

Implementasi *E-Service* dalam Pemeliharaan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Banyuwangi

Etsyhaq Kharis Sujali*, Kifni Yudianto

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: Kemajuan teknologi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk sektor penerbangan. Di Indonesia, transportasi udara memainkan peran penting dalam pembangunan ekonomi dan konektivitas antar wilayah. PT Angkasa Pura II sebagai operator bandara menerapkan berbagai inovasi teknologi, termasuk aplikasi "Iperform", untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami fungsi *E-service* dalam pemeliharaan fasilitas di Bandara Internasional Banyuwangi dan menjelaskan perannya dalam memfasilitasi operasional unit *Terminal Inspection Service* (TIS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menjajaki penerapan *E-service* melalui aplikasi Iperform dalam memudahkan operasional unit *Terminal Inspection Service* (TIS) di Bandara Internasional Banyuwangi. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan. Temuan menunjukkan bahwa aplikasi Iperform memberikan manfaat yang signifikan dalam memfasilitasi pelaporan masalah fasilitas online dan meningkatkan akuntabilitas pengelolaan bandara. Integrasi dengan unit TIS mempercepat respons terhadap laporan masalah, meningkatkan efisiensi kerja, dan memperkuat hubungan antara manajemen bandara dan pengguna.

Kata kunci: *E-Service*, Fasilitas, Bandara Internasional Banyuwangi

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i4.2759>

*Correspondence: Etsyhaq Kharis Sujali

Email: etsyhaq18102001@gmail.com

Received: 01-08-2024

Accepted: 15-09-2024

Published: 31-10-2024



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: Technological advances have had a significant impact on various aspects of human life, including the aviation sector. In Indonesia, air transportation plays an important role in economic development and connectivity between regions. PT Angkasa Pura II as an airport operator implements various technological innovations, including the "Iperform" application, to improve operational efficiency and service quality. The purpose of this study is to understand the function of *E-service* in facility maintenance at Banyuwangi International Airport and explain its role in facilitating the operations of the *Terminal Inspection Service* (TIS) unit. This research uses a qualitative approach with a descriptive method to explore the application of *E-service* through the Iperform application in facilitating the operations of the *Terminal Inspection Service* (TIS) unit at Banyuwangi International Airport. Primary data was obtained through observation, interviews, and field documentation. The findings show that the Iperform application provides significant benefits in facilitating online facility problem reporting and improving airport management accountability. Integration with the TIS unit accelerates responses to problem reports, improves work efficiency, and strengthens the relationship between airport management and users.

Keywords: *E-Service*, Facilities, Banyuwangi International Airport

Pendahuluan

Bandar udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2023). PT Angkasa Pura II, selanjutnya disebut “Angkasa Pura II” atau “Perusahaan” merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara. Angkasa Pura II telah berhasil memperoleh berbagai penghargaan dari berbagai instansi. Penghargaan yang diperoleh merupakan bentuk apresiasi kepercayaan masyarakat atas *performance* Perusahaan dalam memberikan pelayanan kebandarudaraan. Angkasa Pura II telah mengelola 20 Bandara. PT. Angkasa Pura memiliki unit yang bertugas untuk pengawasan terhadap fasilitas yang ada di bandara yaitu unit TIS (*Terminal Inspection Service*). *Terminal Inspection Service* (TIS) merupakan unit yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas di bandara agar fasilitas bisa berfungsi dengan baik (Cham, 2022; Monteiro, 2022; Park, 2022; Sulu, 2022; Yilmaz, 2022). Unit TIS (*Terminal Inspection Service*) merupakan unit paling tinggi mobilitasnya baik di terminal maupun di luar terminal terutama di daerah parkir dalam mengawasi kelancaran operasional dan kebersihan fasilitas bandara (Devillier, 2022; Goyal, 2021; Kang, 2022; Rath, 2022; Xu, 2021). Faktor kebersihan merupakan prioritas utama yang harus dijaga di setiap bandara mana saja (Guevara, 2021; Konopka, 2021; Liu, 2021; Nazifi, 2021; Tang, 2021).

