

# Analisis Tingkat Pelayanan (*Level Of Service*) pada Fasilitas Terminal Keberangkatan Internasional Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai - Bali dalam Memfasilitasi Pertumbuhan Pergerakan Penumpang

Agatha Alventri Delvina Klau<sup>1\*</sup>, Djoko Widagdo<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Parangtritis No.KM.4,5, Druwo, Bangunharjo, Sewon, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: [agathaalventrii@gmail.com](mailto:agathaalventrii@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the Level of Service (LoS) at the international departure terminal facilities at I Gusti Ngurah Rai Airport, Bali, in accommodating the growth of passenger traffic. Referring to IATA standards, PM 178 of 2015, and PM 41 of 2023, this research evaluates the performance of facilities such as passenger and baggage screening, check-in, immigration, and waiting areas. The research method used is qualitative, with data collected through observation, interviews, and documentation. The results show that the international departure terminal facilities meet the established service standards and are capable of handling passenger congestion during holiday seasons (high season and peak season). Efforts made by airport management include terminal expansion, queue management, and the enhancement of security systems with the latest technology. In conclusion, the Level of Service at I Gusti Ngurah Rai Airport is categorized as good and complies with existing standards, but infrastructure development is still needed to accommodate future increases in passenger numbers.*

**Keywords:** *Level of Service, International Departure Terminal Facilities, PM 41 Tahun 2023, PM 178 Tahun 2015*

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat bantuan yang diberikan untuk mendukung perluasan lalu lintas penumpang di fasilitas terminal keberangkatan internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Penelitian ini menilai efektivitas fasilitas seperti pemeriksaan penumpang dan bagasi, check-in, imigrasi, dan ruang tunggu menggunakan standar IATA, PM 178 tahun 2015, dan PM 41 tahun 2023. Data dikumpulkan untuk pendekatan penelitian kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa fasilitas di terminal keberangkatan internasional telah memenuhi standar pelayanan dan mampu menangani kepadatan penumpang yang tinggi pada musim liburan (high season dan peak season). Perluasan terminal, pengaturan antrean, dan penggunaan teknologi canggih untuk meningkatkan sistem keamanan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pengelola bandara. Secara ringkas, Bandara I Gusti Ngurah Rai menawarkan tingkat pelayanan yang cukup baik dan memenuhi standar saat ini; namun, peningkatan infrastruktur masih diperlukan untuk menangani peningkatan volume penumpang di masa mendatang.

**Kata Kunci:** *Level of Service, International Departure Terminal Facilities, PM 41 Tahun 2023, PM 178 Tahun 2015*

## 1. LATAR BELAKANG

Pada website direktorat jenderal perhubungan udara [www.hbud.dephub.co.id](http://www.hbud.dephub.co.id) Bandar Udara memiliki peran sebagai simpul dalam jaringan transportasi udara sesuai hirarki Bandar Udara, pintu gerbang perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan nasional dan pembangunan daerah yang menjadi pintu masuk dan keluar kegiatan perekonomian, tempat kegiatan alih moda transportasi dalam bentuk interkoneksi antarmoda pada simpul transportasi yang ditetapkan guna memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan yang terpadu dan berkesinambungan

yang digambarkan sebagai perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya.

Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai merupakan Bandar Udara yang melayani penerbangan dalam dan luar negeri sehingga ini menjadi pintu masuk untuk wisatawan domestik maupun mancanegara, dengan demikian Bandar Udara Ngurah Rai mempunyai peran penting dalam mendukung meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Bali. Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai di desain untuk menampung penumpang sebanyak 24 juta per tahun, dengan jumlah penerbangan yakni 24 rute penerbangan internasional dengan 29 maskapai dan 20 rute penerbangan domestik dengan 11 maskapai (Angkasa Pura I, 2023)

