



OPTIMALISASI PENGAWASAN PETUGAS UNIT INSPEKSI TERMINAL DALAM RANGKA MEMENUHI KUALITAS PELAYANAN KEPADA PENGGUNA JASA DI BANDAR UDARA TUNGGUL WULUNG CILACAP

Ardo Aprilian Gusti Ardana^a, Awan^b

^aProgram Studi Manajemen Transportasi Udara, ardo123@gmail.com,
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

^bProgram Studi Manajemen Transportasi Udara, awan123@gmail.com,
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

ABSTRACT

The airport is a meeting sector of the air transportation mode network and the airport facility supervision sector is one of the supporting sectors for the smooth running of the economy, it can also be said to be an important factor in the development of activities at the airport. Service quality is one of the factors that determine the assessment of consumer satisfaction. know the system for Supervision of the Terminal Inspection Unit Officer at Cilacap's Tunggul Wulung Airport. This study uses qualitative methods with data collection techniques using interviews with Terminal officers, observations in the Terminal area and documentation. Data analysis techniques used include data collection, data reduction, and drawing conclusions. The results of the study show that in reality on the ground there are still obstacles experienced by the Terminal Inspection Unit Officers, especially in terms of coordination and the lack of concern for fellow officers.

Keywords: *Supervision, Service Quality, Terminal Inspection Unit Service*

Bandara merupakan sektor pertemuan jaringan moda transportasi udara dan Sektor pengawasan fasilitas bandara merupakan salah satu sektor penunjang terhadap kelancaran perekonomian, juga bisa dikatakan faktor yang penting didalam pembangunan kegiatan di bandara. Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sistem Pengawasan Petugas Unit Inspeksi Terminal di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dngan petugas Terminal, observasi pada daerah Terminal dan dokumentasi, Teknik analisis data yang digunakan meliputi Pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam kenyataan di lapangan masih terdapat kendala yang dialami oleh Petugas Unit inspeksi terminal terutama dalam hal koordinasi dan kurangnya tingkat kepedulian sesama petugas hal ini yang menyebabkan kurangnya tingkat kepuasan pengguna pelayanan yang diberikan di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap

Kata Kunci : Pengawasan, Kualitas Pelayanan, Petugas Unit Inspeksi Terminal.

1. PENDAHULUAN

Bandar Udara merupakan pertemuan dalam jaringan moda transportasi udara yang merupakan salah satu pintu gerbang kegiatan perekonomian nasional dan internasional. Sektor pengawasan fasilitas bandara merupakan salah satu sektor penunjang terhadap kelancaran perekonomian, juga bisa dikatakan faktor yang penting didalam pembangunan kegiatan di bandara. Untuk itu diperlukan juga kualitas pelayanan yang optimal untuk mencapai hasil kerja yang di inginkan, Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan. Yang artinya kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

Pelayanan menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yng terjadi sebab akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal

– hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. PT Angkasa Pura I (Persero), merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia. PT Angkasa Pura memiliki unit yang bertugas melakukan pengawasan terhadap fasilitas yang ada di bandar udara yaitu unit Terminal Inspection Service / Unit Inspeksi Terminal yang bertugas mengawasi dan memastikan fasilitas bandara dapat berfungsi dengan baik.

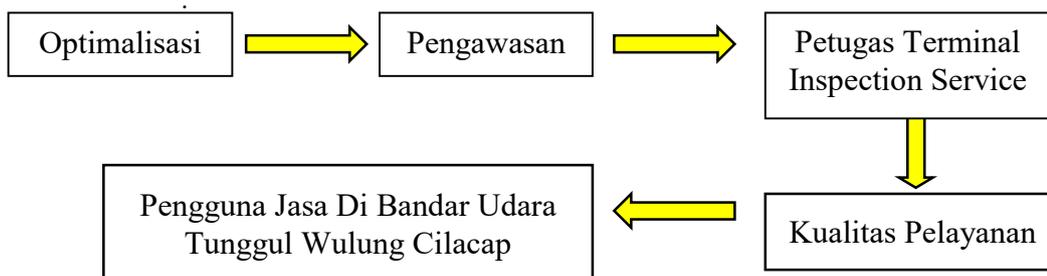
Pengawasan adalah segenap kegiatan untuk meyakinkan dan menjamin bahwa tugas/pekerjaan yang telah dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, kebijaksanaan yang telah di gariskan dan perintah (aturan) yang di berikan. Pengawasan dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan apabila organisasi tersebut akan mencapai tujuan organisasi.

