

ANALISIS PERAN UNIT TERMINAL INSPECTION SERVICE DALAM PENGAWASAN FASILITAS LANDSIDE PADA TERMINAL DOMESTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Muhammad Mukti Bintang Wijayanto¹, Dwi Afriyanto², Feri Adriansyah³

^{1, 2, 3}Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Jl. Raya PLP Curug, Tangerang, Banten, Indonesia
Email: bintangwijayantokta@gmail.com

Article History

Received: 31-07-2026

Revision: 22-08-2026

Accepted: 27-08-2026

Published: 31-08-2026

Abstract. The effectiveness of terminal facility supervision directly impacts user comfort and compliance with service standards mandated by airport regulations. This study aims to analyze the role of the Terminal Inspection Service (TIS) in supervising landside facilities at the Domestic Terminal of Juanda International Airport, Surabaya, and to identify the obstacles encountered during implementation. A qualitative approach with a case study design was employed. Data were collected through participant observation, in-depth interviews, and document analysis, then processed using the Miles, Huberman, and Saldaña interactive model, comprising data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. The results indicate that the TIS unit conducts supervision through two approaches: proactive routine inspections and reactive complaint handling. Key challenges identified include limited personnel relative to the size of the area under supervision and delays in facility repairs due to a lack of available spare parts. The findings suggest that while the TIS unit's supervision generally aligns with the Minister of Transportation Regulation Number 41 of 2023, strengthening human resources and accelerating maintenance coordination are necessary to enhance the effectiveness of landside facility supervision.

Keywords: Terminal Inspection Service, Landside Facilities, Juanda Airport, Supervision.

Abstrak. Efektivitas pengawasan terhadap fasilitas terminal berpengaruh langsung terhadap kenyamanan pengguna jasa serta pemenuhan standar pelayanan sesuai regulasi kebandarudaraan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam pengawasan fasilitas *landside* di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unit TIS telah melaksanakan pengawasan melalui dua pendekatan, yaitu inspeksi rutin secara proaktif dan penanganan keluhan secara reaktif. Kendala utama yang ditemukan meliputi keterbatasan jumlah personel dibandingkan luas area pengawasan serta keterlambatan perbaikan fasilitas akibat keterbatasan ketersediaan suku cadang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pengawasan oleh unit TIS secara umum telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023, namun masih diperlukan penguatan sumber daya manusia dan percepatan koordinasi pemeliharaan untuk meningkatkan efektivitas pengawasan fasilitas *landside*.

Kata Kunci: Terminal Inspection Service, Fasilitas Landside, Bandar Udara Juanda, Pengawasan

How to Cite: Wijayanto, M. M. B., Afriyanto, D., & Adriansyah, F. (2026). Analisis Peran Unit Terminal *Inspection Service* dalam Pengawasan Fasilitas Landside pada Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 7 (4), 5358-5367. <http://doi.org/10.54373/imeij.v7i4.7292>

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan simpul transportasi udara yang berperan penting dalam menjamin kelancaran mobilitas masyarakat, keselamatan penerbangan, dan kualitas pelayanan publik. Selain fasilitas sisi udara (*airside*), fasilitas sisi darat (*landside*) menjadi komponen yang menentukan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengguna jasa karena merupakan area pertama dan terakhir yang diakses penumpang selama berada di bandar udara. Oleh karena itu, pengawasan terhadap fasilitas *landside* perlu dilakukan secara berkesinambungan agar seluruh sarana tetap memenuhi standar pelayanan kebandarudaraan yang telah ditetapkan (Sembiring, 2023; Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2023).

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya merupakan bandar udara berstatus operasi umum dengan hierarki Pusat Penyebaran (PP) dan klasifikasi 4E yang dikelola oleh PT Angkasa Pura Indonesia. Sebagai salah satu bandar udara tersibuk di Indonesia, Juanda melayani pergerakan penumpang dan pesawat dalam jumlah besar sehingga memerlukan sistem pengawasan fasilitas yang efektif untuk menjaga kelancaran operasional terminal. Dalam konteks tersebut, Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) memiliki peran penting dalam melakukan inspeksi rutin, pemantauan kondisi fasilitas, penanganan laporan kerusakan, serta koordinasi dengan unit teknis agar standar pelayanan tetap terjaga (Indrawan & Dewantari, 2023).