Bandara Internasional Banyuwangi memiliki unit yang bernama Unit *Terminal Inspection Service* (TIS) untuk mengecek fasilitas dari area keberangkatan, kedatangan, *check-in*, dan ruang tunggu. Selain itu unit *Terminal Inspection Service* (TIS) melakukan pengawasan penggunaan *trolley*, *porter* serta kebersihan di semua area Bandara Internasional Banyuwangi yang dilakukan dengan pengecekan fasilitas di terminal yang berkaitan dengan pelayanan penumpang, pengaturan suhu AC (*Air Conditioner*), antrean *check-in counter*, *X-ray*, *conveyor belt*, *Flight Information Desk System* (FIDS), layanan komputer, fasilitas penambahan, perhitungan waktu bagasi dan internet *corner*. Pengecekan ini dilakukan secara berkala setiap harinya pada pagi hari. Pengawasan yang ada di beberapa bandara mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No.178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara. Dalam pelaksanaannya unit TIS melakukan tugasnya untuk mengecek semua fasilitas dengan menggunakan aplikasi bawaan yang di buat oleh PT. Angkasa Pura II yang bernama “Iperform” khususnya di E-Service. Dengan adanya *E-service* atau aplikasi Iperform ini memudahkan unit TIS (*Terminal Inspection Service*) dalam pelaporan dan pemantauan data secara *real time* serta untuk penilaian dalam kinerja dan peningkatan proses, yang artinya unit TIS menganalisis data

yang terkumpul sehingga dapat memantau dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Aplikasi Iperform merupakan aplikasi yang membantu karyawan untuk mengetahui absensi, data *tenant* bandara, data penerbangan yang ada, operasional area terminal, data penerbangan dan lain sebagainya (Delgado, 2021; Jou, 2021; Luo, 2021; Sénquiz-Díaz, 2021; Tan, 2021). Selain itu juga bisa mengetahui efektivitas pelayanan terhadap pelayanan dan jasa (Kurniaty & Andryani, 2020). Dalam konteks ini, pengisian *e-service* menjadi suatu aspek krusial dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan kualitas fasilitas di bandara. Unit *Terminal Inspection Service* memiliki peran sentral dalam pelaksanaan dan evaluasi efektivitas pengisian *e-service* untuk memastikan standar kualitas fasilitas bandara (Bombelli, 2020; Janbi, 2020; Lan, 2020; Merkert, 2020; Sudapet, 2021). Oleh karena itu unit *Terminal Inspection Service* (TIS) dapat mengoptimalkan manfaat untuk mendukung pemeliharaan dan peningkatan kualitas fasilitas di bandara. Sehingga dalam pengisian *E-service* menjadi krusial untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan potensi perbaikan. Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana implementasi *E-service* dalam aplikasi Iperform yang dapat memudahkan kerja unit TIS. Sehingga dapat lebih efektif dalam memastikan kualitas fasilitas bandara, serta memanfaatkan sepenuhnya potensi teknologi *e-service*.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi di Bandara Internasional Banyuwangi, khususnya pada unit *Terminal Inspection Service* (TIS). Instrumen penelitian yang digunakan mencakup observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan petugas atau *staff* TIS. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dari pengamatan langsung di lapangan serta data sekunder dari jurnal ilmiah, buku, dan literatur internet yang relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi lapangan, wawancara, dan metode dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan perbandingan dan integrasi data dari ketiga teknik pengumpulan data tersebut.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Hasil Wawancara

Hasil dari proses wawancara, yang biasanya terjadi dalam konteks pencarian kerja atau penelitian. Hasil tersebut bisa berupa apakah seseorang diterima atau ditolak untuk posisi yang dilamar, atau informasi dan pemahaman yang didapat dari wawancara. asil

wawancara implementasi *e-service* dalam pemeliharaan fasilitas di Bandara Internasional Banyuwangi" adalah hasil atau kesimpulan yang diperoleh dari proses wawancara yang dilakukan terkait dengan penerapan layanan elektronik (*e-service*) dalam pemeliharaan fasilitas di Bandara Internasional Banyuwangi. Ini mencakup temuan, pendapat, data, dan informasi yang dihasilkan dari wawancara dengan berbagai pihak terkait, seperti petugas bandara, manajemen fasilitas, pengguna layanan, dan mungkin juga pihak lain yang terlibat dalam implementasi dan penggunaan *e-service* tersebut. Hasil wawancara dapat penulis sajikan sebagai berikut:

a. Wawancara dengan Indrawansyah, Executive General Manager Bandar Udara Banyuwangi

