

Analisis Kinerja Petugas *Terminal Service Officer* (TSO) dalam melakukan Pengawasan Fasilitas di Area Ruang Tunggu Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Mochamad Nizar Shulthoni*, Fauzia Fahmi Yuniarti Nasution

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: Demi menunjang kelancaran serta pengawasan fasilitas penunjang operasional di terminal penumpang, maka Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memiliki unit *Terminal Service Officer* (TSO) yang bertugas sebagai pengawas pergerakan di area terminal dan bertugas untuk selalu memonitor fasilitas penunjang operasional di area terminal *landside*. Terutama fasilitas yang berada di area ruang tunggu, karena di dalam area ruang tunggu inilah penumpang paling banyak melakukan pergerakan dan paling banyak biasanya terjadi permasalahan-permasalahan terkait fasilitas yang disediakan. Oleh karena itu, dibutuhkan pengawasan yang baik agar fasilitas yang disediakan bisa berfungsi dengan maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan kendala yang dialami petugas *Terminal Service Officer* (TSO) dalam melakukan pengawasan terhadap fasilitas di area ruang tunggu Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan data primer dan sekunder. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kinerja yang dilakukan oleh petugas *Terminal Service Officer* cukup baik dalam melakukan pengawasan fasilitas area ruang tunggu yaitu memastikan fasilitas penunjang operasional yang tersedia dapat berfungsi dengan baik dan lancar. Adapun kendala yang ditemui petugas *Terminal Service Officer* adalah masih sering terjadinya penumpukan penumpang di area ruang tunggu yang diakibatkan adanya *delay*. Petugas harus segera melakukan koordinasi dengan pihak *airline* agar dilakukan pemindahan penumpang ke *gate* kosong yang tersedia. Selain itu masih sering ditemukannya fasilitas penunjang operasional yang tidak berfungsi dengan baik.

Kata Kunci: Kinerja Petugas, *Terminal Service Officer* (TSO), Pengawasan

DOI:

<https://doi.org/10.47134/aero.v1i1.2336>

*Correspondence: Mochamad Nizar

Shulthoni

Email: jxnizar@gmail.com

Received: 02-11-2023

Accepted: 15-12-2023

Published: 31-01-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Abstract: In order to support the smooth running and supervision of operational support facilities at the passenger terminal, the Juanda Surabaya International Airport has a *Terminal Service Officer* (TSO) unit in charge of supervising movements in the terminal area and is tasked with always monitoring operational support facilities in the *landside* terminal area. Especially facilities located in the waiting room area, because it is in this waiting room area that passengers make the most movements and the most problems usually occur related to the facilities provided. Therefore, good supervision is needed so that the facilities provided can function optimally. This study aims to determine the performance and constraints experienced by *Terminal Service Officer* (TSO) officers in supervising facilities in the waiting room area of Juanda International Airport Surabaya. This research uses qualitative methods with primary and secondary data. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The performance carried out by the *Terminal Service Officer* is quite good in supervising the waiting room area facilities, namely ensuring that the available operational support facilities can function properly and smoothly. The obstacle encountered by the *Terminal Service Officer* is the frequent accumulation of passengers in the waiting room area due to delays. Officers must immediately coordinate with the airline so that passengers are transferred to the available empty gates. In addition, there are still operational support facilities that are not functioning properly.

Keywords: Officer Performance, *Terminal Service Officer* (TSO), Supervision

Pendahuluan

Bandar udara adalah suatu lokasi, baik di darat maupun di air, tempat pesawat mendarat dan lepas landas, penumpang dapat naik dan berangkat, serta kargo dapat dimuat dan dibongkar (De Jesus & Astutik, 2023; Mentari Linera, 2022; Usman Alinafiah, 2022; Andini Fajariani, 2021; Setiawan, 2019). Selain fasilitas pokok dan penunjang lainnya, bandar udara juga mempunyai fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan (Ramadhan & Haryati, 2023; Azis & Dewantari, 2022; Lalu, 2022; Maulana & Lesmana, 2021). Di Indonesia, terdapat banyak sekali bandara domestik dan internasional, beserta hanggar, landasan pacu, dan terminal (Legowo, 2023; Özder, 2023; Saeed, 2023; Frick, 2022; Soares, 2022).