Secara operasional, TIS bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap berbagai fasilitas *landside*, seperti ruang tunggu, area *check-in*, toilet, lift, eskalator, *travelator*, papan informasi penerbangan (*Flight Information Display System/FIDS*), jalur sirkulasi penumpang, serta fasilitas pendukung lainnya. Pengawasan tersebut bertujuan memastikan setiap fasilitas berfungsi dengan baik sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengguna jasa maupun kelancaran operasional bandar udara (Faizah & Widagdo, 2024). Efektivitas pengawasan menjadi semakin penting mengingat fasilitas terminal merupakan bagian yang paling sering digunakan oleh penumpang dan secara langsung memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan bandar udara.

Urgensi penelitian ini didukung oleh ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara yang mewajibkan penyelenggara bandar udara menyediakan fasilitas yang memenuhi aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keteraturan, dan aksesibilitas. Ketentuan tersebut juga sejalan dengan standar *International Civil Aviation Organization (ICAO) Annex 14* yang menekankan pentingnya pemeliharaan dan pengawasan fasilitas bandar udara secara berkelanjutan sebagai bagian dari sistem keselamatan dan pelayanan penerbangan (ICAO,

2022). Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada periode Oktober 2025 hingga Februari 2026, masih ditemukan beberapa permasalahan pada fasilitas *landside*, antara lain kebocoran pada area ruang tunggu dan koridor terminal, gangguan operasional *travelator* dan eskalator, serta papan informasi penerbangan (*FIDS*) yang tidak selalu menampilkan informasi secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan fasilitas masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek sumber daya maupun proses koordinasi pemeliharaan.

Sejumlah penelitian terdahulu umumnya membahas kualitas pelayanan bandar udara, manajemen fasilitas terminal, atau kepuasan pengguna jasa (Sembiring, 2023; Indrawan & Dewantari, 2023; Faizah & Widagdo, 2024). Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji peran Unit *Terminal Inspection Service* sebagai pelaksana pengawasan fasilitas *landside*, terutama dalam kaitannya dengan implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023, masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian juga lebih menitikberatkan pada aspek pelayanan atau kepuasan penumpang, sedangkan mekanisme pengawasan operasional, hambatan pelaksanaan inspeksi, dan koordinasi tindak lanjut perbaikan fasilitas belum banyak dianalisis secara mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam pengawasan fasilitas *landside* di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pengawasan tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan sistem pengawasan fasilitas terminal serta menjadi masukan bagi pengelola bandar udara dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar nasional dan internasional.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian lapangan (*field research*) untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai peran Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) dalam pengawasan fasilitas *landside* di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan fokus pada aktivitas pengawasan yang dilakukan oleh Unit TIS terhadap fasilitas *landside*. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu personel Unit TIS dan pihak terkait yang memahami proses pengawasan fasilitas terminal. Kriteria informan meliputi memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun, terlibat langsung dalam kegiatan inspeksi fasilitas, serta bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati pelaksanaan inspeksi fasilitas *landside*, wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai peran, mekanisme pengawasan, dan kendala yang dihadapi Unit TIS, sedangkan dokumentasi digunakan untuk menelaah standar operasional prosedur (SOP), formulir inspeksi, laporan hasil inspeksi, serta dokumen pendukung lainnya. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik untuk meningkatkan kredibilitas temuan penelitian.

HASIL DAN DISKUSI

Peran Unit TIS dalam Pengawasan Fasilitas Landside

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) di Bandar Udara Internasional Juanda pada periode Oktober 2025 hingga Februari 2026, Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) melaksanakan pengawasan fasilitas *landside* melalui dua pendekatan, yaitu proaktif dan reaktif. Pendekatan proaktif dilakukan melalui inspeksi rutin pada setiap zona terminal sesuai pembagian wilayah kerja petugas. Seluruh temuan didokumentasikan dalam bentuk foto, lokasi, jenis kerusakan, dan tingkat urgensi, kemudian dilaporkan melalui *WhatsApp Group* sebagai dasar evaluasi setiap akhir putaran inspeksi. Salah seorang petugas TIS menjelaskan:

"Setiap petugas memiliki area pengawasan masing-masing. Setelah inspeksi selesai, semua temuan langsung dikirim ke grup lengkap dengan foto dan lokasi agar dapat segera ditindaklanjuti oleh petugas posko." (Informan TIS-1)

Sementara itu, pendekatan reaktif dilakukan ketika petugas menemukan kerusakan saat patroli atau menerima laporan dari pengguna jasa. Sebelum unit teknis melakukan perbaikan, petugas TIS terlebih dahulu mengamankan lokasi dengan memasang *safety cone* atau *wet floor sign* untuk meminimalkan risiko bagi penumpang. Selanjutnya laporan disampaikan melalui radio komunikasi kepada posko untuk diteruskan kepada unit teknis terkait. Sebagaimana disampaikan oleh supervisor TIS:

"Prioritas kami adalah memastikan area tetap aman. Setelah itu laporan langsung diteruskan melalui radio kepada unit teknis agar penanganan bisa segera dilakukan." (Informan TIS-2)

Koordinasi Antar Unit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan TIS sangat dipengaruhi oleh koordinasi dengan unit bangunan, unit utilitas, unit teknologi informasi, dan unit kebersihan. Alur koordinasi dimulai dari laporan petugas lapangan kepada posko TIS, kemudian diteruskan kepada unit yang berwenang sesuai jenis kerusakan. Komunikasi operasional dilakukan melalui radio komunikasi untuk penyampaian informasi secara cepat, sedangkan *WhatsApp Group* digunakan sebagai media dokumentasi temuan, distribusi foto, dan pemantauan tindak lanjut perbaikan. Menurut salah seorang supervisor, mekanisme tersebut cukup membantu mempercepat penyampaian informasi.

"Radio digunakan untuk laporan yang membutuhkan respons segera, sedangkan WhatsApp menjadi dokumentasi sehingga setiap unit dapat melihat lokasi dan kondisi kerusakan secara langsung." (Informan TIS-3)

Meskipun demikian, koordinasi belum sepenuhnya berjalan optimal ketika beberapa kerusakan terjadi secara bersamaan. Pada kondisi tersebut, proses penyelesaian sangat bergantung pada ketersediaan personel dan kesiapan unit teknis. Akibatnya, waktu penyelesaian beberapa kerusakan menjadi lebih lama meskipun informasi telah diterima dengan cepat. Temuan ini menunjukkan bahwa mekanisme komunikasi melalui radio dan *WhatsApp Group* pada dasarnya telah memenuhi prinsip koordinasi operasional yang efektif, yaitu penyampaian informasi secara cepat, jelas, dan terdokumentasi. Namun, efektivitas koordinasi secara keseluruhan masih dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia dan kecepatan respons unit teknis dalam melaksanakan perbaikan.

Tabel 1. Kesesuaian dengan PM 41 Tahun 2023

No	Ketentuan PM 41 Tahun 2023	Kondisi Eksisting	Keterangan
1	Inspeksi rutin fasilitas sesuai SOP yang ditetapkan	Petugas TIS melaksanakan inspeksi rutin setiap shift dengan pembagian zona yang terstruktur. Setiap temuan dicatat dan dilaporkan.	Sesuai
2	Fasilitas harus dalam kondisi bersih, aman, dan nyaman bagi pengguna jasa	Sebagian besar fasilitas seperti toilet dan area check-in terjaga kebersihannya. Namun ditemukan beberapa titik yang masih perlu perhatian lebih.	Sesuai dengan Catatan
3	Eskalator dan travelator harus selalu berfungsi dengan baik dan siap digunakan selama jam operasional terminal	Beberapa unit eskalator dan travelator mengalami gangguan operasional berulang terutama pada jam sibuk.	Belum sepenuhnya Sesuai
4	FIDS harus menampilkan informasi penerbangan secara real-time dan akurat	Beberapa unit FIDS tidak menampilkan informasi dengan benar pada waktu tertentu.	Sesuai dengan Catatan

