

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNIT INFORMASI BANDAR UDARA AJI PANGERAN TUMENGGUN PRANOTO SAMARINDA

Oleh:

Ferdi Setiyawan¹

Sundoro²

Surya Tri Saputra³

Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

Alamat: Jl. Raya PLP Curug, Serdang Wetan, Kec. Legok, Kabupaten Tangerang,
Banten (15820).

Korespondensi Penulis: ferdisetiyawan0201@gmail.com.

***Abstract.** This study aims to evaluate the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the Information Service Unit at Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Airport, Samarinda. The Information Unit serves as the frontline in delivering essential information to service users, making the effectiveness of SOP implementation crucial for ensuring service quality. This research employs a descriptive qualitative approach using observation, interviews, and documentation methods. The findings reveal several challenges in SOP implementation, including the suboptimal and hard-to-reach placement of the information desk, limited access for personnel to digital information platforms, insufficient regular training, a high workload due to a shortage of personnel, weak inter-unit coordination, and inadequate SOP supervision. The study recommends repositioning the information desk, improving the quality and quantity of personnel, utilizing internal communication systems, granting controlled digital access to staff, and strengthening digital-based monitoring systems. These improvements are expected to enable the Information Service Unit to operate more effectively, professionally, and in line with airport service user standards.*

Keywords: SOP, Information Unit, Airport, APT Pranoto Samarinda.

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNIT INFORMASI BANDAR UDARA AJI PANGERAN TUMENGGUN PRANOTO SAMARINDA

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Unit Pelayanan Informasi di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. Unit Informasi merupakan ujung tombak dalam penyampaian informasi kepada pengguna jasa, sehingga efektivitas penerapan SOP sangat penting untuk menjamin kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan SOP, di antaranya letak meja informasi yang kurang strategis dan sulit diakses dari berbagai arah, keterbatasan akses petugas ke media informasi digital, minimnya pelatihan berkala, beban kerja yang tinggi akibat keterbatasan personel, lemahnya koordinasi antarunit, serta pengawasan SOP yang belum optimal. Penulis merekomendasikan reposisi meja informasi, peningkatan kualitas dan kuantitas personel, pemanfaatan sistem komunikasi internal, pemberian akses informasi digital kepada petugas, serta penguatan sistem pengawasan berbasis digital. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan pelayanan unit informasi dapat berjalan efektif, profesional, dan sesuai dengan standar pelayanan pengguna jasa bandar udara.

Kata Kunci: SOP, Unit Informasi, Bandar Udara, APT Pranoto Samarinda.

LATAR BELAKANG

Dalam era modern yang ditandai oleh mobilitas tinggi dan keterhubungan global, keberadaan bandar udara tidak hanya sekadar sebagai simpul transportasi, tetapi juga sebagai wajah pelayanan publik suatu negara atau daerah. Bandar udara memainkan peran strategis dalam mendukung konektivitas wilayah, pertumbuhan ekonomi, serta pengembangan sektor pariwisata dan industri. Dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, dan transparan, setiap unit kerja di lingkungan bandar udara dituntut untuk bekerja secara profesional, terstandar, dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa. Hal ini menempatkan sistem pelayanan di bandara sebagai salah satu indikator kualitas tata kelola transportasi udara nasional.

Salah satu unit terdepan yang memiliki peran sentral dalam menyampaikan informasi langsung kepada publik adalah Unit Pelayanan Informasi. Unit ini bertanggung

jawab menyampaikan informasi yang relevan dan terkini kepada penumpang, seperti jadwal penerbangan, gate keberangkatan, prosedur check-in, layanan bandara, serta kondisi darurat atau perubahan mendadak seperti penundaan (*delay*) penerbangan. Peran vital ini menjadikan Unit Informasi sebagai garda terdepan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, serta menjaga kelancaran operasional bandar udara secara keseluruhan.

Namun, dalam pelaksanaannya, tidak sedikit tantangan yang dihadapi oleh Unit Informasi dalam memberikan pelayanan yang optimal. Studi pendahuluan yang dilakukan di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung (APT) Pranoto Samarinda menunjukkan adanya sejumlah hambatan signifikan, antara lain letak meja informasi yang kurang strategis dan sulit diakses dari berbagai arah, keterbatasan petugas dalam mengakses media informasi digital resmi, rendahnya frekuensi pelatihan kompetensi, serta lemahnya sistem koordinasi antarunit dan pengawasan terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Masalah-masalah tersebut bukan hanya berdampak pada kualitas pelayanan, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan penumpang terhadap layanan bandar udara.

