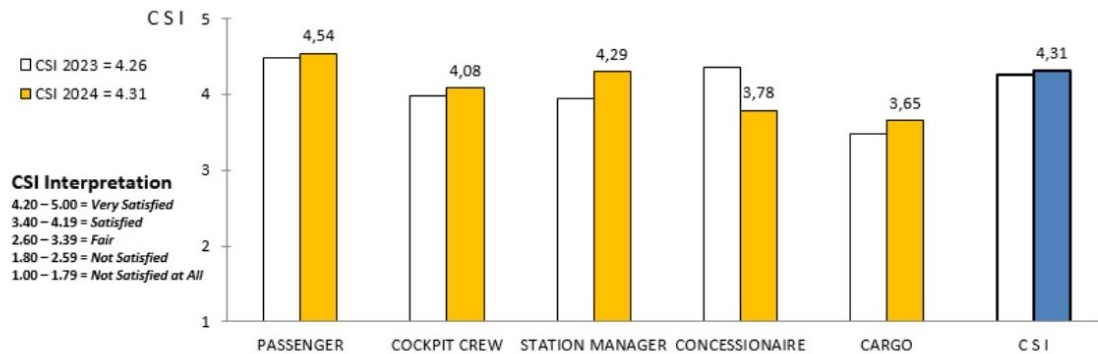


Nomor : AP.I.5503/OM.15.11/2024/DO-B  
 Lampiran : -  
 Perihal : Pengukuran Kepuasan Pelanggan (CSI) Tahun 2024 Bandara Sentani - Jayapura

Kepada Yth,  
 GENERAL MANAGER BANDARA SENTANI JAYAPURA  
 di -  
 Tempat

Menindaklanjuti Surat dinas nomor API.0388/OM.15.11/2024/DO-B, tanggal 11 Januari 2024, perihal Pengukuran Kepuasan Pelanggan Tahun 2024, yang telah dilaksanakan 5 - 18 Maret 2024, bersama ini disampaikan hal sebagai berikut:

### 1. Indeks Capaian



CSI COMPONENT	PASSENGER	COCKPIT CREW	STATION MANAGER	CONCESSIONAIRE	CARGO	CSI
CSI 2020	4,09	3,66	3,75	3,88	4,38	4,02
CSI 2021	4,11	3,88	3,56	4,19	4,15	4,05
CSI 2022	4,33	3,87	3,40	3,98	3,58	4,08
CSI 2023	4,47	3,98	3,94	4,35	3,48	4,26
CSI 2024 RECENT	4,54	4,08	4,29	3,78	3,65	4,31

Pengukuran kepuasan pelanggan Tahun 2024 menghasilkan indeks capaian rata-rata **4,31** dengan Interpretasi bahwa pelanggan menyatakan **Sangat Puas** terhadap pelayanan bandara. Pencapaian dimaksud melampaui KPI CSI yang ditargetkan, yaitu 4,10.

### 2. Evaluasi

Evaluasi terhadap indeks rata-rata capaian pengukuran kepuasan pelanggan tahun 2024 mengalami **kenaikan (+0.05)** dibanding pencapaian tahun 2023 yaitu:

- indeks capaian responden **passenger** naik (+0.07);
- indeks capaian responden **cockpit crew** naik (+0.10);
- indeks capaian responden **station manager** naik (+0,35); dan
- indeks capaian responden **cargo** naik (+0.17).

namun terdapat penurunan pada indeks capaian responden **concessionaire** sebesar (-0.57),

### 3. Prioritas Perbaikan

Berdasarkan analisis kepentingan-kepuasan dan saran pelanggan diperoleh daftar prioritas perbaikan sebagai berikut:

NO	PAX	CRW	STM	CSN	CGO
1	Free Wifi/internet	Landing comfort	Toilet	Ruang usaha	Kebersihan
2	Air minum	Taxiway signs and marking	Penanganan keluhan	Telekomunikasi /internet	Toilet
3	Charging station	Runway signs and marking	Pelayanan administrasi	AC ruang usaha	Efisiensi pelayanan kargo
4	Media hiburan	Taxiway light	Fasilitas check-in	Rasa aman usaha	Bangunan terminal
5	Aturan/ruang merokok	Taxiway condition	Standar safety-security	Toilet	Penanganan keluhan

Laporan lengkap hasil pengukuran CSI Tahun 2024 dapat diunduh melalui link <https://sites.google.com/ap1/co.id/csi-measurement>.

Sehubungan hal tersebut di atas, agar General Manager melakukan hal sebagai berikut:

1. Memperhatikan dan menindaklanjuti daftar prioritas perbaikan yang menjadi temuan pada pengukuran CSI Tahun 2024 guna peningkatan fasilitas dan pelayanan bandara.
2. Mensosialisasikan indeks capaian beserta daftar prioritas perbaikan kepada responden stakeholder (Cockpit Crew, Station Manager, Konsesional dan Kargo) guna mendapatkan feedback.
3. Menyampaikan laporan hasil tindak lanjut perbaikan kepada Vice President Airport Operation sebagaimana format terlampir yang dapat diakses melalui link <ap1.link/KertasKerjaMonitoringTindakLanjutCSI2024> , pada kesempatan pertama.

Demikian disampaikan, untuk menjadi perhatian dan proses lanjut.

Jakarta, 29 Agustus 2024

a.n. DIREKSI  
DIREKTUR OPERASI,



*Ditandatangani secara elektronik*

**WAHYUDI**

**Tembusan Yth. :**  
PARA VICE PRESIDENT

PST/DO/1290134-F/F.U