang berjalan.

Unit AOLT

AOLT (*Airport Operation Landside dan Terminal*) adalah salah satu unit pelayanan dibawah AOCC (*Airport Operation Control Center*) yang memiliki tugas dan fungsi mengoperasikan sistem Parking Stand dan Layar FIDS melakukan inspeksi pengecekan terhadap semua fasilitas di lingkungan terminal penumpang. Inspeksi Landside dan Terminal sangatlah penting dilakukan karena sangat penting bagi operasional di Bandar Udara dalam kondisi baik agar penumpang merasa nyaman dan pengguna jasa bandar udara merasa puas.

Kegiatan umum dan dasar yang dilakukan oleh AOLT . Tugas AOLT sendiri mengawasi kegiatan operasional di sisi udara dan darat, meliputi seluruh kegiatan kedatangan dan keberangkatan bandara, yang dapat dilihat pada layar CCTV di ruangan tersebut.

Selain itu unit AOLT di bandara merupakan suatu unit yang bertugas menyampaikan informasi kepada penumpang maupun non penumpang. Unit AOLT menyampaikan informasi maskapai boarding hingga landing dan maskapai yang *delay*. Informasi tersebut disampaikan melalui bertatapapan langsung dengan pengguna jasa bandara bisa juga melalui perantara media.

PT. Angkasa Pura I

PT. Angkasa Pura I merupakan perusahaan yang memegang peran sebagai pengelola bandar udara yang memperhatikan fasilitas di bandar udara, yang tidak lain tujuannya adalah mencapai kenyamanan, kelancaran, keamanan dan keselamatan di darat. PT. Angkasa Pura I memiliki beberapa bagian dalam pelayanan bandar udara yang dibawah oleh AOCC (*Airport Operation Control Center*) seperti AOLT (*Airport Operation Landside dan Terminal*), AMC (*Apron Movement Control*), dan bagian CS (*Customer Service*).

Berikut adalah Uraian Prosedur Terminal Service Officer

- a. Petugas Terminal Services melakukan pengetesan fungsi HT (Handy Talky), sebagai sarana berkoordinasi dan komunikasi dengan unit-unit kerja lainnya

- b. Petugas Terminal Services membaca laporan kegiatan Inspeksi terminal sebelumnya pada Log book.
- c. Petugas Terminal Services wajib membawa HT (Handy Talky) untuk melakukan koordinasi dengan unit terkait.
- d. Team Leader Terminal Service melakukan penugasan untuk melakukan inspeksi kepada officer Terminal Service pada aplikasi My Inspection.
- e. Penugasan dalam aplikasi My Inspection terdiri dari barcode inspection dan *survei Level of Service*.
- f. Petugas Terminal Services melakukan pengecekan ulang atas temuan hasil inspeksi petugas sebelumnya berdasarkan check point penugasan aplikasi *My Inspection*, apakah sudah ada tindak lanjut atau belum.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder berasal dari SOP, foto dan peraturan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data serta kesimpulan Verifikasih. Untuk menguji keabsahan data digunakan teknik triangulasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Observasi

Hasil observasi yang di laksanakan terkait kinerja petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* dalam menunjang kegiatan inspeksi fasilitas di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Berdasarkan hasil observasi dengan melaksanakan inspeksi lapangan pada bulan september 2023 terdapat temuan yang menyatakan bahwa fasilitas yang terdapat pada area terminal Bandar udara berfungsi dengan normal, fasilitas normal dan toilet dalam kondisi bersih dan wangi serta kering, segala temuan di dokumentasikan untuk dilaporkan dan dilakukan perbaikan oleh unit terkait untuk pelaporan kerusakan dilaporkan segera mungkin untuk dilakukan penanganan, selama jam operasional berlangsung sebelum penerbangan bertambah hingga penerbangan terakhir menjadi tanggung jawab terminal service untuk melakukan pengecekan dan semua kegiatan dan temuan atas kerusakan fasilitas dilaporkan dalam pencatatan log book manual serta aplikasi my inspection.

