

INTISARI

PT. Angkasa Pura I (Persero) selalu meningkatkan pelayanannya agar tercapainya kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa transportasi udara. Bandara sangat berpengaruh pada pelayanan terutama terhadap fasilitas yang disediakan di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Salah satu fasilitas utama yang menjadi faktor penunjang kepuasan pelanggan di bandara, yaitu fasilitas toilet. Toilet yang ada di bandara telah diatur oleh Kementerian Perhubungan dalam Peraturan Menteri nomor 178 tahun 2015, Pasal 4 ayat 2 tentang Standar Pelayanan Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pentingnya Standar Pelayanan Minimum (SPM) dalam menunjang terciptanya fasilitas toilet yang memadai agar pihak bandara dapat memberikan pelayanan yang baik. Tujuan penelitian ini, yaitu untuk kesesuaian SPM pada fasilitas toilet dan upaya *Airport Hospitality dan Customer Service Section* dalam menunjang tercapainya SPM agar tercapainya kepuasan pelanggan dalam fasilitas toilet di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Jenis data yang digunakan, yaitu data primer dan sekunder. Berdasarkan hasil penelitian yang ada, menunjukkan bahwa pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk fasilitas toilet di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta masih belum maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya permasalahan pada kelengkapan fasilitas dan kebersihan, sehingga berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Bandar Udara Internasional Adisutjipto, Standar Pelayanan Minimum, Kepuasan Pelanggan, Toilet, Fasilitas

ABSTRACT

Angkasa Pura I (Persero) always improves its services to achieve customer satisfaction using air transportation services. The airport is very influential in the service, especially in the facilities provided at Adisutjipto International Airport Yogyakarta. One of the main facilities that support customer satisfaction at the airport is the toilet facilities. The toilets at the airport are regulated by the Ministry of Transportation in Ministerial Regulation number 178 of 2015, Article 4, paragraph 2 regarding Facilities Service Standards that provide comfort for passengers. In this research, it is expected to be able to give an idea of the importance of Minimum Service Standards (SPM) in supporting the creation of adequate toilet facilities so that the airport can provide good service. The purpose of this study is for the suitability of SPM in toilet facilities and Airport Hospitality and Customer Service Section efforts in supporting the achievement of SPM to achieve customer satisfaction in toilet facilities at Adisutjipto International Airport Yogyakarta. This research is using a qualitative research method. The data collection was carried out by interview, observation, documentation, and library study. The types of data used are primary and secondary data. Based on the results of the study, it shows that the implementation of Minimum Service Standards (SPM) for toilet facilities at Adisutjipto International Airport Yogyakarta was not executed perfectly. It could be seen from the problems in the equipped facilities and the cleanliness so that it affects the level of customer satisfaction.

Keywords: *Adisutjipto Yogyakarta International Airport, Minimum Service Standards (SPM), Customer Satisfaction, Toilets, Facilities*