Bandar udara memainkan peran yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi suatu wilayah (Destenay, 2022; Ahmad, 2021; Rakhmatulloh, 2021; Iacorossi, 2020; Yang, 2020). Bandar udara dapat membantu kegiatan industri, pariwisata, dan perdagangan, serta membantu pengembangan wilayah terpencil dan tertinggal (Susanawati, 2020; West, 2020; Sudiro, 2019). Keberadaan bandar udara merupakan sarana yang sangat penting untuk mendukung pembangunan dan pengembangan negara (Patel, 2019; Sudiro, 2019; Holvedahl, 2018). Oleh karena itu, seiring dengan pergerakan transportasi udara, pengawasan dan fasilitas yang mendukung keselamatan dan keamanan penerbangan juga diperlukan.

Bandara berfungsi sebagai tempat penunjang untuk memudahkan naik-turun penumpang dan bongkar-muat barang, serta sebagai tempat transit sementara untuk penumpang yang ingin menuju penerbangan berikutnya. Selain itu, bandar udara berfungsi sebagai penghubung antara transportasi darat dan udara, atau sebaliknya. Bandar udara adalah tempat di mana semua aktivitas penerbangan terjadi, termasuk kedatangan dan kedatangan penumpang, transit, dan pemindahan bagasi dari dan ke pesawat. Selain fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan, bandar udara juga memiliki area khusus untuk pendaratan dan lepas landas pesawat, naik dan turun penumpang, serta bongkar muat kargo.

Bandar udara harus selalu dijaga untuk kesiapan fasilitas-fasilitas penunjang operasional yang ada di dalamnya, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, harus ada petugas yang selalu siap untuk mengawasi fasilitas-fasilitas penunjang operasional yang ada di bandar udara. Petugas harus selalu melakukan inspeksi agar dapat mengetahui fasilitas-fasilitas penunjang operasional dapat sampai ke penumpang dan berjalan dengan baik.

Terutama di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, di area ruang tunggu khususnya paling banyak terjadi pergerakan yang dilakukan oleh penumpang dan tentunya juga paling banyak terdapat fasilitas-fasilitas penunjang operasional yang

disediakan, jadi hal tersebut membutuhkan pengawasan lebih dari petugas, terlebih lagi dalam setiap harinya pasti ada fasilitas-fasilitas yang tidak berfungsi. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada September 2023, ditemukan adanya *travelator* yang disediakan di area ruang tunggu, dalam setiap harinya pasti ada salah satu *travelator* yang mati atau tidak berfungsi, maka hal tersebut membutuhkan pengawasan yang lebih oleh petugas agar fasilitas yang disediakan dapat berfungsi optimal dan dapat maksimal sampai ke penumpang.

Demi menunjang kelancaran serta pengawasan fasilitas-fasilitas penunjang operasional di terminal penumpang, maka bandar udara Internasional Juanda Surabaya memiliki unit *Terminal Service Officer* (TSO) yang bertugas sebagai pengawas pergerakan di area terminal dan bertugas untuk selalu memonitor fasilitas penunjang operasional di area terminal *landside*. Terutama fasilitas-fasilitas yang berada di dalam area ruang tunggu, karena di dalam area ruang tunggu inilah penumpang paling banyak melakukan pergerakan dan paling banyak biasanya terjadi permasalahan-permasalahan terkait fasilitas-fasilitas yang disediakan. Oleh karena itu, dibutuhkan pengawasan yang baik agar fasilitas yang disediakan bisa berfungsi dengan maksimal. Peran ini sangat penting supaya fasilitas-fasilitas yang disediakan dapat berjalan dengan lancar serta fasilitas tersebut dapat sampai ke penumpang dengan maksimal, maka dalam hal tersebut sangat dibutuhkan kinerja maksimal dari petugas *Terminal Service Officer* (TSO).