Indrawansyah menjelaskan bahwa *E-service* merupakan sebuah platform yang memungkinkan pengguna, baik penumpang maupun petugas, untuk melaporkan masalah atau kerusakan fasilitas di Bandara Internasional Banyuwangi secara online. Melalui platform ini, pengguna dapat dengan mudah mengajukan laporan mengenai berbagai masalah yang terjadi, mulai dari kerusakan pada bangunan, gangguan pada sistem keamanan, hingga masalah sanitasi yang mempengaruhi pengalaman pengguna di bandara.

Setelah menerima laporan, tim pemeliharaan yang ditugaskan akan mengevaluasi masalah tersebut. Mereka akan menetapkan prioritas penanganan berdasarkan tingkat urgensi untuk memastikan bahwa masalah tersebut ditangani dengan segera dan efisien. Ketika perbaikan telah selesai dilakukan, pengguna akan diberitahu melalui platform *E-service* mengenai status laporan mereka.

E-service juga dilengkapi dengan fitur pelacakan status laporan, yang memungkinkan pengguna untuk memantau perkembangan penanganan masalah fasilitas yang mereka laporkan. Selain itu, untuk menjaga keamanan data pengguna, sistem *E-service* dilengkapi dengan teknologi keamanan canggih, termasuk enkripsi data, otentikasi pengguna, dan kebijakan privasi yang ketat.

Peran *E-service* dalam Memudahkan Kerja Unit TIS (*Terminal Inspection Service*)

Indrawansyah menjelaskan bahwa *E-service* memiliki peran yang penting dalam memudahkan kerja Unit TIS (*Terminal Inspection Service*). Melalui *E-service*, unit TIS diberikan akses khusus untuk mengakses laporan masalah fasilitas yang dilaporkan oleh pengguna. Mereka dapat melakukan pemantauan secara langsung terhadap masalah yang terjadi di bandara dan berkolaborasi dengan tim pemeliharaan untuk menangani masalah tersebut.

Integrasi antara *E-service* dan unit TIS meningkatkan efisiensi kerja mereka. Dengan akses langsung ke laporan masalah fasilitas, unit TIS dapat merespons secara cepat terhadap situasi yang mempengaruhi operasional bandara. Mereka dapat mengambil

tindakan yang diperlukan dengan lebih cepat dan efektif, serta meningkatkan koordinasi antar unit untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna bandara. Ini juga membantu dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya untuk pemeliharaan fasilitas secara efisien.

b. Wawancara dengan Dian Purwa Atmaja, Assistant Manager of Airport Operation and Service

Dian Purwa Atmaja menjelaskan bahwa *E-service* menjadi salah satu komponen vital dalam menjaga pemeliharaan fasilitas di Bandara Internasional Banyuwangi. Dengan adanya *E-service*, pengguna, baik itu penumpang maupun petugas, dapat dengan mudah mengajukan permintaan pemeliharaan fasilitas secara online. Proses ini mempercepat pelaporan masalah yang mungkin terjadi di bandara, mulai dari kerusakan bangunan hingga gangguan sistem keamanan. Tim pemeliharaan dapat dengan cepat merespons laporan tersebut dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dengan demikian, *E-service* membantu dalam memastikan bahwa fasilitas di Bandara Internasional Banyuwangi tetap dalam kondisi optimal untuk penggunaannya.

