

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis pembahasan pada bab 4, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kurangnya tingkat kepatuhan pihak *Airline* terhadap perencanaan *gate* yang telah dibuat oleh personil *Terminal service officer* (TSO) tentunya mengakibatkan ketidaksesuaian *gate* yang tertera pada *Boarding Pass* maupun FIDS. Hal ini dikarenakan FIDS diupdate oleh pihak TSO berdasarkan perencanaan, sedangkan *boarding pass* diterbitkan oleh pihak *Airlines*. Sehingga perlu adanya peninjauan kembali terhadap Standar Operasional Prosedur pihak *Airlines* kemudian dilanjutkan dengan pembentukan *Letter Of Agreement* (LOA) mengenai *Boarding*;
2. Pengalokasian *Parking stand* oleh unit AMC yang belum sesuai dengan Instruksi Kerja yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya mengharuskan adanya analisa terhadap Instruksi Kerja kemudian memperbaiki alur komunikasi dari tiap unit terkait;
3. Penggunaan fasilitas penunjang kegiatan *Boarding* yang belum optimal menjadi salah satu variabel terjadinya permasalahan ini, sehingga pihak *Airlines* diharapkan dapat lebih mengoptimalkan dalam penggunaan fasilitas yang ada serta melengkapi fasilitas pendukung yang dirasa kurang atau belum ada;

B. Saran

Agar terciptanya kualitas pelayanan penumpang yang baik di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, permasalahan terkait ketidaksesuaian informasi *gate* yang terjadi harus segera diatasi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan tindak lanjut oleh setiap pihak yang berkaitan terhadap permasalahan ini untuk segera melakukan Upaya Upaya berikut ini :

1. Untuk peningkatan kepatuhan pihak *Airlines*, agar ketertiban dan kelancaran flow kegiatan *Boarding* maka pihak *Airlines* seharusnya dapat memperbaiki dan mentaati Standar Operasional Prosedur (SOP) kegiatan *Boarding* demi memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk pengguna jasa bandar udara. Selanjutnya guna mengatasi ketidaksesuaian *gate* akibat dari perubahan *gate* yang tidak sesuai dengan perencanaan penulis menyarankan agar unit *Airport Operation Landside & Terminal* (AOLT) dan pihak *airline* dapat membuat berita acara atau kesepakatan terkait permasalahan ini berupa Letter Of Agreement (LOA) mengenai kegiatan *Boarding*.
2. Menganalisa kinerja unit *Apron movement control* (AMC) berdasarkan Instruksi Kerja yang ada guna kelancaran pesawat udara dan kelancaran penumpang di area terminal pada saat akan *Boarding*. Dalam hal melakukan pengalokasian *parking stand*, pihak AMC dapat mempertimbangkan *gate* yang akan digunakan dan menempatkan pada maksimal 2 *gate*, hal ini dengan tujuan tidak terjadinya *clash boarding* atau kekeliruan penumpang antar penerbangan.
3. Melakukan pengadaan barang atau fasilitas penunjang kegiatan *boarding* berupa sign board atau petunjuk jalan yang belum dimiliki oleh beberapa *Airlines*. Kemudian, operator bandar udara juga dapat mengoptimalkan fasilitas yang telah ada seperti penggunaan selasar yang menghubungkan antara ruang tunggu dan garbarata / pesawat udara dan pengoperasian kembali ruangan *Airport Operation Control Center* (AOCC).
4. Melakukan pengajuan rancangan regulasi yang lebih konkret kepada regulator perhubungan udara mengenai pengaturan dalam proses keberangkatan khususnya *boarding*.

DAFTAR PUSTAKA

- abdussamad, Dr. H. Z. (2021). *METODE PENELITIAN KUALITATIF* (1st ed.). CV Syakir Media Press.
- Al faridzi. (2021). Analisis Kinerja Petugas Gate Terhadap Pelayanan Penumpang Pada Era Gate di Bandar Udara Muara Bungo. *STTKD*.
- BPK RI. (2018). *Harmonisasi dan Sinkronisasi Peraturan Perundang - Undangan*.
- Diantiari, N. K. (2021). *ANALISIS KENDALA PELAYANAN DI AREA BOARDING GATE PADA ERA NEW NORMAL MASKAPAI CITILINK DIBANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI BALI*.
- Direktorat Jendral Perhubungan Udara. (2019). #Sobat Aviasi, Flight Information Display System. In *Twitter*.
- KP 39 STANDAR TEKNIS DAN OPERASI PERATURAN KESELAMATAN PENERBANGAN SIPIL(AERODROMES), (2015).
- Dr. Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN* (1st ed.). Unitomo Press.
- Hety Nia Marwati. (2022). Analisis Koordinasi Tim Unit Apron Movement Control (AMC) Dalam Penanganan Parkir Pesawat di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(5), 2187–2200.
<https://doi.org/10.55927/mudima.v2i5.318>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)* , 4.
- Icao. (2004). *Aerodromes Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation International Civil Aviation Organization International Standards and Recommended Practices Fourth Edition Volume I Aerodrome Design and Operations*. <http://www.icao.int>
- Indonesia. (2017). *KP 129 Petunjuk Teknis Pengawasan Dan Investigasi Keamanan Penerbangan*.
- Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. (2023). *KBBI*.
- PM 55 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (Civil Aviation Safety Regulations Part 139) tentang Bandar Udara (Aerodrome), (2015).
- KM 211 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional, (2020).
- PM 50 Tahun 2017.
- Moleong, Prof. Dr. L. J. (2018). *METODE PENELITIAN KUALITATIF* (38th ed.). *Passenger Terminal World*. (2015). Aviavox.Com.
- PT ANGKASA PURA I. (2023a). *Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*.