PT. Angkasa Pura I mencatat kenaikan penumpang yang datang dan pergi ke Bali, dimana pada tahun 2023 memberikan layanan kepada 21.451.411 penumpang dan angka ini meningkat sebesar 71 persen dibandingkan pada tahun sebelumnya sebanyak 12.511.400 orang, dan jumlah pesawat yang dilayani pun melonjak 56 persen dimana pada tahun 2022 hanya 87.558 pergerakan, naik menjadi 136.503. Rata – rata pergerakan penumpang harian sebanyak 59.000 penumpang atau lebih baik 72 persen jika dibandingkan pada tahun 2022 sebanyak 34.300 penumpang per harinya. Pada Badan Pusat Statistik (BRS No. 11/02/Th. XXVII, 1 Februari 2024) menyebutkan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dengan jumlah penumpang luar negeri terbesar kedua setelah Bandar Udara Soekarno-Hatta Tangerang dengan jumlah penumpang sebanyak 5,7 juta orang atau sebesar 36,65 persen.

Kenaikan ini berpotensi meningkat hingga tahun-tahun mendatang, mengingat Bali merupakan pusat pariwisata di Indonesia. Peningkatan penumpang yang terjadi secara terus menerus dapat mengakibatkan terjadinya kepadatan dan penumpukan penumpang di Bandar Udara, dan ini terjadi terutama pada jam padat, misalnya pada pagi dan siang hari, dengan jadwal keberangkatan pesawat pada jam yang hampir bersamaan yang merupakan golden time untuk Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, sehingga dapat mempengaruhi kapasitas ruang dan fasilitas dari suatu bandar udara terutama yang terkait dengan pola pergerakan barang dan penumpang seperti security check point (SCP), check-in area, dan waiting room dimana pada kapasitas ruang dan fasilitas perlu dijaga dan perlu selalu dikembangkan agar fungsi dan peran Bandar Udara dapat berlangsung serta mengalami pertumbuhan baik dalam hal fasilitas dan Level of Servicenya. Efisiensi dan kecepatan pelayanan dapat dipenuhi dengan terjaminnya kecukupan luas dan waktu maksimum yang dibutuhkan oleh masing-masing fasilitas.

Berdasarkan PM 41 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Lampiran II Nomor 3 menyebutkan yang dimaksud dengan indikator kualitas pelayanan adalah komponen pelayanan jasa yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan yang dinikmati oleh pengguna jasa berupa ketersediaan, kondisi, waktu pelayanan, dan kemampuan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Tingkat layanan atau biasa yang dikenal sebagai Level of Service (LoS) adalah penilaian kualitatif dan kuantitatif terhadap kondisi pelayanan dan karakteristik dari fasilitas terminal. Dalam hal ini analisa dan perhitungan LoS didasarkan pada standar Internastional Air Transport Association (IATA) karena IATA adalah penggagas konsep LoS yang terkait dengan kualitas pelayanan Bandar Udara dimana standar tersebut digunakan pada bandar udara di seluruh dunia.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada terminal penumpang Bandar Udara internasional I Gusti Ngurah Rai, sering ditemukan penumpukan penumpang dan antrian panjang pada area pemrosesan keberangkatan internasional seperti security check point (SCP), konter check-in, imigrasi hingga ruang tunggu yang dimana ini dapat mempengaruhi tingkat pelayanan dari bandara tersebut. Berdasarkan permasalahan standar LoS dan pertumbuhan penumpang dengan hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “ANALISIS TINGKAT PELAYANAN (Level of Service) PADA FASILITAS TERMINAL KEBERANGKATAN INTERNASIONAL BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI DALAM MEMFASILITASI PERTUMBUHAN PERGERAKAN PENUMPANG”

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Bandar Udara**

Bandar Udara merupakan sebuah fasillitas dimana pesawat terbang lepas landas dan mendarat. Definisi Bandar Udara menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 BAB 1 tentang Penerbangan, Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Selain itu, Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat (Annex 14 dari International Civil Aviation Organization).

