

Pengaruh Sistem Informasi Digital Berbasis Website dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di BLU UPBU Kelas 1 Kalimantan

^{1,*}Faizal Amirudin Fadillah, ²Agoes Soebagio, ³Imam Sonhaji

^{1,*}Jurusan Operasi Bandar Udara
Politeknik Penerbangan Indonesia Curug
10s113.fazalaminudin@gmail.com

²Jurusan Operasi Bandar Udara
Politeknik Penerbangan Indonesia Curug
soebagioagoes@gmail.com

³Jurusan Operasi Bandar Udara
Politeknik Penerbangan Indonesia Curug
Imamsonhaji@gmail.com

Article history:

Received July 24, 2025

Accepted July 30, 2024

Abstract

In today's digital era, the role of information technology is crucial in supporting performance and public services, including in the air transportation sector. An airport's official website serves as a strategic medium for providing accurate, fast, and easily accessible information for service users, particularly passengers. As a primary gateway for public mobility, airports are required to present relevant and up-to-date information. This research aims to: (i) identify the website features used to provide passenger information services at Kalimantan Airport, and (ii) determine what additional features could be incorporated to further develop passenger information services at Kalimantan Airport. This study employs a qualitative descriptive analysis technique, presenting the results systematically to provide a clear overview. Interviews were also conducted with the public relations staff of Kalimantan Airport. The data for this research were collected through observation, interviews, and documentation. The object of this study is the Kalimantan Airport website. The results show that the features currently available on the Kalimantan Airport website do not yet fully meet the information needs expected by passengers. Further development is needed, including the addition of key features such as a lost and found information service, as well as the provision of scannable barcodes to facilitate quick access to various necessary information for users. The conclusion of this research is that the development and addition of features on the Kalimantan Airport website are essential to improving the quality of information services for passengers. Ultimately, this is expected to enhance the overall passenger experience and comfort while at the airport.

Keywords: *information services, kalimaran airport, information system, airport website*

Pendahuluan

BLU (Badan Layanan Umum) UPBU (Unit Penyelenggara Bandar Udara) Kelas 1 Kalimantan merupakan bandar udara yang terletak di Kabupaten Berau, tepatnya di Jl. Kalimantan, Kec. Teluk Bayur, Kabupaten Berau, Provinsi Kalimantan Timur. Bandar udara tersebut memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan ekonomi dan pariwisata Kalimantan Timur. Dengan peran sebagai pintu gerbang ekonomi, bandar udara tersebut mendukung kemudahan aksesibilitas, mempercepat pengembangan sektor pariwisata, dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui peningkatan konektivitas serta pengembangan infrastruktur. Bandar udara Kalimantan juga berperan sebagai titik kunci dalam aktivitas keberangkatan dan kedatangan penumpang, yang harus memenuhi kebutuhan pelayanan jasa bandar udara kepada pengguna jasa.

Untuk saat ini BLU UPBU Kelas 1 Kalimantan memiliki rata-rata 18 penerbangan setiap harinya dengan 6 rute penerbangan. Pada tahun 2024 jumlah penumpang di BLU UPBU Kelas 1 Kalimantan mencapai lebih dari 300 ribu penumpang kemudian pada tahun 2024 meningkat menjadi lebih dari 400 ribu penumpang dan diperkirakan jumlah tersebut akan terus meningkat. Dengan terus bertambahnya penumpang maka diperlukan adanya pelayanan yang optimal.

Standar pelayanan di bandar udara dibagi menjadi empat kategori, yaitu fasilitas yang digunakan selama proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah, dan kapasitas terminal bandar udara. Fasilitas yang memberikan kenyamanan mencakup pelayanan informasi, yang sangat penting untuk memastikan penumpang mendapatkan informasi yang cepat dan akurat. Pelayanan informasi yang

tidak optimal dapat mengurangi kepuasan penumpang, meningkatkan potensi keterlambatan, serta menyulitkan penumpang dalam mencari lokasi di bandar udara.

Informasi yang tersedia di bandar udara mencakup berbagai jenis, seperti informasi mengenai penerbangan, pemesanan tiket dan check-in online, transportasi dan akomodasi, keamanan dan imigrasi serta peraturan bandara, serta informasi lainnya seperti fasilitas dan layanan ekstra yang ada. Seluruh informasi ini sangat penting untuk membantu penumpang agar lebih mudah dalam menavigasi bandara. Dari segi teknologi, terdapat dua jenis pelayanan informasi, yaitu pelayanan informasi digital dan manual. Pelayanan manual dilakukan oleh unit informasi bandara yang dilakukan oleh customer service. Selain itu, pelayanan informasi juga telah berkembang menjadi digital untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Digitalisasi informasi memungkinkan penumpang mengakses informasi secara langsung melalui platform digital seperti website. Sebagai bagian dari system informasi bandara, website yang informatif dapat menjadi saluran komunikasi yang efektif antara bandara dan penumpang, yang pada akhirnya meningkatkan citra bandara.