PT ANGKASA PURA I. (2023b). *TERMINAL KEBERANGKATAN SURABAYA*.

UU RI No 1 tentang Penerbangan, (2009).

Simamora, E. J. V., Sunarno, D., & Kunjoro, M. B. (n.d.). *KAJIAN KUALITAS PELAYANAN UNIT AIRPORT OPERATION CONTROL CENTER DI BANDAR UDARA SULTAN AJI MUHAMMAD SULAIMAN SEPINGGAN*.





Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. alfabeta.

Uma, M. N. (2020). *OPTIMALISASI FLIGHT INFORMATION DISPLAY SYSTEM (FIDS) DALAM MENUNJANG KECEPATAN INFORMASI DIBANDAR UDARA KOMODO LABUAN BAJO*.

LAMPIRAN

Lampiran A PM/SUB-OB/BD-07

Sinkronisasi Pengaturan Gate dan Parking Stand Pesawat

Angkasa Pura AIRPORTS BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL		AIRPORT OPERATION AND SERVICES DEPARTMENT	No. Dokumen	PM/SUB-OB/BD-07
		PROSEDUR MUTU	Berlaku Efektif	4 Januari 2019
SINKRONISASI PENGATURAN GATE DAN PARKING STAND PESAWAT				
	JABATAN	TANDA TANGAN		
DIBUAT OLEH	AIRPORT OPERATION LAND SIDE DAN TERMINAL SECTION HEAD			
DIPERIKSA OLEH	PTS, AIRPORT OPERATION AND SERVICES DEPARTMENT HEAD			
	AIRPORT SAFETY & QUALITY MANAGEMENT DEPARTMENT HEAD			
DISETUJUI OLEH	GENERAL MANAGER			
STATUS				
NO. SALINAN				

Angkasa Pura AIRPORTS BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL		AIRPORT OPERATION AND SERVICES DEPARTMENT	No. Dokumen	PM/SUB-OB/BD-07
		PROSEDUR MUTU	Berlaku Efektif	4 Januari 2019
SINKRONISASI PENGATURAN GATE DAN PARKING STAND PESAWAT				
5.2 PERENCANAAN ALOKASI GATE DAN PARKING STAND BERDASARKAN JADWAL HARIAN				
5.2.1 Petugas Airlines memberikan jadwal penerbangan harian maksimal pukul 24.00 WIB kepada Information Service Officer, Terminal Service Officer dan AMC.				
5.2.2 Information Service Officer melakukan pengecekan antara jadwal harian para airlines dengan ijin rute.				
5.2.2.1 Apabila terdapat perbedaan jadwal, maka dilakukan <i>updating</i> pada kertas kerja Rencana Alokasi Gate dan Parking Stand (<i>spreadsheet</i>), kemudian lanjut butir 5.2.3.				
5.2.2.2 Apabila tidak terdapat perbedaan, maka lanjut butir 5.2.4.				
5.2.3 Information Service Officer melakukan <i>updating</i> jadwal harian airlines pada kertas kerja Rencana Alokasi Gate dan Parking Stand (<i>spreadsheet</i>).				
Revisi : 00	Halaman : 4-9			

Angkasa Pura AIRPORTS BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL		AIRPORT OPERATION AND SERVICES DEPARTMENT	No. Dokumen	PM/SUB-OB/BD-07
		PROSEDUR MUTU	Berlaku Efektif	4 Januari 2019
SINKRONISASI PENGATURAN GATE DAN PARKING STAND PESAWAT				
5.2.4 Information Service Officer mempublikasikan jadwal harian yang sudah dilakukan verifikasi dan/atau <i>updating</i> , kepada Terminal Service Officer.				
5.2.5 Terminal Service Officer membuat rencana ruang tunggu berdasarkan penempatan ruang tunggu sesuai jam dan kapasitas ruang tunggu melalui kertas kerja Rencana Alokasi Gate dan Parking Stand (<i>spreadsheet</i>) dan <i>System Airport Operation Data Base</i> (AODB).				
5.2.6 Terminal Service Officer mempublikasikan rencana alokasi gate kepada AMC.				
5.2.7 AMC melakukan perencanaan parking stand sesuai ruang tunggu yang telah dipublikasikan.				
5.2.8 AMC mempublikasikan rencana Alokasi Gate dan parking stand ke para airline dan/atau ground handling melalui whatsapp group dan email.				

