Socio-political Communication and Policy Review Vol. 1 No. 4 2024
ISSN: 3046-5141 (ONLINE)
https://ijespgjournal.org/index.php/shkr

Evaluasi Proses Quality Control Fasilitas Di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Berdasarkan PM Nomor 41 Tahun 2023

Devi Suthasih Saraswati*[a], Ni Putu Anik Prabawati[a]

[a] Universitas Udayana

Correspondence: suthasih.saraswati043@student.unud.ac.id

Abstrak

Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai memiliki peran krusial dalam mendukung pariwisata dan ekonomi regional dengan melayani 21.452.157 pergerakan penumpang per tahun 2023 yang menjadikan bandara ini menjadi bandara tersibuk di Indonesia. Pengendalian kualitas atau quality control menjadi penting guna memastikan pelayanan dan fasilitas yang disediakan memenuhi standar keselamatan, keamanan, serta kenyamanan pengguna bandara. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses quality control pada fasilitas bandara berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomo PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, yang memberikan gambaran mendalam tentang kondisi dan tantangan yang dihadapi dalam proses quality control oleh unit Quality, Risk and Performance dalam menjalankan proses quality control di bandara I Gusti Ngurah Rai. Penelitian ini dibedah melalui enam indikator evaluasi oleh Dunn yang meliputi: efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsifitas, dan ketepatan. Hasil penelitian ini ialah proses quality control yang dilakukan oleh unit Quality, Risk and Performance Management, yang meskipun telah mengacu pada standar dan peraturan yang berlaku yakni PM Nomor 41 Tahun 2023, namun masih menghadapi berbagai tantangan seperti lembar kertas kerja yang belum mencerminkan penilaian menyeluruh, kurangnya sumber daya manusia serta dalam menangani keluhan pengguna bandara cenderung menunggu arahan dari kantor pusat sehingga masukan terkait proses perbaikan fasilitas di bandara I Gusti Ngurah Rai menjadi terhambat.

Kata Kunci: Quality Control, Fasilitas, Bandara I Gusti Ngurah Rai.

I. Pendahuluan

Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali merupakan salah satu bandara tersibuk karena per tahun 2023, bandara I Gusti Ngurah Rai memiliki jumlah penerbangan terbanyak di Indonesia, yakni melayani 21.452.157 pergerakan penumpang dengan 9.918.250 penumpang rute domestik dan 11.533.907 penumpang rute internasional. Hal tersebut membuat bandara I Gusti Ngurah Rai berperan penting dalam mendukung pariwisata dan ekonomi regional. Dengan padatnya aktifitas kebandarudaraan di bandara I Gusti Ngurah Rai, diperlukannya proses *quality control* atau pengendalian kualitas guna memastikan pelayanan dan fasilitas yang disedikan telah memenuhi standar keselamatan, keamanan dan kenyamanan yang tinggi.

Menurut Joseph M. Juran berpendapat bahwa kualitas adalah ketaatan terhadap tujuan, yang artinya suatu produk, jasa maupun layanan dapat dikatakan berkualitas jika dapat memenuhi tujuan atau spesifikasi tertentu. Sejalan dengan itu, W. Edwards Deming (Walujo, Koesdijati, & Utomo, 2020) mendefinisikan kualitas sebagai tindakan kepatuhan terhadap spesifikasi. Beliaupun terut menekankan pentingnya pengedalian kualitas pada setiap aspek aktivitas bisnis. Assauri (Assauri, 2016) menjelaskan bahwa pengendalian kualitas merupakan tindakan yang dilakukan guna memastikan kebijakan atau prosedur dapat terimplimentasi dengan optimal. Dengan kata lain, pengendalian kualitas dilakukan sebagai usaha dalam mempertahankan kualitas produk, jasa maupun layanan yang dihasilkan agar sesuai dengan kebijakan *stake holder.* Proses *quality control* atau pengendalian kualitas yang dimaksud meliputi berbagai aspek, seperti penanganan keluhan penumpang, pelatihan pegawai, hingga pemeliharaan serta pengecekan berkala fasilitas dan peralatan bandara.

