

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FASILITAS TERMINAL
DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

PROYEK AKHIR



Oleh :

NABELLA APRILLIANTI
NIT: 30621040

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI
UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FASILITAS TERMINAL
DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Syarat Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md)
pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara



Oleh:

NABELLA APRILLIANTI

NIT : 30621040

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI
UDARA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

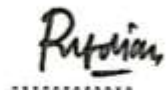
HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FASILITAS TERMINAL DOMESTIK
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL MINANGKABAU DENGAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)*

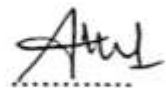
Oleh :
NABELLA APRILLIANTI
NIT : 30621040

Disetujui untuk diujikan pada :

Pembimbing I : RIFDIAN IS, ST, MM, MT
NIP. 19810629 200912 1 002



Pembimbing II : FAOYAN AGUS F, S.Pd.Ing, M.Pd
NIP. 19840819 201902 1 001



LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FASILITAS TERMINAL DOMESTIK
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL MINANGKABAU DENGAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)*

Oleh:

NABELLA APRILLIANTI
NTT.30621040

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir Program
Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan
Surabaya Pada tanggal : 6 Agustus 2024

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. LAILA ROCHMAWATI, SS., M. Pd
NIP. 19810723 200502 2 001
2. Sekertaris : RIFDIAN IS, ST, MM, MT
NIP. 19810629 200912 1 002
3. Anggota : Dr. Ir. SITI FATIMAH, MT
NIP. 19660214 199003 2 001



Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 198711092009122002

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabella Aprillianti
NIT : 30621040
Program Studi : D III Manajemen Transportasi Udara
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
FASILITAS TERMINAL DOMESTIK
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL
MINANGKABAU DENGAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/ format kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Surabaya, 01 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan



Nabella Aprillianti
NIT. 30621040

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta hidayahnya yang telah melimpahkan kesehatan, keterampilan, pengetahuan dan pengalaman sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FASILITAS TERMINAL DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) ” dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan serta Mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan Proyek Akhir ini, terutama kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.kom., M.T. selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Rifdian IS, ST, MM, MT selaku Dosen Pembimbing I, atas bimbingannya.
4. Bapak Dr. Faoyan Agus F, S.Pd.Ing, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II, atas bimbingannya.
5. Executive General Manager Bandara Internasional Minangkabau beserta staf yang banyak memberi saya bimbingan dan bantuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
7. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya.

8. Kedua orang tua dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan dukungan, doa dan bantuan untuk kelancaran Proyek Akhir saya.
9. Rekan-rekan seperjuangan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan 7 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
10. Rekan-rekan *Bismilah* Padang yang selalu memberikan *Support* selama melakukan kegiatan *On the Job Training*.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan Proyek Akhir ini. Penulis berharap semoga penulisan Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, diri sendiri dan bagi semua pihak.

Surabaya, Maret 2023



Nabella Aprillianti

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FASILITAS TERMINAL DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Oleh:

NABELLA APRILLIANTI
NIT.30621040

Bandar Udara Internasional Minangkabau merupakan salah satu bagian penting dari transportasi udara yang terletak di Padang, Sumatera Barat. Jumlah penumpang dan pergerakan pesawat yang meningkat di bandar udara memerlukan penelitian tambahan. Ini berkaitan dengan kemampuan bandar udara untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada peningkatan signifikan jumlah penumpang setiap tahunnya, yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan fasilitas di terminal domestik. Jumlah pergerakan penumpang pada tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 27% dari tahun 2022. Dengan jumlah pergerakan penumpang yang setiap tahunnya terus bertambah, kondisi fasilitas yang disediakan harus ditingkatkan guna memberikan rasa nyaman, aman, dan menimbulkan kepuasan bagi para pengguna jasa.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu kuesioner. Untuk pengambilan sampel sebanyak 83 responden diberikan kepada penumpang di area terminal domestik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan fasilitas terminal domestik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Minangkabau. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan dua metode, yaitu Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan penumpang (CSI) mencapai 85,45%, yang masuk dalam kategori sangat puas. Namun, analisis IPA mengidentifikasi bahwa terdapat delapan fasilitas di kuadran I yang memiliki nilai kepuasan relatif rendah, sehingga perlu diprioritaskan untuk perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan. Fasilitas tersebut terdiri dari Pelayanan informasi nomor gate yang masih belum mudah ditemukan oleh penumpang, waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (<7 menit) belum efektif dan sesuai prosedur, Ketersediaan fasilitas berbelanja, restoran dan café belum cukup dan memadai bagi pengunjung (termasuk dengan ketersediaan informasi harga produk), Kurangnya ketersediaan fasilitas *free charging*, Fasilitas pengguna berkebutuhan khusus tersedia namun belum difungsikan dengan baik, Fasilitas pada area pemeriksaan (x-ray, dan security check point) perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitasnya, Pelayanan informasi bandara masih belum terdengar jelas apabila terjadi penumpukan penumpang, pengkondisian suhu di area terminal apabila siang hari masih terasa panas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan bandara di masa mendatang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Fasilitas Terminal, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY OF DOMESTIC TERMINAL FACILITIES ON PASSENGER SATISFACTION AT MINANGKABAU INTERNATIONAL AIRPORT USING THE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

METHODS

Oleh:

NABELLA APRILLIANTI

NIT.30621040

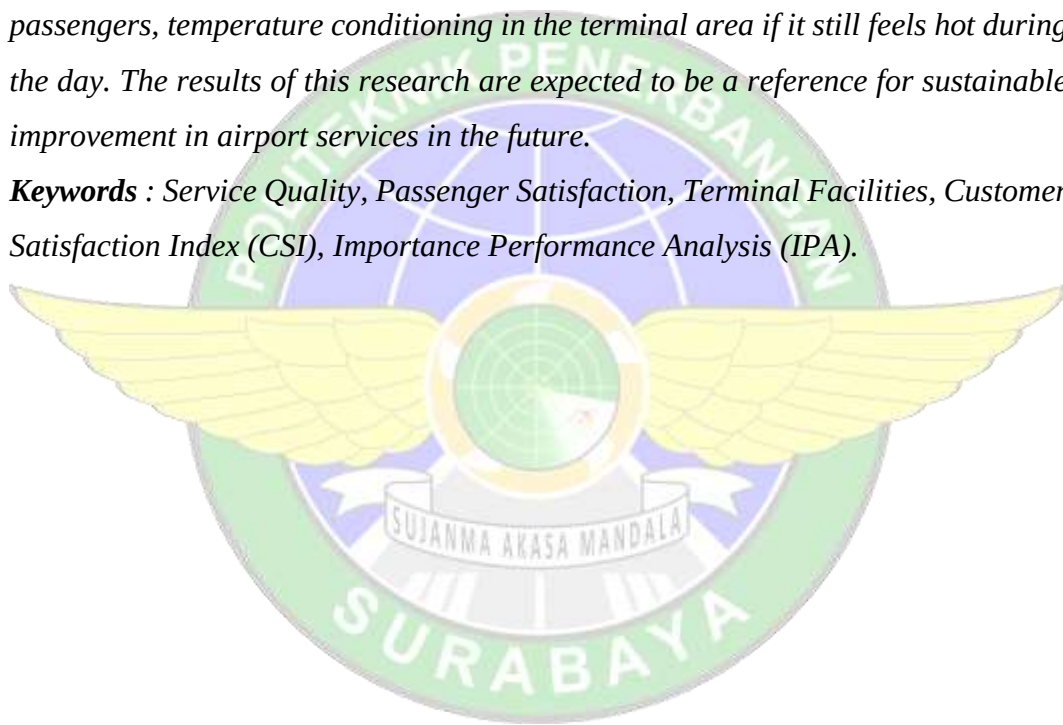
Minangkabau International Airport is one of the important parts of air transportation located in Padang, West Sumatra. The increasing number of passengers and aircraft movements at airports requires additional scrutiny. It has to do with the airport's ability to meet the needs of its customers. The background of this research is based on a significant increase in the number of passengers every year, which demands an improvement in the quality of service facilities at domestic terminals. The number of passenger movements in 2023 has increased by 27% from 2022. With the number of passenger movements that continue to increase every year, the condition of the facilities provided must be improved to provide a sense of comfort, safety, and satisfaction for service users.

This study uses quantitative research. The data used in this study is primary data, namely questionnaires. For sampling, as many as 83 respondents were given to passengers in the domestic terminal area. This study aims to analyze the service quality of domestic terminal facilities on passenger satisfaction at Minangkabau International Airport. The data collected was then analyzed using two methods, namely Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA).

The results of the study showed that the passenger satisfaction index (CSI) reached 85.45%, which was included in the category of very satisfied. However, the IPA analysis identified that there are eight facilities in the first quadrant that have a relatively low satisfaction value, so they need to be prioritized for

improvement to improve service quality. These facilities consist of gate number information services that have not yet been found by passengers, the waiting time for security checks (<7 minutes) is not effective and in accordance with procedures, the availability of shopping facilities, restaurants and cafes are not enough and adequate for visitors (including the availability of product price information), the lack of availability of free charging facilities, Facilities for users with special needs are available but have not been properly functioned, Facilities in the inspection area (x-ray, and security check point) need to be improved to improve their quality, airport information services are still not clearly heard if there is a build-up of passengers, temperature conditioning in the terminal area if it still feels hot during the day. The results of this research are expected to be a reference for sustainable improvement in airport services in the future.

Keywords : Service Quality, Passenger Satisfaction, Terminal Facilities, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).



DAFTAR ISI

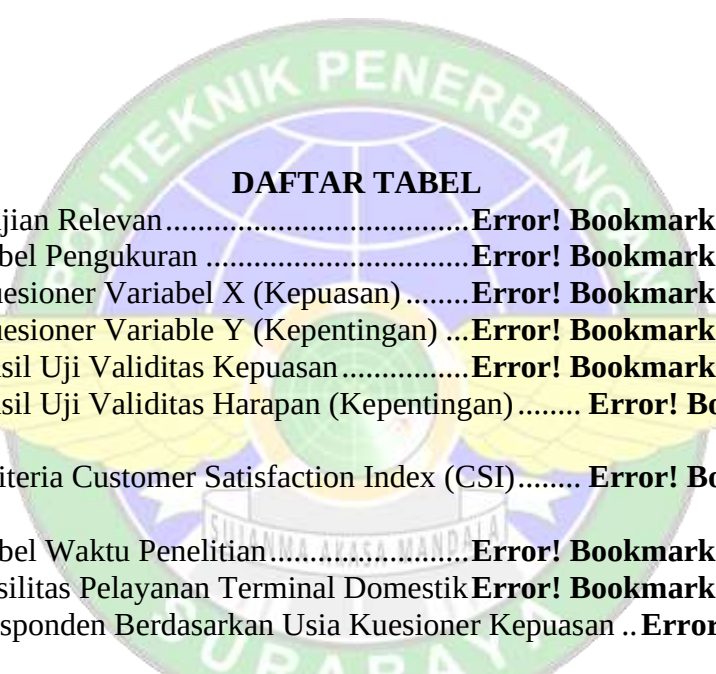
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	4
ABSTRAK.....	8
ABSTRACT.....	10
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR GAMBAR.....	15
DAFTAR TABEL.....	16
DAFTAR LAMPIRAN.....	17
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Siatematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan..	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Berwujud (<i>Tangible</i>)..	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Empati (<i>Emphaty</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3 Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.4 Keandalan (<i>Realibility</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.5 Jaminan (<i>Assurance</i>)..	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Prinsip Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Fasilitas Bandar Udara.....	Error! Bookmark not defined.

2.3 Terminal Bandar Udara	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Ruang Umum (<i>Public Area</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Ruangan Semi Steril	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Ruangan Steril (<i>Sterile Area</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .	Error! Bookmark not defined.
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.7 Bandar Udara	Error! Bookmark not defined.
2.7 Kajian Relevan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METEDEOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Survei.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Studi Kepustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6 Uji Validitas & Realibilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Uji Realibilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Error! Bookmark not defined.
3.8 Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.8.2 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Tingkat Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Domestik Di Bandar Udara Internasional Minangkabau	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1 Observasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2.2 Deskripsi Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Domestik di Bandar Udara Internasional Minangkabau	
4.1.2.1 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Upaya Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Domestik di Bandar Udara Internasional Minangkabau	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1.1 Tingkat Kesesuaian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Domestik di Bandar Udara Internasional Minangkabau	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Domestik di Bandar Udara Internasional Minangkabau	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Upaya Yang Dapat Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Domestik di Bandar Udara Internasional Minangkabau	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	22
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Diagram Alur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 3 Hasil Uji Validitas Pearson Product Moment Variabel X...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3 4 Hasil Uji Validitas Pearson Product Moment Variabel Y...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 5 RTabel	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Kebersihan Area Terminal sesuai dengan standar pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Kondisi Antrian Penumpang di Area Keberangkatan .	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Relevan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Tabel Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Kuesioner Variabel X (Kepuasan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Kuesioner Variable Y (Kepentingan) ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Harapan (Kepentingan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6 Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 7 Tabel Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Fasilitas Pelayanan Terminal Domestik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia Kuesioner Kepuasan ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 4 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 <i>Mean Important Score (MIS)</i> dan <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Nilai MIS dan WF.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 .7 Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja yang dilakukan dengan Harapan kepuasan penumpang terminal Domesti Bandar Udara Internasional Minangkabau	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara	A-1
Lampiran B Fasilitas Terminal Domestik Bandara Minangkabau	B-1
B. 1 Toilet	B-1
B. 2 Pelayanan Informasi	B-1
B. 3 Fasilitas Pengguna Berkebutuhan Khusus	B-2
B. 4 Kemudahan Pengangkutan Bagasi (Ketersediaan Trolley)	B-2
B. 5 Musholla	B-3
B. 6 Nursery Room	B-3
B. 7 Fasilitas Berbelanja, Restoran & Café	B-4
B. 8 Ruang Bermain Anak (Kids Zone)	B-4
B. 9 Charging Station	B-5
B. 10 Free Internet Station	B-5
Lampiran C Hasil Kuesioner	C-1