Lampiran B STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR AIRLINES



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN

BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA
BERJADWAL

EDISI 02
REVISI 01
TANGGAL BERLAKU : 13 JUNI 2022

SERVICE STANDARD, DELIVERY & QUALITY
PT CITILINK INDONESIA

QG/NQ/SOPP/2/001

4.1.6 Boarding

- Petugas *Boarding gate* disiapkan minimal 1 (satu) orang setiap ruang tunggu dan sudah harus berada di ruang tunggu 1 (satu) jam sebelum keberangkatan, untuk menyampaikan informasi kepada Penumpang.
- Petugas *Boarding gate* melakukan pemeriksaan boarding pass secara fisik maupun elektronik, serta kesesuaian tanda pengenal Penumpang.
- Petugas *Boarding gate* melakukan koordinasi dengan petugas di pesawat untuk kepastian dan persiapan *Boarding* sesuai jadwal yang ditentukan dan membantu mengarahkan Penumpang dari ruang tunggu sampai naik ke pesawat sesuai dengan nomor penerbangannya.
- Petugas *Boarding gate* atau *Boarding lounge* wajib memberikan informasi alasan jika terjadi keterlambatan, penundaan dan pembatalan penerbangan, serta informasi apabila terjadi perubahan gate keberangkatan penerbangan.
- Petugas *Boarding gate* melakukan pemanggilan pertama dan pemanggilan terakhir kepada Penumpang yang belum naik pesawat udara (*Boarding*).
- Petugas memberitahukan kepada Penumpang batas waktu penutupan *Boarding* dilakukan 10 (sepuluh) menit sebelum jadwal keberangkatan.
- Apabila sampai dengan batas waktu penutupan naik pesawat udara (*Boarding*) Penumpang belum ada, maka petugas wajib menurunkan barang bagasi tercatat milik Penumpang tersebut dan mengeluarkan nama Penumpang tersebut dari daftar *manifest*, dan apabila sampai terjadi keterlambatan penerbangan dikarenakan hal tersebut maka maskapai penerbangan dibebaskan dari kompensasi keterlambatan penerbangan.
- Penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan, dan *Denied Boarding Passenger*, mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Penggunaan garbarata harus disesuaikan dengan tipe pesawat, dan apabila tidak mempergunakan garbarata dan parkir pesawat di *remote area*, atau berjarak lebih dari 200 (dua ratus) meter dengan kondisi tempat/ ruang terbuka dan tidak tersedia akses pejalan kaki, petugas harus menyediakan mobil atau bus untuk proses menuju ke pesawat.

Lampiran C SELISIH GATE PENERBANGAN

Data Informasi 12 Januari 2023

No	Penerbangan	Registrasi	ATA	Sebelum	Sesudah
1.	JT 804 PS 17	PK LPK	13.20	12	11
2.	JT 706 PS 14	PK LHY	10.39	11	12
3.	JT 810 PS 17	PK LOQ	06.26	12	13
4.	JT 693 PS A07	PK LKH	07.33	12	13
5.	JT 694 PS 21	PK LKJ	11.11	13	12
6.	JT 933 PS 15	PK LHH	12.06	12	13
7.	JT 880 PS 16	PK LQT	19.15	13	13
8.	IU 632 PS 14	PK SAC	09.43	12	13
9.	QG 698 PS 7	PK GQG	11.23	4	5
10.	QG 723 PS 8	PK GLQ	10.57	5	6
11.	QG 354 PS 8	PK GQH	19.47	4	5
12.	QG 694 PS 6	PK GQF	16.30	4	5
13.	QG 9696 PS 6	PK GLI	12.12	6	4
14.	QG 668 PS 8	PK GLS	13.08	4	6
15.	QG 948 PS 7	PK GQD	13.47	6	5
16.	QG 418 PS 6	PK GLU	15.15	5	6
17.	QG 492 PS 8	PK GLS	16.41	5	6
18.	QG 711 PS 8	PK GLQ	18.44	5	6
19.	ID 6581 PS 14	PK LZZ	08.48	8	12
20.	ID 6401 PS 16	PK LDI	15.01	8	10
21.	ID 7512 PS 12	PK LZH	15.18	11	8

Dari 103 keberangkatan = 20,3%

Data informasi 13 Januari 2023

No	Penerbangan	ATA	Sebelum	Sesudah
1.	JT 690	05.32	12	11
2.	JT 748	07.08	12	13
3.	JT 693	07.38	12	11

4.	JT 910	16.38	12	13
5.	JT 581	17.07	13	11
6.	JT 366	18.09	12	13
7.	IU 706	05.20	11	13
8.	IU 648	16.29	12	13
9.	QG 430	04.25	4	5
10.	QG 698	11.19	4	6
11.	QG 253	08.41	4	6
12.	QG 694	16.31	4	6
13.	QG 711	19.16	5	4
14.	QG 668	13.05	4	6
15.	QG 948	14.07	6	5
16.	QG 717	16.18	5	4
17.	QG 434	14.56	6	5
18.	QG 354	19.24	4	6
19.	ID 6581	18.29	8	13
20.	ID 6401	15.25	8	10
21.	ID 7512	15.22	11	8

Dari 104 keberangkatan = 20,1%

Data informasi 14 Januari 2023

No	Penerbangan	ATA	Sebelum	Sesudah
1.	JT 748	07.21	12	13
2.	JT 693	08.00	12	13
3.	JT 682	08.27	12	13
4.	JT 990	08.27	13	12
5.	JT 822	09.08	12	13
6.	JT 680	11.31	13	12
7.	IU 706	05.31	13	12
8.	IU 634	05.54	11	12
9.	IU 648	16.26	12	13

10.	QG 175	07.44	4	6
11.	QG 253	09.05	4	6
12.	QG 486	08.42	6	5
13.	QG 350	09.49	5	4
14.	QG 715	09.30	4	5
15.	QG 694	17.18	4	5
16.	QG 668	12.57	4	5
17.	QG 717	14.34	5	4
18.	QG 711	17.59	5	4
19.	QG 354	19.11	4	6
20.	ID 6585	10.15	8	10
21.	ID 6401	17.23	8	10
22.	ID 7512	15.18	8	11

Dari 105 keberangkatan = 20,9%

Data informasi 15 Januari 2023

No	Penerbangan	ATA	Sebelum	Sesudah
1.	JT 266	05.20	10	13
2.	JT 971	04.51	11	13
3.	JT 591	05.47	13	12
4.	JT 693	08.12	12	13
5.	JT 318	08.00	13	12
6.	JT 682	08.32	12	13
7.	JT 990	08.51	13	8
8.	JT 822	10.34	12	13
9.	JT 260	10.02	12	10
10.	JT 694	11.06	12	13
11.	JT 910	16.46	12	13
12.	JT 856	15.22	10	13
13.	JT 362	14.32	11	10
14.	JT 581	17.33	12	13

