

Sosialisasi Pelayanan Informasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Informasi Bandar Udara Mopah Merauke

Paul Adryani Moento¹, Nur Jala², Serly Susanti Ndun³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unmus , Merauke, Indonesia

Email : paulmoento@unmus.ac.id¹, nurjalal242@gmail.com², Serlyndun16@gmail.com³

Article History:

Received 2024-06-05

Revised 2024-06-19

Accepted 2024-07-05

Abstract

Community service aims to enhance user satisfaction with information services at Mopah Airport, Merauke, through effective information service socialization. The method used involves a participatory approach, engaging airport management, information service staff, and the local community in designing and implementing the socialization program. Socialization activities include counseling, staff training, and distribution of easily understandable information materials for service users. Evaluation is conducted to assess the impact of socialization on user satisfaction with information services. The results show a significant improvement in users' understanding of airport information services and an increase in their satisfaction with the services provided. The implication of this community service underscores the importance of collaboration among the airport authorities, staff, and the local community in enhancing the quality of information services at the airport. Thus, this community service makes a valuable contribution to improving user experience with information services at Mopah Airport, Merauke, and promoting sustainable development at the local level.

Keywords: service, informations, airport

Abstrak

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa informasi di Bandar Udara Mopah, Merauke, melalui sosialisasi pelayanan informasi yang efektif. Metode yang digunakan melibatkan pendekatan partisipatif, dengan melibatkan manajemen bandara, staf pelayanan informasi, dan komunitas lokal dalam merancang dan melaksanakan program sosialisasi. Kegiatan sosialisasi meliputi penyuluhan, pelatihan staf, dan distribusi materi informasi yang mudah dipahami oleh pengguna jasa. Evaluasi dilakukan untuk menilai dampak sosialisasi terhadap kepuasan pengguna jasa informasi. Hasil pengabdian menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman pengguna jasa terhadap layanan informasi di bandara, serta peningkatan dalam kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Implikasi dari pengabdian ini adalah pentingnya kolaborasi antara pihak bandara, staf, dan komunitas lokal dalam meningkatkan kualitas layanan informasi di bandara. Dengan demikian, pengabdian ini memberikan kontribusi yang berharga dalam meningkatkan pengalaman pengguna jasa informasi di Bandar Udara Mopah, Merauke, serta mendorong pembangunan yang berkelanjutan di tingkat lokal.

Kata Kunci: pelayanan, informasi, Bandar udara

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu kebutuhan di masyarakat saat ini. Menurut (Pasolong, 2014) Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan kepada masyarakat disebut pelayanan publik. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015 menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka penumbuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh insitansi pemerintah yang diberikan kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat, instansi maupun badan hukum.

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Mahsyar, 2011). Layanan publik yang dikelola oleh negara di era reformasi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Reformasi pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik. Reformasi pelayanan publik dalam hal ini berupa perubahan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Pelayanan publik juga meliputi transportasi yang ada di suatu wilayah. Dalam pembangunan suatu wilayah membutuhkan jasa angkutan yang memadai, tanpa adanya transportasi sebagai sarana yang menunjang mobilisasi penumpang dan barang maka sulit mengharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi bagi sebuah negara. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menyebar ke berbagai sektor kehidupan, salah satunya adalah sektor transportasi publik (Widiyatmoko, 2018).