5	Fasilitas aksesibilitas difabel harus tersedia dan berfungsi di setiap zona terminal	Fasilitas jalur difabel dan toilet khusus sudah tersedia	Sesuai
6	Penanganan kerusakan harus cepat, terdokumentasi, dan dikoordinasikan ke unit teknis	Kerusakan langsung dilaporkan dan ditandai dengan safety cone. Koordinasi dengan unit teknis	Sesuai dengan Catatan
7	Koordinasi antar unit wajib dilaksanakan untuk kelancaran pengawasan	Koordinasi berjalan antara TIS, unit teknis, unit kebersihan, dan unit IT melalui radio komunikasi dan laporan melalui WhatsApp Group	Sesuai
8	Fasilitas toilet harus diperiksa dan dibersihkan secara berkala	Inspeksi toilet dilaksanakan rutin setiap shift. Checklist kebersihan diisi secara berkala oleh petugas lapangan.	Sesuai
9	Petugas inspeksi harus cukup jumlahnya sesuai luas area yang diawasi	Rasio 5 petugas per shift dinilai belum memadai untuk mengawasi area Terminal 1 seluas $\pm 103.522,04 \text{ m}^2$ secara optimal.	Belum Sesuai
10	Sistem pelaporan keluhan dari pengguna jasa harus tersedia	Pengguna jasa dapat menyampaikan keluhan secara langsung ke posko TIS. Petugas lapangan juga menerima keluhan saat patroli berlangsung.	Sesuai

Berdasarkan Tabel 1, pelaksanaan pengawasan Unit TIS secara umum telah memenuhi sebagian besar ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023. Lima aspek telah sesuai, tiga aspek sesuai dengan catatan, satu aspek belum sepenuhnya sesuai, dan satu aspek belum sesuai. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pengawasan telah berjalan dengan baik, terutama pada pelaksanaan inspeksi rutin, koordinasi antarunit, serta mekanisme pelaporan. Namun, efektivitas pengawasan masih dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah personel dan waktu respons perbaikan fasilitas oleh unit teknis. Dengan demikian, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan optimalisasi koordinasi lintas unit menjadi faktor penting untuk mempercepat penyelesaian kerusakan serta meningkatkan kualitas pelayanan fasilitas *landside* di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Hambatan Unit TIS dalam pengawasan Fasilitas Landside

Hambatan Sumber daya Manusia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah personel merupakan hambatan utama yang memengaruhi efektivitas pengawasan fasilitas *landside*. Dengan lima orang *Terminal Inspection Officer* pada setiap *shift*, setiap petugas harus mengawasi area Terminal 1 seluas sekitar $103.522,04 \text{ m}^2$ yang mencakup berbagai fasilitas publik. Salah seorang informan menyampaikan:

"Jumlah petugas sebenarnya masih kurang jika dibandingkan dengan luas area yang harus dipantau. Ketika penumpang sedang ramai, fokus kami sering terbagi antara patroli rutin dan penanganan laporan yang masuk." (Informan TIS-4)

Kondisi tersebut menyebabkan intensitas inspeksi menjadi tidak merata, terutama pada periode *peak season*. Akibatnya, sebagian area dengan tingkat prioritas rendah berpotensi mengalami keterlambatan pemeriksaan sehingga peluang ditemukannya kerusakan secara dini menjadi berkurang. Temuan ini menunjukkan bahwa kecukupan sumber daya manusia tidak hanya memengaruhi frekuensi patroli, tetapi juga menentukan kualitas pengawasan preventif yang menjadi fungsi utama Unit TIS. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dalam kegiatan inspeksi fasilitas kebandarudaraan dapat menurunkan efektivitas pengawasan preventif serta memperlambat deteksi dini terhadap potensi kerusakan infrastruktur (Pratama & Sari, 2022; Nugroho et al., 2023).

Hambatan Koordinasi dan Waktu Respons Perbaikan

Hambatan berikutnya berkaitan dengan proses tindak lanjut setelah temuan disampaikan kepada unit teknis. Meskipun mekanisme pelaporan melalui radio komunikasi dan *WhatsApp Group* telah berjalan dengan baik, kecepatan penyelesaian kerusakan masih dipengaruhi oleh kesiapan unit teknis, terutama dalam penyediaan suku cadang untuk fasilitas mekanikal seperti eskalator dan *travelator*. Seorang informan menjelaskan:

"Laporan biasanya langsung kami teruskan, tetapi apabila suku cadang belum tersedia, perbaikannya harus menunggu sehingga fasilitas tidak dapat segera dioperasikan kembali." (Informan TIS-5)

Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pengawasan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan pelaporan, tetapi juga oleh integrasi koordinasi antarunit hingga tahap penyelesaian kerusakan. Dengan kata lain, sistem komunikasi telah berjalan efektif dalam menyampaikan informasi, namun belum sepenuhnya diikuti oleh respons teknis yang sama cepat sehingga memengaruhi pemenuhan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan di Bandar Udara. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan fasilitas publik sangat dipengaruhi oleh koordinasi lintas unit dan kecepatan tindak lanjut perbaikan, bukan hanya pada aspek pelaporan (Pratama & Sari, 2022; Wibowo et al., 2023). Dengan demikian, meskipun sistem pelaporan berbasis digital telah meningkatkan transparansi dan

respons awal, tanpa dukungan koordinasi operasional yang terintegrasi, kualitas layanan dan pemenuhan standar operasional prosedur tetap belum dapat dicapai secara optimal.

Hambatan Cakupan dan Intensitas Pengawasan

Keterbatasan personel juga berdampak pada cakupan pengawasan ketika beberapa gangguan fasilitas terjadi secara bersamaan. Dalam situasi tersebut, petugas harus menentukan prioritas penanganan berdasarkan tingkat risiko terhadap keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pengguna jasa. Mekanisme ini memang memungkinkan operasional tetap berjalan, tetapi berpotensi menyebabkan penanganan pada lokasi lain mengalami penundaan. Kondisi ini sejalan dengan temuan dalam beberapa penelitian pada jurnal nasional yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dalam pengawasan fasilitas transportasi cenderung menurunkan efektivitas respons operasional karena adanya kebutuhan prioritas berbasis risiko (Sutrisno, 2021; Pratama & Hidayat, 2022).

Secara operasional, kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pengawasan masih bergantung pada kemampuan individu petugas dalam melakukan penilaian risiko (*risk assessment*). Ketergantungan ini dapat menimbulkan variasi keputusan di lapangan sehingga konsistensi pengawasan belum sepenuhnya seragam antarpetugas. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pedoman prioritas penanganan agar proses pengambilan keputusan menjadi lebih terstandar. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian dalam Jurnal Perhubungan Indonesia yang menekankan bahwa standarisasi prosedur berbasis risiko dan digitalisasi sistem pelaporan dapat meningkatkan konsistensi pengawasan serta mempercepat respons terhadap gangguan fasilitas (Wibowo, 2020).

Hambatan Perilaku Pengguna Jasa

Selain faktor internal, efektivitas pengawasan juga dipengaruhi oleh perilaku pengguna jasa. Hasil observasi menunjukkan masih terdapat pengguna yang kurang memperhatikan pemanfaatan fasilitas umum, seperti membuang sampah sembarangan atau menggunakan fasilitas tidak sesuai peruntukannya sehingga mempercepat terjadinya kerusakan. Sebagaimana disampaikan oleh salah seorang petugas:

"Kerusakan tertentu sebenarnya bukan karena usia fasilitas, tetapi karena penggunaan yang kurang tepat oleh sebagian penumpang." (Informan TIS-6)

Kondisi tersebut meningkatkan frekuensi temuan yang harus ditangani oleh Unit TIS dan menambah beban kerja petugas, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian oleh Pratama dan Sari (2022) serta Hidayat et al. (2021) yang menekankan bahwa tingginya intensitas