15.	JT 366	17.44	12	13
16.	JT 880	18.55	12	13
17.	IU 636	13.18	13	10
18.	IU 331	07.30	11	8
19.	IU 648	16.25	12	13
20.	ID 6581	08.54	8	10
21.	QG 430	04.21	6	5
22.	QG 175	07.33	4	5
23.	QG 713	07.29	6	4
24.	QG 253	09.05	4	6
25.	QG 350	09.39	6	5
26.	QG 694	16.22	4	6
27.	QG 668	12.51	4	6
28.	QG 948	16.22	6	5
29.	QG 717	14.18	5	4
30.	QG 418	14.27	4	6
31.	QG 434	14.42	4	5
32.	QG 492	16.51	5	4
33.	QG 173	18.38	5	4
34.	QG 698	11.21	4	6
35.	QG 354	19.21	4	6

Dari 109 keberangkatan = 32%

(Sumber : Unit Informasi Januari tahun 2023)

Lampiran D DAILY FLIGHT SCHEDULE – DOMESTIK

12 Januari 2023

Daily Flight Schedule - Domestic Departure - Juanda International Airport
Date: 12 Jan 2023

NO	OPERATOR	FLT NBR	ORIGIN	STA	ATA	GATE
1	786	UPG	07:00	07:23	12	
2	312	BDJ	07:00	07:23	12	
3	266	BPN	07:00	07:31	10	
4	838	PNK	07:00	07:40	10	
5	973	BTH	07:30	07:52	12	
6	605	CKK	07:30	07:54	12	
7	646	LOP	07:30	07:54	13	
8	708	UPG	07:30	07:54	13	
9	808	DPS	07:30	07:54	13	
10	364	BPN	07:30	07:54	13	
11	391	CGK	07:30	07:54	13	
12	786	UPG	07:30	07:54	13	
13	810	UBI	07:30	07:54	13	
14	373	CGK	07:30	07:54	13	
15	748	MDC	07:40	07:52	13	
16	814	AAP	07:40	07:52	13	
17	803	TRK	07:40	07:52	13	
18	268	TRK	07:40	07:52	13	
19	318	BDJ	07:40	07:52	13	
20	682	PNY	07:40	07:52	13	
21	990	DPS	07:40	07:52	13	
22	812	CGK	07:40	07:52	13	
23	879	CGK	07:40	07:52	13	
24	882	UPG	07:40	07:52	13	
25	980	BPN	07:40	07:52	13	
26	697	CGK	07:40	07:52	13	
27	680	PNY	07:40	07:52	13	
28	694	ROK	07:40	07:52	13	
29	973	BTH	07:40	07:52	13	
30	780	UPG	07:40	07:52	13	
31	362	BPN	07:40	07:52	13	
32	822	DPS	07:40	07:52	13	
33	222	BDJ	07:40	07:52	13	
34	642	LOP	07:40	07:52	13	
35	836	PNK	07:40	07:52	13	
36	856	PLM	07:40	07:52	13	
37	730	BPN	07:40	07:52	13	
38	884	UPG	07:40	07:52	13	
39	740	CGK	07:40	07:52	13	
40	910	DPS	07:40	07:52	13	
41	316	BDJ	07:40	07:52	13	
42	220	DPS	07:40	07:52	13	
43	362	BPN	07:40	07:52	13	
44	226	BDJ	07:40	07:52	13	
45	692	ROK	07:40	07:52	13	
46	800	UPG	07:40	07:52	13	
47	581	CGK	07:40	07:52	13	
48	386	BPN	07:40	07:52	13	
49	880	UPG	07:40	07:52	13	
50	310	BDJ	07:40	07:52	13	

Daily Flight Schedule - Domestic Departure - Juanda International Airport
Date: 12 Jan 2023

NO	OPERATOR	FLT NBR	ORIGIN	STA	ATA	GATE
1	430	BPN	07:00	07:23	6	
2	870	LOP	07:00	07:23	6	
3	307	UPG	07:00	07:23	4	
4	400	AAP	07:00	07:23	4	
5	100	UPG	07:00	07:23	4	
6	150	UPG	07:00	07:23	4	
7	233	CGK	07:00	07:23	4	
8	253	CGK	07:00	07:23	4	
9	488	BDJ	07:00	07:23	4	
10	354	UPG	07:00	07:23	4	
11	735	CGK	07:00	07:23	4	
12	684	DPS	07:00	07:23	4	
13	808	DPS	07:00	07:23	4	
14	688	DPS	07:00	07:23	4	
15	348	BDJ	07:00	07:23	4	
16	712	CGK	07:00	07:23	4	
17	418	PNK	07:00	07:23	4	
18	484	BPN	07:00	07:23	4	
19	490	BDJ	07:00	07:23	4	
20	777	CGK	07:00	07:23	4	
21	572	UPG	07:00	07:23	4	

13 Januari

Daily Flight Schedule - Domestic Departure - Juanda International Airport
Date: 13 Jan 2023