Lebih lanjut, Dian Purwa Atmaja menegaskan bahwa *E-service* memiliki dampak signifikan dalam mempermudah kerja Unit TIS (*Terminal Inspection Service*). Melalui *E-service*, Unit TIS dapat dengan mudah mengakses laporan masalah fasilitas yang dilaporkan oleh pengguna. Mereka dapat memantau situasi secara *real-time* dan berkolaborasi dengan tim pemeliharaan untuk menangani masalah dengan lebih efisien. Integrasi *E-service* dengan unit TIS memungkinkan pertukaran informasi yang cepat dan koordinasi yang lebih baik dalam penanganan masalah. Hal ini membantu meningkatkan efisiensi kerja unit TIS, serta memastikan penggunaan sumber daya yang lebih efektif untuk pemeliharaan fasilitas di Bandara Internasional Banyuwangi. Dengan demikian, *E-service* tidak hanya mempercepat proses pelaporan masalah, tetapi juga meningkatkan kemampuan Unit TIS dalam menjaga kualitas dan keamanan fasilitas bandara.

c. Wawancara dengan Eva Untari, Customer Service

Menurut Eva Untari, *E-service* adalah sebuah platform digital yang memfasilitasi proses pemeliharaan fasilitas di Bandara Internasional Banyuwangi. Pengguna, termasuk staf bandara dan penumpang, dapat dengan mudah melaporkan masalah atau kebutuhan pemeliharaan fasilitas secara online melalui *E-service*. Proses dimulai ketika pengguna membuat laporan melalui platform tersebut. Laporan tersebut kemudian otomatis diteruskan ke tim teknis terkait. Tim tersebut akan mengevaluasi setiap laporan, menetapkan prioritas berdasarkan tingkat kepentingan, dan mengatur jadwal penanganan yang sesuai. Pengguna akan terus mendapatkan pembaruan tentang status penanganan melalui *E-service*, memastikan transparansi dan komunikasi yang baik antara pengguna dan tim pemeliharaan.

Selain memfasilitasi pengguna umum, Eva Untari menjelaskan bahwa *E-service* juga memberikan manfaat besar bagi Unit TIS (*Terminal Inspection Service*). Dengan adanya *E-service*, Unit TIS memiliki akses khusus untuk melihat dan menanggapi laporan masalah fasilitas dengan cepat dan efisien. Integrasi *E-service* dengan unit TIS memungkinkan pertukaran informasi yang lebih cepat dan akurat tentang masalah fasilitas. Unit TIS dapat merespons secara tepat waktu dan mengkoordinasikan upaya penanganan dengan lebih efisien. Hal ini tidak hanya meningkatkan kinerja Unit TIS tetapi juga membantu memastikan bahwa pemeliharaan fasilitas di Bandara Internasional Banyuwangi berjalan dengan lancar, meningkatkan pengalaman pengguna dan keamanan keseluruhan di bandara tersebut.

2. Hasil Observasi

Hasil observasi adalah informasi atau data yang diperoleh dari proses pengamatan atau penelitian langsung terhadap suatu fenomena atau objek. Observasi dilakukan dengan sengaja untuk mengumpulkan data yang relevan dan dapat diandalkan terkait dengan masalah yang sedang diteliti atau diamati. Hasil observasi ini kemudian dapat dianalisis dan digunakan sebagai dasar untuk membuat kesimpulan atau membuat keputusan dalam berbagai bidang, seperti ilmu pengetahuan, pendidikan, bisnis, atau bidang lainnya.

a. Aspek yang berkaitan dengan cara kerja *e-service* dalam pemeliharaan fasilitas di Bandara Internasional Banyuwangi adalah sebagai berikut:

- 1) Teknologi: Penggunaan platform online untuk pelaporan masalah fasilitas memanfaatkan teknologi internet dan sistem manajemen yang terintegrasi. Ini memungkinkan pengguna untuk dengan mudah melaporkan masalah fasilitas dan memastikan bahwa informasi tersebut tersimpan dengan aman dan terkelola dengan baik.
- 2) Layanan Pelanggan: *E-service* memungkinkan pengguna untuk melaporkan masalah fasilitas dengan cepat dan mudah, meningkatkan layanan pelanggan secara keseluruhan. Dengan adanya kemudahan akses dan proses pelaporan yang efisien, pengguna akan merasa lebih terlayani dan dihargai.
- 3) Koordinasi Tim: Proses penanganan laporan masalah fasilitas melibatkan koordinasi antara tim pemeliharaan untuk menentukan prioritas dan jadwal perbaikan yang efektif. Melalui *e-service*, tim pemeliharaan dapat dengan cepat menanggapi laporan masalah dan mengatur jadwal perbaikan secara efisien, sehingga memastikan bahwa masalah fasilitas dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
- 4) Keamanan Data: Keamanan data pengguna dijamin melalui penggunaan enkripsi dan kebijakan privasi yang ketat dalam penggunaan *e-service*. Ini penting untuk