Kondisi ini menandakan urgensi dari evaluasi secara menyeluruh terhadap implementasi SOP yang berlaku di Unit Informasi. SOP tidak hanya sekadar dokumen administratif, tetapi merupakan instrumen penting dalam menjamin konsistensi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan. Implementasi SOP yang baik akan meminimalkan kesalahan prosedural, meningkatkan koordinasi lintas unit, serta memperkuat budaya kerja berbasis mutu dan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Dalam konteks bandara yang merupakan area pelayanan vital, SOP juga berfungsi sebagai upaya mitigasi risiko dalam menghadapi dinamika operasional yang tinggi dan kompleks.

Di sisi lain, perkembangan teknologi dan tuntutan akan digitalisasi pelayanan publik turut mendorong perlunya reformasi dalam cara Unit Informasi beroperasi. Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Menteri Perhubungan (PM) No. 41 Tahun 2023 menekankan bahwa pelayanan jasa kebandarudaraan harus berbasis teknologi informasi dan dilakukan secara transparan serta terintegrasi. Hal ini diperkuat oleh standar teknis pada PM No. 77 Tahun 2015, yang mengatur kewajiban adanya perangkat pendukung

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNIT INFORMASI BANDAR UDARA AJI PANGERAN TUMENGGUNG PRANOTO SAMARINDA

seperti *Flight Information Display System (FIDS)*, *Public Address System (PAS)*, dan sistem komunikasi lainnya dalam mendukung kelancaran pelayanan informasi di bandara.

Melihat kompleksitas permasalahan serta urgensi pembaruan sistem pelayanan di Unit Informasi, maka penelitian ini sangat relevan untuk dilakukan. Evaluasi terhadap penerapan SOP di Unit Pelayanan Informasi Bandara APT Pranoto tidak hanya ditujukan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara teori dan praktik, tetapi juga untuk merumuskan rekomendasi kebijakan dan operasional yang komprehensif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola bandara lain dalam upaya peningkatan mutu layanan publik di sektor transportasi udara.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab dua pertanyaan utama: (1) Bagaimana implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan tugas Unit Pelayanan Informasi di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda? dan (2) Apa manfaat dari penerapan SOP yang sesuai regulasi terhadap peningkatan efektivitas dan kualitas layanan informasi?

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (a) menggambarkan dan menganalisis sejauh mana SOP telah diterapkan secara konsisten dalam Unit Pelayanan Informasi di Bandara APT Pranoto, (b) mengidentifikasi kendala dan hambatan yang dihadapi dalam proses implementasi, serta (c) memberikan rekomendasi berbasis data lapangan yang dapat digunakan untuk optimalisasi mutu pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang berlaku.

Sejumlah literatur dan penelitian terdahulu turut menguatkan urgensi dari evaluasi ini. Penelitian Prastika dan Ginusti (2022) di Bandara Komodo Labuan Bajo, misalnya, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Unit Informasi sangat memengaruhi tingkat kepuasan penumpang, terutama dalam aspek akurasi dan kecepatan penyampaian informasi. Sementara itu, Pitoyo et al. (2022) menemukan bahwa pelayanan di terminal Bandara APT Pranoto masih berada dalam kategori “cukup puas,” dengan pelayanan informasi sebagai salah satu aspek yang dinilai perlu ditingkatkan.

Dalam ranah kebijakan, Salama (2023) menegaskan pentingnya pelaksanaan SOP secara konsisten di lingkungan bandara sebagai bentuk implementasi regulasi pelayanan publik. Ia mengungkap bahwa kelemahan utama dalam praktik lapangan sering kali terletak pada kurangnya pengawasan internal serta minimnya pelatihan dan pembinaan kepada petugas. Hal ini sejalan dengan temuan Ramadhana dan Sudrajat (2020) yang

menyatakan bahwa pelatihan komunikasi efektif dan keterampilan pelayanan prima sangat berpengaruh terhadap profesionalisme dan kualitas layanan publik di institusi pemerintah, termasuk sektor transportasi.