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., Husain, N., & El-Nassir, A. D. (2001). Theory And Development Of National Customer Satisfaction Index: The Malaysian Index Of Customer Satisfaction. *The 6th TQM World Congress*.
- Achmad Zultan Mansur, Budi Setiawan, & Yahya, K. (2020). Studi Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara Di Ibukota Provinsi Kalimantan Utara. *PADURAKSA: Jurnal Teknik Sipil Universitas Warmadewa*, 9(2). <https://doi.org/10.22225/pd.9.2.1866.212-228>
- Ali, M. A. (2014). Analisis Optimanlisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada KALTIMGPS.COM Di Samarinda. *EJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3).
- Andrianto, T., & Noor, A. A. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung*.
- Angelina, A., Hardiyanti, D. Y., & Lestarini, D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Customer Satisfication Index Menggunakan Metode E-Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 11(2). <https://doi.org/10.26418/justin.v11i2.56836>
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99).
- Azizah, A. N. (2022). Analisis Pengaruh Fasilitas Pada Terminal 1 Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Ground Handling Dirgantara*, 4(2).
- Bungin, Burhan, 1959-. (2010). *Metodologi penelitian kuantitatif: komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya* (Ed. 1, cet). 2010.

- Damestuteles, D. (2022). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Yang Menabung di KSP CU Keling Kumang BO Siantan Pontianak. *Hunatech*, 1(2). <https://doi.org/10.59967/hunatech.v1i2.20>
- Darus. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 3(6).
- Desri, S., Adinarta, B. S., & Fadilla, S. F. (2023). Analysis of Passenger Satisfaction on Work Environment and Employee Performance at Minangkabau International Airport. *Asian Journal of Management Analytics*, 2(3), 299–310. <https://doi.org/10.55927/ajma.v2i3.5052>
- Ermila Sari, M., & Hermawansyah, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) Di PPU. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(4). <https://doi.org/10.36418/jii.v1i4.61>
- Gerard, G., Tresani, N., & Mahmud, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelolaan Kawasan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kawasan SCBD Jakarta. *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 3(1). <https://doi.org/10.24912/stupa.v3i1.10098>
- Gulo.W. (2002). *METEDOLOGI PENELITIAN* (Hardiwati Yovita (ed.)). PT Grasindo.
- Irawati1, R., Wirangga2, A., & Hati, S. W. (2012). Analisa Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam. | *Jurnal Integrasi* |, 4(2).
- Khoirunnisa, S., & Astutik, S. P. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali Dengan Metode Customer Satisfaction index. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1133–1138. <http://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/2682>
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* (R. A. Adi Zakaria Afiff (ed.); Jilid 1). PT. Prenhalindo.
- Moenir, H. A. . (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (Abdullah Syirad (ed.)). Bumi Aksara.

- Nazir.M. (2003). *METODE PENELITIAN* (Agustine Riska & F.Sikumbank Risman (ed.)). Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nor Afandi, S., Suharto, A., & Rahayu, J. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Syntax Fusion*, 1(07). <https://doi.org/10.54543/fusion.v1i07.29>
- Pangemanan, R., Sitanggang, E. P., & Andaki, J. A. (2016). The effect of quality service on costumer satisfaction in Bitung Oceanic Fishing Port, Indonesia. *AQUATIC SCIENCE & MANAGEMENT*, 4(1). <https://doi.org/10.35800/jasm.4.1.2016.14400>
- Pelayanan, S., & Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. *Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Dalam Satu Naskah*, 021, 2018. https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_178_TAHUN_2015.pdf
- Regzi, R. A., & Hariwahyudi, R. (2022). *Analisis Terhadap Fasilitas Pelayanan Penumpang KA Minangkabau Ekspres Lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau*.
- Roellyanti, M. V., & Jannah, M. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1).
- Siregar, S. (2017). *Metode penelitian kuantitatif : Dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS* (Ed.1). Kencana.
- Subekti, S. (2018). Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. *Warta Penelitian Perhubungan*, 29(2). <https://doi.org/10.25104/warlit.v29i2.558>
- Subekti, S. (2019a). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Berdasarkan Persepsi Penumpang (Studi Kasus : Bandar Udara Sentani Jayapura). *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(5).

<https://doi.org/10.25104/warlit.v26i5.897>

Subekti, S. (2019b). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Di Bandar Udara Rendani Manokwari. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(2).
<https://doi.org/10.25104/warlit.v26i2.873>

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian dan Pengembangan: (research and development/R&D)* (S. Suryandari, Yustiani (ed.)). Alfabeta.