Dalam rangka menjaga pengendalian kualitas di perusahaan serta memastikan standar operasional prosedur (SOP) berjalan dengan baik, PT. Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai memberikan tugas dan wewenang tersebut kepada unit Quality, Risk and Performance Management. Unit ini bertanggungjawab mengenai pengelolaan sistem manajemen mutu (kualitas) dan risiko di Bandara I Gusti Ngurah Rai serta melaksanakan *strategic management* perusahaan. Pengendalian kualitas dilakukan agar proses bisnis perusahaan dijalani dengan tingkat risiko yang masih bisa diterima, pencapaian kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

Salah satu proses pengendalian kualitas yakni pengecekan berkala fasilitas dan peralatan bandara menjadi hal yang krusial. Pada aspek ini dilakukan analisa terhadap fasilitas di bandar udara I Gusti Ngurah Rai, apakah kondisinya telah sesuai dengan SOP atau ada ketidaksesuaian dengan SOP yang berlaku. Setiap pegawai unit Quality, Risk and Performance Management dalam menjalankan tugasnya harus melaksanakan tugas pengecekan berkala fasilitas bandara sesuai dengan SOP yang berlaku. Ketaatan terhadap SOP ini bertujuan untuk menghindari tindakan melawan hukum dan insiden yang dapat membahayakan operasional bandara. Dalam hal ini, PT. Angkasa Pura I menggunakan PM Nomor 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan sebagai pedoman membuat lembar kertas kerja inspeksinya.

Dengan berdasarkan peraturan Menteri tersebut, unit Quality, Risk and Performance Management telah meyusun lembar kertas kerja dalam menginspeksi fasilitas guna menjaga kualitas fasilitas bandara I Gusti Ngurah Rai. Namun seiring berjalannya waktu, terdapat beberapa permasalahan yang muncul dalam implementasinya, seperti lembar kertas kerja yang tidak menggambarkan keseluruhan kondisi fasilitas di bandar udara I Gusti Ngurah Rai. Berlandaskan dengan latar belakang dan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengevaluasi proses *quality control* pada fasilitas di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai yang berlandaskan pada PM Nomor 41 tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan.

II. Landasan Teori

Teori Evaluasi

Evaluasi didefinisikan sebagai tindakan terencana dalam mengetahui keadaan suatu objek melalui instrummen yang berkaitan dengan manfaat, tujuan, serta indikator objek bahkan mengkomunikasikan informasi mengenai objek dengan pemangku kepentingan. Hal tersebut selaras dengan pernyataan Cross (dalam Sukardi, 2005:1) yang berpendapat bahwa evaluasi merupakan serangkaian proses yang menunjukkan bahwa suatu tujuan telah tercapai. Beliau juga menjelaskan bahwa evaluasi dilakukan untuk mendapatkan informasi yang kemudian hasil informasi tersebut diberikan kepada para pemangku kepentingan. Wirawan (2011:8-9) juga mengemukakan hal yang sama, yakni tujuan dari adanya evaluasi ialah untuk menghimpun informasi, kegiatan untuk mengkur kineja, serta menilai manfaat mengenai objek evaluasi yang berkaitan dengan tujuan atau standar serta indikator dalam objek evaluasi.

Dalam mengukur keberhasilan suatu kebijakan maupun proses, perlu dikembangkan beberapa indikator untuk menghasilkan penilaian yang akurat. Dunn (2013:610) mengemukakan enam indikator atau kriteria evaluasi yang dapat mengevaluasi suatu kebijakan atau proses. Kriteria tersebut mencakup enam indikator sebagai berikut: Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas, serta Ketepatan.

