



Vol. 13 No. 3 September 2026

e-ISSN: 2986-8289; p-ISSN: 2986-707X, Hal 01-07

DOI: <https://doi.org/10.59603/projemen.v13i1.1513>

Available online at: <https://ejournal-nipamof.id/index.php/PROJEMEN>

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT INFORMASI BANDAR UDARA FRANSISKUS XAVERIUS SEDA MAUMERE

Sisilia Atika Dhey¹, Maria Veronika Pondeng², Martina Rudolfa Da Mendez³, Yuliana Onang⁴

¹²³Universitas Nusa Nipa, Indonesia

Alamat: Jalan Kesehatan Nomor 3, Beru,

Alok Timur, Kabupaten Sikka, NTT

Email : sisiliaatika@gmail.com

ABSTRACT

The information unit is one of the important service units at an airport because it plays a role in providing information needed by passengers and other airport service users. This study aims to describe the quality of services provided by the Information Unit at Fransiskus Xavierius Seda Airport, Maumere, identify the obstacles encountered, and analyze efforts to improve service quality. The methods used in this study were observation, interviews, and documentation conducted during the Field Work Practice (PKL) activities. The results show that the Information Unit plays an important role in providing flight schedule information, arrival and departure information, airport facility information, and other services needed by passengers. The activities carried out by the author included assisting passengers, providing flight information, answering passenger questions, and delivering announcements through the airport public address system. Based on the SWOT analysis, the strengths of the Information Unit include friendly officers, relatively accurate information, and good coordination among officers. However, several weaknesses were identified, including limited human resources and supporting facilities. Therefore, efforts to improve service quality can be carried out through improving employee competence, optimizing supporting facilities, utilizing information technology, and conducting continuous service evaluations.

Keywords: service quality, information unit, airport, passengers, SWOT analysis.

ABSTRAK

Unit informasi merupakan salah satu unit pelayanan penting di bandar udara karena berperan dalam memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh penumpang dan pengguna jasa bandara lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pada Unit Informasi Bandar Udara Fransiskus Xaverius Seda Maumere, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penyusunan artikel ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Hasil kegiatan menunjukkan bahwa Unit Informasi memiliki peran penting dalam memberikan informasi mengenai jadwal penerbangan, kedatangan dan keberangkatan pesawat, fasilitas bandara, serta kebutuhan informasi lainnya. Kegiatan yang dilakukan meliputi membantu penumpang, memberikan informasi penerbangan, melayani pertanyaan penumpang, dan membantu penyampaian pengumuman melalui sistem pengeras suara. Berdasarkan analisis SWOT, kekuatan Unit Informasi terletak pada sikap petugas yang ramah, informasi yang relatif akurat, serta koordinasi antarpetugas. Namun, masih ditemukan beberapa kelemahan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi petugas, optimalisasi fasilitas pendukung, pemanfaatan teknologi informasi, dan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, unit informasi, bandar udara, penumpang, analisis SWOT.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama pada sektor transportasi udara. Bandar udara sebagai sarana transportasi memiliki peran strategis dalam menunjang mobilitas masyarakat serta pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di bandar udara perlu terus diperhatikan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa.

Bandar Udara Fransiskus Xaverius Seda Maumere merupakan salah satu bandar udara yang memiliki peran penting dalam melayani transportasi udara bagi masyarakat di Kabupaten Sikka dan wilayah sekitarnya. Sebagai fasilitas pelayanan publik, bandar udara dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa, termasuk dalam penyampaian informasi kepada penumpang.

Unit Informasi merupakan salah satu bagian penting dalam pelayanan bandar udara. Unit ini berfungsi sebagai pusat pelayanan informasi bagi pengguna jasa bandara. Petugas pada Unit Informasi bertanggung jawab memberikan informasi mengenai jadwal keberangkatan dan

kedatangan pesawat, perubahan jadwal penerbangan, lokasi fasilitas bandara, serta informasi lain yang dibutuhkan oleh penumpang.