menjaga kepercayaan pengguna terhadap sistem, sehingga mereka merasa nyaman dan aman dalam melaporkan masalah fasilitas melalui platform online.

- 5) Aksesibilitas: Tidak adanya batasan waktu dalam penggunaan *e-service* memastikan aksesibilitas bagi pengguna untuk melaporkan masalah fasilitas kapan pun diperlukan. Dengan demikian, pengguna dapat dengan mudah melaporkan masalah fasilitas bahkan di luar jam kerja normal, memastikan bahwa masalah dapat ditangani secepat mungkin tanpa menunggu waktu operasional resmi.
 - 6) Penggunaan *e-service* dalam pemeliharaan fasilitas di Bandara Internasional Banyuwangi dapat memberikan manfaat dalam hal efisiensi, layanan pelanggan, keamanan data, dan aksesibilitas bagi pengguna.
- b. Aspek yang berkaitan dengan kemudahan kerja Unit TIS (*Terminal Inspection Service*) terkait dengan penggunaan *E-service* adalah sebagai berikut:
- 1) Akses Informasi: Melalui *E-service*, Unit TIS memiliki akses langsung untuk melihat laporan masalah fasilitas yang dilaporkan oleh pengguna. Hal ini memungkinkan mereka untuk mendapatkan informasi secara *real-time* tentang kondisi fasilitas dan merespons dengan cepat terhadap masalah yang dilaporkan.
 - 2) Responsibilitas: *E-service* juga memberikan akses langsung bagi Unit TIS untuk melihat laporan masalah fasilitas. Dengan demikian, mereka dapat langsung bertanggung jawab atas penanganan masalah tersebut dan merespons dengan cepat tanpa harus menunggu laporan dari pihak lain.
 - 3) Efisiensi Kerja: Integrasi *E-service* dengan Unit TIS meningkatkan efisiensi kerja karena memungkinkan mereka untuk langsung merespons masalah fasilitas secara efektif. Dengan informasi yang tersedia secara langsung dan sistematis, Unit TIS dapat mengidentifikasi dan menangani masalah dengan lebih cepat dan efisien.
 - 4) Peningkatan Komunikasi: *E-service* memfasilitasi komunikasi antara Unit TIS dan tim pemeliharaan untuk mengkoordinasikan tindakan perbaikan yang diperlukan. Dengan adanya platform komunikasi yang terintegrasi, informasi dapat disampaikan dengan lebih jelas dan efektif, memastikan bahwa langkah-langkah perbaikan dilakukan dengan tepat dan tepat waktu.
 - 5) Monitoring Progres: Unit TIS dapat menggunakan fitur pelacakan status laporan dalam *E-service* untuk memonitor progres penanganan masalah fasilitas yang dilaporkan. Dengan demikian, mereka dapat mengawasi setiap langkah dalam proses penanganan masalah, mulai dari pelaporan hingga penyelesaian, untuk memastikan bahwa semua masalah ditangani dengan baik dan tepat waktu.
 - 6) Secara keseluruhan, penggunaan *E-service* dalam Unit TIS membantu meningkatkan efisiensi, responsibilitas, komunikasi, dan pemantauan progres dalam penanganan masalah fasilitas di Bandara Internasional Banyuwangi.

3. Hasil Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses atau hasil dari menyimpan, merekam, dan mengatur informasi secara tertulis atau dalam bentuk lainnya untuk tujuan referensi, analisis, atau komunikasi. Ini dapat mencakup berbagai jenis materi, termasuk teks, gambar, grafik, audio, atau video.