Quality Control

Quality control atau pengendalian mutu didefinisikan oleh Ravianto (2015) sebagai proses pengendalian mutu yang melibatkan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Action)* yang meliputi proses perencanaan, pelaksanaan atau proses, pemeriksanaan atau evaluasi serta tindakan perbaikan terhadap masalah mutu. Siklus PDCA ini harus dilaksanakan oleh seluruh pegawai perusahaan guna mencapai kepuasan pelanggan. *Quality control* dianggap sebagai proses yang menilai kualitas seluruh faktor yang terlibat dalam suatu kegiatan produksi, baik produksi suatu barang, jasa, maupun layanan. Hal tersebbut selaras dengan pendapat Dr. K. Ishikawa yang mendefinisikan *quality control* sebagai kegiatan yang meliputi penelitian, pengembangan, perencanaan, pemenuhan kepuasan

konsumen serta memberikan pelayanan yang baik. Hal ini melibatkan seluruh elemen perusahaan, mulai dari pimpinan tertinggi hingga pegawai pelaksana.

III. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2016) berpendapat bahwa metode deskriptif kualitatif merupakan jenis metode penelitian yang digunakan untuk meneliti sasaran yang bersifat alamiah. Penelitian ini bermaksud untuk mencoba mengevaluasi proses *quality control* pada fasilitas di bandar udara I Gusti Ngurah Rai. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, wawancara serta observasi. Studi pustaka melalui karya ilmiah yang relevan guna mencari informasi lebih dalam mengenai objek penelitian. Observasi digunakan pada waktu melihat kondisi langsung di unit *Quality, Risk and Performance Management* untuk melihat rangkaian proses *quality control* pada fasilitas di bandara I Gusti Ngurah Rai. Serta wawancara pada unit *Quality, Risk and Performance Management* digunakan untuk mengetahui informasi secara mendalam mengenai proses *quality control* di bandara I Gusti Ngurah Rai yang sekaligus menjadi objek pada penelitian ini.

III. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelaksanaan *Quality Control* Pada Fasilitas Oleh Unit Quality, Risk and Performance

Pelaksanaan *quality control* pada fasilitas oleh Unit *Quality, Risk and Performance* di Bandara I Gusti Ngurah Rai mengacu pada tahapan proses kualitas yang dijelaskan oleh Juran dalam bukunya yang berjudul "Juran's Quality Handbook" (n.d), yang dikenal dengan sebutan *Juran Trilogy*. Tahapan ini meliputi tiga langkah utama, yakni: *Quality Planning, Quality Control,* dan *Quality Improvement*.

Quality Planning merupakan tahap pertama dalam merencanakan kualitas yang harus dicapai guna memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks ini, Unit *Quality, Risk and Performance* menyusun rencana yang komprehensif yang mencakup standar kualitas fasilitas bandara, kebijakan, dan prosedur yang diperlukan untuk memastikan bahwa fasilitas tersebut dapat memberikan layanan yang optimal bagi pengguna. Dalam memastikan bahwa kualitas fasilitas di Bandara I Gusti Ngurah Rai telah sesuai dengan standar yang berlaku, PT. Angkasa Pura membuat lembar kertas kerja untuk memudahkan unit Quality, Risk and Performance Management memeriksa seluruh proses layanan yang ada. Lembar kertas kerja tersebut dapat dibagi menjadi tiga proses, yakni: PJP2U (Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara) yang meliputi pemeriksaan pada terminal internasional dan domestik; PJP4U (Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara yang meliputi pemeriksaan pada area *Airside* (*Taxiway* dan *Runway*), Hanggar, Landasan parkir, dan Pemadam kebakaran; serta PJKP2U (Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara) yang meliputi pemeriksaan pada area kargo dan pos. Pembuatan lembar kertas kerja tersebut berguna dalam memastikan setiap fasilitas dan layanan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan serta apabila terdapat ketidaksesuaian dapat langsung dilaporkan dan ditangani dengan optimal. Pembuatan lembar kertas kerja tersebut dibuat berlandaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandar Udaraan di Bandar Udara.