## **Tingkat Pelayanan**

Menurut ACI (Airports Council International), tingkat pelayanan di Bandar Udara mencakup berbagai parameter yang mempengaruhi pengalaman penumpang, seperti kecepatan proses check-in, waktu tunggu di pemeriksaan keamanan, ketersediaan fasilitas penunjang (restoran, toilet, ruang tunggu), dan kualitas layanan pelanggan. Menurut IATA, definisi dari LoS adalah rentang nilai mewakili penilaian dari kemampuan suatu pasokan untuk memenuhi permintaan. Konsep Tingkat Layanan (LoS) adalah kerangka kerja untuk merancang dan mengembangkan fasilitas serta memantau fasilitas yang sudah ada. Ini juga bisa digunakan sebagai tolok ukur untuk menentukan apakah kewajiban kontrak pemilik bandara, operator, dan/atau penyedia layanan pihak ketiga terpenuhi. Waktu tunggu dan persyaratan khusus harus dipertimbangkan bersama untuk memberikan LoS yang seimbang. Tujuannya adalah memberikan desain yang realistis untuk fasilitas penumpang tanpa berlebihan atau kekurangan.

## **Fasilitas Terminal Penumpang**

Menurut Kotler (2019) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen. Fasilitas merupakan salah satu alat ukur dari sebuah pelayanan, dimana mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena dengan adanya fasilitas dapat membantu pelanggan dalam beraktifitas dan merasa nyaman (Srijani, 2017).

## **Pertumbuhan Pergerakan Penumpang**

Menurut Asosiasi Transportasi Udara Internasional (IATA) dalam Manual Referensi Desain Bandara (ADRM) edisi ke-9 tahun 2014, pertumbuhan pergerakan penumpang bandar udara diproyeksikan akan terus meningkat secara signifikan dalam beberapa dekade mendatang, didorong oleh peningkatan ekonomi global, urbanisasi, dan peningkatan pendapatan per kapita di berbagai wilayah. IATA mencatat pertumbuhan tahunan rata-rata penumpang udara global sekitar 3-4%, meskipun tingkat pertumbuhan ini bervariasi berdasarkan wilayah dan kondisi ekonomi lokal. Faktor yang mempengaruhi pertumbuhan termasuk ekonomi dan pendapatan, di mana negara berkembang menunjukkan tingkat pertumbuhan yang lebih tinggi dibandingkan negara maju, serta demografi dengan populasi muda dan meningkatnya kelas menengah. Penurunan harga tiket juga berperan dalam meningkatkan jumlah penumpang, terutama dengan efisiensi operasional maskapai dan persaingan ketat. IATA juga mengidentifikasi variasi regional, dengan Asia-Pasifik, Timur Tengah, dan Afrika diperkirakan memiliki tingkat pertumbuhan penumpang yang lebih

tinggi dibandingkan Amerika Utara dan Eropa, di mana kebijakan visa, infrastruktur bandara, dan kapasitas maskapai sangat berpengaruh. Untuk mengakomodasi pertumbuhan penumpang, bandara di seluruh dunia perlu berinvestasi dalam infrastruktur, seperti perluasan terminal, penambahan gerbang, dan peningkatan fasilitas layanan penumpang. Panduan ADRM edisi ke-9 memberikan rekomendasi untuk desain dan tata letak bandara yang efektif, serta penggunaan teknologi baru seperti layanan mandiri. Teknologi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan pengalaman penumpang melalui sistem otomatisasi dan digitalisasi dalam proses check-in, keamanan, dan penanganan bagasi. Namun, pertumbuhan ini juga menghadirkan tantangan seperti kemacetan bandara, dampak lingkungan, dan kebutuhan regulasi yang adaptif, sekaligus membuka peluang inovasi dalam desain bandara dan pengelolaan lalu lintas udara. Berdasarkan studi pergerakan penumpang di terminal bandara, jumlah total penumpang sangat mempengaruhi perencanaan fasilitas ruang, di mana FAA merekomendasikan hubungan antara tipe penumpang waktu puncak dan angka tahunan. Tabel dari Ashford (2011) menunjukkan persentase penumpang waktu puncak berdasarkan jumlah penumpang tahunan, mulai dari 0,035 untuk bandara dengan lebih dari 30 juta penumpang tahunan hingga 0,200 untuk bandara dengan kurang dari 100.000 penumpang tahunan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilakukan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Metode ini melibatkan survei langsung dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan analisis data dokumen. Penelitian kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2012: 4), adalah prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati. Sugiyono (2013: 15) menambahkan bahwa metode kualitatif meneliti kondisi objek secara alami dengan peneliti sebagai instrumen utama. Alasan penggunaan pendekatan kualitatif adalah untuk memahami makna fenomena sosial yang kompleks serta memperoleh data mendalam dengan berbagai metode pengumpulan data. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner, pengukuran manual Level of Service pada fasilitas seperti check-in, security check point (SCP), imigrasi, dan ruang tunggu, serta wawancara dengan petugas bandara. Data sekunder meliputi dokumen resmi seperti PM 41 Tahun 2023, PM 178 Tahun 2015, serta ketentuan IATA dalam Airport Development Reference Manual (ADRM). Lokasi