Dokumentasi dalam penelitian ini berupa layanan online untuk menyampaikan pesan ke Bandara Banyuwangi bisa berupa Media Sosial: Bandara Banyuwangi dapat menggunakan platform media sosial seperti Email, Twitter, Facebook, atau Instagram untuk menerima pesan dan tanggapan langsung dari pengguna.

Email : **blimbingsariairport@yahoo.co.id,**
blimbingsariairport1@gmail.com

Gambar 1. Email Bandara Banyuwangi



Gambar 2. Instagram Bandara Banyuwangi



Gambar 3. Facebook Bandara Banyuwangi

B. Pembahasan

1. Cara Kerja *E-service* dalam Pemeliharaan Fasilitas di Bandara Internasional Banyuwangi:

E-service di Bandara Internasional Banyuwangi adalah sebuah sistem yang memungkinkan pengguna, termasuk penumpang dan petugas bandara, untuk melaporkan masalah atau kebutuhan pemeliharaan fasilitas secara online. Dengan menggunakan media sosial seperti Email, Twitter, Facebook, atau Instagram, pengguna dapat membuat laporan secara mudah dan cepat. Setelah laporan dibuat, tim pemeliharaan akan memprosesnya dengan mengevaluasi dan menetapkan prioritas penanganan berdasarkan tingkat urgensi. Keamanan data pengguna dijaga melalui penggunaan teknologi enkripsi dan kebijakan privasi yang ketat, memastikan informasi sensitif tersimpan dengan aman. Fitur pelacakan status laporan juga disediakan untuk memungkinkan pengguna memantau perkembangan penanganan masalah fasilitas yang mereka laporkan. Proses *E-service* ini memastikan transparansi dan efisiensi dalam pemeliharaan fasilitas bandara. Pengguna mendapatkan kemudahan untuk melaporkan masalah tanpa harus berhadapan langsung dengan petugas, sehingga proses pelaporan menjadi lebih cepat dan nyaman. Selain itu, dengan adanya sistem prioritas dan pelacakan, masalah-masalah yang dianggap mendesak dapat ditangani dengan segera, meningkatkan kualitas pelayanan bandara secara keseluruhan. Dengan demikian, *E-service* tidak hanya mempermudah pelaporan masalah fasilitas, tetapi juga memastikan bahwa fasilitas bandara tetap dalam kondisi yang optimal untuk penggunaannya.

Di samping itu, penggunaan media sosial sebagai platform pelaporan juga memperluas jangkauan komunikasi antara pengguna dan manajemen bandara. Pengguna dapat dengan mudah mengakses media sosial dan membuat laporan, yang kemudian dapat dilihat dan ditanggapi oleh tim pemeliharaan. Hal ini menciptakan saluran komunikasi dua arah yang efektif, di mana pengguna dapat merasa didengar dan dipedulikan oleh manajemen bandara. Lebih jauh lagi, keberadaan *E-service* sebagai platform digital juga memberikan kesan bahwa bandara Banyuwangi adalah institusi yang modern dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, *E-service* tidak hanya menjadi alat untuk memperbaiki masalah fasilitas, tetapi juga menjadi simbol dari komitmen bandara Banyuwangi dalam meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Keberadaan platform ini tidak hanya memudahkan proses pelaporan, tetapi juga mengubah cara pengguna berinteraksi dengan bandara, menciptakan lingkungan yang lebih terbuka, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

2. Apakah *E-service* dalam Memudahkan Kerja Unit TIS (*Terminal Inspection Service*)

Integrasi *E-service* dengan Unit TIS (*Terminal Inspection Service*) memberikan dampak yang signifikan dalam mempermudah dan meningkatkan efisiensi kerja mereka. Dengan adanya sistem ini, Unit TIS dapat langsung mengakses laporan masalah fasilitas yang

dilaporkan oleh pengguna melalui media sosial, seperti Email, Twitter, Facebook, atau Instagram. Hal ini memungkinkan mereka untuk merespons laporan masalah dengan cepat dan tepat, serta mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menangani masalah tersebut. Integrasi media sosial sebagai salah satu saluran komunikasi juga memperluas jangkauan informasi bagi Unit TIS, memungkinkan mereka untuk menerima masukan atau laporan dari berbagai sumber.