Selanjutnya, *Quality Control* atau evaluasi adalah melakukan monitoring dan menilai pencapaian kualitas yang telah direncanakan. Unit Quality, Risk and Performance Management secara rutin melakukan inspeksi dan pengujian terhadap fasilitas bandara untuk memastikan bahwa standar yang telah ditetapkan dalam tahap perencanaan dipenuhi. Setelah dilaksanakannya inspeksi pada PJP2U/PJP4U/PJKP2U, hasil dari lembar kertas kerja tersebut akan diakumulasikan kembali kedalam lembar kertas kerja *Non-Conformities In Internal Audit Matrix.* Dalam lembar kertas kerja tersebut berisikan saran tindaklanjut terhadap temuan yang kemudian diakumulasikan oleh unit Quality, Risk and Performance Management. Kemudian data tersebut rutin dikirimkan kepada kantor pusat setiap bulan dalam bentuk *google base*. Selain pelaksanaan PJP2U, PJP4U, serta PJKP2U,

data keluhan pelangganpun turut dilaporkan kedalam lembar kertas kerja *Non-Conformities In Internal Audit Matrix.*

Tahap terakhir adalah *Quality Improvement,* yang merupakan proses perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi dari tahap *quality control*. Proses ini memastikan bahwa kualitas fasilitas bandara terus ditingkatkan dan dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Dalam implementasi tahap ini, jika ditemukan ketidaksesuaian atau area yang perlu ditingkatkan, unit Quality, Risk and Performance Management menunggu arahan tindaklanjut oleh kantor pusat yang selanjutnya akan ditangani oleh unit terkait. Unit Quality, Risk and Performance Management pada dasaarnya hanya berwenang hingga tahap pemberian saran tindaklanjut. Unit ini belum mempunyai kewenangan dalam memutuskan tindaklanjut ataupun menegur unit terkait jika terdapat ketidaksesuaian pada fasilitas bandara. Unit ini berwenang penuh hanya saat proses audit dilakukan. Selain itu, unit ini hanya memastikan bahwa seluruh unit mengerjakan standar operasional yang telah ditetapkan. Kemudian jika terdapat ketidaksesuaian, unit Quality, Risk and Performance Management akan mengevaluasi unit terkait saat audit berlangsung atau saat ketika rapat manajemen berlangsung.

Evaluasi Proses Quality Control

Dalam mengevaluasi keberhasilan suatu kebijakan perlu dikembangkan beberapa indikator, karena penggunaan indikator Tunggal akan menghasilkan hasil bias dari yang sesungguhnya. Untuk mengevaluasi terkait dengan *quality control* pada fasilitas di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, dapat menggunakan indikator atau kriteria evaluasi oleh Dunn (2013:610) yang mencakup enam indikator sebagai berikut:

a) Efektifitvas

Menurut Dunn (Lejiu, Masjaya, & Irawan, 2014), efektivitas bersinggungan dengan suatu alternatif guna mencapai hasil yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Dalam konteks *quality control* yang dilakukan oleh unit *Quality, Risk and Performance,* penggunaan kertas lembar kerja PJP2U, PJP4U, serta PJKP2U belum mampu menggambarkan keseluruhan kondisi yang sebenarnya terhadap fasilitas di bandara I Gusti Ngurah Rai. Pada lembar kertas kerja tersebut belum dapat melambangkan fasilitas mana saja yang rusak atau tidak sesuai, serta bagaimana kriteria spesifik suatu fasilitas itu dapat beroperasi optimal. Pada saat kertas lembar kerja tersebut diakumulasikanpun harus menunggu arahan dari kantor pusat untuk menindaklanjuti masalah yang dihadapi. Dalam mengukur mengukur keberhasilan dari proses *quality control*, dapat dilihat melalui tindaklanjut yang dilakukan. Berdasarkan hasil penilaian fasilitas yang ada di bandara, saat terjadinya pandemi Covid-19, fasilitas di bandara I Gusti Ngurah Rai banyak yang memerlukan perbaikan. Pada saat pandemi, banyak fasilitas bandara yang terlambat dilakukan perawatan serta tidak dioperasikan sehingga menyebabkan korosi pada fasilitas bandara.