Transportasi meliputi transportasi darat, transportasi laut maupun transportasi udara. Transportasi udara merupakan sarana transportasi mendominasi saat ini digunakan yang oleh masyarakat sebagai mobilisasi barang dan jasa. Transportasi udara yang ada di Indonesia dikelola oleh PT. (Persero) Angkasa Pura yang merupakan Badan Usaha Milik Negara dibawah oleh Departemen Perhubungan. Terdapat beberapa Bandar Udara (Bandara) yang ada di Indonesia untuk memudahkan mobilisasi antar wilayah. Pelayanan publik yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa Bandar Udara. Konsumen dalam hal ini penerima layanan publik harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara, sehingga terciptanya citra yang baik dari suatu organisasi/instansi dimata penerima pelayanan. Karena fungsinya yang bukan hanya sebagai tempat menaik turunkan penumpang, barang atau cargo tetapi bandar udara yang memiliki berbagai macam fasilitas dan pelayanan yang baik guna mencapai suatu kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Bandara merupakan bagian dari pelayanan penumpang harus memiliki kinerja pelayanan yang baik agar menghasilkan pelayanan yang lancar, aman, nyaman, handal, dan berkemampuan tinggi serta diselenggarakan secara terpadu, tertib, efektif, dan efisien (Muhammad Shobirin, 2019). Bandar udara merupakan tempat perpindahan penumpang, barang dan cargo dari kota satu ke kota lainya. Bandar udara (Airport) berfungsi sebagai simpul pergerakan penumpang atau barang dari transportasi udara ke transportasi darat lainya atau sebaliknya. Untuk menunjang terjadinya pencapaian kegiatan transportasi udara yang lancar, dan efisien, maka diperlukan suatu prasarana bandar udara yang terdiri dari airside (sisi udara) dan landside (sisi darat). Fasilitas yang termasuk dalam sisi darat adalah tempat parkir kendaraan, curb side dan terminal.

Pentingnya suatu unit pelayanan yang bertugas dalam menangani pelayanan berita atau informasi kepada penumpang meliputi informasi tentang kedatangan, keberangkatan dan keterlambatan atau pembatalan pesawat bahkan sampai informasi tentang penemuan dan kehilangan barang bawaan penumpang adapun tugas yang utama adalah menginformasikan atau pemanggilan kepada penumpang untuk bergegas naik pesawat atau melakukan boarding yang disampaikan oleh petugas informasi bandar udara atau Airport Information Officer (AIO) di Information Desk.

Bandar udara Mopah Merauke mempunyai Bagian Informasi yang bertugas untuk menyampaikan informasi melalui alat komunikasi masa Flight Information display system yang selalu diperbarui informasinya atau tatap muka langsung kepada penumpang yang membutuhkan informasi atau pengaduan keluhan, Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa oleh sebab itu untuk para petugas dalam penyampainformasi tidak hanya mengutamakan pada penampilan fisik namun harus dapat menjalin komunikasi yang baik antara para penumpang dan pengguna jasa.

Unit Informasi di bandara merupakan suatu unit yang bertugas menyampaikan informasi kebandarudaraan kepada penumpang maupun non-penumpang. Unit Informasi menyampaikan informasi maskapai checkin boarding hingga landing dan maskapai yang delay. Informasi tersebut disampaikan melalui perantara media maupun bertatapapan langsung dengan pengguna jasa bandara. Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang PT. Angkasa Pura I Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang Berdasarkan skor yang didapat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang (Aji Nur Alamsyah & DIV, 2022). Penelitian berikut menunjukkan bahwa bagian informasi atau penerangan mempunyai peran yang sangat penting di Bandara Internasional Adi soemarmo Surakarta. Dengan adanya bagian informasi atau penerangan pengguna jasa mendapat informasi yang dibutuhkan dengan mudah ketika berada di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta (Eko Nur Fatmawati, 2012).

Menangani pelayanan informasi kepada penumpang pesawat udara yang meliputi informasi mengenai, melapor, kedatangan, keberangkatan, dan keterlambatan atau pembatalan pesawat bahkan informasi mengenai penemuan dan kehilangan barang serta yang paling utama adalah penyampaian informasi atau panggilan kepada para penumpang untuk segera naik pesawat udara atau yang dikenal dengan istilah Boarding. Informasi-informasi tersebut disampaikan oleh petugas informasi atau Airport Information Officer (AIO) di Bandara Udara Mopah Merauke mempunyai Unit Informasi sebagai tempat khusus untuk dapat berhubungan langsung dengan pengguna jasa yang ingin mendapatkan informasi mengenai produk atau pengaduan keluhan atas pelayanan transportasi udara.

