

## INTISARI

Bandara Adisucipto Yogyakarta merupakan salah satu gerbang utama menuju Daerah Istimewa Yogyakarta yang banyak dikunjungi oleh pengguna jasa penerbangan, khususnya wisatawan. Banyaknya kunjungan tersebut membuat Bandara Adisucipto Yogyakarta perlu memiliki sistem pengelolaan informasi dan keluhan pengguna jasa yang baik. Sistem pengelolaan informasi dan keluhan pengunjung yang terstruktur juga akan meningkatkan citra yang baik bagi perusahaan dan kota terkait. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian penerapan sistem pengelolaan informasi dan keluhan pengunjung dengan *Standard Operating Prochedure (SOP)* yang dibuat.

Penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur dan observasi langsung, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku maupun sumber lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan sistem pengelolaan informasi dan keluhan pengunjung di Bandara Adisucipto Yogyakarta cukup baik yang dapat dibuktikan penerapan pelayanan informasi dan keluhan pengunjung sesuai dengan *SOP (Standard Operating Prochedure)* yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang berkaitan dengan sumber daya manusia, seperti koordinasi antar staff dan minimnya jumlah staff di Bandara Adisucipto Yogyakarta. Dari hal tersebut pada setiap bulan atau satu tahun sekali dilakukan rekapitulasi untuk mengetahui hasil pelaksanaan sistem tersebut yang dapat dijadikan bahan evaluasi, sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi pengunjung dan meminimalisir tingkat keluhan.

Kata kunci : Sistem pengelolaan informasi dan keluhan, Bandara Adisucipto Yogyakarta, Rekapitulasi, *SOP (Standard Operating Prochedure)*, Pengguna Jasa Penerbangan,

## **ABSTRACT**

*Yogyakarta Adisucipto Airport is one of the main gateways to the Special Region of Yogyakarta which is visited by many people, especially tourists. Lots of visits that make Yogyakarta's Adisucipto Airport need to have a good information system and visitor complaints. Good information and complaints management systems will also enhance a good image for the company and the city concerned. The purpose of this study was to study the suitability of the application of management information systems and visitor complaints with the Standard Operating Prochedure (SOP) made.*

*The research used by researchers in this Final Project uses descriptive qualitative research with participatory observation methods, interviews, and documentation. The types of data used are primary data and secondary data. Primary data is collected through semi-structured interviews and direct observation, while secondary data is obtained from books or other sources.*

*The results showed that the implementation of the information management and complaints system of visitors at Adisucipto Airport Yogyakarta is quite good which can be proven the application of information services and visitor complaints in accordance with the established SOP (Standard Operating Prochedure). Even though there are still problems related to human resources, such as coordination between staff and the lack of staff at Yogyakarta Adisucipto Airport. From that condition, in every month or one year recapitulation is done to find out the results of the implementation of the system that can be used as material for evaluation, so as to create satisfaction for visitors and minimize the level of complaints.*

*Keywords: Information and complaints management system, Adisucipto Airport*

*Yogyakarta, Recapitulation, Standard Operating Prochedure (SOP),  
Flight Service Users*