Sementara itu, studi oleh Anjeli et al. (2022) menggarisbawahi tantangan digitalisasi dalam pelayanan publik, terutama pada keterbatasan akses dan pengelolaan media informasi daring oleh unit teknis. Dalam konteks bandara, keterbatasan akses ini berisiko memperlambat arus informasi dan menurunkan responsivitas petugas terhadap pertanyaan atau keluhan penumpang secara daring.

Dengan demikian, keberhasilan penerapan SOP di Unit Informasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan dokumen prosedural yang memadai, tetapi juga sangat bergantung pada komitmen manajerial, kesiapan sumber daya manusia, efektivitas koordinasi antarunit, serta dukungan infrastruktur teknologi yang memadai. Penelitian ini berupaya memberikan kontribusi nyata dalam perumusan strategi pelayanan yang adaptif, berkelanjutan, dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan informasi di lingkungan bandar udara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengevaluasi secara mendalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Unit Pelayanan Informasi di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dinamika sosial dan organisasi dalam konteks pelayanan informasi yang tidak dapat dijelaskan secara numerik, namun membutuhkan pemahaman secara mendalam terhadap pengalaman, interaksi, serta persepsi dari para pelaku di lapangan.

Desain Aktivitas dan Lingkup Penelitian

Desain penelitian disusun secara eksploratif dan observasional dengan fokus pada pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan di Unit Informasi. Penelitian ini dilakukan selama periode Oktober 2024 hingga Februari 2025 dalam rangka kegiatan *On the Job Training* (OJT). Objek penelitian terbatas pada aktivitas pelayanan informasi yang dilakukan oleh petugas, penggunaan media informasi, serta interaksi antar unit

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNIT INFORMASI BANDAR UDARA AJI PANGERAN TUMENGGUN PRANOTO SAMARINDA

terkait. Lingkup observasi mencakup penempatan sarana pelayanan, pelaksanaan SOP, keterlibatan personel, dan sistem koordinasi internal.

Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda, Kalimantan Timur, yang merupakan salah satu bandara utama di wilayah Indonesia bagian timur dan berada di bawah pengelolaan Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU).

Subjek dan Bahan Utama Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah personel Unit Pelayanan Informasi, supervisor unit, serta beberapa staf dari unit kerja terkait (seperti *ground handling* dan kehumasan). Bahan utama penelitian berupa dokumen SOP, jadwal dinas petugas, arsip pengumuman dan laporan kegiatan, serta bukti dokumentasi visual kondisi unit dan sarana informasi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode utama:

1. Observasi Langsung:

Peneliti mengamati aktivitas pelayanan informasi secara langsung di lokasi kerja, termasuk cara petugas menyampaikan informasi, penempatan fasilitas meja informasi, serta pola koordinasi antarunit.

2. Wawancara Mendalam:

Dilakukan kepada beberapa informan kunci, seperti kepala Unit Informasi, supervisor pelayanan, serta petugas pelaksana. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh data yang mendalam terkait kendala, pengalaman, dan pemahaman terhadap SOP.

3. Dokumentasi:

Pengumpulan data berupa foto kondisi lapangan, arsip surat tugas, form pengawasan SOP, jadwal dinas, serta tangkapan layar sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan (FIDS, PAS, media sosial, dll).

Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, variabel utama adalah tingkat implementasi SOP pada Unit Pelayanan Informasi. Variabel ini dioperasionalkan melalui beberapa indikator, yaitu:

- a. Kesesuaian pelaksanaan tugas dengan SOP tertulis
- b. Ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas informasi
- c. Tingkat keterampilan dan kesiapan personel
- d. Sistem komunikasi dan koordinasi antarunit
- e. Pengawasan dan evaluasi rutin terhadap implementasi SOP

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, dengan tahapan pengkodean data, kategorisasi temuan, dan penarikan kesimpulan berbasis naratif. Proses analisis dilakukan secara induktif, dengan merujuk pada temuan lapangan dan dibandingkan dengan standar prosedur yang berlaku. Setiap data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi saling divalidasi untuk memperoleh triangulasi data yang kuat, sehingga meningkatkan keandalan dan objektivitas hasil analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini menggambarkan kondisi nyata implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Unit Pelayanan Informasi Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. Berdasarkan observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi, diketahui bahwa meskipun SOP telah ditetapkan secara formal, pelaksanaannya di lapangan belum sepenuhnya optimal dan masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu temuan utama adalah terkait dengan penempatan meja informasi yang dinilai tidak strategis. Meja tersebut hanya terlihat jelas dari arah pintu kedatangan, sementara dari pintu keberangkatan posisinya tersembunyi oleh tiang bangunan terminal dan tidak didukung dengan papan penunjuk (*signboard*) yang memadai. Akibatnya, penumpang kesulitan menemukan meja informasi, terutama yang baru pertama kali menggunakan bandara tersebut. Hal ini menyebabkan hambatan dalam