NO	OPERATOR	FLT NBR	ORIGIN	STA	ATA	GATE
1	786	UPG	07:00	07:23	10	
2	312	BDJ	07:00	07:23	10	
3	266	BPN	07:00	07:31	10	
4	838	PNK	07:00	07:40	10	
5	973	BTH	07:30	07:52	12	
6	605	CKK	07:30	07:54	12	
7	646	LOP	07:30	07:54	13	
8	708	UPG	07:30	07:54	13	
9	808	DPS	07:30	07:54	13	
10	364	BPN	07:30	07:54	13	
11	391	CGK	07:30	07:54	13	
12	786	UPG	07:30	07:54	13	
13	810	UBI	07:30	07:54	13	
14	373	CGK	07:30	07:54	13	
15	748	MDC	07:40	07:52	13	
16	814	AAP	07:40	07:52	13	
17	803	TRK	07:40	07:52	13	
18	268	TRK	07:40	07:52	13	
19	318	BDJ	07:40	07:52	13	
20	682	PNY	07:40	07:52	13	
21	990	DPS	07:40	07:52	13	
22	812	CGK	07:40	07:52	13	
23	879	CGK	07:40	07:52	13	
24	882	UPG	07:40	07:52	13	
25	980	BPN	07:40	07:52	13	
26	697	CGK	07:40	07:52	13	
27	680	PNY	07:40	07:52	13	
28	694	ROK	07:40	07:52	13	
29	973	BTH	07:40	07:52	13	
30	780	UPG	07:40	07:52	13	
31	362	BPN	07:40	07:52	13	
32	822	DPS	07:40	07:52	13	
33	222	BDJ	07:40	07:52	13	
34	642	LOP	07:40	07:52	13	
35	836	PNK	07:40	07:52	13	
36	856	PLM	07:40	07:52	13	
37	730	BPN	07:40	07:52	13	
38	884	UPG	07:40	07:52	13	
39	740	CGK	07:40	07:52	13	
40	910	DPS	07:40	07:52	13	
41	316	BDJ	07:40	07:52	13	
42	220	DPS	07:40	07:52	13	
43	362	BPN	07:40	07:52	13	
44	226	BDJ	07:40	07:52	13	
45	692	ROK	07:40	07:52	13	
46	800	UPG	07:40	07:52	13	
47	581	CGK	07:40	07:52	13	
48	386	BPN	07:40	07:52	13	
49	880	UPG	07:40	07:52	13	
50	310	BDJ	07:40	07:52	13	

Daily Flight Schedule - Domestic Departure - Juanda International Airport
Date: 13 Jan 2023

NO	OPERATOR	FLT NBR	ORIGIN	STA	ATA	GATE
1	430	BPN	07:00	07:23	6	
2	870	LOP	07:00	07:23	6	
3	307	UPG	07:00	07:23	4	
4	400	AAP	07:00	07:23	4	
5	100	UPG	07:00	07:23	4	
6	150	UPG	07:00	07:23	4	
7	233	CGK	07:00	07:23	4	
8	253	CGK	07:00	07:23	4	
9	488	BDJ	07:00	07:23	4	
10	354	UPG	07:00	07:23	4	
11	735	CGK	07:00	07:23	4	
12	684	DPS	07:00	07:23	4	
13	808	DPS	07:00	07:23	4	
14	688	DPS	07:00	07:23	4	
15	348	BDJ	07:00	07:23	4	
16	712	CGK	07:00	07:23	4	
17	418	PNK	07:00	07:23	4	
18	484	BPN	07:00	07:23	4	
19	490	BDJ	07:00	07:23	4	
20	777	CGK	07:00	07:23	4	
21	572	UPG	07:00	07:23	4	

14 Januari 2023

14 Jan

MATER

page 1

NO	OPERATOR	FLT NBR	ORIGIN	STA	ATA	GATE
1	786	UPL	05.00	04.30	8	
2	333	CGK	06.00	05.55	8	
3	640	AAP	06.00	05.55	8	
4	636	BDJ	06.00	05.55	8	
5	792	KOE	06.00	05.55	8	
6	333	CGK	06.00	05.55	8	
7	792	KOE	06.00	05.55	8	
8	640	AAP	06.00	05.55	8	
9	636	BDJ	06.00	05.55	8	
10	786	UPL	06.00	05.55	8	
11	333	CGK	06.00	05.55	8	
12	640	AAP	06.00	05.55	8	
13	636	BDJ	06.00	05.55	8	
14	792	KOE	06.00	05.55	8	
15	333	CGK	06.00	05.55	8	
16	792	KOE	06.00	05.55	8	
17	640	AAP	06.00	05.55	8	
18	636	BDJ	06.00	05.55	8	
19	786	UPL	06.00	05.55	8	
20	333	CGK	06.00	05.55	8	
21	640	AAP	06.00	05.55	8	
22	636	BDJ	06.00	05.55	8	
23	792	KOE	06.00	05.55	8	
24	333	CGK	06.00	05.55	8	
25	640	AAP	06.00	05.55	8	
26	636	BDJ	06.00	05.55	8	
27	792	KOE	06.00	05.55	8	
28	333	CGK	06.00	05.55	8	
29	640	AAP	06.00	05.55	8	
30	636	BDJ	06.00	05.55	8	
31	792	KOE	06.00	05.55	8	
32	333	CGK	06.00	05.55	8	
33	640	AAP	06.00	05.55	8	
34	636	BDJ	06.00	05.55	8	
35	792	KOE	06.00	05.55	8	
36	333	CGK	06.00	05.55	8	
37	640	AAP	06.00	05.55	8	
38	636	BDJ	06.00	05.55	8	
39	792	KOE	06.00	05.55	8	
40	333	CGK	06.00	05.55	8	
41	640	AAP	06.00	05.55	8	
42	636	BDJ	06.00	05.55	8	
43	792	KOE	06.00	05.55	8	
44	333	CGK	06.00	05.55	8	
45	640	AAP	06.00	05.55	8	
46	636	BDJ	06.00	05.55	8	
47	792	KOE	06.00	05.55	8	
48	333	CGK	06.00	05.55	8	
49	640	AAP	06.00	05.55	8	
50	636	BDJ	06.00	05.55	8	