penelitian ini adalah Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, yang dilakukan dari tanggal 14 Agustus 2023 hingga 14 Oktober 2023. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati kondisi fasilitas dan mengukur waktu proses keberangkatan, sementara wawancara dilakukan dengan Manager Operasional Land Side & Terminal (AOLT), Supervisor Terminal Service Officer (TSO), serta Staff TSO. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Uji keabsahan data dilakukan menggunakan teknik triangulasi sumber data dan triangulasi metode, dengan tujuan memastikan akurasi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan metode. Teknik analisis data mengikuti model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Data direduksi dengan merangkum hal-hal penting, disajikan dalam bentuk yang memudahkan penarikan kesimpulan, dan kemudian dianalisis untuk mencari hubungan serta makna dari data yang terkumpul.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Pembahasan**

##### **1. Fasilitas Terminal Keberangkatan Internasional Dalam Memfasilitasi Pertumbuhan Pergerakan Penumpang Atau Peningkatan Jumlah Penumpang Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai**

Proses keberangkatan penumpang bandar udara internasional dengan tolak ukur pemeriksaan penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan dengan tersedianya fasilitas pemeriksaan dan waktu menunggu dalam antrian proses pemeriksaan < 5 menit serta waktu pemeriksaan kondisi normal < 3 menit. Ketersediaan counter check-in dan segala fasilitas seperti meja, kursi, komputer, *baggage tag printer*, *yellow line*, *queue line*, *conveyor* serta nomor meja. Pelayanan check-in penumpang dengan waktu tunggu terhitung dari penumpang memasuki antrian hingga maju ke counter check-in < 30 menit dan waktu proses pelayanan check-in per penumpang < 2 menit 30 detik.

Tersedianya imigrasi keberangkatan dengan waktu tunggu penumpang saat memasuki antrian hingga maju ke counter imigrasi < 20 menit dan waktu proses per penumpang < 2 menit. Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan internasional telah sesuai dengan standar yaitu  $60\% \times$  jumlah penumpang waktu

sibuk (11.161) dengan jumlah kursi pada ruang tunggu 6.428 buah. Dari hasil perhitungan fasilitas proses keberangkatan penumpang internasional yang dilakukan di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, penilaian terhadap kondisi tersebut diklasifikasikan dengan nilai 110 ( **A = Istimewa**).

## **2. Tingkat Pelayanan (Level Of Service) Pada Fasilitas Terminal Keberangkatan Internasional Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai**

Pengukuran level of service mengacu pada PM 178 Tahun 2015 dan PM 41 Tahun 2023 dengan indikator waktu tunggu dan waktu pemeriksaan, ketersediaan dan kondisi dari setiap fasilitas terminal keberangkatan internasional.

### **a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi**

Tolak ukur waktu menunggu antrian pada PM 41 Tahun 2023 yaitu < 5 menit dan waktu proses pada PM 178 Tahun 2015 < 3 menit dalam waktu normal dan < 8 menit dalam waktu khusus.