Dari temuan observasi terkait hasil observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa semua fasilitas yang ada pada area terminal bandar udara berfungsi sesuai dengan standar dan

fungsi yang berlaku serta segala temuan di dokumentasikan untuk dilaporkan dan dilakukan perbaikan oleh unit terkait untuk pelaporan kerusakan dilaporkan segera mungkin untuk dilakukan penanganan dan inspeksi fasilitas pada area terminal di laksanakan sesuai dengan ketentuan Standar Oprasional Prosedur (SOP) yang berlaku dan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara.

Hasil Wawancara

Pada penelitian ini mengambil Informan atau narasumber pada penelitian ini melibatkan lima orang sebagai narasumber yaitu tiga petugas *Airport Operation Lanside and Terminal Officer*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Indah Sulistianingsih yang memiliki jabatan sebagai *Airport Operation Lanside and Terminal officer* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta yaitu menjelaskan bahwa untuk jumlah petugas 1 shift ada 1 petugas TSO (Terminal Service Officer) dalam melaksanakan inspeksi fasilitas penanganan petugas mengecek fasilitas yang rusak dan petugas melaporkan fasilitas kepada unit terkait. Cara petugas melakukan penanganan jika di temukan yang tidak berfungsi dengan normal yaitu dengan cara petugas TSO melaporkan fasilitas yang tidak normal kepada unit terkait. petugas TSO membuat laporan temuan fasilitas yang *unserviceable*, petugas TSO melakukan pengecekan ulang tiap fasilitas yang sudah di perbaiki, petugas membuat laporan bahwa fasilitas normal Kembali.

Hasil Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitaian ini terkait kinerja petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* dalam menunjang kegiatan inspeksi fasilitas di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Data yang dipergunakan sebagai bahan untuk Bagaimana kinerja Petugas AOLT dalam menginspeksi fasilitas di terminal, bagaimana peran petugas AOLT dalam menginspeksi fasilitas di terminal serta bagaimana solusi menangani kendala fasilitas di Toilet Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, yaitu diperoleh secara langsung dengan wawancara, observasi dengan unit petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dan dokumentasi berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan gambar fasilitas yang tersedia pada Terminal Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Pembahasan

Kinerja Petugas AOLT dalam menginspeksi fasilitas di terminal Bandar Udara Internasional Adisutjipto

Kinerja merupakan kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Kinerja petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* (AOLT) dalam menginspeksi fasilitas di terminal pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, berpedoman terhadap Standar Operasional kerja dengan didasari pada PM Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, dengan tujuan tercapainya *Level Of Service, Level Of Service* (LOS) adalah standar pelayanan yang merupakan tolak ukur sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Kinerja petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* (AOLT) dalam menginspeksi fasilitas di terminal pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta berpatokan terhadap SOP yang ada dalam pelaksanaan klerja pengawasannya agar terukur dan terlaksanam.

Dalam indikator kinerja petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* (AOLT) dalam menginspeksi fasilitas di terminal pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dalam pelaksanaannya yang di antaranya:

a. Kualitas kerja

Kualitas kerja merupakan suatu penilaian terhadap kuantitas kerja yang di dapat di selesaikan oleh petugas dalam melaksanakan kinerjanya terhadap tugas dan wewenangnya, penilaian kualitas kinerja dapat dikatakan baik jika pelaksanaan kerjanya dapat di selesaikan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku, serta tanggung jawab dan kerjasama tim juga sudah sesuai begitupun dengan kualitas kerja petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* (AOLT) dalam menginspeksi fasilitas di terminal pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dapat dilihat dari tercapainya atau tidaknya *level off service* yang

sesuai dengan Standard Operasional unit petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

b. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu berarti terkait efektivitas kerja yang dapat di selesaikan tanpa mencapuri pekerjaan yang lain sehingga dapat menciptakan tingkat kerja yang baik. petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam melaksanakan kinerjanya terhadap pengawasan selalu melaksanakan dan berpatokan pada waktu kerja sesuai dengan tugas kerja yang harus di laksanakan sesuai dengan Standard Operasional.

Petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta terdapat beberapa prosedur sesuai dengan SOP yang harus di laksanakan yaitu melakukan pengawasan kelancaran arus penumpang, bagasi, dan semua fasilitas/peralatan penunjang operasi bandara di setiap sub terminal secara periodik minimal 4x pada setiap shift untuk hal tersebut selalu di laksanakan oleh petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta secara rutin padasaat melaksanakan pengawasan untuk menjaga nilai *level off service* tetap terlaksanakan dan di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta selalu melaksanakan pengawasan secara rutin dalam setiap shift nya yaitu bisa samapai enam bahkan lebih jika terjadi sebuah kerusakan pada fasilitas yang harus di tinjau ulang dalam perbaikanya, sementara itu untuk menuju posisi tugas dan melaksanakan inspeksi kesiapan kondisi fasilitas di terminal petugas pada petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta selalu terlaksana dikarenakan itu merupakan tugas poko yang harus di laksanakan oleh seorang petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* dalam melaksanakan tugasnya ketika melakukan pengawasan fasilitas pada area terminal Bandar Udara.

c. Efektivitas

Efektivitas kerja merupakan bentuk dari suatu pemanfaatan atau pengelolaan sumberdaya dengan baik dan sesuai dengan tempatnya, seperti halnya pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam pelaksanaan pengawasan fasilitas terminal Bandar Udara di laksanakan oleh petugas *Airport Operation Lanside and Terminal*.

Salah satu aspek penting dalam mengevaluasi kinerja petugas AOLT adalah melihat sejauh mana mereka patuh terhadap prosedur inspeksi yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar petugas AOLT di Terminal Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta cenderung patuh terhadap prosedur inspeksi yang ada. Petugas secara rutin melakukan inspeksi sesuai jadwal yang telah ditentukan. Hal ini mengindikasikan bahwa ada pemahaman yang baik tentang pentingnya inspeksi rutin dalam menjaga keamanan dan kinerja bandara

Dalam pembahasan hasil penelitian ini, dapat di simpulkan bahwa petugas AOLT memiliki kepatuhan terhadap prosedur inspeksi yang baik, kemampuan yang memadai dalam mengidentifikasi masalah, dan proses pelaporan dan komunikasi yang efektif. Namun, ada ruang untuk perbaikan dalam hal pengawasan dan keterlibatan pihak terkait.

Peran petugas AOLT dalam menginspeksi fasilitas di terminal Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Petugas *airport operation landside and terminal* di terminal Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta memiliki peran yang penting dalam menginspeksi fasilitas landside (di luar area terminal) dan terminal (area terminal itu sendiri) untuk memastikan bahwa operasi bandara berjalan lancar dan aman bagi penumpang serta pengguna bandara lainnya. Salah satu tugas utama petugas operasional adalah memeriksa keamanan fasilitas landside dan terminal. Petugas unit *Airport Operation Lanside and Terminal* memastikan bahwa pintu-pintu masuk dan keluar, area parkir, dan akses ke terminal aman dari potensi ancaman seperti benda mencurigakan atau aktivitas mencurigakan. Petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta ini bertanggung jawab untuk memeriksa kondisi fisik fasilitas di area landside dan terminal.

Petugas unit *Airport Operationl Lanside and Terminal* memastikan kelancaran lalu lintas untuk mencegah kemacetan dan mengurangi risiko tabrakan, petugas unit *Airport Operation Lanside and Terminal* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta memiliki peran dalam melaksanakan tugas nya untuk menginspeksi fasilitas di area *lanside* yang di antaranya:

- a. Pengawasan Kondisi Fasilitas Salah satu peran utama petugas AOLT adalah pengawasan kondisi fasilitas bandara. Dalam penelitian ini, hasil menunjukkan bahwa petugas AOLT secara rutin melakukan inspeksi fasilitas seperti landasan pacu, taxiway, terminal, apron, dan peralatan darat. Tujuan utama dari inspeksi ini adalah untuk memastikan bahwa

semua fasilitas berada dalam kondisi yang aman dan siap digunakan oleh pesawat dan penumpang.