Dalam hal ini kualitas Unit Informasi sangat diperlukan karena bertugas memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan melalui alat komunikasi massa bernama Public Address System atau tatap muka secara langsung baik kepada pengguna jasa yang ingin mendapatkan informasi tentang produk atau mengadukan keluhan. Untuk itu para petugas informasi, tidak hanya mengutamakan penampilan fisik tetapi mereka juga harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan para pengguna jasa. Dengan adanya hal tersebut, diperlukan juga Customer Relationship Management yang baik dan efektif dalam proses komunikasi terhadap penumpang. Unit Informasi harus memiliki teknik-teknik komunikasi khusus untuk menggali informasi tentang keluhan atau kebutuhan konsumen, dan memberikan solusi untuk keluhannya. Pelayanan yang baik di dalam suatu organisasi akan membuat yang dilayani merasa puas, maka citra positif akan tercipta.

Ada beberapa hal di Bandara Mopah Lama Merauke yang menjadi permasalahan yaitu, antara lain: Pengguna Jasa Pelayanan di Bandar Udara Mopah belum tertib dan sesuai SOP (Standar Operasional Prosedural) karena kurang akuratnya kualitas informasi dari unit informasi tersebut dan pengetahuan masyarakat, kemudian ketepatan waktu dalam pemberian informasi sudah sesuai namun biasanya terjadi gangguan jaringan sehingga masyarakat sulit mendapat informasi secara tepat, serta relevansi informasi kadang mengalami perbedaan dengan yang seharusnya di terima oleh masyarakat, hal tersebut terjadi adanya kurang koordinasi antar petugas dan pengguna jasa penerbangan. Semua fasilitas yang ada di Bandar Udara Mopah belum diketahui secara baik oleh Masyarakat pengguna, kurangnya pemahaman terhadap uraian tugas pokok dari petugas unit informasi Bandar udara.

Dilihat dari permasalahan kualitas informasi pada unit informasi yang belum tertib terutama memberikan informasi kepada penumpang yang datang dan pergi, dengan hal tersebut diatas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: "Sosialisasi Pelayanan Informasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Informasi Bandar Udara Mopah Merauke".

METODE PELAKSANAAN

Metode pengabdian yang digunakan adalah dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah melalui sosialisasi kepada pegawai UPBU Bandara Mopah Merauke. Materi sosialisasi yang disampaikan terbagi menjadi tiga topik berikut: akurasi layanan, ketepatan layanan dan relevansi layanan. Seluruh topik ini disusun secara bersamaan dalam pertemuan bersama tim pengabdian pada hari Jumat, 17 Mei 2024. Dalam sosialisasi ini, juga akan dilaksanakan sesi tanya jawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akurasi layanan

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, standar pelayanan dijadikan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Hal ini merupakan kewajiban dan janji dari penyelenggara kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Peraturan ini mencakup standar pelayanan bagi calon penumpang dan penumpang di terminal bandara, yang juga menjadi acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandara dan unit penyelenggara bandara. Standar pelayanan dimulai saat pengguna jasa memasuki area pelayanan di area keberangkatan dan berakhir saat keluar dari area pelayanan di area kedatangan (Yuliana, 2017). Menurut (Jogiyanto, 2005) Akurat dalam layanan informasi berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Dalam prakteknya, mungkin dalam penyampaian suatu informasi banyak terjadi gangguan (noise) yang dapat merubah atau merusak isi dari informasi tersebut. Komponen akurat meliputi Completeness, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, karena apabila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan. Kemudian Correctness, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kebenaran. Serta Security, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki keamanan.

Kegiatan sosialisasi ini membahas yaitu UPBU Bandara Mopah Merauke memberikan layanan informasi yang akurat kepada penumpang. Hal ini terlihat dari cara penyampaian informasi yang mudah dipahami sesuai dengan standar operasional prosedur penerbangan. Selain itu, informasi yang disampaikan sudah diurutkan dan memiliki kelengkapan data sebelum disampaikan. Informasi tersebut juga valid dan dapat dipercaya karena berasal dari pihak maskapai penerbangan yang berada di Bandara Mopah Merauke. Selain itu, sertifikat informasi Bandara juga memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa layanan dalam hal keamanan informasi.