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan data primer dan sekunder. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik.

Hasil dan Pembahasan

Pada bagian pembahasan ini peneliti akan membahas lebih dalam terkait dengan data-data yang sudah diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data tersebut dikumpulkan dan direduksi menggunakan teknik Triangulasi Sumber dan Triangulasi Teknik.

A. Kinerja yang dilakukan oleh Petugas *Terminal Service Officer* (TSO) dalam mengawasi Fasilitas Area Ruang Tunggu di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mengetahui kinerja yang dilakukan oleh petugas TSO dalam melakukan pengawasan fasilitas di area ruang tunggu. Penulis juga melakukan wawancara dengan 3 orang petugas *Terminal Service*

Officer untuk memastikan bagaimana kinerja yang dilakukan oleh petugas TSO dalam melakukan pengawasan fasilitas di area ruang tunggu. Dalam beberapa wawancara, petugas menjelaskan bahwa tanggung jawab unit TSO dalam melakukan pengawasan fasilitas di area ruang tunggu yaitu untuk memastikan fasilitas yang tersedia berjalan dengan lancar dan kondisi ruang tunggu yang disediakan dapat nyaman untuk digunakan.

Penjelasan dari *Passenger Service Supervisor* menyebutkan bahwa tugas yang dilakukan oleh petugas TSO yaitu melakukan pengawasan terhadap fasilitas yang tersedia di area ruang tunggu dan melakukan *monitoring* terhadap suasana kondisi di area ruang tunggu agar tercipta suasana nyaman dan aman bagi para penumpang.

Sedangkan penjelasan dari anggota *Senior Terminal Service Officer* menyebutkan bahwasannya tugas yang dilakukan oleh petugas *Terminal Service Officer* dalam melakukan pengawasan fasilitas di area ruang tunggu yaitu petugas akan selalu memastikan agar fasilitas berjalan dengan baik dan normal. Selain itu, petugas TSO juga memantau kondisi situasi area ruang tunggu agar dapat digunakan dengan nyaman, dan melakukan koordinasi dengan unit lainnya apabila terjadi permasalahan yang tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh petugas TSO.

Jawaban dari narasumber pertama dan kedua juga selaras dengan jawaban dari narasumber ketiga. Dari hasil wawancara tersebut, narasumber ketiga juga menyebutkan bahwa tugas yang dilakukan oleh petugas TSO dalam melakukan pengawasan fasilitas di area ruang tunggu yaitu memastikan kondisi ruang tunggu dapat terkendali dengan baik, sehingga terasa nyaman saat dipergunakan oleh penumpang, serta memastikan fasilitas penunjang operasional yang disediakan oleh pihak bandara dapat berfungsi dengan baik dan dapat digunakan oleh penumpang sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan, tugas yang dilakukan oleh petugas TSO dalam melakukan pengawasan fasilitas di area ruang tunggu yaitu melakukan pengawasan dan pengecekan fasilitas-fasilitas yang tersedia di area ruang tunggu agar fasilitas tersebut dapat berfungsi normal dan tersampaikan kepada penumpang dengan baik. Petugas TSO juga melakukan pengawasan terkait kondusivitas area ruang tunggu agar terasa nyaman saat digunakan oleh para penumpang.

Berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang sudah dilakukan peneliti di unit *Terminal Service Officer*, didapatkan hasil penelitian bahwa kinerja yang dilakukan oleh petugas *Terminal Service Officer* dalam melakukan pengawasan pada fasilitas area ruang tunggu yang terpenting adalah untuk memastikan fasilitas-fasilitas yang sudah tersedia tersebut dapat berfungsi bisa dengan baik dan dapat digunakan dengan sebagaimana mestinya. Selain itu, kondisi ruang tunggu juga harus selalu diawasi supaya tercipta suasana yang aman dan nyaman bagi para penumpang. Jika area ruang tunggu tersebut dirasa sudah nyaman dan banyak fasilitas yang disediakan dapat berfungsi dengan baik

dan lancar, maka akan berdampak terhadap *level of service* itu sendiri. Petugas akan merasa puas jika fasilitas yang disediakan dapat berfungsi maksimal dan dapat tersampaikan kepada para penumpang.