Selain itu, *E-service* juga dilengkapi dengan fitur pelacakan status laporan, yang memungkinkan Unit TIS untuk memantau progres penanganan masalah fasilitas secara *real-time*. Hal ini memberikan visibilitas yang lebih baik terhadap situasi yang sedang terjadi di bandara, memungkinkan Unit TIS untuk merespons dengan cepat terhadap perubahan kondisi atau kebutuhan pemeliharaan fasilitas. Selain itu, penggunaan media sosial sebagai platform komunikasi juga memfasilitasi interaksi antara Unit TIS dengan pengguna, memungkinkan mereka untuk menjalin hubungan yang lebih dekat dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, integrasi *E-service* dengan Unit TIS tidak hanya mempermudah dan meningkatkan efisiensi kerja mereka, tetapi juga memungkinkan terciptanya hubungan yang lebih erat antara pihak pengguna dan pihak manajemen bandara. Melalui saluran komunikasi yang terbuka dan transparan ini, Unit TIS dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna, sehingga meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Dalam konteks yang lebih luas, penggunaan media sosial sebagai salah satu saluran komunikasi untuk pelaporan masalah fasilitas juga mencerminkan komitmen bandara Banyuwangi dalam menerapkan teknologi dan inovasi untuk meningkatkan layanan dan pengalaman pengguna. Dengan memanfaatkan teknologi modern ini, Bandara Internasional Banyuwangi dapat menjadi contoh bagi bandara lainnya dalam hal penerapan sistem pemeliharaan fasilitas yang responsif dan efisien.

Simpulan

Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *E-service* di Bandara Internasional Banyuwangi telah memberikan manfaat yang signifikan dalam pemeliharaan fasilitas dan efisiensi kerja Unit TIS. Pertama, *E-service* memungkinkan pengguna untuk dengan mudah melaporkan masalah atau kebutuhan pemeliharaan fasilitas secara online melalui media sosial, seperti Email, Twitter, Facebook, atau Instagram. Proses pelaporan yang cepat dan transparan ini meningkatkan responsibilitas manajemen bandara dalam menangani masalah fasilitas, sehingga memastikan bahwa fasilitas bandara tetap optimal untuk penggunaannya.

Kedua, integrasi *E-service* dengan Unit TIS mempercepat respons terhadap laporan masalah fasilitas. Unit TIS dapat langsung mengakses laporan melalui media sosial dan

memantau progres penanganannya secara *real-time*. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja Unit TIS, tetapi juga memperkuat hubungan antara manajemen bandara dan pengguna. Dengan adanya saluran komunikasi yang terbuka dan responsif, pengalaman pengguna di bandara dapat ditingkatkan secara keseluruhan