Ketepatan waktu layanan

Teori dan konsep dasar yang terkait dengan ketepatan waktu penerbangan dan jasa angkutan udara menjelaskan kinerja yang disebut On Time Performance (OTP) yang didefinisikan oleh International Air Transport Association (IATA) melalui Principles of Aircraft Departure Coordination. Konsep OTP yang baik berarti penerbangan-penerbangan berangkat sesuai dengan jadwal penerbangan yang telah ditetapkan. OTP yang baik sangat penting karena berpengaruh pada kualitas pelayanan dan reputasi serta operasional yang ekonomis dari perusahaan jasa angkutan udara. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi OTP, seperti terlambatnya waktu tiba pesawat dari penerbangan sebelumnya, peralatan ground handling yang tidak berfungsi, dan cuaca buruk. Selain berfungsi sebagai alat pengukur kinerja perusahaan jasa angkutan udara, kinerja ketepatan waktu atau on time performance (OTP) juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap pendapatan perusahaan (Yuke Sri Rizki1, 2014). OTP juga diharapkan dapat digunakan sebagai pemicu perbaikan kinerja perusahaan, bukan hanya sebagai alat ukur. Untuk dikategorikan sebagai keterlambatan, sebuah penerbangan dianggap terlambat jika Actual Time of Departure melebihi 15 menit dari waktu yang direncanakan (Estimated Time Of Departure). Sementara itu, pembatalan atau penundaan penerbangan hingga hari berikutnya disebut sebagai cancel atau postpone. Ketika pesawat yang direncanakan untuk terbang pada suatu rute penerbangan tidak jadi diterbangkan karena sebab tertentu, hal ini dianggap sebagai pembatalan dan akan berdampak pada perusahaan dan konsumen (Yuke Sri Rizki1, 2014).

Kemudian dalam penelitian ini penulis mengaitkan dengan konsep Tepat Waktu menurut (Jogiyanto, 2005), informasi yang diterima harus tepat pada waktunya, sebab informasi yang usang (terlambat) tidak mempunyai nilai baik, sehingga bila digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan akan dapat berakibat fatal. Saat ini mahalanya informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi mutakhir untuk mendapatkannya, mengolah dan mengirimkannya.

Dalam sosialisasi ini di bahas pihak Bandara Mopah Merauke harus memberikan informasi mengenai ketepatan waktu secara tepat waktu dan terus-menerus selama jam operasional bandara. Informasi tersebut mencakup jarak waktu antara keberangkatan dan kedatangan pesawat, kerusakan pesawat, cuaca buruk, jumlah pergerakan pesawat yang banyak, antrian pesawat yang menunggu untuk melakukan landing dan takeoff, serta keterlambatan penumpang dan awak kabin. Selain itu, pihak Bandara Mopah Merauke juga secara rutin memantau dan memberikan informasi jika terdapat penumpang atau pengunjung bandara yang melakukan kesalahan di area bandara tersebut.

Relevansi layanan

Bandara adalah sebuah fasilitas transportasi udara yang sangat penting, karena menyediakan segala fasilitas yang dibutuhkan untuk menjalankan proses ekonomi dengan lancar sehingga mempermudah manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Industri transportasi udara dan bandara memberikan manfaat yang besar bagi perekonomian suatu negara, termasuk meningkatkan kualitas hidup dan taraf hidup banyak orang yang terlibat di dalamnya. Salah satu kontribusi terpenting dari industri transportasi udara adalah memberikan dampak positif pada pertumbuhan bisnis di tingkat global dan ekonomi nasional (Ariyono, 2018).

Menurut definisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), relevansi merujuk pada hubungan atau kaitan. Relevansi dibagi menjadi dua kategori, yaitu relevansi internal dan relevansi eksternal. Relevansi internal mencakup kesesuaian dan konsistensi antara berbagai komponen informasi yang di sampaikan. Artinya, relevansi internal terkait dengan integrasi berbagai komponen dalam sebuah informasi. Sementara itu, relevansi eksternal menunjukkan keterkaitan antara informasi dengan kebutuhan, permintaan, dan perkembangan masyarakat. Dengan kata lain, relevansi eksternal menekankan kesesuaian antara informasi dan tuntutan lingkungan sekitar. Kemudian menurut (Jogiyanto, 2005) Relevan, informasi harus mempunyai manfaat bagi si penerima. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. Misalnya informasi mengenai sebab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan adalah kurang relevan.