Kinerja petugas dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan enam indikator. Indikator-indikator tersebut juga akan berpengaruh untuk menilai kuantitas dan kualitas dari para petugas TSO tersebut. Keenam indikator yang digunakan untuk menganalisis kinerja petugas TSO di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Mutu

Indikator yang pertama adalah “mutu”. Kualitas tugas yang dilakukan oleh pekerja dapat digunakan untuk mengukur kualitas kinerja mereka. Hal ini berpengaruh terhadap kemajuan dan kemunduran suatu perusahaan. Indikator “mutu” juga sangat penting. Berdasarkan dari hasil gabungan data wawancara, observasi dan dokumentasi, disimpulkan bahwa kualitas kinerja yang dilakukan petugas sudah baik. Petugas memastikan fasilitas-fasilitas yang tersedia dapat berjalan dengan baik dan memantau kondusivitas yang ada di area ruang tunggu agar dapat nyaman dan aman pada saat digunakan oleh para penumpang.

2. Kuantitas

Indikator selanjutnya adalah “kuantitas”, yang merupakan jumlah pekerjaan yang dibuat oleh karyawan. Saat perencanaan deskripsi pekerjaan, jumlah pekerjaan tersebut dapat dinilai dengan target, sehingga menjadi lebih mudah untuk menilai kuantitas kinerja. Berdasarkan hasil gabungan data wawancara, observasi dan dokumentasi, untuk banyaknya pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan target yang sudah ditentukan. Hal tersebut dikerjakan sesuai dengan Laporan Harian yang sudah dibuat oleh petugas TSO dalam setiap harinya.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah indikator kinerja berikutnya. Hal ini sangat penting untuk pekerjaan karena berkaitan dengan target pekerjaan. Ketepatan waktu petugas TSO dalam melakukan pengawasan fasilitas area ruang tunggu sudah baik. Petugas TSO melakukan monitor setiap dua jam. Petugas juga biasanya akan keliling untuk melakukan *update* situasi dan hasilnya dilaporkan pada Laporan Harian Petugas TSO.

4. Efektivitas Sumber Daya

Salah satu ukuran kemampuan adalah seberapa efektif sumber daya perusahaan digunakan. Jika karyawan sebuah organisasi menggunakan sumber daya mereka (uang, tenaga, teknologi, dan bahan baku) dengan efektif, hasil kerja mereka akan meningkat. Oleh

karena itu, perencanaan sumber daya SDM termasuk penggunaan sumber daya yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan hasil gabungan data wawancara, observasi dan dokumentasi ditemukan bahwa unit TSO sangat baik dalam melakukan efektivitas sumber daya seperti dalam pembagian area untuk petugas yang berjaga. Hal ini disesuaikan dengan kondisi lapangan.

5. Mandiri

Salah satu indikator kemampuan karyawan yang sangat penting untuk menilai kinerja karyawan adalah “sikap mandiri”. Kemandirian karyawan itu penting, tetapi itu tidak berarti mereka harus kehilangan kemampuan bekerja dalam tim yang baik. Dalam hal ini, petugas TSO sudah sangat baik. Berdasarkan hasil gabungan data wawancara, observasi dan dokumentasi, setiap petugas TSO mampu menangani permasalahan yang terjadi khususnya pada area ruang tunggu.

6. Komitmen

Indikator kinerja yang selanjutnya adalah “komitmen”. Komitmen adalah indikator yang juga penting karena bisa menentukan motivasi karyawan dalam bekerja. Berdasarkan hasil gabungan data wawancara, observasi, dan dokumentasi, petugas TSO akan menjamin kelancaran fasilitas yang ada di area ruang tunggu. Petugas akan selalu mengawasi dan melakukan pengecekan secara berkala untuk mengetahui kondisi fasilitas agar dapat berfungsi dengan normal.