Pada saat ini BLU UPBU Kelas 1 Kalimantan mempunyai system informasi digital berupa website dengan alamat <https://kalimarau-airport.com/> yang dapat diakses oleh pengguna bandara. Fitur-fitur pada bandara kalimarau bertujuan untuk menunjukkan informasi penerbangan yang diharapkan bisa menunjang kebutuhan penumpang terutama tentang informasi penerbangan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 [1] tentang pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara menjelaskan bahwa “Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur”.

Pada BAB II Pasal 14 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara disebutkan bahwa “Pelayanan Informasi” merupakan salah satu fasilitas yang perlu disediakan oleh penyelenggara jasa bandar udara untuk pengguna jasa bandara.

Penelitian ini berfokus pada identifikasi dan pengembangan fitur layanan informasi penumpang di situs web Bandara Kalimantan melalui metode deskriptif kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur yang ada belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan penumpang sehingga perlu penambahan layanan seperti informasi barang hilang dan ditemukan serta kode batang untuk akses cepat. Dengan pengembangan tersebut, kualitas layanan informasi diharapkan meningkat sehingga memberikan pengalaman dan kenyamanan lebih baik bagi penumpang.

Tinjauan Pustaka

Standar Pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur [1].

Pengguna Jasa Bandar Udara. Pengguna jasa bandar udara adalah setiap orang yang menikmati pelayanan jasa bandar udara atau memiliki ikatan kerja dengan bandar udara [1].

Penumpang. Penumpang adalah seseorang yang namanya tercantum dalam tiket penerbangan dan dapat dibuktikan melalui dokumen identitas diri yang sah, serta memiliki pas masuk pesawat (boarding pass) [2].

Informasi. Informasi merupakan data yang telah diolah kedalam bentuk yang lebih berarti, berguna atau bermanfaat bagi orang yang menerimanya. Hasil pengolahan data tersebut menggambarkan

kejadian(event) yang nyata (fact) yang dapat digunakan untuk membuat atau mengambil keputusan.

Menurut Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2021 [3] Peralatan Sistem Informasi dan Elektronika Bandar Udara, meliputi: Flight Information Display System (FIDS), Publik Address System (PAS), Private Automatic Branch Exchange (PAB), Building Automation System (BAS), Fire Alarm System, Master Clock, dan Check-in System.

Digitalisasi. Digitalisasi adalah proses perubahan dari bentuk analog ke bentuk digital. Dalam era digital seperti sekarang, digitalisasi telah memberikan pengaruh yang signifikan di berbagai sektor, termasuk bisnis, pendidikan, pemerintahan, dan lain sebagainya [4].

Website. Website adalah kumpulan informasi atau kumpulan page yang biasa diakses lewat jalur internet. Setiap orang di berbagai tempat dan segala waktu bisa menggunakannya selama terhubung secara online dengan jaringan internet. Secara teknis, website adalah kumpulan dari page, yang tergabung dalam suatu domain atau sub domain tertentu [5].

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang memaparkan hasil penulisan dengan kalimat yang sistematis untuk memberikan gambaran secara jelas serta melakukan wawancara dengan humas Bandara Kalimantan. Data pada penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, objek yang diambil adalah Website Bandara Kalimantan.

Hasil dan Pembahasan

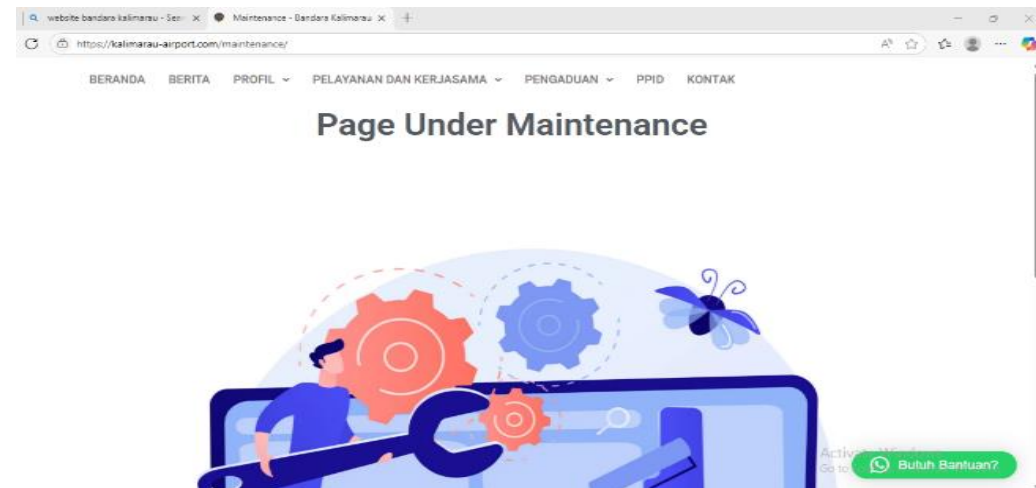
Gambar 1 memperlihatkan tampilan muka website Bandara Kalimantan. Website Bandara Kalimantan saat ini menyediakan 17 fitur utama yang mencakup informasi institusional, pelayanan umum, tarif kebandarudaraan, pengaduan, hingga standar pelayanan publik. Meskipun demikian, beberapa fitur tidak berfungsi secara optimal:

- **Fitur "Profil Bandara"** tidak memuat informasi yang bermanfaat bagi pengguna.
- **Fitur jadwal penerbangan**, meskipun sempat tersedia sebelumnya, kini telah dihapus karena tidak menyediakan data secara real-time.