page 2

NO	OPERATOR	FLT NBR	ORIGIN	STA	ATA	GATE
1	6580	CGK	05.00	04.30	11	
2	7508	HEL	05.00	04.30	11	
3	6134	TMJ	05.00	04.30	11	
4	7134	DMU	05.00	04.30	11	
5	6557	CGK	09.10	07.14	10	
6	7510	HEL	09.10	07.14	10	
7	6130	CGK	09.10	07.14	10	
8	6309	CGK	09.10	07.14	10	
9	6585	CGK	10.10	08.15	10	
10	7508	HEL	10.10	08.15	10	
11	6134	TMJ	10.10	08.15	10	
12	6583	CGK	10.10	08.15	10	
13	6584	CGK	10.10	08.15	10	
14	6577	CGK	10.10	08.15	10	
15	6405	CGK	10.10	08.15	10	
16	6585	CGK	10.10	08.15	10	
17	7510	HEL	10.10	08.15	10	
18	6587	CGK	10.10	08.15	10	
19	7510	HEL	10.10	08.15	10	
20	6130	CGK	10.10	08.15	10	
21	6135	CGK	10.10	08.15	10	
22	6585	CGK	10.10	08.15	10	
23	7510	HEL	10.10	08.15	10	
24	6130	CGK	10.10	08.15	10	
25	6294	CGK	10.10	08.15	10	
26	6130	CGK	10.10	08.15	10	
27	6132	DPS	10.10	08.15	10	
28	6136	UPG	10.10	08.15	10	
29	6406	PNK	10.10	08.15	10	

15 Januari 2023

15 Jan

MATER

page 1

NO	OPERATOR	FLT NBR	ORIGIN	STA	ATA	GATE
1	786	UPL	05.00	04.30	8	
2	333	CGK	06.00	05.55	8	
3	640	AAP	06.00	05.55	8	
4	636	BDJ	06.00	05.55	8	
5	792	KOE	06.00	05.55	8	
6	333	CGK	06.00	05.55	8	
7	792	KOE	06.00	05.55	8	
8	640	AAP	06.00	05.55	8	
9	636	BDJ	06.00	05.55	8	
10	786	UPL	06.00	05.55	8	
11	333	CGK	06.00	05.55	8	
12	640	AAP	06.00	05.55	8	
13	636	BDJ	06.00	05.55	8	
14	792	KOE	06.00	05.55	8	
15	333	CGK	06.00	05.55	8	
16	792	KOE	06.00	05.55	8	
17	640	AAP	06.00	05.55	8	
18	636	BDJ	06.00	05.55	8	
19	786	UPL	06.00	05.55	8	
20	333	CGK	06.00	05.55	8	
21	640	AAP	06.00	05.55	8	
22	636	BDJ	06.00	05.55	8	
23	792	KOE	06.00	05.55	8	
24	333	CGK	06.00	05.55	8	
25	640	AAP	06.00	05.55	8	
26	636	BDJ	06.00	05.55	8	
27	792	KOE	06.00	05.55	8	
28	333	CGK	06.00	05.55	8	
29	640	AAP	06.00	05.55	8	
30	636	BDJ	06.00	05.55	8	

page 2

NO	OPERATOR	FLT NBR	ORIGIN	STA	ATA	GATE
1	6580	CGK	05.00	04.30	11	
2	7508	HEL	05.00	04.30	11	
3	6134	TMJ	05.00	04.30	11	
4	7134	DMU	05.00	04.30	11	
5	6557	CGK	09.10	07.14	10	
6	7510	HEL	09.10	07.14	10	
7	6130	CGK	09.10	07.14	10	
8	6309	CGK	09.10	07.14	10	
9	6585	CGK	10.10	08.15	10	
10	7508	HEL	10.10	08.15	10	
11	6134	TMJ	10.10	08.15	10	
12	6583	CGK	10.10	08.15	10	
13	6584	CGK	10.10	08.15	10	
14	6577	CGK	10.10	08.15	10	
15	6405	CGK	10.10	08.15	10	
16	6585	CGK	10.10	08.15	10	
17	7510	HEL	10.10	08.15	10	
18	6587	CGK	10.10	08.15	10	
19	7510	HEL	10.10	08.15	10	
20	6130	CGK	10.10	08.15	10	
21	6135	CGK	10.10	08.15	10	
22	6585	CGK	10.10	08.15	10	
23	7510	HEL	10.10	08.15	10	
24	6130	CGK	10.10	08.15	10	
25	6294	CGK	10.10	08.15	10	
26	6130	CGK	10.10	08.15	10	
27	6132	DPS	10.10	08.15	10	
28	6136	UPG	10.10	08.15	10	
29	6406	PNK	10.10	08.15	10	

Lampiran E DAFTAR KELUHAN PENUMPANG BANDAR UDARA INTERNAISONAL JUANDA SURABAYA

1.

NO.	NO. TIKET format no: yyyyymmdd-no keluhan	TANGGAL KOMPLAIN (yyyy-mm-dd)	DATA PENGADU			MEDIA	KATEGORI	ISI KOMPLAIN
			NAMA	EMAIL	NO. KONTAK			
63	20230225-002	25-Feb-2023	Ibu Mirna Sobana Adriansyah			Email	Komplain	<p>Rute : SUB - JOG Detail Kejadian: Tanggal : Sabtu, 25 Februari 2023 Waktu : sekitar pukul 13.10 WIB Lokasi : di area ruang tunggu dan gate keberangkatan Laporan : Ysb melaporkan adanya ketidaksesuaian informasi mengenai gate keberangkatan natara FIDS di petugas gate</p> <p>Kronologi : Saat ybs melihat informasi pada layar FIDS untuk penerbangan ybs adalah di gate 8, namun ketika sudah di gate 8 ternyata oleh petugas gate diinformasikan penerbangan ybs di gate 10, karena di layar tv yang ada di gate 8 tidak tertera penerbangan y Saat ybs tiba di gate 10 display pada tv gate adalah unt Batik Air/Superjet dan tidak ada petugas di sana. Kemudian ybs balik lagi ke gate 8 untuk protes kepada petugas, namun petugas tersebut masih bersikeras bahwa penerbangannya ada di gate 10, padahal displa di gate 8 sudah tertulis Wings Air Yogyakarta. Tapi tiba-tiba 3 menit kemudian tulisan di layar tv tersebut berubah lagi untuk penerbangan lainnya.</p>

2.