B. Kendala yang dihadapi dalam melakukan Pengawasan Fasilitas di Area Ruang Tunggu dan Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut

Di dalam melakukan pengawasan fasilitas di area ruang tunggu, petugas tidak hanya dituntut untuk mengawasi fasilitas penunjang operasional yang tersedia saja, tetapi petugas juga harus bisa menghadapi jika terjadi masalah khusus pada area ruang tunggu tersebut. Di area ruang tunggu inilah pergerakan penumpang paling banyak dilakukan. Ketika ada di terminal bandar udara, pastinya akan terjadi permasalahan-permasalahan yang berbeda-beda. Permasalahan tersebut bisa disebabkan oleh banyak faktor dan banyak jenis permasalahannya. Maka dari itu, petugas harus siap dan sigap ketika terjadi permasalahan khususnya di area ruang tunggu. Petugas juga harus bisa menyelesaikan masalah yang muncul tersebut. Permasalahan yang terjadi biasanya tergantung kondisi dan situasi, sehingga pastinya petugas akan menemui permasalahan atau kendala yang berbeda.

Berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas TSO dalam melakukan pengawasan fasilitas di area ruang tunggu, antara lain:

1. Terjadinya penumpukan penumpang di area ruang tunggu

Hal ini disebabkan oleh terjadinya penerbangan yang terlambat. Berdasarkan data wawancara dari narasumber kedua, disebutkan bahwa petugas akan melakukan koordinasi dengan *airline* jika terjadi penumpukan penumpang dikarenakan adanya penerbangan yang terlambat. Petugas akan melakukan koordinasi dengan pihak *airline* untuk memindahkan penumpang ke ruang tunggu yang kosong. Berdasarkan dari observasi yang dilakukan pada bulan Agustus–September 2023, sering ditemukan permasalahan penumpukan penumpang dan permasalahan ini terjadi hampir setiap hari.

2. Penerangan yang tidak berfungsi dengan baik

Hal ini akan mengganggu kenyamanan yang ada di ruang tunggu. Petugas biasanya akan langsung melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk memperbaiki penerangan yang tidak berfungsi dengan baik. Berdasarkan dari keterangan narasumber pertama, petugas akan langsung melakukan koordinasi dengan unit terkait untuk memperbaiki permasalahan tersebut dan petugas akan selalu memonitoring pengerjaan yang dilakukan. Hal ini pernah penulis temui saat melakukan observasi pada bulan September–Agustus. Kejadian ini terjadi juga hampir setiap hari.

3. Kurangnya kondusivitas dikarenakan provokasi dari penumpang lain pada saat terjadi *Flight Delay*

Hal ini biasanya sering ditemui oleh para petugas dan mereka akan langsung melakukan koordinasi dengan penumpang. Petugas berusaha untuk menjelaskan agar penumpang dapat memahami permasalahan yang terjadi. Berdasarkan keterangan dari narasumber ketiga, dijelaskan bahwa provokasi dari salah satu penumpang untuk dilakukan penggantian dengan pesawat lain dikarenakan *Flight Delay* menyebabkan kondusivitas yang ada di area ruang tunggu menjadi tidak baik. Hal ini akan sangat mengganggu situasi dan kenyamanan yang ada di ruang tunggu. Berdasarkan dari observasi yang dilakukan penulis pada September–Agustus 2023 memang sering dijumpai permasalahan tersebut dan permasalahan tersebut terjadi hampir setiap hari.

Peneliti juga melakukan wawancara untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh petugas TSO dalam melakukan pengawasan fasilitas area ruang tunggu, serta upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Narasumber pertama yaitu *Passenger Service Supervisor* menyebutkan bahwa petugas TSO biasanya akan melakukan pengecekan fasilitas di area ruang tunggu. Jika ditemukan kendala seperti

penerangan yang kurang baik, maka petugas akan melakukan koordinasi dengan unit terkait untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Sedangkan dari narasumber kedua, yaitu Anggota *Senior Terminal Service Officer*, beliau mengatakan bahwa jika petugas menemui kendala seperti penumpukan penumpang di ruang tunggu yang diakibatkan *flight delay*, maka petugas akan melakukan koordinasi dengan pihak *airline* untuk memindahkan penumpang ke *gate* ruang tunggu yang kosong dan tersedia. Hal ini dilakukan agar penumpang dapat merasa nyaman dalam melakukan kegiatan menunggu sebelum mereka melakukan penerbangan.