Kualitas pelayanan pada Unit Informasi dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa. Pelayanan yang ramah, cepat, jelas, dan akurat diperlukan agar penumpang dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara tepat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan informasi juga menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan fasilitas pendukung, jumlah sumber daya manusia yang terbatas, serta hambatan komunikasi dengan penumpang.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan agar pelayanan pada Unit Informasi dapat berjalan secara lebih efektif dan optimal. Oleh karena itu, artikel ini membahas upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Unit Informasi Bandar Udara Fransiskus Xaverius Seda Maumere berdasarkan pengalaman dan kegiatan yang dilakukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

2. METODE

Kegiatan ini dilaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Unit Informasi Bandar Udara Fransiskus Xaverius Seda Maumere. Metode yang digunakan dalam penyusunan artikel ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan pada Unit Informasi. Pengamatan dilakukan terhadap proses pelayanan kepada penumpang, penyampaian informasi penerbangan, penggunaan fasilitas pendukung, serta interaksi antara petugas dan pengguna jasa.

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan dan kendala yang dihadapi dalam kegiatan pelayanan informasi. Selain itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dan dokumentasi kegiatan selama pelaksanaan PKL.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif. Analisis kegiatan juga dilakukan menggunakan analisis SWOT yang meliputi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*). Analisis ini digunakan untuk menggambarkan kondisi pelayanan pada Unit Informasi serta mengidentifikasi upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelaksanaan Kegiatan pada Unit Informasi

Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan pada Unit Informasi Bandar Udara Fransiskus Xaverius Seda Maumere, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan pelayanan kepada pengguna jasa bandara, khususnya penumpang.

Kegiatan pertama adalah membantu memberikan informasi kepada penumpang. Informasi yang diberikan meliputi jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat, lokasi keberangkatan, serta fasilitas yang tersedia di lingkungan bandar udara.

Kegiatan berikutnya adalah membantu melayani pertanyaan dan kebutuhan penumpang. Dalam kegiatan ini, penulis membantu memberikan arahan kepada penumpang yang membutuhkan informasi mengenai lokasi check-in counter, ruang tunggu, dan fasilitas umum lainnya.

Penulis juga membantu dalam penyampaian informasi penerbangan. Informasi yang disampaikan berkaitan dengan perubahan jadwal penerbangan, keterlambatan penerbangan, maupun informasi lain yang perlu diketahui oleh penumpang.

Selain itu, penulis turut membantu penyampaian pengumuman melalui sistem pengeras suara di area bandar udara. Kegiatan tersebut memberikan pengalaman kepada penulis mengenai pentingnya ketepatan dan kejelasan dalam menyampaikan informasi kepada pengguna jasa.

Melalui interaksi langsung dengan penumpang yang memiliki latar belakang berbeda, penulis memperoleh pengalaman dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan. Kegiatan PKL memberikan pemahaman bahwa pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh informasi yang diberikan, tetapi juga oleh sikap, kemampuan komunikasi, dan respons petugas terhadap kebutuhan pengguna jasa.

3.2 Analisis SWOT Pelayanan Unit Informasi

Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan pada Unit Informasi Bandar Udara Fransiskus Xaverius Seda Maumere.

Strengths (Kekuatan)

Beberapa kekuatan yang dimiliki Unit Informasi antara lain petugas memiliki sikap ramah dan sopan dalam melayani penumpang. Sikap tersebut mendukung terciptanya kenyamanan bagi pengguna jasa. Informasi yang diberikan juga relatif akurat dan dapat dipercaya. Keakuratan informasi sangat penting karena informasi penerbangan berkaitan langsung dengan aktivitas perjalanan penumpang. Selain itu, lokasi Unit Informasi cukup strategis sehingga mudah dijangkau oleh penumpang. Koordinasi antarpetugas dalam memberikan pelayanan juga menjadi salah satu kekuatan dalam mendukung kelancaran pelayanan.

Weaknesses (Kelemahan)

Kelemahan yang ditemukan selama pelaksanaan PKL adalah keterbatasan jumlah petugas, terutama pada saat kondisi bandar udara ramai. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama ketika jumlah penumpang meningkat. Fasilitas pendukung pelayanan juga masih memiliki keterbatasan. Berdasarkan hasil pengamatan selama PKL, penggunaan alat pendukung untuk penyampaian informasi belum sepenuhnya optimal. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi masih perlu ditingkatkan.