Daftar Pustaka

- Bombelli, A. (2020). Analysis of the air cargo transport network using a complex network theory perspective. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 138. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2020.101959>
- Cham, T. H. (2022). Will destination image drive the intention to revisit and recommend? Empirical evidence from golf tourism. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 23(2), 385–409. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-02-2021-0040>
- Delgado, L. (2021). Estimating economic severity of Air Traffic Flow Management regulations. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 125. <https://doi.org/10.1016/j.trc.2021.103054>
- Devillier, P. (2022). Biomedical detection dogs for the identification of SARS-CoV-2 infections from axillary sweat and breath samples**. *Journal of Breath Research*, 16(3). <https://doi.org/10.1088/1752-7163/ac5d8c>
- Goyal, R. (2021). Advanced air mobility: Demand analysis and market potential of the airport shuttle and air taxi markets. *Sustainability (Switzerland)*, 13(13). <https://doi.org/10.3390/su13137421>
- Guevara, M. (2021). Copernicus Atmosphere Monitoring Service TEMPOral profiles (CAMS-TEMPO): Global and European emission temporal profile maps for atmospheric chemistry modelling. *Earth System Science Data*, 13(2), 367–404. <https://doi.org/10.5194/essd-13-367-2021>
- Janbi, N. (2020). Distributed artificial intelligence-as-a-service (DAIaaS) for smarter IoE and 6G environments. *Sensors (Switzerland)*, 20(20), 1–28. <https://doi.org/10.3390/s20205796>
- Jou, R. C. (2021). Application of revised importance-performance analysis to investigate critical service quality of hotel online booking. *Sustainability (Switzerland)*, 13(4), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su13042043>
- Kang, Y. (2022). Synthetic control methods for policy analysis: Evaluating the effect of the European Emission Trading System on aviation supply. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 162, 236–252. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.05.015>
- Konopka, J. (2021). Extensive Urban Green Roof Shows Consistent Annual Net Uptake of Carbon as Documented by 5 Years of Eddy-Covariance Flux Measurements. *Journal of Geophysical Research: Biogeosciences*, 126(2). <https://doi.org/10.1029/2020JG005879>
- Lan, F. Y. (2020). Work-related COVID-19 transmission in six Asian countries/areas: A follow-up study. *PLoS ONE*, 15(5). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0233588>
- Liu, M. (2021). Do digital platforms reduce moral hazard? The case of uber and taxis. *Management Science*, 67(8), 4665–4685. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2020.3721>
- Luo, P. (2021). Spatial disparities in trade-offs: economic and environmental impacts of road infrastructure on continental level. *GIScience and Remote Sensing*, 58(5), 756–775.

- <https://doi.org/10.1080/15481603.2021.1947624>
- Merkert, R. (2020). Managing the drone revolution: A systematic literature review into the current use of airborne drones and future strategic directions for their effective control. *Journal of Air Transport Management*, 89. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101929>
- Monteiro, A. (2022). Multi-sectoral impact assessment of an extreme African dust episode in the Eastern Mediterranean in March 2018. *Science of the Total Environment*, 843. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2022.156861>
- Nazifi, A. (2021). Proactive Handling of Flight Overbooking: How to Reduce Negative eWOM and the Costs of Bumping Customers. *Journal of Service Research*, 24(2), 206–225. <https://doi.org/10.1177/1094670520933683>
- Park, J. Y. (2022). Toward human-centric urban infrastructure: Text mining for social media data to identify the public perception of COVID-19 policy in transportation hubs. *Sustainable Cities and Society*, 76. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2021.103524>
- Rath, S. (2022). Air taxi skyport location problem with single-allocation choice-constrained elastic demand for airport access. *Journal of Air Transport Management*, 105. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2022.102294>
- Sénquiz-Díaz, C. (2021). The Effect of Transport and Logistics on Trade Facilitation and Trade: A PLS-SEM Approach. *ECONOMICS - Innovative and Economics Research Journal*, 9(2), 11–24. <https://doi.org/10.2478/eoik-2021-0021>
- Sudapet, I. N. (2021). e-WISATA ANDROID APP DESIGNED FOR TOURISM, REGIONAL GDP, AND TAX OF REGIONAL GOVERNMENT BUDGET IN INDONESIA: THE CONTEXT OF INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0. *International Journal of EBusiness and EGovernment Studies*, 13(1), 202–219. <https://doi.org/10.34109/ijebeeg.202113110>
- Sulu, D. (2022). Air-Travelers' Perceptions of Service Quality during the COVID-19 Pandemic: Evidence from TripAdvisor.com. *Sustainability (Switzerland)*, 14(1). <https://doi.org/10.3390/su14010435>
- Tan, X. (2021). An Exploratory analysis of flight delay propagation in China. *Journal of Air Transport Management*, 92. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2021.102025>
- Tang, H. (2021). Automated flight planning of high-density urban air mobility. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 131. <https://doi.org/10.1016/j.trc.2021.103324>
- Xu, Y. (2021). Identifying key factors associated with ridesplitting adoption rate and modeling their nonlinear relationships. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 144, 170–188. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.12.005>
- Yilmaz, M. K. (2022). The evaluation of operational efficiencies of Turkish airports: An integrated spherical fuzzy AHP/DEA approach. *Applied Soft Computing*, 119. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2022.108620>