

PENGAWASAN KANTOR OTORITAS WILAYAH VIII PADA STANDAR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI DI BANDAR UDARA SAM RATULANGI

Oleh

Anita Debora Tambingon; J. Revo E. Tampi; Very Y. Londa
Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi
Email : anita.kobuwil8@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan pengawasan pada standar operasional prosedur pelayanan penumpang kelas ekonomi niaga berjadwal dalam negeri oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII. Dengan menggunakan desain kualitatif dengan analisis deskripti ditemukan bahwa pengawasan yang dilakukan menggunakan Standar Operasional Prosedur Inspeksi Izin Rute Niaga Berjadwal dan Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri yang disesuaikan dengan tahapan *Pre-Flight*, *In-Flight* dan *Post-Flight*. Simpulan penelitian bahwa pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII pada standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga di Bandar Udara Sam Ratulangi lebih banyak dilakukan secara langsung dari pada secara tidak langsung. Penelitian ini merekomendasikan adanya regulasi yang memberikan kewenangan kepada kepala kantor otoritas bandar udara untuk melakukan penindakan atas kelalayan pelayanan, perlunya penggunaan *digital corporate government* dalam menerima dan menindaklanjuti kesalahan dalam penerapan standar operasional prosedur pelayanan, perlunya koordinasi dan sinkronisasi program pengawasan dari Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII dengan Angkasa Pura II selaku pengelola Bandar Udara Sam Ratulangi dan Maskapai Penerbangan yang beroperasi di Bandar Udara Sam Ratulangi.

Kata Kunci : Pengawasan; Standar Operasional Prosedur; Pelayanan.

Abstract:

This research was conducted to explain the supervision on the operational standards of domestic scheduled commercial economy class passenger service procedures by the Territory VIII Airport Authority Office. By using a qualitative design with descriptive analysis, it was found that supervision was carried out using Standard Operating Procedure Inspection Procedures for Scheduled Commerce Route Permits and Passenger Service Classes of Domestic Scheduled Commercial Air Transport Business Services that were adjusted to the Pre-Flight, In-Flight and Post-Flight stages. The conclusion of the research is that the supervision of Region VIII Airport Authority Office on the economy class passenger service standard for commercial air transportation at Sam Ratulangi Airport is done more directly than indirectly. This study recommends a regulation that gives authority to the head of the airport authority office to take action on negligence of services, the need for the use of digital corporate government in receiving and following up on errors in the application of standard operating procedures for services, the need for coordination and synchronization of supervision programs from the Regional Airport Authority Office VIII with Angkasa Pura II as the manager of Sam Ratulangi Airport and the Airlines operating at Sam Ratulangi Airport.

Keywords: *Supervision; Standard Operating Procedures; Service.*

PENDAHULUAN

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan dan Ketentuan Menteri Perhubungan Nomor KM 44 Tahun 2002 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional

merupakan pijakan kebijakan yang dijadikan pedoman oleh pihak Angkasa Pura selaku pengelola bandar udara dalam menjalankan fungsi pelayanan transportasi udara kepada masyarakat/publik. Sementara itu dalam kaitannya dengan pengoperasian maskapai

penerbangan, pemerintah telah menetapkan kebijakan yang antara lain Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang penerbangan beserta turunan kebijakan lainnya sebagai pedoman dalam layanan penumpang transportasi udara dalam hal harga tiket, peraturan keselamatan, waktu layanan maupun yang terkait dengan barang bawaan/bagasi dan lain sebagainya.

Pada pelaksanaan tugas dan fungsi pengelolaan bandar udara oleh Perum Angkasa Pura dan pada layanan transportasi udara oleh maskapai penerbangan maka Kementerian Perhubungan melalui Kantor Otoritas Bandar Udara berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 tahun 2011 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Otoritas Bandar Udara memiliki tugas untuk melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan penerbangan di bandar udara. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan yang dimaksudkan antara lain pada keselamatan, keamanan serta kenyamanan penerbangan di bandar udara, ketersediaan fasilitas, pelayanan dan pengoperasian bandar udara, penggunaan lahan daratan dan/atau perairan sebagaimana rencana induk bandar udara, penggunaan kawasan keselamatan pengoperasian penerbangan, daerah lingkungan kerja maupun daerah lingkungan kepentingan bandar udara, pelaksanaan standart kinerja operasional pelayanan bandar udara, keamanan penerbangan, pesawat udara, navigasi penerbangan, angkutan udara, kelayakan dan pengoperasian pesawat, sertifikat kompetensi dan lisensi personal maupun hal lainnya yang berkaitan dengan pengoperasian dan kelayakan penerbangan.