Permasalahan yang berbeda juga disampaikan oleh narasumber ketiga yang merupakan Anggota *Terminal Service Officer*, beliau menyebutkan bahwa biasanya ditemukan kendala seperti penumpang yang melakukan protes yang berlebihan dikarenakan terjadi *flight delay*. Hal ini jika dibiarkan akan memperkeruh keadaan dan membuat kondisi ruang tunggu semakin tidak kondusif, maka dari itu upaya yang dilakukan petugas yaitu dengan memberikan informasi kenapa terjadi keterlambatan dan memberikan pengertian kepada penumpang tersebut agar dapat sabar dan menjaga kondusivitas area.

Kendala yang dialami oleh petugas TSO biasanya berbeda beda, tergantung situasi dan kondisi. Maka dari itu, petugas TSO harus bisa menghadapi dan menyelesaikan apapun masalah atau kendala yang terjadi khususnya di area ruang tunggu.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan berbagai cara diantaranya dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi maka didapatkan hasil dari beberapa narasumber tersebut, sehingga dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini bahwa, kinerja yang dilakukan oleh petugas *Terminal Service Officer* dalam melakukan pengawasan fasilitas area ruang tunggu yaitu memastikan fasilitas penunjang operasional yang tersedia dapat berfungsi dengan baik dan lancar. Petugas memastikan kondisi area ruang tunggu tidak terjadi penumpukan dan memastikan penumpang dapat merasa nyaman ketika berada di area ruang tunggu. Petugas TSO melakukan koordinasi dengan pihak/unit terkait ketika ada permasalahan yang tidak bisa langsung ditangani secara langsung oleh mereka.

Adapun kendala yang ditemui saat melakukan pengawasan fasilitas area ruang tunggu dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut adalah masih sering terjadinya penumpukan penumpang di area ruang tunggu yang diakibatkan dari adanya penerbangan yang terlambat. Petugas harus segera melakukan koordinasi dengan pihak *airline* supaya dilakukan pemindahan penumpang ke *gate* kosong yang tersedia. Selain itu masih sering ditemukannya fasilitas penunjang operasional yang tidak berfungsi dengan

baik. Dalam hal ini petugas harus melakukan koordinasi dengan unit terkait untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Kurangnya kondusivitas penumpang juga dapat disebabkan oleh adanya penerbangan yang terlambat. Hal ini memicu emosi penumpang sehingga mereka melakukan protes dan menyebabkan kondisi di area ruang tunggu menjadi kurang kondusif. Petugas dituntut supaya bisa mengendalikan suasana di area ruang tunggu agar suasana kembali kondusif dan nyaman.