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNIT INFORMASI BANDAR UDARA AJI PANGERAN TUMENGGUN PRANOTO SAMARINDA

akses langsung terhadap layanan informasi, yang seharusnya menjadi titik awal pengalaman pelayanan pengguna jasa.

Selanjutnya, ditemukan pula bahwa petugas informasi tidak memiliki akses langsung terhadap media informasi digital resmi bandara, seperti website dan akun media sosial. Keterbatasan ini berdampak pada keterlambatan penyampaian informasi kepada publik, terutama dalam situasi mendesak seperti perubahan jadwal atau keterlambatan penerbangan (*delay*). Alur komunikasi digital masih tersentralisasi pada unit kehumasan, sehingga Unit Informasi tidak memiliki kendali untuk memperbarui atau menyampaikan informasi terkini secara langsung kepada pengguna jasa secara daring. Padahal, dalam konteks pelayanan modern, informasi digital menjadi salah satu kanal utama yang diandalkan oleh penumpang.

Dari sisi sumber daya manusia, hasil penelitian menunjukkan bahwa belum tersedia program pelatihan berkala bagi petugas Unit Informasi. Para petugas sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan yang cukup, namun tidak dibekali dengan pelatihan teknis yang mendalam mengenai pelayanan publik, keterampilan komunikasi, bahasa asing, maupun penggunaan sistem informasi berbasis teknologi. Ketiadaan pelatihan ini mengakibatkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kemampuan aktual petugas di lapangan. Selain itu, beban kerja petugas juga tergolong tinggi. Dengan jumlah personel yang terbatas hanya enam orang yang bertugas secara bergiliran (*shift*) sering terjadi kondisi di mana tidak ada petugas yang *stand-by* di meja informasi, terutama ketika ada petugas yang harus melakukan tugas lain seperti mendampingi penumpang disabilitas atau mengikuti kegiatan survei kepuasan pengguna jasa.

Koordinasi antarunit juga menjadi kendala dalam pelaksanaan SOP. Koordinasi antara Unit Informasi dengan unit lain seperti maskapai, ground handling, atau kehumasan masih berjalan secara informal melalui grup percakapan daring seperti WhatsApp dan belum terstruktur dalam sistem komunikasi internal resmi seperti PABX (*Private Automatic Branch Exchange*). Hal ini menyebabkan alur informasi menjadi tidak terdokumentasi dengan baik dan sering kali terlambat diterima oleh petugas informasi, sehingga memengaruhi keakuratan informasi yang disampaikan kepada penumpang.

Dari sisi pengawasan, sistem monitoring pelaksanaan SOP juga masih sangat terbatas. Pengawasan cenderung dilakukan secara manual oleh supervisor dan tidak

dilengkapi dengan dokumen evaluasi atau form kinerja yang baku. Tidak tersedia buku SOP fisik atau versi digital di meja informasi, sehingga petugas tidak memiliki pedoman yang dapat diakses saat melaksanakan tugas. Akibatnya, sebagian petugas hanya mengandalkan ingatan atau kebiasaan kerja yang mungkin tidak lagi sesuai dengan prosedur terbaru. Hal ini menimbulkan potensi ketidakkonsistenan layanan antarpetugas dan berisiko menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, meskipun bandara telah dilengkapi dengan fasilitas informasi seperti *Flight Information Display System* (FIDS) dan *Public Address System* (PAS), dalam praktiknya, integrasi data dengan pihak maskapai belum berjalan maksimal. Informasi yang ditampilkan di FIDS kadang tidak sinkron dengan jadwal aktual yang diterima oleh petugas di boarding gate, sehingga membingungkan penumpang dan merusak kepercayaan terhadap sistem informasi bandara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP di Unit Informasi belum berjalan secara menyeluruh dan konsisten. Hambatan yang ditemukan tidak hanya bersifat teknis, melainkan juga menyentuh aspek struktural dan manajerial, seperti keterbatasan sumber daya, lemahnya koordinasi, tidak tersedianya sarana pendukung, serta rendahnya frekuensi pengawasan dan pelatihan. Temuan-temuan ini menjadi dasar bagi perlunya reformasi dalam pelaksanaan SOP, baik melalui penguatan kapasitas SDM, pembaruan sistem komunikasi, digitalisasi pengawasan, maupun reposisi infrastruktur pelayanan agar mampu memenuhi standar pelayanan pengguna jasa yang profesional, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Unit Pelayanan Informasi di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung (APT) Pranoto Samarinda belum berjalan secara optimal. Meskipun keberadaan SOP secara formal telah tersedia, namun realisasinya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan infrastruktur, akses informasi, kompetensi personel, koordinasi antarunit, dan sistem pengawasan. Pembahasan ini akan mengurai lebih lanjut signifikansi dari temuan tersebut dengan mengaitkannya pada teori pelayanan publik, literatur sebelumnya, dan regulasi yang berlaku di sektor kebandarudaraan.