Unit Inspeksi Terminal adalah salah satu unit PT. Angkasa Pura yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memastikan fasilitas yang ada di terminal (bandara) berfungsi dengan baik, pengawasan yang dilakukan mengacu pada PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan SOP unit Terminal Inspection Service / Unit Inspeksi Terminal. Dalam kesehariannya karyawan Unit Inspeksi Terminal . melakukan pengecekan fasilitas di terminal bandara yang berkaitan dengan pelayanan penumpang.

Bandar Udara

Bandar udara menurut UU No 1 tahun 2009 tentang Bandara adalah Kawasan daratan 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 antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan serta fasilitas pokok dan faslitas penunjang lainnya.

Kerangka berfikir Operasional



2. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dalam melakukan kajian penelitiannya. Metode kualitatif adalah sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang di teliti Herdiansyah Haris (2010). Sugiyono menjelaskan bahwa, metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dilandasi filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah,(sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sample sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-angulasi(gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan arti daripada generalisasi.

Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:156) menjelaskan bahwa instrumen penelitian adalah alat ukur seperti tes, kuesioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data daam suatu penelitian . Dengan melihat pengertian tersebut , instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan untuk mengambil dan mengukur data primer dan data sekunder melalui kajian-kajian sistematis.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Arikunto (2013), “populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”. Sedangkan menurut Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel

Menurut Sugiyono (2013) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi”.

Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif lazimnya menggunakan triangulasi dalam teknik pengumpulan datanya. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data, dan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

Teknik analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2016: 244) mengatakan bahwa proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Proses analisis data menurut model Miles dan Huberman yaitu meliputi aktivitas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun penjelasannya yaitu sebagai berikut:

- a. Reduksi Data
- b. Penyajian Data
- c. Penarikan Kesimpulan

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Mengenai penelitian ini peneliti melakukan wawancara yaitu dengan petugas unit inspeksi terminal dan petugas lainnya yang berkaitan dengan unit inspeksi terminal, wawancara pertama dilakukan dengan bapak Arif selaku Danrum AVSEC dan yang kedua dengan bapak Ghofur selaku petugas unit inspeksi terminal dan yang ketiga peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Endang selaku Petugas Hygien dan Sanitasi. Dari sini peneliti mencoba untuk mendapatkan jawaban dari 3 petugas itu karena pada dasarnya 3 unit ini harus saling berkoordinasi dalam tugasnya melayani pengguna jasa di bandar udara.

1. Peranan Petugas Unit Inspeksi Terminal

Peranan Petugas Unit Inspeksi Terminal di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap sangatlah Penting. Unit ini dalam setiap harinya bertugas melaksanakan pengawasan fasilitas penunjang operasional pada area publik, publik terbatas dan ruang tunggu penumpang yang disediakan oleh pengelola bandar udara dengan tujuan untuk menjaga kesiapan operasional dan kenyamanan bagi pengguna jasa terminal.

Menurut keterangan yang di berikan oleh Petugas Inspeksi Terminal ada beberapa hal yang setiap hari harus diawasi oleh petugas inspeksi terminal yaitu:

- a. Melakukan pengawasan seluruh fasilitas operasional agar selalu berjalan dan digunakan sesuai ketentuan
- b. Memastikan setiap fasilitas yang ada di terminal berfungsi dengan baik

Optimalisasi Pengawasan Petugas Unit Inspeksi Terminal Dalam Rangka Memenuhi Kualitas Pelayanan Kepada Pengguna Jasa Di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap
(Ardo Aprilian Gusti Ardana)

- c. Pengawasan kebersihan terminal
- d. Pengkoordinasian tata letak penempatan fasilitas
- e. Memantau dan membuat kronologi jika ada kejadian khusus kepada pengguna jasa di bandar udara
- f. Melaporkan dan menindak lanjut kerusakan fasilitas bandar udara

2. Ruang Lingkup Petugas Unit Inspeksi Terminal

1. Terminal
Terminal di bandar udara berfungsi sebagai tempat *customer* melkukan urusan perjalanan udara seperti melakukan kegiatan pembelian tiket, pemeriksaan tiket dan area ruang tunggu yang digunakan *customer* untuk menunggu jadwal keberangkatan pesawat udara setelah melakukan *check-in*.
2. Crub
Crub adalah bagian atau tempat dimana penumpang akan naik dan turun setelah atau akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat udara.
3. Parkir kendaraan
Pada setiap bandar udara tersedia area parkir untuk penumpang yang akan menggunakan layanan transportasi udara tersebut. Para penumpang dapat memarkirkan kendaraan mereka di tempat yang sudah disediakan oleh pihak bandar udara.