**Tabel 1 Perhitungan Waktu Pemeriksaan Penumpang & Bagasi**

TANGGAL	SAMPLE	SCP 1		SCP 2	
		WAKTU MENUNGGU	WAKTU PROSES	WAKTU MENUNGGU	WAKTU PROSES
09-Sep-23	PAX 1	00.00.43	00.00.24	00.00.10	00.01.10
	PAX 2	00.00.19	00.00.37	00.00.05	00.00.30
	PAX 3	00.01.19	00.00.59	00.00.15	00.02.10
	PAX 4	00.00.20	00.00.19	00.00.20	00.01.50
	PAX 5	00.00.33	00.00.38	00.00.18	00.01.08
	PAX 6	00.00.29	00.00.57	00.00.03	00.00.40
	PAX 7	00.00.25	00.00.20	00.00.33	00.00.57
	PAX 8	0:00:1:19	00.00.18	00.00.15	00.01.30
	PAX 9	00.00.15	00.00.33	00.00.26	00.02.05
	PAX 10	00.00.43	00.00.44	00.00.40	00.02.00
11-Sep-23	PAX 1	00.01.00	00.00.28	00.00.34	00.01.00
	PAX 2	00.00.12	00.00.30	00.00.45	00.01.30
	PAX 3	00.00.10	00.00.49	00.00.15	00.01.15
	PAX 4	00.00.30	00.00.22	00.00.42	00.02.12
	PAX 5	00.00.55	00.00.51	00.00.10	00.02.22
	PAX 6	00.00.23	00.00.28	00.00.38	00.00.36
	PAX 7	00.00.18	00.00.22	00.01.50	00.02.10
	PAX 8	00.00.49	00.00.39	00.00.48	00.01.20
	PAX 9	00.00.13	00.00.40	00.00.00	00.01.02
	PAX 10	00.00.27	00.00.30	00.00.50	00.02.00
Rata - rata Waktu Menunggu & Waktu Proses		00.00.32	00.00.34	00.00.29	00.01.28

Pada tabel diatas menunjukkan rata – rata waktu menunggu pemeriksaan penumpang dan barang pada SCP 1 yaitu 0:00:32 dan pada SCP 2 0:00:29. Dan rata – rata waktu pemrosesan waktu normal pada SCP 1 yaitu 0:00:34 dan

pada SCP 2 yaitu 0:01:28. Berdasarkan perhitungan diatas, pemeriksaan penumpang dan bagasi terminal keberangkatan internasional mendapatkan nilai 25 yang artinya seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang di tentukan.

### b. Pelayanan Check-in

Fasilitas indikator pelayanan check-in yaitu waktu proses dalam pelayanan check-in. Waktu pelayanan check-in dibagi menjadi tolak ukur yaitu waktu menunggu antrian < 30 menit, dan waktu proses pelayanan per penumpang < 2 menit 30 detik (berdasarkan PM 178 Tahun 2015).

**Tabel 2 Perhitungan LOS Pelayanan Check-in**

TANGGAL	SAMPLE	FLIGHT NO	CHECK-IN		
			PAX MASUK ANTREAN	WAKTU MENUNGGU	WAKTU PROSES
09-Sep-23	PAX 1	JQ-032	09.52.10	00.10.18	00.02.16
	PAX 2	D7-766	10.30.50	00.01.10	00.02.05
	PAX 3	BR-256	10.40.00	00.09.20	00.02.20
	PAX 4	QZ-508	11.10.05	00.11.03	00.02.45
	PAX 5	AK-379	11.25.09	00.02.22	00.02.23
	PAX 6	JQ-032	11.38.15	00.05.19	00.02.27
	PAX 7	EK-358	12.05.10	00.07.00	00.02.32
	PAX 8	GA-0842	13.20.02	00.03.08	00.02.22
	PAX 9	VA-050	13.30.22	00.10.08	00.02.30
	PAX 10	CI-772	13.48.31	00.05.44	00.02.29
11-Sep-23	PAX 1	VJ-998	10.28.05	00.26.09	00.01.20
	PAX 2	3K-246	10.58.15	00.08.15	00.02.12
	PAX 3	QR-510	11.10.22	00.01.40	00.01.44
	PAX 4	QR-963	11.30.00	00.04.09	00.02.15
	PAX 5	VJ-998	11.50.11	00.01.55	00.01.18
	PAX 6	TG-432	13.30.17	00.08.22	00.02.00
	PAX 7	OD-193	14.16.20	00.03.34	00.01.50
	PAX 8	JQ-117	14.42.30	00.05.15	00.07.11
	PAX 9	SQ-939	15.05.00	00.07.23	00.02.10
	PAX 10	QZ-544	0:15:28:09	00.12.02	00.02.20
Rata - rata Waktu Menunggu & Waktu Proses				00.07.13	00.02.25