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNIT INFORMASI BANDAR UDARA AJI PANGERAN TUMENGGUN PRANOTO SAMARINDA

Pertama, penempatan meja informasi yang kurang strategis menjadi indikator lemahnya perencanaan fasilitas publik yang berorientasi pada pengguna (*user-centered design*). Dalam konteks pelayanan publik, visibilitas dan aksesibilitas terhadap titik layanan informasi merupakan prinsip dasar untuk menjamin keterjangkauan informasi bagi semua penumpang. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diperkuat oleh Peraturan Menteri Perhubungan (PM) No. 41 Tahun 2023, setiap penyelenggara layanan publik di sektor transportasi udara diwajibkan menyediakan informasi yang mudah diakses dan terintegrasi. Temuan bahwa meja informasi di Bandara APT Pranoto tidak mudah dilihat dan tidak dilengkapi dengan papan petunjuk lokasi yang memadai menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara praktik dan regulasi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Pitoyo et al. (2022) yang menemukan bahwa aspek fisik pelayanan, termasuk penempatan fasilitas informasi, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa bandara.

Kedua, terbatasnya akses petugas Unit Informasi terhadap media digital resmi bandara menjadi hambatan besar dalam era pelayanan berbasis digital. Di tengah kebutuhan masyarakat akan kecepatan dan akurasi informasi, keterlambatan pembaruan informasi melalui situs web dan media sosial menurunkan kepercayaan publik terhadap lembaga penyedia layanan. Dalam studi yang dilakukan oleh Anjeli et al. (2022), disebutkan bahwa sistem informasi digital yang tidak terdesentralisasi dan tidak memberi kewenangan kepada unit teknis di lapangan menjadi penghambat dalam membangun sistem informasi publik yang responsif. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya membutuhkan perangkat teknologi, tetapi juga reformasi manajerial agar unit-unit teknis seperti Unit Informasi memiliki otoritas dan akses yang sesuai untuk mendukung tugas mereka secara real time.

Ketiga, temuan mengenai rendahnya frekuensi pelatihan bagi petugas informasi mengindikasikan kurangnya perhatian terhadap pengembangan kapasitas sumber daya manusia. Pelayanan informasi di bandara merupakan pekerjaan yang menuntut keterampilan interpersonal, penguasaan teknologi, ketahanan emosional, serta kemampuan komunikasi dalam berbagai bahasa. Ketiadaan pelatihan rutin tidak hanya melemahkan profesionalisme petugas, tetapi juga berdampak pada kemampuan adaptasi mereka terhadap perubahan situasi dan teknologi. Ramadhana dan Sudrajat (2020) menekankan bahwa pelatihan berkelanjutan memiliki korelasi positif dengan tingkat

kepuasan pengguna jasa karena meningkatkan kualitas respons dan akurasi informasi yang disampaikan. Dalam kasus Bandara APT Pranoto, kurangnya pelatihan ini menjadi salah satu penyebab tidak optimalnya implementasi SOP dalam praktik sehari-hari.