← Tweet

 **gatau ya**
@notwiiklyy

kenapa sih, gate nya ganti ganti terus. penumpang pesawat batik tujuan jakarta udah menunggu di gate 12 lalu diarahkan ke gate 10 pada saat boarding @sub_ap1

[Translate Tweet](#)

8:02 AM · 28 Jan 23

3.

NO.	NO. TIKET format no: yyyyymmdd- no.keluhan	TANGGAL KOMPLAIN (yyyy-mm-dd)	DATA PENGADU			MEDIA	KATEGORI	ISI KOMPLAIN
			NAMA	EMAIL	NO. KONTAK			
1	20230101-012	12-Jan-23	Ibu Afrila Dewi			Telepon	Keluhan	<p>Case 1248913</p> <p>Detail Penerbangan : Nama Pax : Ibu Afrila Dewi Maskapai : Batik Air No Rute : JT - 920 Rute : SUB - KOE</p> <p>Detail Kejadian: Tanggal : Rabu, 12 Januari 2023 Waktu : Sekitar jam 09:45 WIB Lokasi : Ruang Tunggu 8</p> <p>Laporan : Ysb mengeluhkan adanya perubahan gate secara mendadak saat di bandara yang membuat penumpang merasa tidak nyaman, pada boarding pass tertulis gate 8, sedangkan di FIDS tertera gate 12.</p>

4.

NO.	NO. TIKET format no: yyyyymmdd- no.keluhan	TANGGAL KOMPLAIN (yyyy-mm-dd)	DATA PENGADU			MEDIA	KATEGORI	ISI KOMPLAIN
			NAMA	EMAIL	NO. KONTAK			
1	2023701-007	07-Jan-23	Ibu Hana Novilda			email	Informasi	<p>Case 12484573</p> <p>Detail Penerbangan: Nama Pax: Ibu Hana Novilda Maskapai: Lion Air No Rute: JT - 647 Rute: SUB - UPG</p> <p>Detail Kejadian: Tanggal: Sabtu, 07 Januari 2023 Waktu: Sekitar jam 10.00 WIB Lokasi: Ruang Tunggu 13 Laporan: Ysb melaporkan ketidak sesuaian gate yang ada pada FIDS yang tertera yaitu gate 13, namun secara tiba tiba 15 menit sebelum boarding di layar Tv berubah menjadi gate 15</p>

NO.	NO. TIKET format no: yyyymmdd- no.keluhan	TANGGAL KOMPLAIN (yyyy-mm-dd)	DATA PENGADU			MEDIA	KATEGORI	ISI KOMPLAIN
			NAMA	EMAIL	NO. KONTAK			
1	2021322-020	20-Dec-22	Ibu Ovi Nurleza			Telepon	Komplain Case 1248843 Detail Penerbangan : Nama Pax : Ibu Ovi Nurleza Maskapai : Batik Air No Rute : QG - 885 Rute : SUB - HLP Detail Kejadian: Tanggal : Rabu, 20 Desember 2022 Waktu : Sekitar jam 12.45 WIB Lokasi : Ruang Tunggu 13 Laporan : Ysb melihat informasi pada layar FIDS untuk penerbangannya yaitu pada gate 13, namun pada saat berada di gate 13 diarahkan untuk pindah ke gate 15 yang membuat Ysb merasa tidak nyaman dengan ketidaksesuaian gate tersebut.	

5.

← Tweet



Agus Supriyanto
@sharkofagus

⋮

Utk yg kesekian kalinya, dr Juanda @sub_ap1 ke HLP, di boarding pass Gate 14, di monitor Gate 11, dipanggilnya Gate 15. Hal sederhana tp njengkelin

4.39 AM · 5 Des 2022

6.

NO.	NO. TIKET format no: yyyymmdd- no.keluhan	TANGGAL KOMPLAIN (yyyy-mm-dd)	DATA PENGADU			MEDIA	KATEGORI	ISI KOMPLAIN
			NAMA	EMAIL	NO. KONTAK			
1	2020323-023	16-Sep-22	Ibu Marcella Rahmawati			Live Chat	Keluhan Case 1248843 Detail Penerbangan : Nama Pax : Ibu Marcella Rahmawati Maskapai : Citilink Air No Rute : QG - 885 Rute : SUB - CGK Detail Kejadian: Tanggal : Jumat, 16 September 2022 Waktu : Sekitar jam 16.00 WIB Lokasi : Ruang Tunggu 5 Laporan : Ysb mengeluhkan mengeluhkan perbedaan gate yang ada pada tiket tertera di gate 5 sedangkan layar FIDS tertera di gate 4, namun pada saat berada di gate 4 petugas mengarahkan untuk ke gate 8.	

7.

172 Contact Center 172 cc172@ap1.co.id to:agustinus.supriyanto@ap1.co.id, Lya.Karyanti@ap1.co.id, Nugrahini.diah@ap1.co.id, sub.ph@ap1.co.id, dwi.indrayana@ap1.co.id, anisa.ayuningtyas@ap1.co.id, me Wed, Aug 19, 1

Indonesian > English > Translate message

Yth. Bapak Agustinus Supriyanto

Selamat siang,
Berikut disampaikan keluhan dari pengguna jasa melalui twitter CC 172 terkait informasi **FIDS** yang tidak update di T1 Bandar Udara Juanda Surabaya.