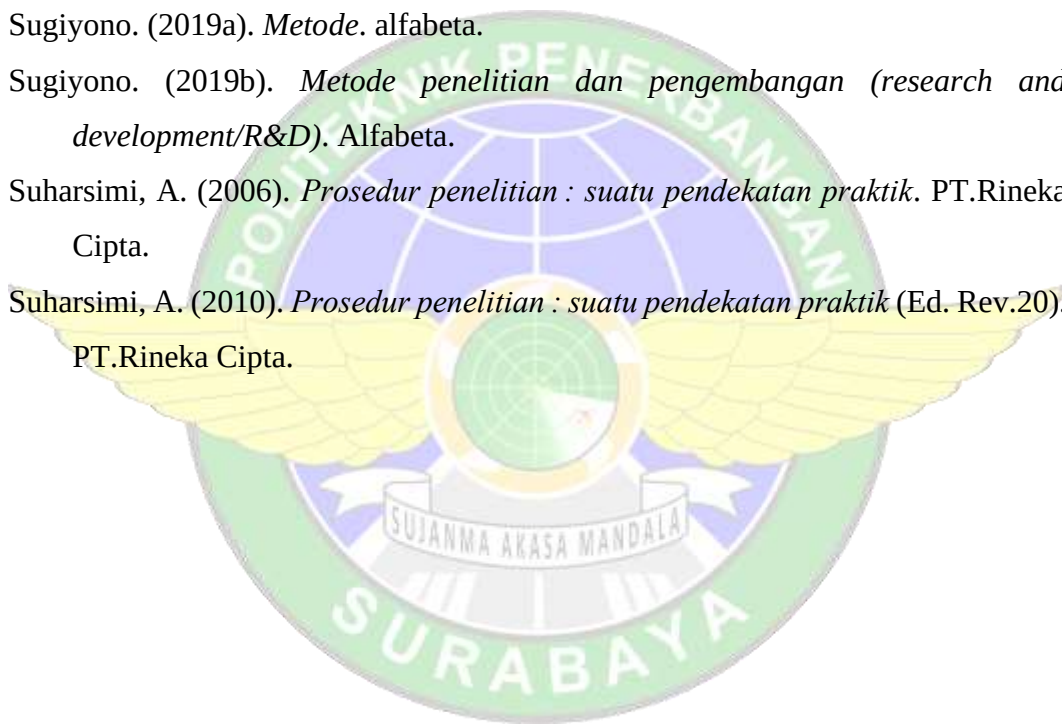
Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kebijakan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian evaluasi* (S. Ratri Yosita (ed.)). Alfabeta.

Sugiyono. (2019a). *Metode*. alfabeta.

Sugiyono. (2019b). *Metode penelitian dan pengembangan (research and development/R&D)*. Alfabeta.

Suharsimi, A. (2006). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik*. PT.Rineka Cipta.

Suharsimi, A. (2010). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik* (Ed. Rev.20). PT.Rineka Cipta.



LAMPIRAN



Lampiran A Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

Revisi Ke		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA	
Tanggal		DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	

B. KENYAMANAN

No	Bentuk Pelayanan	Satuan	Tolok Ukur	Instruksi Kerja dan Laporan	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
1	Pengkondisian Suhu (Kesejukan Terminal)	Suhu	≤ 25°C	a. Pengukuran dan pencatatan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam sehari. b. Pengukuran dan pencatatan di area keberangkatan dilakukan dalam rentang waktu 1 - 2 jam sebelum waktu sibuk. c. Pengukuran dan pencatatan area kedatangan dilakukan pada waktu sibuk. d. Titik pengukuran adalah dilokasi padat pelanggan atau jalur pergerakan pelanggan (<i>passenger flow</i>). e. Area pengukuran adalah sebagai berikut namun tidak terbatas pada area <i>Check In</i> , ruang tunggu dan area pengambilan bagasi. f. Alat yang digunakan adalah <i>environment meter</i> yang validasinya dapat dipertanggungjawabkan (terkalibrasi). g. Kalibrasi alat ukur dilakukan sesuai dengan kebutuhan operasional masing-masing kantor cabang dan dapat dikoordinasikan dengan unit teknis terkait.	Suhu sesuai dengan standar yang telah ditentukan.	10
					Suhu tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.	0

Revisi Ke		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA	
Tanggal		DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	

No	Bentuk Pelayanan	Satuan	Tolok Ukur	Instruksi Kerja dan Laporan	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
2	Pengkondisian Cahaya (pencahayaannya)	Intensitas Cahaya	Terminal: 200 - 250 Lux Area Bagasi: 250 - 300 Lux Toilet: 100 - 150 Lux	h. Hasil pengukuran dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. i. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Intensitas cahaya sesuai dengan standar yang telah ditentukan.	10

Revisi Ke		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	
Tanggal			

No	Bentuk Pelayanan	Satuan	Tolok Ukur	Instruksi Kerja dan Laporan	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
				f. Alat yang digunakan adalah <i>environment meter</i> yang validasinya dapat dipertanggung jawabkan (terkalibrasi). g. Kalibrasi alat ukur dilakukan sesuai dengan kebutuhan operasional masing-masing kantor cabang dan dapat dikoordinasikan dengan unit teknis terkait. h. Hasil pengukuran dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. i. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Intensitas cahaya tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.	0
3	Kemudahan pengangkutan bagasi	Ketersediaan Trolly	4 Trolly / 10 Penumpang Waktu Sibuk	a. Penghitungan dan pencatatan dilakukan minimal 1 (satu) kali setiap hari b. Hitung jumlah ketersediaan trolly bagasi yang digunakan diseluruh area gedung terminal penumpang (keberangkatan dan kedatangan) c. Hitung kebutuhan trolly bagasi menggunakan rumus $[(4 : 10) \times PWS]$	Jumlah trolly sesuai atau melebihi standar yang telah ditentukan dan dalam kondisi baik atau tidak rusak.	10

Revisi Ke		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	
Tanggal			

No	Bentuk Pelayanan	Satuan	Tolok Ukur	Instruksi Kerja dan Laporan	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
				d. Ketersediaan Trolly harus lebih besar sama dengan Kebutuhan Trolly. e. Hasil penghitungan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. f. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana terlampir pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Jumlah trolly kurang dari standar yang telah ditentukan.	0
4	Kebersihan	Kondisi Kebersihan	Area bersih 100% dan adanya petugas kebersihan yang bertugas secara rutin	a. Pemeriksaan kebersihan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap hari dalam rentang waktu 1-2 jam sebelum jam sibuk untuk area keberangkatan dan pada jam sibuk untuk area kedatangan. b. Area pemeriksaan adalah gedung terminal penumpang meliputi namun tidak terbatas pada area Koridor (<i>lobby</i>) keberangkatan dan kedatangan, <i>check in</i>, ruang tunggu dan pengambilan bagasi (<i>baggage claim</i>).	Gedung terminal penumpang dalam kondisi 100% bersih dan terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin.	10

Revisi Ke:		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA	
Tanggal:		DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	

No	Bentuk Pelayanan	Satuan	Tolok Ukur	Instruksi Kerja dan Laporan	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
				c. Standar kebersihan gedung terminal penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. d. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. e. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Gedung terminal penumpang dalam kondisi kotor.	0
5	Pelayanan Informasi	Ketersediaan dan Kemampuan Layanan	Layanan audio (<i>public address system/ announcement</i>) terdengar dengan jelas	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap hari. b. Untuk layanan audio, dengarkan dengan seksama <i>announcement</i> yang diberikan. Suara harus terdengar dengan jelas tanpa adanya gangguan teknis. c. Untuk layanan visual, perhatikan dengan seksama layanan yang tersedia dan pastikan informasi yang diberikan dapat terlihat dengan baik, mudah dibaca dan informasi sesuai/ selalu update. d. Untuk layanan pusat informasi, perhatikan dengan seksama dan pastikan bahwa layanan pusat informasi diletakkan di titik strategis dan mudah ditemukan.	Layanan audio (<i>public address system/ announcement</i>) terdengar dengan jelas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.	5
			Layanan visual (<i>signage dan FIDS</i>) informatif, terlihat jelas, dan mudah dibaca		Layanan audio (<i>public address system/ announcement</i>) tidak terdengar dengan jelas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	0
					Layanan visual (<i>signage dan FIDS</i>) informatif, terlihat jelas, dan mudah dibaca sesuai dengan	5