Pada perkembangan saat ini, berbagai permasalahan dalam layanan transportasi udara terlihat dalam keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa baik secara langsung maupun dengan menggunakan media sosial dan media massa seperti : harga tiket, bagasi berbayar, keamanan bagasi, kelayakan pesawat, waktu penerbangan

maupun kompensasi yang harus di terima oleh pengguna jasa atas kelalaian maskapai penerbangan serta permasalahan lainnya. Memperhatikan fakta lapangan yang disampaikan diatas maka menjadi tanggungjawab dari Kantor Otoritas Bandar Udara untuk menjalankan fungsi pengawasannya kepada pihak maskapai penerbangan dalam memenuhi segala aturan yang ada serta menyelesaikan segala keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa transportasi udara.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII sebagai kantor wilayah kelas II yang berlokasi di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado dengan wilayah kerja pada seluruh bandar udara yang ada di Provinsi Sulawesi Utara, Gorontalo, Maluku dan Maluku Utara. Kantor ini memiliki tanggungjawab dalam mengawasi maskapai penerbangan maupun Perum Angkasa Pura dalam melayani masyarakat pada layanan transportasi udara. Permasalahan yang nampak terjadi sebagaimana dijelaskan sebelumnya juga teramati dalam lingkup kerja Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII yang termasuk didalamnya di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado.

Bandar Udara Sam Ratulangi yang berlokasi di samping Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII juga tidak lepas dari masalah. Memperhatikan permasalahan yang berhubungan dengan pengawasan dalam layanan transportasi udara merupakan hal yang penting untuk diselesaikan. Hal ini berguna agar pemberi layanan benar – benar memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Demikian pula berbagai hal yang berkaitan dengan kelayakan pesawat, lisensi personal pengoperasian, sertifikat kompetensi berkaitan erat dengan keamanan penerbangan dan keselamatan serta nyawa pengguna jasa merupakan masalah yang wajib untuk segera diselesaikan. Sehingga peran dari

Kantor Otoritas Bandar Udara secara umum dan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII secara khusus wajib

menjalankan fungsi pengawasan dengan baik dan benar. Hal ini dilakukan bukan hanya dijadikan sebagai media untuk memperbaiki kesalahan layanan akan tetapi juga merupakan media yang tepat untuk dilakukannya pencegahan atas peluang terjadinya kecelakaan dan berkaitan dengan keselamatan penerbangan. Asumsi – asumsi masalah yang dikemukakan dalam bagian ini menjadikan peneliti berasumsi bahwa kajian ini penting untuk telaah secara ilmiah. Sebab melalui penelitian ilmiah inilah maka kebenaran pengetahuan dapat dipertanggungjawabkan. Demikian pula halnya bahwa temuan – temuan penelitian yang akan di peroleh dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi untuk memperkuat fungsi pengawasan standart pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII. Maka untuk terarahnya penelitian ini maka dibatasi dalam lingkup pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII pada standart pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga di Bandar Udara Sam Ratulangi

KAJIAN PUSTAKA

Setiani, (2015) mengemukakan bahwa pengelolaan bandar udara sangat penting dan berperan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi, karena setiap waktu terjadi pergerakan lalu-lintas pesawat yang datang dan pergi ke atau dari sebuah bandar udara baik dari dalam maupun luar negeri. Sehingga sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam urusan perhubungan oleh Pedhiena (2011) dijelaskan bahwa kewenangan Kantor Otoritas Bandar Udara yaitu menjalankan dan melakukan pengawasan untuk menjamin keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan. Pengawasan meliputi kegiatan pengawasan pembangunan dan pengoperasian agar sesuai dengan peraturan perundang-undangan termasuk melakukan tindakan korektif dan penegakan hukum. Hal ini menjadi penting sebab sebagaimana dikemukakan Ngantung