Adapun detail datanya adalah sebagai berikut:
Nama akun : @heroherry
Case diterima : Twitter, 19 Agustus 2020
Kajadian : 19 Agustus 2020, pukul 10.32 WIB
Keluhan : Ybs melaporkan bahwa layar **FIDS** yang tertera untuk penerbangan IW 1845 rute SUB - JOG tidak update, pada layar terjadwal pada pukul 14.25 WIB yang seharusnya terjadwal pukul 11.25 WIB.

Terlampir detail tweet dari pengguna jasa.

Perihal tersebut CCO telah berkoordinasi dengan TI (Bapak Devit) dan bagian informasi di ext.555 (Ibu Sita) disampaikan bahwa sistem sedang gangguan dan saat ini status IW 1845 telah boarding.

Selanjutnya, mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut terhadap laporan tersebut agar kejadian yang sama tidak terulang kembali .

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Best Regards,
Ria
Contact Center Angkasa Pura I
Call Center : 172
Email : cc172@ap1.co.id
Twitter : @angkasapura172
Facebook : AngkasaPura 172
Website : <http://www.ap1.co.id>

8.

172 Contact Center 172 cc172@ap1.co.id to:agustinus.supriyanto@ap1.co.id, Lya.Karyanti@ap1.co.id, Nugrahini.diah@ap1.co.id, sub.ph@ap1.co.id, dwi.indrayana@ap1.co.id, anisa.ayuningtyas@ap1.co.id, me Mon, 8

Indonesian > English > Translate message

Yth. Bapak Agustinus Supriyanto

Selamat siang,
Sebagai informasi, berikut disampaikan laporan dari pengguna jasa melalui email suarakuanda@gmail.com terkait tampilan gate di Bandar Udara Juanda Surabaya.

Adapun detail datanya sebagai berikut:
Nama : Bapak Andromeda
Case diterima : Email, 07 Oktober 2019

Detail Penerbangan:
Maskapai : Wings Air
No Flight : IW 1872
Rute : SUB-JBB

Detail Kejadian:
Tanggal : 07 Oktober 2019
Waktu : sekitar pukul 09.00 WIB
Laporan : Ybs melaporkan gate yang seharusnya berada di gate 1,2, namun di display tertulis gate 3. Ybs mengharapkan agar dikemudian hari lebih teliti sehingga hal seperti ini tidak terulang kembali.

Sehubungan hal tersebut, CCO telah berkoordinasi dengan TI a n Bapak Fian, disampaikan bahwa dimungkinkan ada kekeliruan pada sistem.

Terlampir detail email dari ybs

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Best Regards,
Lita
Contact Center Angkasa Pura I
Call Center : 172
Email : cc172@ap1.co.id
Twitter : @angkasapura172
Facebook : AngkasaPura 172
Website : <http://www.ap1.co.id>

9.

harito @TotohaSingtotok · 1h
@AP_Airports mohon dibantu di juanda-airport.com/id/terminal-ke... saya kok tidak menemukan informasi nama maskapai itu berangkat dari terminal 1 atau 2

1

@angkasapura172 @angkasapura172 · 36m
Pagi sahabat, penerbangan domestik maskapai Batik Air, Citilink, Sriwijaya Air, Lion Air, Nam Air, Wings Air, Trigana Air berada di Tma 1. Utk penerbangan domestik maskapai Air Asia, Garuda Indonesia & penerbangan Internasional berada di Tma 2 Bandara Juanda Surabaya. Tks - Lita

1

harito @TotohaSingtotok
Replying to @angkasapura172
Terima kasih infonya, tapi tetep nggak ada ya informasi tersebut di website ..., eman

Translate Tweet
10:37 AM · Oct 2, 2019 · Twitter for Android

@angkasapura172 @angkasapura172 · Oct 2
Replying to @TotohaSingtotok
Perihal tersebut telah disampaikan ke unit terkait guna evaluasi peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa Bandara. Tks - Lita

10.

Lampiran F LETTER OF AGREEMENT (LOA) BOARDING

Letter Of Agreement

Pihak 1 (Pihak Pertama)

Nama : PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Jabatan : Penyedia Jasa Bandar Udara

Pihak 2 (Pihak Kedua)

Nama : Airline (Citilink, Lion Air, dll)

Jabatan : Jasa Terkait

Dengan ini menerangkan bahwa semua pihak setuju dan sepakat untuk mengadakan perjanjian kerja sama dengan menggunakan ketentuan dan syarat syarat sebagai berikut :

1. Bahwa pihak pertama adalah penyedia jasa bandar udara yang bertanggung jawab menyediakan fasilitas terkait ruang tunggu dan *gate* yang dibutuhkan oleh pihak kedua
2. Bahwa pihak kedua adalah mitra yang menggunakan dan menjaga fasilitas yang disediakan oleh pihak pertama
3. Pihak pertama berhak untuk mengatur ruang tunggu yang akan digunakan oleh pihak kedua
4. Pihak kedua boleh mengusulkan untuk merubah ruang tunggu dengan rentang waktu maksimal 2 jam sebelum kegiatan *boarding* dilakukan

Demikian berita acara ini dibuat tanpa ada paksaan dikedua pihak dan dapat digunakan sebagaimana mestinya,

Surabaya, 20 Januari 2023

Pihak Pertama

Pihak Kedua

Manager AOLT

Airline

Mengetahui

Airport Duty Manager