3. Unit Kerja atau Instansi yang terkait dengan Petugas unit Inspeksi Terminal

- a. Unit Teknik Umum
Unit ini berfungsi untuk melaksanakan tugas-tugas perawatan pencegahan dan perbaikan fasilitas dn peralatan teknik umum yang menjadi tanggung jawabnya yang sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam rangka mendukung kelancaran tugas-tugas opsional seperti di bawah ini:
 - 1) Melaksanakan pengumpulan data dengan cara melaksnakan pengukur di lapangan untuk keperluan pengumpulan data.
 - 2) Melaksanakan pengawasan lapangan dan melaksanakan koordinasi dengan unit yang terkait di lapangan dalam pelaksanaan pekerjaan.
 - 3) Menyusun laporan harian, mingguan dan menyusun laporan inspeksi.
- b. Unit Teknik Listrik dan Mekanikal
Unit ini berfungsi melaksanakan tugas-tugas perawatan, pencegahan dan perbaikan listrik, mekanik dan peralatan yang menjadi tanggung jawabnya sesuai *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk mendukung kelancaran tugas-tugas operasional. Seperti di bawah ini:
 - 1) Melaksanakan perawatan dan mengajukan usulan-usulan pemecahan permasalahan teknis.
 - 2) Mencatat seluruh kegiatan pada masing-masing *log book facilities*.
 - 3) Mencegah terjadinya kerusakan fasilitas listrik dan mekanikal yang digunakan oleh pengguna jasa di bandar udara, mitra kerja dan mitra usaha.
- c. Unit Elektronika
Unit ini berfungsi melaksanakan tugas-tugas perawatan, pencegahan dan perbaikan peralatan elektronika. Selain itu, tugas dari unit ini adalah sebagai berikut:
 - 1) Mengupayakan kelancaran dan kesiapan peralatan operasional
 - 2) Melaksanakan perawatan
 - 3) Mengajukan usulan-usulan pemecahan masalah teknis
 - 4) Pelaksanaan, evaluasi dan pengkoordinasian fungsi elektronika bandar udara di terminal yang meliputi kegiatan pengoperasian dan pemeliharaan fasilitas elektronika meliputi:
 - a. X-Ray
Mesin X-Ray adalah peralatan *detector* yang digunakan untuk mendeteksi secara visual semua barang bawaan calon penumpang

- pesawat udara yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan dengan cepat tanpa membuka kemasan barang tersebut.
- b. *Handle Metal Detector*
Handle Metal Detector adalah alat yang digunakan untuk mendeteksi kandungan metal yang berada disuatu produk, barang, makanan dan lain-lain.
 - c. *Body Scanner*
Body Scanner adalah sebuah alat berbentuk seperti pintu yang dapat berguna untuk mendeteksi logam atau benda yang dapat mengganggu penerbangan.
 - d. Peralatan elektronika bandar udara lainnya
- d. Unit Teknik AC dan Tata Udara
Unit ini berfungsi untuk menjaga temperatur AC (*Air Conditioner*)
Di seluruh area terminal, serta bertanggung jawab untuk merawat dan memperbaiki fasilitas AC apabila terjadi masalah atau kerusakan dan tata udara di seluruh area terminal.
 - e. Unit IT
Unit ini bertugas untuk melaksanakan kegiatan pengoperasian dan pemeliharaan perangkat keras komputer, server dan jaringan yang sesuai dengan standar dan prosedur untuk mendukung pelayanan.
 - f. Unit Hygiene dan Sanitasi
Unit ini bertugas untuk melaksanakan kegiatan pemeliharaan kebersihan di area lingkup bandar udara seperti Terminal, area Gudang Kargodan pengawasan terhadap ketersediaan dan berfungsinya fasilitas Toilet di Bandar Udara dan pembuangan sampah/ limbah.

4. Peralatan Petugas Unit Inspeksi Terminal

- a. HT (*Handy Talky*)
Dalam melaksanakan tugasnya Petugas Unit Inspeksi Terminal menggunakan HT untuk saling berkoordinasi dengan sesama unit bahkan dengan unit lainnya.
- b. *Handphone*
Handphone mempunyai peran penting dalam mendukung kerja petugas unit inspeksi terminal. *Handphone* selain simpel dan mudah dibawa juga mempunyai banyak fungsi dalam membantu kerja petugas petugas unit inspeksi terminal. Selain digunakan untuk komunikasi, HT dan *Handphone*
Juga dapat digunakan sebagai alat dokumentasi ketika menemukan kendala atau permasalahan ketika inspeksi di lapangan.