b) Efisiensi

Dunn mengartikan efisiensi sebagai jumlah usaha yang diperlukan dalam mencapai tingkat efisiensi tertentu. Selain itu, periode atau lama proses *quality control* serta jumlah sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi pada proses *quality control* tersebut. Dalam melakukan proses *quality control* pada fasilitas di bandara I Gusti Ngurah Rai, waktu yang dibutuhkan dalam menindaklanjuti temuan yang ada tergantung pada besar kecilnya temuan yang ada. Unit Quality, Risk and Performance Management dapat memetakan tindaklanjut awal atau *first step* dalam mengatasi temuan. Namun untuk proses selanjutnya yakni tindaklanjut yang dilakukan, harus menunggu arahan dari kantor pusat. Sumber daya manusia yang ada pada unit Quality, Risk and Performance Management hanya terdapat dua pegawai untuk mengurus proses kuailtas mutu di perusahaan PT. Angkasa Pura I. Dengan kekurangan sumber daya tersebut mengakibatkan memperlambat proses *quality control* oleh unit ini.

c) Kecukupan

Kecukupan menurut Dunn diartikan sebagai dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kecukupan berhubungan dengan efektivitas yang mengukur seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai, atau

kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang ada. Dalam menjalankan proses *quality control* pada fasilitas di bandara I Gusti Ngurah Rai, harapan yang ingin dicapai ialah tercapainya perbaikan yang berkelanjutan, bukan hanya sekedar mengambil kebijakan dalam kurun waktu satu tahun supaya terciptanya bisnis yang berkepanjangan. Kecukupan juga dapat dinilai berdasarkan adanya timbal balik oleh pengguna bandara terhadap fasilitas di bandara I Gusti Ngurah Rai. Berdasarkan laporan dari Data Keluhan Pelanggan 172 perbulan Juni, keluhan pengguna terhadap fasilitas di bandara I Gusti Ngurah Rai cenderung menurun.

d) Pemerataan

Dunn mengartikan pemerataan erat hubungannya dengan rasionalitas legal dan sosial serta menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antar kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan oleh Leiju, dkk (2014) yang menyatakan bahwa kebijakan yang berpusat pada pemerataan ialah kebijakan yang usahanya disebarluaskan secara merata. Suatu program tertentu juga dapat berjalan dengan efektif dan memadai apabila biaya terdistribusikan dengan merata. Proses *quality control* pada bandara I Gusti Ngurah Rai telah dilakukan secara merata pada area terminal, baik terminal dosmetik maupun internasional, area *Airside*, yang meliputi *taksiway*, *runway*, *apron,* hanggar, dan pemadam kebakaran, serta area kargo dan pos. Masing-masing area telah memiliki lembar kertas kerja yang berlandaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.

e) Responsivitas

Responsivitas dapat memprediksi akibat yang akan terjadi saat suatu kebijakan diimplementasikan. Dengan adanya dampak yang ditimbulkan setelah diimplementasikannya kebijakan, maka tanggapan masyarakat dapat dirasakan secara positif dan negatif. Pada saat proses *quality control* ini dilaksanakan oleh unit Quality, Risk and Performance Management*,* tidak ada satupun pengguna layanan bandara yang mengeluhkan proses tersebut.

f) Ketepatan

Ketepatan didefinisikan oleh Dunn dalam Lejiu (2014) sebagai pedoman yang digunakan dalam menyeleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai hasil dari alternatif yang didalamnya memuat pilihan tujuan yang layak. Kriteria ini berkaitan dengan inti tujuan, bukan metode atau alat untuk mencapainya. Dengan kata lain, ketepatan menilai apakah alternatif yang dipilih telah memenuhi tujuan yang ditetapkan. Berdasarkan penggunaan lembar kertas kerja PJP2U, PJP4U, PJKP2U, belum dapat menggambarkan secara keseluruhan hal apa saja dan kriteria yang tepat saat pengecekan fasilitas di bandar udara I Gusti Ngurah Rai. Namun dari segi implementasi lembar kertas kerja, telah diimplementasikan ke seluruh area yang ada di bandara, mulai dari terminal domestik hingga area kargo bandara I Gusti Ngurah Rai. Kemudian berdasarkan sumber daya manusia, pegawai yang ditempatkan pada unit Quality, Risk and Performance Management telah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki namun terkendala pada jumlah sumber daya yang tersedia.