Pada tabel diatas rata – rata waktu menunggu pada proses check-in 0:07:13, dan rata- rata waktu proses check-in yaitu 0:02:25. Berdasarkan perhitungan diatas, pelayanan check-in penumpang keberangkatan internasional memperoleh nilai 20 yang dimana seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan.

### c. Pelayanan Imigrasi

Fasilitas indikator pelayanan imigrasi yaitu waktu proses dalam pelayanan imigrasi. Pelayanan imigrasi dibagi menjadi tolak ukur yaitu

waktu menunggu antrian < 20 menit, dan waktu proses pelayanan per penumpang < 2 menit (berdasarkan PM 178 Tahun 2015).

**Tabel 3 Perhitungan LOS Pelayanan Imigrasi Keberangkatan**

TANGGAL	SAMPLE	FLIGHT NO	IMIGRASI	
			WAKTU MENUNGGU	WAKTU PROSES
09-Sep-23	PAX 1	JQ-032	00.02.11	00.00.10
	PAX 2	D7-766	00.02.22	00.00.20
	PAX 3	BR-256	00.01.20	00.00.35
	PAX 4	QZ-508	00.00.00	00.00.15
	PAX 5	AK-379	00.00.55	00.00.20
	PAX 6	JQ-032	00.01.40	00.00.23
	PAX 7	EK-358	00.01.30	00.00.22
	PAX 8	GA-0842	00.02.44	00.00.17
	PAX 9	VA-050	00.02.20	00.00.44
	PAX 10	CI-772	00.02.05	00.00.48
11-Sep-23	PAX 1	VJ-998	00.01.34	00.01.00
	PAX 2	3K-246	00.00.57	00.00.30
	PAX 3	QR-510	00.00.40	00.00.55
	PAX 4	QR-963	00.00.00	00.00.47
	PAX 5	VJ-998	00.01.50	00.01.10
	PAX 6	TG-432	00.02.15	00.01.22
	PAX 7	0D-193	00.02.43	00.00.38
	PAX 8	JQ-117	00.01.16	00.00.20
	PAX 9	SQ-939	00.00.40	00.01.09
	PAX 10	QZ-544	00.01.12	00.01.02
Rata - rata Waktu Menunggu & Waktu Proses			00.01.31	00.00.39

Pada tabel diatas nilai rata – rata waktu menunggu pelayanan imigrasi 0:01:31 dan rata – rata waktu proses pelayanan imigrasi 0:00:39. Berdasarkan perhitungan diatas, pelayanan imigrasi keberangkatan memperoleh nilai 10 yang artinya seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan.

#### **d. Ruang Tunggu**

Indikator pada pelayanan ini yaitu ketersediaan jumlah kursi di ruang tunggu keberangkatan penumpang pada saat jam sibuk. Jumlah kursi di ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk dengan kondisi yang baik dan dapat digunakan.

**Tabel 4 Perhitungan Ketersediaan Kursi Ruang Tunggu Keberangkatan**

Uraian	Jumlah	Keterangan
PWS Bulan September 2023	11.161	
Jumlah Kursi Ruang Tunggu	6.800	
Jumlah Ideal Kursi Ruang Tunggu	6.696	60% x PWS
Nilai LOS	10	

Berdasarkan perhitungan diatas ketersediaan kursi ruang tunggu keberangkatan internasional memperoleh nilai 10 yang artinya jumlah kursi ruang tunggu keberangkatan masih dalam kondisi yang sesuai dengan standar.