PEMBAHASAN

hasil dari penelitian yang telah dilakukan berupa data yang didapat dan telah di paparkan pada bagian sebelumnya. Selanjutnya, pada bagian ini dilakukan pembahasan yang berasal dari rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti mengenai “Optimalisasi Pengawasan Petugas Unit Inspeksi Terminal Dalam Rangka Memenuhi Kualitas Pelayanan Kepada Pengguna Jasa Di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap” dijelaskan sebagai berikut:

1. Sistem Pengawasan Petugas Unit Inspeksi Terminal

optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif. Makna optimalisasi mengacu pada bagaimana menggunakan sumber daya atau potensi yang ada dalam rangka menghasilkan suatu produk yang berdaya guna dengan tetap mempertimbangkan faktor efisiensi dengan mensinergikan faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan tugas dalam pencapaian tujuan. Jadi optimalisasi dapat diartikan sebagai sesuatu kegiatan yang dilaksanakan dengan memanfaatkan waktu, tenaga dan materi efisiensi tanpa lepas dari aturan yang telah ditetapkan dalam mewujudkan kegiatan operasional di Bandar Udara

Tunggul Wulung Cilacap memerlukan adanya optimalisasi dengan tujuan supaya Petugas Unit Inspeksi Terminal dapat lebih baik dan berkembang .

optimalisasi ini penting dilakukan karena dapat membantu perusahaan dapat menentukan langkah perusahaan selanjutnya. Dengan adanya penilaian atau evaluasi kinerja pengelolaan perusahaan menjadi lebih mudah dilakukan karena perusahaan bisa menetapkan tindakan kebijaksanaan berdasarkan data yang telah di evaluasi.

a. Mengevaluasi Kurangnya Koordinasi

Dalam mengevaluasi kurangnya koordinasi padapetugas unit inspeksi terminal maka peneliti telah menetapkan langkah langkah sebagai berikut:

- 1) Monitoring
- 2) Memberikan Pengertian Betapa Pentingnya Koordinasi

b. Mengevaluasi Kurangnya Tingkat Kepedulian Sesama Pegawai Bandar Udara

Mengevaluasi tingkat kepedulian sesama pegawai mengharuskan adanya visi dan misi yang sama untuk menciptakan suatu tujuan yang lebih baik terhadap perusahaan di masa yang akan datang, karena sifat peduli sangat penting untuk ditanamkan kedalam diri seseorang dan itumerupakan hal yang paling penting dalam dunia pekerjaan.

1. Kendala yang dihadapi Petugas Unit Inspeksi Terminal

Dalam dunia pekerjaan tentunya yang di inginkan oleh setiap orang bisa berjalan dengan lancar dan sesuai dengan keinginan. Namun pada kenyataannya, dalam dunia pekerjaan terdapat banyak sekali kendala atau masalah, entah itu muncul dari dalam struktur perusahaan itu sendiri ataupun dari luar perusahaan, Petugas Unit Inspeksi Terminal dalam menjalankan tugasnya tidak serta merta berjalan dengan lancar dan terdapat kendala dalam proses kerjanya. Adapun kendala yang sering dihadapi oleh petugas unit inspeksi terminal antara lain:

a. Koordinasi

Koordinasi dalam melakukan pekerjaan menjadi sangat penting karena seseorang tidak mungkindapat melakukan pekerjaan sendiri, dan keberhasilan membangun koordinasi tersebut dipengaruhi oleh kuatnya koordinasi Horizontal dan Vertikal. Koordinasi horizontal dilakukan antara sesama pegawai yang setara, sementara koordinasi vertikal terbangun antara pegawai dengan atasan atau dengan pegawai yang lebih tinggi jabatan atau kedudukannya.

b. Kurangnya Tingkat Kepedulian Sesama Pegawai Bandar Udara

Kepedulian adalah sebuah nilai dasar sikap memperhatikan dan bertindak proaktif terhadap kondisi atau keadaan di sekitar kita. Orang peduli adalah mereka yang terpanggil melakukan sesuatu dalam rangka memberi inspirasi ,perubahan, kebaikan kepada lingkungan di sekitarnya. Ketika ia menyaksikan kondisi lingkungan sekitar maka dirinya akan tergerak untuk melakukan sesuatu dan apa yang dilakukan ini diharapkan dapat memperbaiki atau membantu kondisi sekitarnya.