Keempat, koordinasi antarunit yang belum terstruktur, yang selama ini hanya mengandalkan grup WhatsApp tanpa alur komunikasi resmi, memperlihatkan kelemahan dalam integrasi manajemen operasional. Padahal, dalam lingkungan bandara yang kompleks dan cepat berubah, sistem komunikasi yang terorganisir seperti penggunaan PABX atau aplikasi komunikasi internal terstandar menjadi sangat penting. Ketidakterpaduan informasi antarunit dapat menyebabkan informasi yang disampaikan kepada publik menjadi tidak akurat atau terlambat, yang pada akhirnya menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan dari pihak pengguna jasa. Studi oleh Salama (2023) juga menemukan bahwa koordinasi horizontal antarunit kerja di sektor layanan publik masih menjadi tantangan besar karena lemahnya struktur koordinatif dan belum adanya sistem dokumentasi informasi yang baku.

Kelima, tidak adanya sistem pengawasan SOP yang terstruktur dan terdokumentasi juga memperkuat asumsi bahwa pelaksanaan prosedur masih bergantung pada persepsi individu, bukan pada kerangka kerja yang baku. Hal ini bertentangan dengan prinsip *total quality management* (TQM) dalam pelayanan publik yang menekankan pentingnya pengawasan dan pengendalian mutu secara berkelanjutan. Dalam pelayanan kebandarudaraan, pengawasan terhadap SOP seharusnya dilakukan secara sistematis dengan indikator kinerja yang terukur, form evaluasi rutin, serta pelaporan berbasis digital. Dzikra (2021) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa ketiadaan sistem pengawasan menyebabkan munculnya praktik-praktik yang menyimpang dari prosedur standar dan pada akhirnya merusak budaya kerja organisasi.

Selain aspek-aspek di atas, terbatasnya jumlah personel juga turut memengaruhi kualitas layanan. Petugas yang kewalahan karena harus merangkap beberapa fungsi layanan sekaligus sangat rentan melakukan kesalahan prosedural. Dalam konteks ini, penting untuk meninjau kembali perencanaan kebutuhan personel (*manpower planning*) berdasarkan volume penumpang dan jam operasional bandara. Evaluasi beban kerja dan distribusi jam kerja juga menjadi hal yang krusial untuk menjamin bahwa SOP dapat diterapkan secara konsisten oleh semua petugas dalam kondisi apa pun.

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNIT INFORMASI BANDAR UDARA AJI PANGERAN TUMENGGUNG PRANOTO SAMARINDA

Secara keseluruhan, pembahasan ini memperlihatkan bahwa penerapan SOP tidak dapat berdiri sendiri sebagai dokumen prosedural, tetapi harus ditopang oleh berbagai faktor pendukung, seperti desain fasilitas yang ramah pengguna, sistem informasi yang terintegrasi, kompetensi personel yang memadai, koordinasi lintas unit yang efektif, serta pengawasan internal yang sistematis. Tanpa sinergi antarelemen tersebut, SOP akan kehilangan fungsinya sebagai instrumen manajerial dan hanya menjadi formalitas administratif belaka.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa untuk mewujudkan layanan informasi bandara yang efektif dan profesional, perlu dilakukan perbaikan menyeluruh yang mencakup reposisi fasilitas, pemberian akses digital kepada petugas, penambahan jumlah personel, penyusunan sistem komunikasi resmi, dan penguatan sistem pengawasan berbasis teknologi. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di sektor transportasi udara dapat ditingkatkan secara signifikan dan berkelanjutan, sejalan dengan visi pelayanan publik yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Unit Pelayanan Informasi Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung (APT) Pranoto Samarinda sangat dipengaruhi oleh keterpaduan antara aspek infrastruktur pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, sistem komunikasi lintas unit, serta mekanisme pengawasan internal yang sistematis. Temuan yang diperoleh menunjukkan bahwa meskipun dokumen SOP telah tersedia secara administratif, pelaksanaannya di lapangan belum terstandar secara optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, seperti penempatan fasilitas informasi yang kurang strategis, terbatasnya akses petugas terhadap sistem informasi digital, kurangnya pelatihan teknis yang berkelanjutan, beban kerja yang tidak sebanding dengan jumlah personel, lemahnya koordinasi antarunit, dan belum tersedianya sistem evaluasi kinerja berbasis indikator yang terukur.

Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini tidak hanya berhasil mengidentifikasi kelemahan implementasi SOP, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan pengetahuan dalam bidang manajemen pelayanan publik, khususnya di sektor transportasi udara. Penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan

holistik dalam pelaksanaan SOP, di mana keberhasilan prosedur operasional tidak hanya ditentukan oleh isi dokumen, melainkan juga ditentukan oleh kesiapan struktur organisasi, pola komunikasi kerja, dan ekosistem layanan yang mendukung perwujudan pelayanan prima. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman bahwa implementasi SOP tidak bersifat linear, tetapi kompleks dan membutuhkan sinergi antara regulasi, manajemen sumber daya, dan penguasaan teknologi informasi.