Dalam sosialisasi ini di bahas layanan informasi yang disediakan oleh UPBU Bandara Mopah Merauke harus memiliki kualitas yang memadai dalam hal relevansi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Informasi yang diberikan mencakup Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang, Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi, serta informasi tentang proses pemeriksaan tiket, pemeriksaan barang bawaan dan juga informasi ketika terjadi keterlambatan pesawat. Dalam hal ini, masyarakat secara langsung mendapatkan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan mereka sebagai pengguna jasa layanan di bandara mopah merauke.

KESIMPULAN

Pengabdian masyarakat ini menyoroti pentingnya sosialisasi pelayanan informasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa informasi di Bandar Udara Mopah, Merauke. Melalui pendekatan partisipatif yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk manajemen bandara, staf pelayanan informasi, dan komunitas lokal, pengabdian ini berhasil merancang dan melaksanakan program sosialisasi yang efektif. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa sosialisasi pelayanan informasi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap pengguna jasa di Bandar Udara Mopah. Adanya peningkatan dalam pemahaman mereka terhadap layanan informasi di bandara, serta peningkatan dalam tingkat kepuasan mereka, menegaskan efektivitas dari upaya sosialisasi yang dilakukan.

Implikasi dari pengabdian ini sangat penting dalam konteks peningkatan kualitas layanan di bandara. Kolaborasi antara pihak bandara, staf, dan komunitas lokal menjadi kunci dalam merancang dan melaksanakan program sosialisasi yang relevan dan berdampak. Dengan demikian, pengabdian ini tidak hanya memberikan kontribusi dalam meningkatkan pengalaman pengguna jasa informasi di Bandar Udara Mopah, Merauke, tetapi juga mengarah pada pembangunan yang lebih berkelanjutan dan inklusif di tingkat lokal. Kesimpulannya, sosialisasi pelayanan informasi merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa informasi di bandara, dan kolaborasi antarstakeholder merupakan kunci keberhasilan dalam implementasinya. Penelitian dan pengabdian lebih lanjut dapat terus dilakukan untuk memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa informasi, serta untuk mengembangkan strategi yang lebih inovatif dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan di Bandar Udara Mopah, Merauke, dan di tempat lainnya..

UCAPAN TERIMAKASIH

Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan ini adalah Kegiatan Pengabdian masyarakat sebagai tugas tri darma dosen. Oleh sebab itu, ucapan terima kasih disampaikan tim pengabdian yang telah bertugas dalam kegiatan ini. Dan juga terima kasih kepada UPBU bandara mopah merauke yang telah memberikan kesempatan dalam pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyono, P. C. (2018). *Dampak Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Nilai Pelanggan di Bandara Adisutjipto Yogyakarta*.
[https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/7924%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/7924/Skripsi Prabowo.pdf?sequence=1](https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/7924%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/7924/Skripsi%20Prabowo.pdf?sequence=1)
- Eko Nur Fatmawati. (2012). *Peranan Bagian Informasi Atau Penerangan Dalam Pelayanan Jasa Di Pt. Angkasa Pura I Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta*. Universitas Sebelas Maret.
- Jogiyanto, H. . (2005). *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. ANDI.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Muhammad Shobirin. (2019). Strategi Pengembangan Infrastruktur Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. In *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* (Vol. 1, Issue 2). <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Pasolong, H. (2014). Teori Administrasi. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. Alfabeta.
- Widiyatmoko, F. (2018). Dinamika Kebijakan Transportasi Online. *Journal of Urban Sociology*, 1(2), 55. <https://doi.org/10.30742/jus.v1i2.570>
- Yuke Sri Rizki1, R. S. (2014). on Time Performance Airline Scheduled At the Airport I Gusti Ngurah Rai-Bali. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(6), 333–349.
- Yuliana, D. (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Warta Ardha*, 43(1), 27–42. <https://doi.org/10.25104/wa.v43i1.235.27-42>