Tingkat kepedulian inilah yang seharusnya ditanamkan kepada seluruh pegawai yang ada di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap karena pada dasarnya ketika tingkat kepedulian seseorang itu besar, maka hal tersebut akan membawa dampak baik kepada lingkungan di sekitarnya

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Optimalisasi Sistem Pengawasan Petugas Unit Inspeksi Terminal Dalam Rangka Memenuhi Kualitas Pelayanan Kepada Pengguna Jasa Di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap” diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Optimalisasi Sistem Pengawasan Petugas Unit Inspeksi Terminal di Bandara Tunggul Wulung Cilacap”

Sebuah optimalisasi penting dilakukan untuk mewujudkan kegiatan operasional karena optimalisasi bertujuan supaya perusahaan tersebut jadi lebih baik di masa yang akan datang, optimalisasi dilakukan dengan cara mengevaluasi satu demi satu permasalahan yang sering di hadapi oleh Petugas.

2. kendala yang dihadapi Petugas Unit Inspeksi Terminal dalam rangka Memenuhi Kualitas Pelayanan Kepada Pengguna Jasa di Bandara Tunggul Wulung Cilacap”

Hasil kesimpulan dari kendala yang sering dihadapi Petugas Unit Inspeksi Terminal yaitu kurangnya koordinasi antara sesama personel dari unit Inspeksi Terminal sendiri ataupun dengan unit lainnya yang saling berhubungan, sehingga menyebabkan kurangnya penanganan masalah yang ada di Bandar Udara tersebut. Hal ini juga mempengaruhi tingkat kepuasan *customer* yang ada di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap.

Saran

1. Bagi Perusahaan Penerbangan
Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan sebagai sumber informasi bagi PT. Angkasa Pura II untuk tetap mempertahankan kualitas dan lebih mengoptimalkan pelayanan atau kinerja Petugas Unit Inspeksi Terminal dalam menjaga rasa kepuasan, kenyamanan dan keamanan *customer* yang ada di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap.
2. Bagi Peneliti yang akan datang
Bagi Peneliti yang akan datang diharapkan mampu untuk menambahkan data dan dapat meneliti lebih detail tentang Optimalisasi Pengawasan Petugas Unit Inspeksi Terminal Dalam Rangka Memenuhi Kualitas Pelayanan Kepada Pengguna jasa di Bandar Udara Tunggul Wulung Cilacap.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto (2013), *“Mengemukakan pengertian Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”*.
Bandar Udara Menurut keputusan Menhub No. 44/2002
Bandar udara menurut UU No 1 tahun 2009 *tentang Bandara*
Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1992 tanggal 25 Mei 1992, *tentang Penerbangan dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001*
Di dalam Kamus Bahasa Indonesia, yang disadur oleh WJS Poerwadarminta (2013:753), menjelaskan optimalisasi adalah *hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif*.
Document 4444 RAC-Rules of the Air and Traffic Air Service, ICAO (International Civil Aviation Organization), mendefinisikan *“aerodrome is a defined area on land or water (including any buildings, installations, and equipment) intended to be used either wholly or in part for arrival, departure and surface movement of aircraft”*s
Irhani Fahmi (2014:138) *“Mengatakan bahwa Pengawasan secara umum dapat di definisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi suatu organisasi*.
Kualitas pelayanan jasa Menurut (Tjiptono, 2011) adalah *tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan*.
Keputusan Direksi PT (Persero) Angkasa Pura II Nomor : KEP.222/OM.001/AP II-2004 *tentang Petunjuk Pelaksana Tugas serta Fungsi unit Terminal Inspection Section*
Mahmoedin (2010) *“Pengertian Pelayanan”*
Sandu Siyoto dan Ali Sodik (2015) *“mengemukakan bahwa Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu”*
Sandu Siyoto dan Ali Sodik (2015) *“mengemukakan bahwa Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.”*
Sugiyono (2010) *“menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif”*

Sugiyono (2013) *“mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulannya”*
Sugiyono (2013) dan (2015) *“mengemukakan pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dan bisa di katakan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”*.
Sugiyono (2015) *“mengemukakan pengertian purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu”*.

- Supranto(2001, p. 227) “*Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik*”.
- Tjiptono, (2011) “*mengemukakan bahwa kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan*.”
- Usman Effendi (2014:138) “*mengemukakan bahwa pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling esensial, sebaik apa pun kegiatan pekerjaan tanpa adanya dilaksanakan pengawasan pekerjaan itu tidak dapat dikatakan berhasil*”