Revisi Ke:		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA	
Tanggal:		DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	

No	Bentuk Pelayanan	Satuan	Tolok Ukur	Instruksi Kerja dan Laporan	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
				e. Untuk informasi angkutan lanjutan, perhatikan dengan seksama dan pastikan informasi terkait layanan tersebut terlihat dengan jelas, mudah terbaca dan informasi sesuai/ selalu update. f. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. g. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	standar yang telah ditetapkan.	
					Layanan visual (<i>signage dan FIDS</i>) tidak informatif, terlihat jelas, dan mudah dibaca sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.	0
			Terminal Information Centre (<i>Counter Information/ Public Information Desk</i>) ditempatkan di titik strategis dan mudah ditemukan		Layanan pusat informasi/ <i>Public Information Desk</i> (PID) ditempatkan di titik strategis dan mudah ditemukan.	5
					Layanan pusat informasi/ <i>Public Information Desk</i> (PID) tidak ditempatkan di titik strategis.	0
			Informasi angkutan lanjutan terlihat jelas dan mudah dibaca		Informasi angkutan lanjutan terlihat jelas dan mudah dibaca sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.	5
					Informasi angkutan lanjutan tidak terlihat jelas dan mudah dibaca sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.	0

Revisi Ke		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	
Tanggal			

No	Bentuk Pelayanan	Satuan	Tolok Ukur	Instruksi Kerja dan Laporan	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
6	Toilet	Ketersediaan dan Kemampuan Layanan	Fasilitas toilet lengkap	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan minimal 1 (satu) kali setiap hari.	Fasilitas lengkap sesuai dengan ketentuan.	10
			Toilet 100% dalam kondisi bersih	b. Kelengkapan fasilitas toilet adalah sebagai berikut namun tidak terbatas pada kloset duduk/jongkok, sanitair, air, sabun, tisu, pengering tangan, cermin, tempat sampah dan pengharum ruangan.	Fasilitas tidak lengkap.	0
				c. Kebersihan toilet sesuai dengan standar kebersihan yang telah ditetapkan.	Toilet 100% dalam kondisi bersih sesuai dengan standar kebersihan.	10
				d. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. e. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Toilet kotor tidak sesuai dengan standar kebersihan.	0
7	Tempat Parkir	Ketersediaan	Kapasitas Parkir: 80% x Penumpang Waktu Sibuk	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan setiap hari.	Kapasitas parkir sesuai dengan standar yang ditentukan.	5
				b. Catat luas lahan dan kapasitas parkir yang tersedia.	Kapasitas parkir tidak sesuai dengan standar yang ditentukan.	0

Revisi Ke		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	
Tanggal			

No	Bentuk Pelayanan	Satuan	Tolok Ukur	Instruksi Kerja dan Laporan	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
II	Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus	Ketersediaan	Ramp dengan kemiringan maksimal 6°	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan setiap hari.	Semua fasilitas tersedia dan dapat berfungsi dengan baik atau tidak rusak.	10
			Tersedia toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus Tersedia lift pada bandar udara dengan 2 (dua) lantai atau lebih Tersedia area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan	b. Untuk standar ramp, petugas pelaksana pengukuran standar pelayanan dapat melakukan pengukuran secara langsung atau berkoordinasi dengan unit teknis terkait yang memiliki kompetensi didalam melakukan pengukuran untuk mendapatkan data yang presisi. c. Untuk fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus lainnya, perhatikan dengan seksama dan pastikan seluruh standar terpenuhi sebagaimana seharusnya, dalam kondisi baik atau tidak rusak dan dapat digunakan dengan baik. d. Apabila pada bandar udara dengan 2 (dua) lantai atau lebih tidak memiliki fasilitas lift, maka harus tersedia jalur khusus yang memudahkan aksesibilitas pengguna berkebutuhan khusus. e. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. f. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Terdapat fasilitas yang tidak tersedia atau tidak dapat digunakan (rusak).	0

Revisi ke:		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	
Tanggal:			ANGKASA PURA II

C. NILAI TAMBAH

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Instruksi Kerja	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
1	Musala	Ketersediaan	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap hari. b. Kelengkapan fasilitas musala adalah sebagai berikut namun tidak terbatas pada karpet/sajadah, sarung, dan mukena serta pengharum ruangan. c. Kebersihan musala sesuai dengan standar kebersihan yang telah ditentukan. d. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. e. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual dengan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih.	5
					Musala tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman.	0



Revisi ke:		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	
Tanggal:			ANGKASA PURA II

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Instruksi Kerja	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
2	Nursery Room	Ketersediaan	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap hari. b. Kelengkapan fasilitas nursery room adalah sebagai berikut namun tidak terbatas pada tempat duduk/sofa, Changing table, Wastafel, fasilitas air minum, tempat sampah, dan pengharum ruangan. c. Kebersihan nursery room sesuai dengan standar kebersihan yang telah ditentukan. d. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. e. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih.	5
					Nursery room tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman.	0



Revisi Ke:		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	
Tanggal:			

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Instruksi Kerja	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
3	Fasilitas Berbelanja	Ketersediaan	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap hari. b. Kelengkapan fasilitas berbelanja adalah sebagai berikut namun tidak terbatas pada ketersediaan papan nama toko sebagai identitas dan daftar atau label harga pada barang. c. Kebersihan fasilitas berbelanja sesuai dengan standar kebersihan gedung terminal penumpang yang telah ditentukan. d. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. e. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih.	5
					Fasilitas berbelanja tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman.	0

Revisi Ke:		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	
Tanggal:			

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Instruksi Kerja	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
4	Restoran	Ketersediaan	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap hari. b. Kelengkapan restoran adalah sebagai berikut namun tidak terbatas pada ketersediaan papan nama restoran sebagai identitas dan daftar atau label harga pada barang. c. Kebersihan restoran sesuai dengan standar kebersihan gedung terminal penumpang yang telah ditentukan. d. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. e. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Restoran tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman.	5
					Restoran tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman.	0

Revisi Ke:		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	
Tanggal:			ANGKASA PURA II