KESIMPULAN

Bandara I Gusti Ngurah Rai-Bali memiliki peran penting dalam mendukung pariwisata dan ekonomi regional dengan melayani sejumlah besar pergerakan penumpang domestik dan internasional. Untuk memastikan standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan, diperlukan pengendalian kualitas yang efektif. Proses *quality control* yang dilakukan oleh unit Quality, Risk and Performance Management, meskipun telah mengacu pada standar dan peraturan yang berlaku yakni PM Nomor 41 Tahun 2023, masih menghadapi berbagai tantangan seperti lembar kertas kerja yang belum mencerminkan penilaian menyeluruh, kurangnya sumber daya manusia serta dalam menangani keluhan pengguna bandara cenderung menunggu arahan dari kantor pusat sehingga menghambat perbaikan fasilitas di bandara I Gusti Ngurah Rai.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan ialah melakukan revisi terhadap lembar kerja inspeksi agar mencakup penilaian yang lebih menyeluruh dan spesifik terhadap fasilitas bandara. Lembar kerja ini harus

mencakup kriteria dan standar yang jelas untuk setiap fasilitas, sehingga memudahkan identifikasi dan penanganan ketidaksesuaian. Selain itu, unit Quality, Risk and Performance Management juga harus menambah jumlah pegawai supaya tugas pengendalian kualitas dapat dilakukan dengan lebih efisien. Serta memberikan lebih banyak wewenang kepada unit Quality, Risk and Performance Management untuk mengambil tindakan tanpa harus selalu menunggu arahan dari kantor pusat. Hal ini akan mempercepat proses perbaikan dan *respons* terhadap keluhan pengguna.

Daftar Pustaka

Akbar, M., & Mohi, W. K. (2018). *Studi Evaluasi Kebijakan (Evaluasi Beberapa Kebijakan di Indonesia).* Gorontalo: Ideas Publishing.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PROFIL PERUSAHAAN. (n.d.). Retrieved from eskripsi.usm.ac.id: https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B13B/2018/B.113.18.0066/B.113.18.0066-05-BAB-II-20210815075614.pdf

Faizah, F., & Widagdo, D. (2024). Implementasi PM Nomor 41 Tahun 2023 pada Unit Terminal Inscpection Service dalam Optimalisasi Pengawasan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering* , 1-12.

Fatimah, M. (2024, Januari 24). *Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali Disebut Sebagai Bandara Tersibuk AP1 Sepanjang Tahun 2023*. Retrieved from jawapos.com: https://www.jawapos.com/nasional/014018251/bandara-i-gusti-ngurah-rai-bali-disebut-sebagai-bandara-tersibuk-ap1-sepanjang-tahun-2023

Puspasari, A., Mustomi, D., & Anggraeni, E. (2019). Proses Pengendalian Kualitas Produk Reject dalam Kualitas Kontrol Pada. *Widya Cipta: Jurnal Sekretaris dan Manajemen*, 71-78.

Umar, M., & Ismail, F. (2017). PENINGKATAN MUTU LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (Tinjauan Konsep Mutu Edward Deming dan Joseph Juran). *Jurnal Pendidikan Islam Iqra'*, 1-24.

Wahyuni, S. (n.d.). *Peran Analis Kebijakan.* Retrieved from sumbarprov.go.id: https://www.sumbarprov.go.id/images/1475254515-1.sari.pdf

Walujo, D. A., Koesdijati, T., & Utomo, Y. (2020). *Pengendalian Kualitas.* Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

Winarta, I. T., Raka, A. G., & Sumada, I. (2020). Evaluasi Kebijakan Penyaluran Dana Bantuan Sosial di Pemerintah Kabupaten Gianyar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 28-42.