kerusakan fasilitas *airside* dan *landside* di bandar udara berkorelasi dengan meningkatnya beban operasional unit pengawasan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pengawasan tidak hanya bergantung pada aspek internal organisasi, tetapi juga memerlukan dukungan perilaku pengguna jasa melalui edukasi dan peningkatan kesadaran dalam menjaga fasilitas bandar udara, sebagaimana disampaikan dalam jurnal Transportasi Udara Indonesia (Wibowo, 2023) yang menegaskan pentingnya peran pengguna jasa dalam menjaga keberlanjutan fasilitas publik di lingkungan bandara. Dengan demikian, pengawasan fasilitas *landside* merupakan tanggung jawab bersama antara pengelola bandar udara dan pengguna jasa untuk menjaga kualitas pelayanan serta keberlangsungan operasional terminal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) memiliki peran penting dalam menjaga kelayakan fasilitas *landside* di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya melalui pengawasan proaktif berupa inspeksi rutin dan pengawasan reaktif sebagai tindak lanjut terhadap temuan lapangan maupun laporan pengguna jasa. Mekanisme pengawasan yang meliputi inspeksi berkala, pelaporan digital, pengamanan lokasi kerusakan, serta koordinasi dengan unit teknis pada umumnya telah sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023. Namun, efektivitas pengawasan masih dipengaruhi oleh beberapa kendala, yaitu keterbatasan jumlah personel dibandingkan luas area yang diawasi, lambatnya penyelesaian kerusakan akibat keterbatasan ketersediaan suku cadang, terbatasnya cakupan pengawasan ketika terjadi beberapa temuan secara bersamaan, serta perilaku sebagian pengguna jasa yang mempercepat penurunan kondisi fasilitas. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pengawasan tidak hanya memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia dan percepatan koordinasi dengan unit teknis, tetapi juga dukungan pengelolaan fasilitas dan peningkatan kesadaran pengguna jasa agar pelayanan, keselamatan, dan kenyamanan di area *landside* dapat terjaga secara optimal.

REKOMENDASI

Untuk meningkatkan efektivitas pengawasan oleh Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) terhadap fasilitas *landside* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- Unit TIS perlu menerapkan sistem prioritas zona inspeksi berbasis tingkat risiko, di mana zona dengan intensitas penggunaan tinggi dan sejarah temuan terbanyak.

- Peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan berkala perlu dilakukan, terutama dalam hal manajemen prioritas lapangan saat multi-temuan terjadi bersamaan.
- Sosialisasi dan edukasi kepada pengguna jasa perlu dilakukan secara lebih terstruktur
- Penambahan Jumlah Personel setiap shift dinas
- Penetapan *Service Level Agreement* (SLA) internal yang mengatur batas waktu maksimal respons perbaikan yang dapat dijadikan dasar evaluasi kinerja koordinasi antar unit

REFERENSI

- Faizah, F., & Widagdo, D. (2024). Implementasi PM Nomor 41 Tahun 2023 pada Unit Terminal Inspection Service dalam Optimalisasi Pengawasan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(2), 12. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i2.2354>
- Hidayat, R., Putra, A., & Lestari, D. (2021). Analisis beban operasional unit pengawasan fasilitas bandar udara. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 15(2), 45–58.
- Indrawan, D., & Dewantari, A. (2023). Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (TIS) Terhadap Standar Operational Procedure (SOP) di Terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 3, 12–23. <https://doi.org/10.51903/jupea.v3i1.633>
- International Civil Aviation Organization. (2022). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation: Aerodromes* (Vol. I). ICAO.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*.
- Nugroho, R., Hidayat, T., & Lestari, P. (2023). Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Dampaknya terhadap Efektivitas Inspeksi Fasilitas Kebandarudaraan. *Jurnal Manajemen Transportasi Udara*, 8(1), 45–59.
- Peraturan Menteri Perhubungan. (2023). PM 41 Tahun 2023 Tentang Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan.
- Pratama, A., & Sari, D. (2022). Efektivitas Pengawasan Infrastruktur Bandara dalam Menunjang Keselamatan Operasional Penerbangan. *Jurnal Aviasi Indonesia*, 6(2), 115–128.
- Saraswati, D. S., Putu, N., & Prabawati, A. (n.d.). Evaluasi Proses Quality Control Fasilitas Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Berdasarkan PM Nomor 41 Tahun 2023. In *Communication and Policy Review* (Vol. 1, Number 4). Retrieved <https://ijespgjournal.org/index.php/shkr>
- Sembiring, D. (2023). Pengelolaan fasilitas terminal bandar udara dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 10(2), 135–147.
- Sutrisno, E. (2021). Analisis prioritas penanganan gangguan fasilitas pada operasional bandara. *Jurnal Perhubungan Udara*, 47(1), 33–44.
- Wibowo, A., Nugroho, R., & Lestari, D. (2023). Responsivitas pelayanan dan pengelolaan infrastruktur publik berbasis koordinasi lintas unit. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 45–60.