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Instruksi Kerja	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
5	Ruang Merokok	Ketersediaan	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan minimal 1 (satu) kali setiap hari. b. Kelengkapan ruang merokok adalah sebagai berikut namun tidak terbatas pada exhaust fan, asbak dan tempat sampah. c. Kebersihan ruang merokok sesuai dengan standar yang telah ditentukan. d. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. e. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih.	5
					Ruang merokok tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman.	0
6	Ruang Bermain Anak	Ketersediaan	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih	a. Pengukuran dan pencatatan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap hari. b. Kelengkapan ruang bermain anak adalah sebagai berikut namun tidak terbatas pada karpet/alas bermain, tempat/rak sepatu dan tempat sampah. c. Kebersihan ruang bermain anak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih.	5

Revisi Ke:		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	
Tanggal:			ANGKASA PURA II

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Instruksi Kerja	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
				d. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. e. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Ruang bermain anak tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman.	0
7	ATM/Money Changer	Ketersediaan	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan mudah terlihat	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap hari. b. Perhatikan dengan seksama layanan yang tersedia, pastikan layanan berada pada posisi yang strategis dan mudah terlihat. c. Kelengkapan ATM/Money Changer adalah sebagai berikut namun tidak terbatas pada tempat sampah.	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan mudah terlihat.	5

Revisi Ke		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	
Tanggal			

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Instruksi Kerja	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
				d. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. e. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	ATM/Money Changer tidak tersedia.	0
8	Internet/Wifi	Ketersediaan	Jaringan wifi dan/atau internet komputer tersedia dan mudah tersambung	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap hari. b. Perhatikan dengan seksama layanan yang tersedia, pastikan koneksi wifi baik dan mudah terhubung. c. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan.	Internet/Wifi tersedia dan dapat digunakan.	5
				d. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Internet/Wifi tidak tersedia atau tidak dapat digunakan	0

Revisi Ke		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	
Tanggal			

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Instruksi Kerja	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
9	Fasilitas Pembelian Tiket	Ketersediaan	Tersedia fasilitas komputer untuk pembelian tiket online	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap hari. b. Perhatikan dengan seksama layanan yang tersedia, pastikan layanan berada pada posisi yang strategis dan mudah terlihat. c. Kelengkapan fasilitas pembelian tiket adalah sebagai berikut namun tidak terbatas pada perangkat komputer, printer, dan jaringan internet.	Fasilitas pembelian tiket tersedia lengkap dan dapat digunakan.	5
				d. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. e. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Fasilitas pembelian tidak tersedia atau tidak dapat digunakan.	0

Revisi Ke		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	 ANGKASA PURA II PT ANGKASA PURA II (PERSERO)
Tanggal			

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Instruksi Kerja	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
10	Charging Station	Ketersediaan	Tersedia fasilitas untuk mengisi daya elektronik	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap hari. b. Perhatikan dengan seksama layanan yang tersedia, pastikan layanan berada pada posisi yang strategis dan mudah terlihat. c. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. d. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Charging Station tersedia dan dapat digunakan.	5
					Charging Station tidak tersedia atau tidak dapat digunakan.	0
11	Fasilitas Air Minum	Ketersediaan	Tersedia fasilitas air minum baik gratis maupun berbayar	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap hari. b. Perhatikan dengan seksama layanan yang tersedia, pastikan layanan berada posisi yang strategis dan mudah terlihat.	Fasilitas air minum tersedia dan dapat digunakan.	5

Revisi Ke		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	 ANGKASA PURA II PT ANGKASA PURA II (PERSERO)
Tanggal			

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Instruksi Kerja	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
				c. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. d. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Fasilitas air minum tidak tersedia atau tidak dapat digunakan.	0
12	Lounge Eksekutif	Ketersediaan	Tersedia Lounge Eksekutif untuk tempat penumpang menunggu	a. Pemeriksaan dan pencatatan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali setiap hari. b. Kelengkapan lounge eksekutif adalah sebagai berikut namun tidak terbatas pada papan nama lounge eksekutif sebagai identitas, kursi tunggu, tempat sampah dan pengharum ruangan.	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih.	5

Revisi Ke		STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA DI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)	 ANGKASA PURA II PT ANGKASA PURA II (PERSERO)
Tanggal			

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Instruksi Kerja	Kesesuaian Tolok Ukur	Nilai
				c. Kebersihan lounge eksekutif sesuai dengan standar kebersihan gedung terminal penumpang yang telah ditentukan. d. Hasil pemeriksaan dicatat dan dilaporkan melalui sistem aplikasi yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. e. Apabila terdapat kendala pada aplikasi sehingga pencatatan tidak dapat dilakukan sebagaimana seharusnya, maka dilakukan pencatatan secara manual menggunakan format sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.	Lounge Eksekutif tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman.	0

Lampiran B Fasilitas Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Minangkabau