### 3. Upaya Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan *Level Of Service* Pada Fasilitas Terminal Keberangkatan Internasional Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Upaya yang dilakukan penyelenggara Bandar Udara dalam meningkatkan Level of Service berdasarkan PM 41 Tahun 2023 dan PM 178 Tahun 2015 adalah telah melaksanakan dan memenuhi standar pelayanan sebagaimana fasilitas yang digunakan dalam proses keberangkatan internasional.

**Tabel 5 Standar Pelayanan**

No	Fasilitas	Standar
1	Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi	Tersedianya fasilitas pemeriksaan penumpang dan bagasi dalam kondisi baik dan dapat digunakan Waktu menunggu < 5 menit Waktu proses pemeriksaan < 3 menit
2	Pelayanan Check-in	Tersedia fasilitas check-in dan dalam kondisi baik dan dapat digunakan Waktu menunggu < 30 menit Waktu proses per penumpang < 2 menit 30 detik
3	Pelayanan Imigrasi	Tersedia fasilitas imigrasi dan dalam kondisi baik dan dapat digunakan Waktu menunggu < 20 menit Waktu proses per penumpang < 2 menit
4	Ruang Tunggu Keberangkatan	Tersedia fasilitas kursi ruang tunggu dan dalam kondisi baik dan dapat digunakan. Dengan jumlah ideal 60% dari penumpang waktu sibuk

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali, tingkat pelayanan terminal keberangkatan internasional telah memenuhi standar sesuai PM 41 tahun 2023 dan PM 178 Tahun 2015, termasuk pelayanan check-in, imigrasi, dan ruang tunggu. Waktu tunggu penumpang dan proses pelayanan berada dalam batas yang ditetapkan, dengan penilaian Level of Service (LoS) mencapai kategori “A = Istimewa,” meskipun ada kepadatan saat high season. Tantangan seperti kepadatan saat liburan diatasi dengan pengelolaan antrian dan fasilitas yang baik. Upaya peningkatan terus dilakukan, termasuk pengembangan infrastruktur, penerapan teknologi canggih, manajemen antrian digital, pemeliharaan berkala, dan pengukuran LoS secara lebih sering untuk perencanaan yang lebih baik.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Angkasa Pura I. (2023). Laporan Tahunan 2023. PT Angkasa Pura I. [Online] Available at: [URL] [Accessed: Date].
- Ashford, N., Stanton, H., & Moore, C. (2011). *Airport engineering: Planning, design, and development of 21st century airports*. Wiley.
- Bogdan, R. C., & Taylor, S. J. (2007). *Introduction to qualitative research methods: A phenomenological approach to the social sciences*. Wiley.
- International Air Transport Association (IATA). (2014). *Airport development reference manual (ADRM) (9th ed.)*. IATA.
- Kotler, P. (2019). *Marketing management*. Pearson.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- PM 178 Tahun 2015. Peraturan Menteri Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Bandar Udara. [Online] Available at: [URL] [Accessed: Date].
- PM 41 Tahun 2023. Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. [Online] Available at: [URL] [Accessed: Date].
- Srijani, S. (2017). Fasilitas dan kualitas pelayanan: Studi kasus pada hotel. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 45–60.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009. Tentang Penerbangan. [Online] Available at: [URL] [Accessed: Date].
- Winarno, B. (2020). *Pengantar metodologi penelitian sosial*. Penerbit Andi.

- Yuliana, E., & Suhartono, B. (2018). Analisis kinerja bandara: Studi kasus di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 16(1), 35–50.
- Zhang, A., & Zhang, L. (2019). *Airport planning and development*. CRC Press.
- Zulkarnain, M., & Hasan, H. (2016). Evaluasi kualitas pelayanan pada industri jasa: Pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Manajemen*, 14(3), 123–137.