Opportunities (Peluang)

Perkembangan teknologi informasi merupakan peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penggunaan sistem informasi digital dapat membantu penyampaian informasi kepada penumpang secara lebih cepat dan mudah. Peningkatan jumlah pengguna jasa transportasi udara juga menjadi peluang untuk terus mengembangkan kualitas pelayanan. Selain itu, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional.

Threats (Ancaman)

Unit Informasi menghadapi tantangan berupa tingginya harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan bandar udara. Penumpang mengharapkan informasi yang cepat, jelas, dan akurat. Keterlambatan atau perubahan jadwal penerbangan juga dapat menimbulkan keluhan dari penumpang. Dalam kondisi tersebut, petugas Unit Informasi dituntut untuk mampu memberikan penjelasan dan informasi secara tepat. Keterbatasan fasilitas pendukung juga dapat menjadi ancaman apabila tidak segera ditingkatkan karena dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa.

3.3 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil kegiatan dan analisis SWOT, terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Unit Informasi. Pertama, peningkatan kompetensi petugas. Petugas perlu terus meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan agar dapat menghadapi berbagai karakter dan kebutuhan penumpang. Pelatihan secara berkala dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan profesionalisme petugas. Kedua,

peningkatan fasilitas pendukung pelayanan. Penambahan dan perbaikan fasilitas informasi dapat membantu mempercepat penyampaian informasi kepada pengguna jasa.

Ketiga, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi. Penggunaan sistem informasi digital dapat mendukung penyampaian informasi penerbangan secara lebih efektif dan memudahkan penumpang dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Keempat, penyesuaian jumlah sumber daya manusia dengan kebutuhan pelayanan. Ketersediaan petugas yang memadai, terutama pada saat kondisi bandar udara ramai, dapat membantu meningkatkan kecepatan pelayanan. Kelima, melakukan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Evaluasi diperlukan untuk mengetahui kendala yang dihadapi serta melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan.

3.4 Kontribusi PKL terhadap Keilmuan Manajemen

Pelaksanaan PKL pada Unit Informasi memberikan pengalaman yang berkaitan dengan penerapan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pemahaman mengenai penerapan pelayanan kepada pelanggan dalam lingkungan kerja. Penulis juga belajar mengenai pentingnya komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang memiliki kebutuhan dan karakter berbeda. Selain itu, kegiatan PKL membantu mengembangkan sikap disiplin, tanggung jawab, dan profesionalisme. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman mengenai pentingnya pengelolaan sumber daya manusia, fasilitas, dan sistem pelayanan dalam mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

4. KESIMPULAN

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan pada Unit Informasi Bandar Udara Fransiskus Xaverius Seda Maumere memberikan pengalaman langsung mengenai pelaksanaan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara. Unit Informasi memiliki peran penting dalam memberikan informasi mengenai penerbangan, fasilitas bandara, serta kebutuhan informasi lainnya bagi penumpang.

Berdasarkan hasil kegiatan dan analisis SWOT, Unit Informasi memiliki beberapa kekuatan, seperti sikap petugas yang ramah, informasi yang relatif akurat, lokasi pelayanan yang mudah dijangkau, dan adanya koordinasi antarpetugas. Namun, masih terdapat kelemahan berupa keterbatasan jumlah sumber daya manusia dan fasilitas pendukung yang belum optimal.

Peluang peningkatan pelayanan dapat dilakukan melalui pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Sementara itu, tingginya harapan penumpang serta potensi keluhan akibat perubahan jadwal penerbangan menjadi tantangan yang perlu diperhatikan.

Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi petugas, optimalisasi fasilitas pendukung, pemanfaatan teknologi informasi, penyesuaian kebutuhan sumber daya manusia, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Dengan upaya tersebut, kualitas pelayanan pada Unit Informasi diharapkan dapat terus meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pengguna jasa.

DAFTAR REFERENSI

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (n.d.). Informasi bandar udara dan transportasi udara.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (n.d.). Profil dan data bandar udara di Indonesia.
- Kotler, P. (n.d.). Manajemen pemasaran.
- Lupiyoadi, R. (n.d.). Manajemen pemasaran jasa.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (n.d.). SERVQUAL model.
- Tjiptono, F. (n.d.). Service management.