B. 1 Toilet



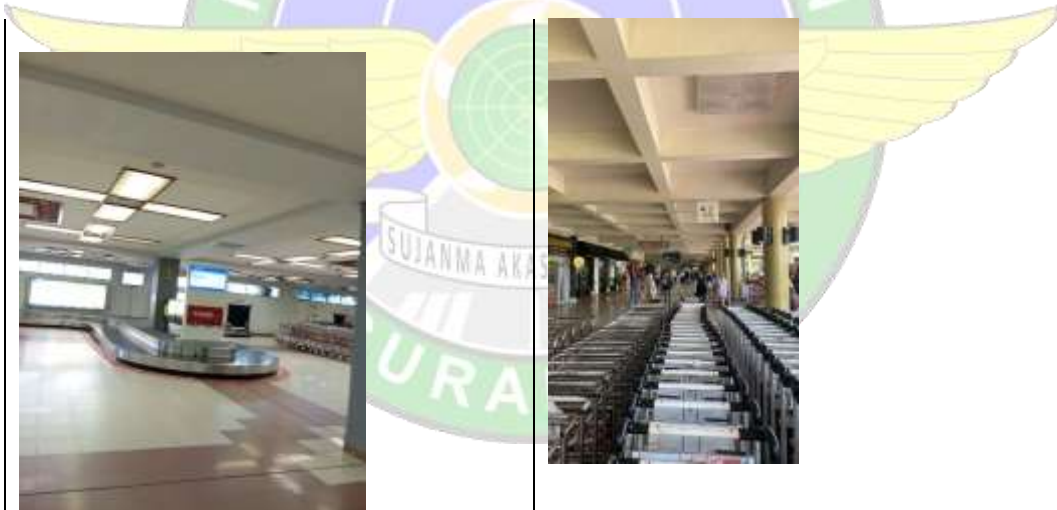
B. 2 Pelayanan Informasi



B. 3 Fasilitas Pengguna Berkebutuhan Khusus



B. 4 Kemudahan Pengangkutan Bagasi (Ketersediaan Trolley)



B. 5 Musholla



B. 6 Nursery Room



B. 7 Fasilitas Berbelanja, Restoran & Café



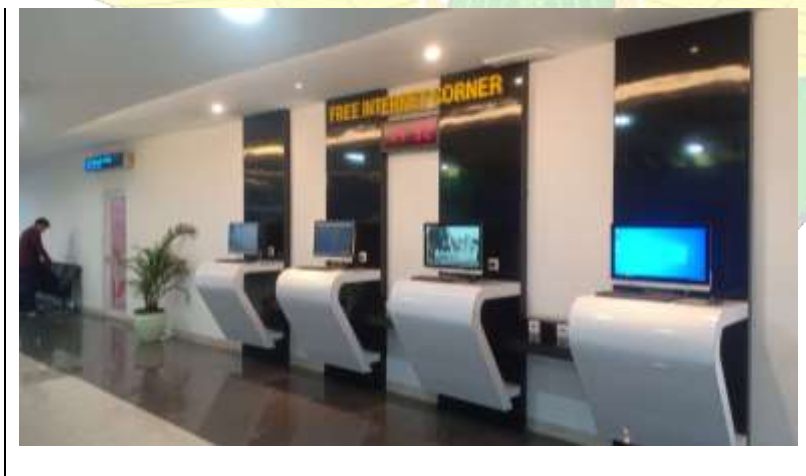
B. 8 Ruang Bermain Anak (Kids Zone)



B. 9 Charging Station



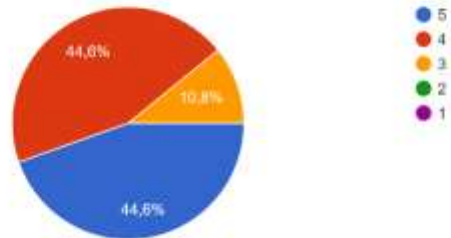
B. 10 Free Internet Station



Lampiran C Hasil Kuesioner dari *google form*

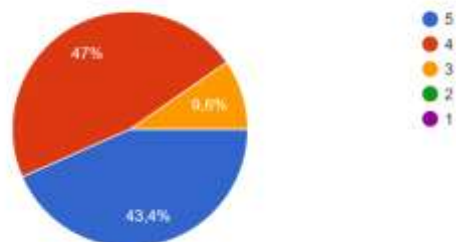
Kebersihan di wilayah terminal bandara terjaga,sehingga menciptakan kenyamanan bagi para penumpang

83 jawaban



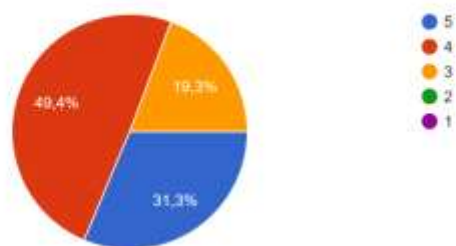
Petunjuk untuk menemukan arah/tempat di terminal tersedia

83 jawaban



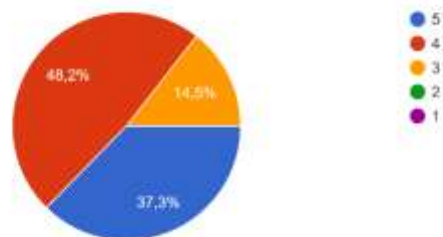
Pelayanan informasi nomor Gate tersedia dan mudah dibaca

83 jawaban

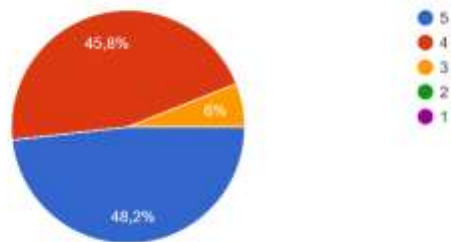


Waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (<7 menit) efektif dan sesuai prosedur

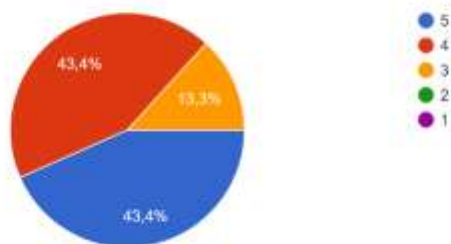
83 jawaban



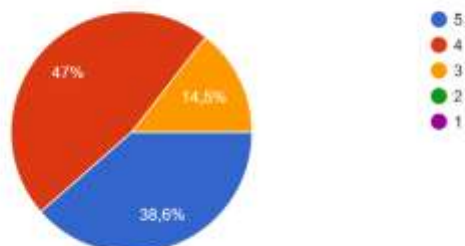
Ketersediaan FIDS yang update dan mudah dibaca
83 jawaban



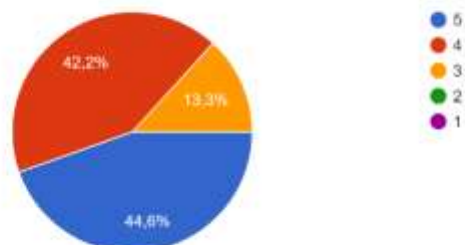
Ketersediaan ATM,Bank,Money changer,
83 jawaban



Ketersediaan Mushola
83 jawaban

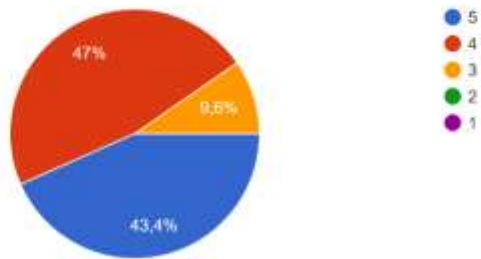


Ketersediaan Nursery Room
83 jawaban



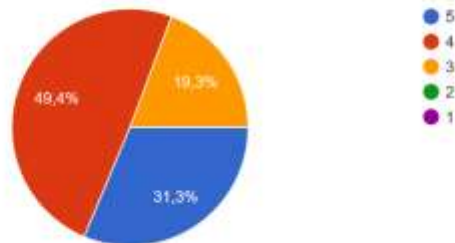
Keadaan fasilitas penumpang di terminal domestik sangat memadai dan semua dapat berfungsi dengan baik