(2018) bahwa keselamatan penerbangan yang menjadi tanggungjawab Kantor Otoritas Bandar Udara dengan melakukan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan langsung terhadap semua aspek/bidang. Pendapat yang dikemukakan Baiq Setiani (2015), Ngantung (2018) dan Pedhiena (2011) memberikan gambaran bahwa layanan transportasi udara sampai dengan saat ini masih diperhadapkan dengan masalah. Permasalahan pelayanan yang dilakukan oleh pihak maskapai penerbangan maupun Angkasa Pura selaku pengelola bandar udara memerlukan pengawasan dari pihak Kantor Otoritas Bandar Udara.

Siagian (2008) Pengawasan ialah proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Lebih lanjut Siagian (2008) mengatakan pengawasan sebagai proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Siagian (2008:115-116) untuk menjadi indikator pengukuran di dalam pengawasan itu sendiri, yaitu :

1. Pengawasan Langsung yang terlihat pada Inspeksi Langsung sebagai pengawasan yang dilakukan secara langsung atau pemeriksaan mendadak oleh atasan terhadap bawahan pada saat kegiatan sedang dilakukan; Observasi di tempat (*On-the-spot-observation*). Observasi adalah pengawasan yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahan sebelum kegiatan dilakukan; Laporan di tempat (*on-the-sport-report*). Laporan di tempat adalah laporan yang disampaikan bawahan secara langsung kepada atasan saat mengadakan inpeksi langsung pada saat kegiatan sedang dilaksanakan.
2. Pengawasan tidak langsung berupa Laporan Tertulis (Laporan tertulis

merupakan suatu pertanggungjawaban kepada atasan mengenai pekerjaan yang dilaksanakan, sesuai dengan instruksi dan tugas-tugas yang diberikan atasan); Laporan Lisan (Laporan lisan adalah laporan yang disampaikan bawahan secara langsung kepada atasan mengenai kendala yang dihadapi saat melaksanakan kegiatan, baik berupa penyimpangan ataupun sasaran-saran).

METODE PENELITIAN

Untuk dapat menjelaskan dan menganalisis pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII pada standart pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga di Bandar Udara Sam Ratulangi maka penelitian ini menggunakan desain kualitatif. Pemilihan desain kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan upaya mengungkapkan makna (Creswell, 2002) pada pengawasan standart pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga. Permasalahan yang berkaitan dengan pengawasan dalam sebab dan akibatnya diupayakan dieksplorasi sehingga ditemukan solusi terbaik pada pemenyelaian masalah yang di kaji.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder (Moleong, 2012). Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti saat turun di lapangan dan akan dimaknai berdasarkan fokus penelitian dan digunakan dalam analisis data. Data primer ini diperoleh saat peneliti melakukan pengamatan/observasi di lokasi penelitian dan saat melakukan wawancara kepada informan pimpinan dan inspektur serta pengawas, perwakilan dari maskapai penerbangan dan pengelola Bandar Udara Sam Ratulangi serta pengguna jasa penerbangan. Sementara itu data sekunder yaitu data yang peneliti peroleh secara langsung dilapangan dalam bentuk dokumen tertulis yang berkaitan dengan fokus penelitian serta data yang diperoleh dengan melakukan sitasi pada penelitian terdahulu.

Dalam penelitian ini, adapun teknik analisa data yang peneliti gunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif (Sugiyono, 2008); Miles. dan Huberman (1984) yang bertujuan menjelaskan berbagai fenomena yang teramati dalam proses penelitian maupun yang ditemukan dalam hasil wawancara secara konkrit dan terperinci. Semua data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah kemudian dijadikan bahan kajian guna analisis dan dijadikan pembahasan dalam penelitian ini. Selanjutnya dari hasil analisa tersebut ditarik kesimpulan yang pada akhirnya dapat ditemukan makna yang terkait dengan pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII pada standart pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga di Bandar Udara Sam Ratulangi. Tahapan analisis dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian dan interpretasi data, penyajian data (*display of data*), verifikasi/menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis atas pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII pada standart pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga di Bandar Udara Sam Ratulangi dilakukan dengan berpijak pada konsep Siagian (2008:115-116) mengenai pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Dengan menggunakan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dukungan data sekunder maka analisis dapat dikemukakan seperti di bawah ini.