Daftar Pustaka

- Ahmad, J. (2021). The Role of Stakeholders in Public Transportation Services Based on Information Technology. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 717(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/717/1/012002>
- Andini Fajarani, Y. (2021). *Terminal Service Officer (TSO) Dalam Memonitoring Area Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Praya–Lombok*.
- Azis, M., & Dewantari, A. (2022). Analisis Kinerja Petugas Apron Movement Control (AMC) dalam Penanganan Foreign Object Debris (FOD) di Bandar Udara Trunojoyo Sumenep. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3525–3529.
- De Jesus, G. D. P. S., & Astutik, S. P. (2023). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (TSO) terhadap Pengawasan Fasilitas PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 116–126.
- Destenay, E. (2022). Hope and fear. World War I, Conscripton and the Irish Revolution (1916-1918). *Revue d Histoire Moderne et Contemporaine*, 69(3), 5–22. <https://doi.org/10.3917/rhmc.693.0007>
- Frick, S. (2022). Improving Port Scheduling Efficiency at Port Hedland. *Australasian Coasts and Ports 2021 - Proceedings*, 452–458.
- Holtedahl, K. (2018). General practitioners' participation in cancer treatment in Norway. *Rural and Remote Health*, 18(2). <https://doi.org/10.22605/RRH4276>
- Iacorossi, L. (2020). Triage protocol for allocation of critical health resources during the covid-19 health emergency. A review. *Acta Biomedica*, 91(4), 1–11. <https://doi.org/10.23750/abm.v91i4.10393>
- Lalu, M. (2022). *Peran Terminal Service Officer Dalam Menangani Pergerakan Penumpang Pada Saat Jam Sibuk (Peak Hour) Di Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok*.
- Legowo, N. (2023). Enterprise Architecture Application and Business Process Improvement: A Case Study of Bus Terminal in Indonesia. *Journal of System and Management Sciences*, 13(5), 371–389. <https://doi.org/10.33168/JSMS.2023.0524>
- Maulana, A. R., & Lesmana, E. (2021). *Analisis Faktor Kompensasi Dan Hubungannya Dengan Kinerja Karyawan Di CV. MAHA JAYA*.
- Mentari Linera, Z. (2022). *Peran Rumah Pintar Al-Barokah Dalam Memberdayakan Ekonomi Masyarakat Melalui Program Sentra Kriya Di Desa Cibeureum Wetan Sumedang*.

- Özder, E. H. (2023). Solution for the Problem of Sustainable Staff Scheduling in Semi-Automated Dock Container Terminals in Ports. *Transportation Research Record*, 2677(6), 365–375. <https://doi.org/10.1177/03611981221147211>
- Patel, M. I. (2019). Perspectives of health care payer organizations on cancer care delivery redesign: A national study. *Journal of Oncology Practice*, 15(1). <https://doi.org/10.1200/JOP.18.00331>
- Rakhmatulloh, A. R. (2021). Bus Trans Semarang: Service Improvement during the New Normal Era. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 738(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/738/1/012071>
- Ramadhan, I., & Haryati, E. S. (2023). Analisis Kendala Sisi Darat (landside) oleh Petugas Pelayanan Terminal (Terminal Service Officer) Di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Nusa Tenggara Barat. *Student Research Journal*, 1(4), 402–412.
- Saeed, S. (2023). Attitudes and knowledge of emergency doctors towards end-of-life care in the emergency department: a national survey. *European Journal of Emergency Medicine*, 30(4), 267–270. <https://doi.org/10.1097/MEJ.0000000000001033>
- Setiawan, R. T. P. (2019). Strategi Pelayanan Ruang Tunggu Keberangkatan Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya. *Publika*, 7(1).
- Soares, C. d. J. M. (2022). Assessment of port governance model: evidence from the Brazilian ports. *Maritime Business Review*, 7(1), 70–85. <https://doi.org/10.1108/MABR-03-2021-0026>
- Sudiro, S. (2019). Early detection of risk factors and severity of airway obstruction through measurement of critical values of FVC and FEV₁ on bus terminal officers. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 10(1), 642–646. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.00126.8>
- Sudiro, S. (2019). Early detection of risk factors and severity of airway obstruction through measurement of critical values of FVC and FEV₁ on bus terminal officers. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 10(11), 1900–1904. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.03831.2>
- Susanawati. (2020). A strategy for development of shallot Agribusiness Sub Terminal (STA) in Brebes. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 518(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/518/1/012048>
- Usman Alinafiah, M. U. H. (2022). Peran Personel Terminal Service Officer (TSO) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Penumpang Bandar Udara Internasional Lombok Nusa Tenggara Barat.
- West, N. M. (2020). A Contemporary Portrait of Black Women Student Affairs Administrators in the United States. *Journal of Women and Gender in Higher Education*, 13(1), 72–92. <https://doi.org/10.1080/26379112.2020.1728699>
- Yang, F. (2020). Achieving higher taxi outflows from a drop-off lane: A simulation-based study. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 115. <https://doi.org/10.1016/j.trc.2020.102623>