83 jawaban



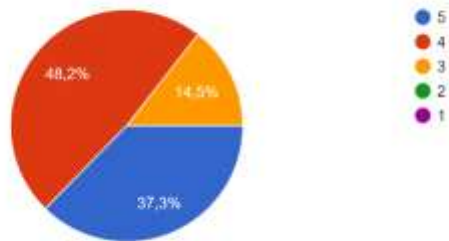
Ketersediaan fasilitas berbelanja, restoran dan café sudah cukup dan memadai bagi pengunjung (termasuk dengan ketersediaan informasi harga produk)

83 jawaban



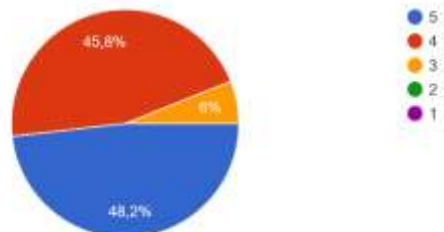
Ketersediaan Fasilitas Free Charging

83 jawaban



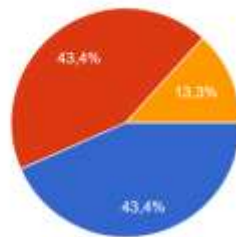
Ketersediaan Smoking Room/Smoking area

83 jawaban



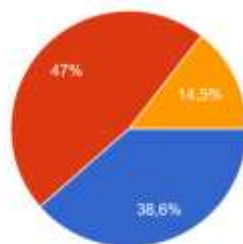
Ketersediaan Area bermain anak (Kidz Zone)

83 jawaban



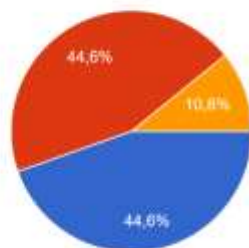
Ketersediaan Lounge Bisnis/Eksekutif

83 jawaban



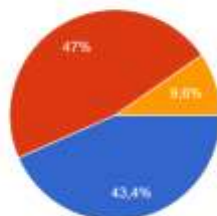
Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu terpenuhi.

83 jawaban

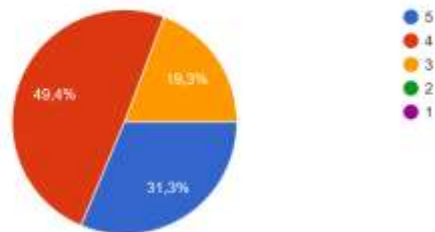


Kebersihan toilet terjaga sehingga dapat menciptakan kenyamanan bagi penumpang

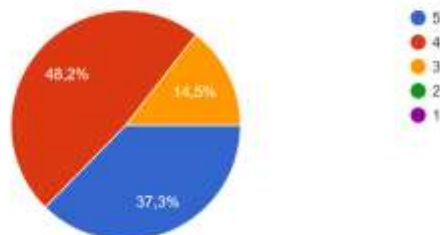
83 jawaban



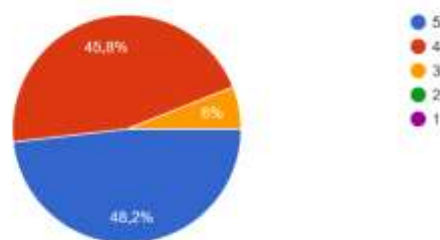
Fasilitas pengguna berkebutuhan khusus tersedia dan berfungsi dengan baik
83 jawaban



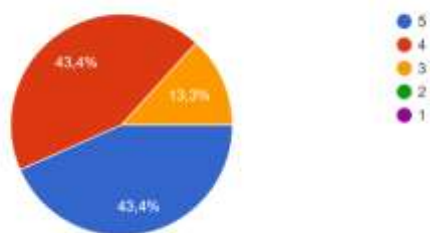
Fasilitas pada area pemeriksaan (x-ray,dan security check point) tersedia dan berfungsi baik
83 jawaban



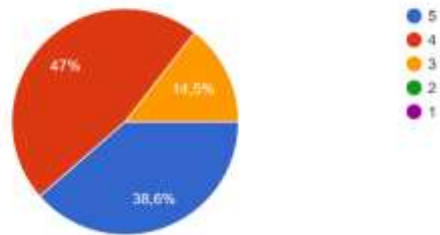
Ketersediaan Fasilitas check-in counter dan self check-in sudah memadai
83 jawaban



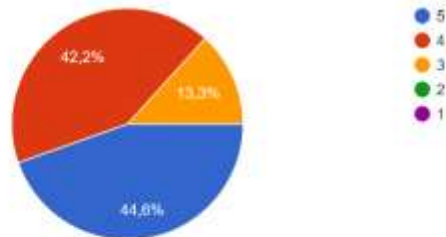
Ketersediaan Trolley
83 jawaban



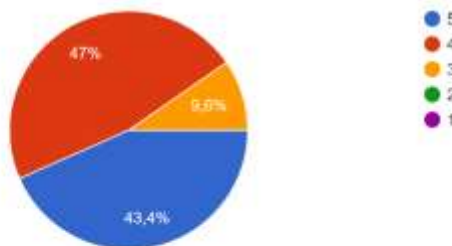
Media hiburan tersedia dalam kondisi baik
83 jawaban



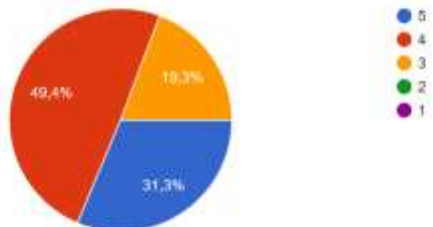
Waktu tunggu antrian check-in (<30 menit) efektif dan sesuai prosedur
83 jawaban



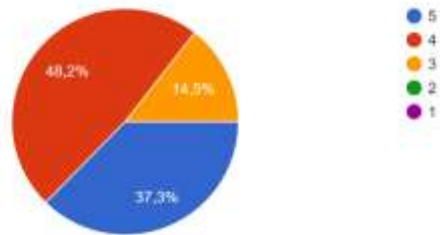
Internet service/Free Wifi tersedia dan berfungsi baik
83 jawaban



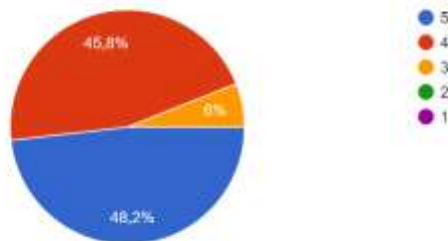
Pelayanan informasi bandara (kejelasan informasi penerbangan pada layer informasi dan kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara) ...ehingga menciptakan kenyamanan bagi penumpang
83 jawaban



Pengkondisian suhu di terminal baik (<25C)
83 jawaban



Kondisi cahaya atau penerangan di area terminal sudah baik
83 jawaban



Ketersediaan Toilet dan Fasilitas di toilet
83 jawaban