Gambar 1. Tampilan fitur website Bandara Kalimarau

Gambar 2 menampilkan fitur Profil Bandara Kalimarau. Temuan lapangan mengindikasikan bahwa website Bandara Kalimarau belum sepenuhnya menjawab kebutuhan informasi penumpang. Oleh karena itu, beberapa pengembangan yang disarankan adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Tampilan fitur profil Bandara Kalimarau

1. **Penambahan Fitur Lost & Found.** Dengan meningkatnya jumlah penumpang (lebih dari 400.000 per tahun pada 2024), potensi kehilangan barang turut meningkat. Fitur formulir "Barang Hilang dan Ditemukan" secara daring akan mempercepat proses pelaporan, bahkan setelah penumpang meninggalkan bandara.
2. **Integrasi Fitur Baggage Claim.** Fitur ini diharapkan dapat memberikan informasi lokasi pengambilan bagasi, alur klaim, serta pelaporan bagasi hilang/terlambat secara online. Dengan demikian, pengalaman penumpang menjadi lebih efisien dan minim kebingungan.
3. **Sosialisasi Website melalui QR Code.** Penempatan QR Code pada titik strategis seperti area check-in, ruang tunggu, dan pintu masuk bandara memungkinkan penumpang mengakses informasi digital hanya dengan satu pindai menggunakan ponsel. Strategi ini terbukti efektif untuk meningkatkan akses dan literasi digital di lingkungan bandara.
4. **Fitur Jadwal dan Rute Penerbangan.** Informasi jadwal dan rute penerbangan domestik dan perintis sangat dibutuhkan penumpang untuk merencanakan perjalanan secara efisien. Saat ini, website belum menyediakan fitur tersebut secara lengkap. Dengan adanya fitur ini, penumpang

dapat membandingkan waktu keberangkatan, rute, maskapai, dan memilih jadwal yang sesuai dengan preferensi mereka. Penyediaan informasi ini akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa.

Kesimpulan

1. Saat ini terdapat 17 jenis Fitur website di Bandara Kalimantan, namun fitur yang ada saat ini belum optimal. Dikarenakan ada fitur penting yang belum tersedia seperti fitur jadwal penerbangan. Selain itu, terdapat pula beberapa fitur yang tidak berisikan informasi sama sekali yaitu pada fitur profil Bandara Kalimantan, sehingga penumpang tidak mendapatkan manfaat apapun dari fitur tersebut.
2. Pengembangan dan penambahan beberapa fitur diperlukan pada website Bandara Kalimantan diantaranya yaitu penambahan fitur form barang hilang dan ditemukan memudahkan penumpang dalam melaporkan atau mencari barang yang tertinggal selama di bandara, serta fitur baggage claim untuk memberikan informasi lokasi pengambilan bagasi serta prosedur pelaporan jika terjadi kerusakan atau kehilangan bagasi. Selain itu sosialisasi mengenai website juga perlu dikembangkan yaitu dengan menempatkan barcode di beberapa lokasi strategis di terminal, agar penumpang dapat dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan hanya dengan memindai kode tersebut menggunakan ponsel mereka.

Saran

1. Untuk menunjang kebutuhan informasi penumpang, pengelolaan fitur-fitur dalam website Bandara Kalimantan perlu ditingkatkan. Beberapa langkah yang dapat dilakukan meliputi penunjukan admin khusus untuk mengelola website, pelatihan mengenai manajemen informasi digital kepada admin, serta pembaruan konten website secara rutin agar informasi yang disampaikan selalu relevan.
2. Pengembangan dan penambahan sejumlah fitur dibutuhkan pada website Bandara Kalimantan anatara lain yaitu penyediaan fitur baggage claim, penambahan form barang hilang dan ditemukan. Serta sosialisasi mengenai website dengan menempatkan barcode di beberapa lokasi strategis di terminal.
3. Rutin melakukan survei pengguna untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan terkini serta melakukan evaluasi berkala terhadap tampilan, kecepatan akses dan keamanan website agar tetap nyaman dan aman saat digunakan.

Daftar Pustaka

- [1] Menhub. 2013. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2013*.
- [2] Menhub. 2021. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara*.
- [3] Menhub. 2021. *Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara*. Direktorat Jendral Perhubungan Udara.
- [4] Permana, B.S., Hazizah, L.A. and Herlambang, Y.T. 2024. Teknologi Pendidikan: Efektivitas Penggunaan Media Pembelajaran Berbasis Teknologi Di Era Digitalisasi. *Khatulistiwa J. Pendidik. dan Sos. Hum.*, vol. 4, no. 1, pp. 19–28.
- [5] Winata, A.F. 2023. Pembuatan Website Jasa Salon Mobil One Autocare di Karawang,” *J. Strateg.*, vol. 5, pp. 2443–2229.