- b. Pelaporan Temuan Setelah melakukan inspeksi, petugas unit *Airport Operation Lanside and Terminal* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta memiliki tanggung jawab untuk melaporkan temuan Parapetugas kepada pihak terkait, termasuk manajemen bandara dan otoritas penerbangan. Proses pelaporan ini merupakan langkah penting dalam menjaga transparansi dan memastikan tindakan perbaikan yang tepat waktu.
- c. Tindakan perbaikan Setelah melaporkan temuan, petugas AOLT juga terlibat dalam proses tindakan perbaikan. Mereka bekerja sama dengan tim teknis dan departemen terkait untuk memastikan bahwa masalah yang diidentifikasi segera diperbaiki. Proses ini mencakup perencanaan, alokasi sumber daya, dan pelaksanaan perbaikan. Berdasarkan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa petugas AOLT berperan penting dalam memastikan tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan prioritas dan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Mereka juga memantau kemajuan perbaikan hingga masalah terselesaikan sepenuhnya.
- d. Koordinasi dengan Pihak Terkait Selain itu, peran petugas AOLT juga mencakup koordinasi dengan pihak terkait, seperti maskapai penerbangan, penanganan bagasi, dan pihak berwenang. Mereka bertindak sebagai perantara antara berbagai entitas yang terlibat dalam operasional bandara untuk memastikan bahwa semua aspek terkoordinasi dengan baik. Berdasarkan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa koordinasi ini berjalan dengan lancar. Petugas AOLT memiliki hubungan yang baik dengan pihak terkait dan berkomunikasi secara teratur untuk memastikan kelancaran operasional bandara.

Solusi menangani kendala fasilitas di Toilet Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Toilet adalah salah satu fasilitas yang sangat penting di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta (JOG). Toilet yang bersih, fungsional, dan nyaman adalah aspek penting dalam pengalaman penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan fasilitas toilet di bandara ini serta memberikan solusi untuk mengatasi kendala tersebut.

Kendala dalam Pengelolaan Fasilitas Toilet di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta

a. Kepadatan Penumpang

Salah satu kendala utama yang dihadapi dalam pengelolaan fasilitas toilet di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta adalah kepadatan penumpang. Bandara ini merupakan salah satu bandara tersibuk di Indonesia, dan peningkatan jumlah penumpang dapat mengakibatkan antrian panjang di toilet, yang pada gilirannya dapat mengganggu kenyamanan penumpang.

Dalam mengatasi terkait dengan kepadatan penumpang pada area toilet terminal bandar udara petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta terdapat beberapa solusi:

- 1) Peningkatan Kapasitas: Salah satu solusi adalah dengan meningkatkan kapasitas toilet, baik dengan menambah jumlah toilet yang tersedia maupun dengan memperluas area toilet yang ada.
- 2) Pengaturan Lalu Lintas Penumpang: Mengatur lalu lintas penumpang agar terdistribusi dengan baik ke berbagai toilet yang tersedia dapat membantu mengurangi antrian.

b. Kebersihan dan Perawatan

Kendala lainnya adalah masalah kebersihan dan perawatan toilet toilet yang kotor dan rusak dapat menciptakan pengalaman yang tidak menyenangkan bagi penumpang.

Dalam mengatasi terkait dengan kebersihan pada area toilet terminal bandar udara petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta terdapat beberapa solusi:

- 1) Perawatan Rutin: Melakukan perawatan rutin seperti pembersihan harian, perbaikan segera ketika ada masalah, dan pemeliharaan berkala adalah langkah penting untuk menjaga kebersihan dan fungsional toilet.
- 2) Pelatihan Petugas Kebersihan: Memberikan pelatihan kepada petugas kebersihan tentang tata cara pembersihan yang benar dapat membantu meningkatkan standar kebersihan.

Kesimpulan

1. Namun, ada ruang untuk perbaikan dalam hal pengawasan dan keterlibatan pihak terkait. Dengan Petugas AOLT memiliki kepatuhan terhadap prosedur inspeksi yang baik, kemampuan yang memadai dalam mengidentifikasi masalah, dan proses pelaporan dan

komunikasi yang efektif hal tersebut dapat di katakan bahwa kinerja Petugas Airport Operation Lanside and Terminal pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta berdasarkan indikator kinerja yaitu kualitas dan kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas serta kemandirian, yang berlandaskan Standar Operasional Prosedur pada area terminal Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta .

2. Petugas AOLT bereran penting dalam menginspeksi fasilitas di Terminal Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Para petugas *Airport Operation Lanside and Terminal* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta memiliki peran utama dalam pengawasan kondisi fasilitas, pelaporan temuan, tindakan perbaikan, dan koordinasi dengan pihak terkait
3. Dalam penanganan fasilitas toilet pada area terminal yaitu terdapat kendala seperti kepadatan penumpang, kebersihan, perawatan, dan fasilitas tambahan memerlukan perhatian yang serius untuk meningkatkan pengalaman penumpang di bandara ini. Solusi yang diterapkan harus berfokus pada perluasan fasilitas, perawatan berkala, peningkatan pelayanan, dan kolaborasi dengan pihak terkait. Dengan demikian, toilet di bandara dapat menjadi fasilitas yang lebih nyaman dan memenuhi standar yang lebih tinggi

Saran

1. Dalam usaha untuk meningkatkan kinerja petugas *Airport Operation Lanside and Terminal*, maka institusi perlu untuk memberikan apresiasi berupa penghargaan kepada pegawai yang selalu taat dan semangat ketika bekerja dalam melakukan inspeksi lapangan terhadap pengawasan fasilitas terminal Bandar Udara.
2. Menjaga dan mempertahankan hubungan yang telah terjalin dengan baik antara narasumber dan peneliti, sebab penelitian ini mampu dilaksanakan juga karena sebagian dari keterangan yang diberikan oleh pihak terkait dan juga karena bersifat kualitatif. Dengan demikian, data yang berhasil dikumpulkan merupakan hasil interaksi yang terjalin dengan baik antara peneliti dan narasumber itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariwibowo, S. 2019. *Analisis Pelayanan Customer Service PT. Angkasa Pura 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang*. Tugas akhir tesis. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

- Abduh, M., Rivai, F., & Kadir, R. (2018). Pengaruh Role Stress, Self Efficacy, Adaptability, Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Pupuk Kaltim Siaga Ramania Samarinda. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(2).
- DPMPTSP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah (<https://ppid.dpmpptsp.jatengprov.go.id/sarpras/2/28> diakses tanggal 30 maret 2023)
- Dwinda Anggita. (2020) 10 Indikator Penilaian Kinerja Pegawai (<https://employers.glints.com/id-id/blog/10-indikator-penilaian-kinerja-pegawai/> diakses 08 April 2023)
- Febu Maulana, G. A. L. U. H. 2021. Analisis Kinerja Unit Airport Operation Landside Dan Terminal PT. Angkasa Pura 1 Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Tugas akhir tesis. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Hanif Hibatulloh, M. U. H. A. M. M. A. D. 2021. Evaluasi Standar Pelayanan Informasi Di Unit Airport Operation Land And Terminal Bandar Udara Internasional Yogyakarta *MENGGUNAKAN METODE CONTEXT, INPUT, PRODUCT, and PROCESS*. Tugas akhir tesis. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- ICAO. Aerodromes. Annex 14. Bandar Udara
- Monangin, M. 2021. Peran Petugas AOLT (AIRPORT OPERATION LANDSIDE & TERMINAL) Dalam Pengawasan Fasilitas Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta Pada Masa New Normal. Tugas akhir tesis. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Nomor, Peraturan Menteri Perhubungan. "PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara." (2015).
- Nur Muhammad Amin, F. I. 2021. Analisis Pentingnya Service Road Dalam Penerapan Safety Management System Guna Menunjang Keselamatan Dan Keamanan Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. Skripsi thesis Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- PP No. 48 Tahun 1992 tentang Penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia Ke Dalam Modal Saham Perusahaan Perseroan (Persero) Angkasa Pura I.
- PUTU PUTRA SATYA ARIWANGSA, A. R. I. W. A. N. G. S. A. (2018). *INSPEKSI KESELAMATAN PADA RUAS JALAN ANTOSARI DI KABUPATEN TABANAN* (Doctoral dissertation, POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD).
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. Metode Penelitian Tentang Subjek.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung : Alfabeta.
- Suryanto, Syamsudin Ali 2019 Peranan Aplikasi E-checklist Dalam Pelaksanaan Inspeksi Area Landside Dan Terminal Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Tugas Akhir thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.