Selain itu, hasil penelitian ini memperkuat pentingnya transformasi pelayanan informasi di bandara menuju arah digitalisasi dan pelayanan berbasis teknologi yang responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa. Dalam konteks ini, penelitian ini mendorong manajemen bandara untuk tidak hanya fokus pada aspek teknis prosedur, tetapi juga mengedepankan penguatan kapasitas kelembagaan melalui pelatihan SDM, pembaruan sistem komunikasi, dan evaluasi layanan berbasis data. Oleh karena itu, simpulan dari penelitian ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga berkontribusi dalam memformulasikan arah pembenahan strategis yang dapat dijadikan acuan bagi pengelola bandara lainnya dalam meningkatkan mutu pelayanan informasi secara menyeluruh dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Anjeli, D., Faulina, S. T., & Fakhri, A. (2022). Sistem Informasi Perpustakaan Sekolah Dasar Negeri 49 OKU Menggunakan Embarcadero XE2 Berbasis Client Server. *Jurnal Informatika Dan Komputer (JIK)*, 13(2), 57–66.
- Annex 14. (2015). Annex-14. *Group Analysis*, 48, 12–17. <https://doi.org/10.1177/0533316415597662d>
- Dzikra, F. M. (2021). Pengaruh Pengawasan terhadap Disiplin Kerja Karyawan pada PT. Joey Sasmita Lencana Cabang Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)*, 12(1), 24–31. <https://ekobis.stieriau-akbar.ac.id/index.php/Ekobis/article/view/304>
- Hakim, F. A., Banjarnahor, J., Purwanto, R. S., Rahmat, H. K., & Widana, I. D. K. K. (2020). Pengelolaan Obyek Pariwisata Menghadapi Potensi Bencana di Balikpapan sebagai Penyangga Ibukota Negara Baru. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(2), 408–420.

EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNIT INFORMASI BANDAR UDARA AJI PANGERAN TUMENGGUN PRANOTO SAMARINDA

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2009). *UU No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*. 4(2), 1–15. <http://www.albayan.ae>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2014). *PM 39 tahun 2014 tentang Kriteria Klasifikasi Organisasi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Direktorat Jenderal Perhubungan Udara*. 1–27.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 77 Tahun 2015 Tentang 2015 Tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara. *PM 77 Perhubungan, 2015*, 12.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. *PM 41 Tahun*, 1–97.
- Media. *The 1st Annual International Seminar on Transformative Education and Educational Learship* (pp. 480-483).
- Nasution, abdul fattah. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (Vol. 44, Issue 8). <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Pitoyo, P., Yatnikasari, S., Sugiyono, S., & Arifah, N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Terminal Bandara Apt Pranoto Samarinda. *Rang Teknik Journal*, 5(2), 213–219. <https://doi.org/10.31869/rtj.v5i2.3044>
- Prastika. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3172–3180.
- Raden Putri Alpadillah Ginanjar. (2025). *Pengertian Evaluasi, Jenis, Manfaat, Hingga Tahapannya*. Tempo. <https://www.tempo.co/ekonomi/pengertian-evaluasi-jenis-manfaat-hingga-tahapannya-1194601>
- Ramadhana, M. R., & Sudrajat, R. H. (2020). Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 693–700. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v4i4.4099>
- Rizky D, A. K. (2020). Jenis Kesimpulan dan Saran Metode A. *Jenis Kesimpulan Dan Saran Metode A*, 3(5), 1–15.

Salama, S. U. (2023). *Implementasi Kebijakan Tentang Pedoman Standar Pelayanan Pengguna Jasa di Bandar Udara Oesman Sadik Labuha*. 7(2), 236–249.
<https://doi.org/10.31002/jpalg.v7i2.7964>

Sugiyono. (2015). *No Title 済無No Title No Title No Title*. 286.

Sembiring, M. A., & Azhar, Z. (2017). Factors Analysis And Profit Achievement For Trading Company By Using Rough Set Method. *International Journal of Artificial Intelligence Research*. 1(1): 15 – 19