1. Pengawasan Langsung

Pengawasan langsung merupakan kegiatan inspeksi yang langsung oleh pengawas untuk secara langsung memeriksa pada objek pemeriksaan. Kegiatan pengawaan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII pada standart pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga di Bandar Udara Sam Ratulangi menjadi kewenangan pegawai yang memiliki jabatan inspektur dan dibantu oleh pengawas. Dari 48

orang pegawai di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII yang memegang jabatan sebagai inspektur berjumlah 21 orang dan 14 orang pengawas. Kepada mereka inilah Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII memberikan kepercayaan untuk melakukan pengawasan atas standart pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga.

Inspektur yang berjumlah 21 orang dan 14 orang pengawas diketahui bukan hanya melakukan pengawasan di Bandar Udara Sam Ratulangi, akan tetapi di 31 Bandar Udara yang ada di Provinsi Sulawesi Utara, Maluku dan Maluku Utara. Dengan banyaknya bandar udara yang harus diawasi menjadikan masih kekurangan tenaga/sumber daya manusia dalam menjalankan fungsi pengawasan. Keterbatasan sumberdaya ini bukan hanya ditemukan dari wawancara dengan Pimpinan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII akan tetapi juga dari pengamatan lapangan yang dilakukan. Kelemahan yang terjadi bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII tidak memiliki kewenangan dalam memenuhi kebutuhan inspektur ataupun pengawas. Sebab rekrutmen pegawai berada di Kementerian Perhubungan. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII hanya memiliki kewenangan dalam mengusulkan formasi dan kebutuhan pegawai dan yang merekrutnya adalah dari kantor pusat. Untuk dapat menyelesaikan masalah ini, maka Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII berupaya memaksimalkan segala potensi yang dimiliki dengan cara melakukan pemeriksaan secara periode pada setiap bandar udara.

Untuk dapat menjalankan fungsi pengawasan secara langsung Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII menggunakan dua aturan yang ada yaitu SOP Inspeksi Ijin Rute Penerbangan dan SOP Pengamatan Pelayanan Penumpang Angkutan Udara dan juga dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perhubungan 178 Tahun 2015. Pengawasan yang secara langsung dilakukan oleh Para

Inspektur dan Pengawas kepada pengelola bandar udara (Angkasa Pura II) maupun kepada pihak maskapai penerbangan menggunakan dua SOP ini. Pengawasan yang dilakukan pada Ijin Rute Penerbangan yang telah disetujui merupakan kegiatan pengawasan kepada maskapai penerbangan. Dan untuk yang berada di Bandar Udara Sam Ratulangi terdapat maskapai penerbangan Garuda, City Link, Lion Air, Batik Air, Wings Air. Sementara itu untuk pelayanan penumpang selain dilakukan kepada pelayanan yang dilakukan oleh maskapai penerbangan juga kepada pihak Angkasa Pura II selaku pengelola bandar udara Sam Ratulangi.

Pengawasan atas SOP Inspeksi Ijin Rute Penerbangan dilakukan untuk membandingkan antara Ijin Rute Penerbangan yang telah disetujui dengan realisasi penerbangan yang dilaksanakan. Pengawasan atas SOP Pengamatan Pelayanan Penumpang Angkutan Udara dilakukan Melakukan Pengamatan Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri pada tahapan Pre-Flight, In-Flight dan Post-Flight dan melakukan pengamatan terhadap implementasi SOP Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Domestik yang disahkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

Pengawasan atau inspeksi dapat dilakukan ketika Inspektur telah menyusun instrumen dan kelengkapan inspeksi (Lembar Nota Dinas, Draft Surat Pemberitahuan & Form Checklist) sampai dengan membuat Laporan Hasil Kegiatan. Inspektur dan pengawas langsung turun ke lokasi (bandar udara, pesawat, bagian pelayanan dan semua unit operasional yang berkaitan dengan pelayanan kepada pengguna jasa). Saat melakukan inspeksi, Inspektur dan Pengawas langsung meminta klarifikasi kepada pemberi pelayanan (pihak maskapai maupun pengelola bandara yang mendampingi kegiatan inspeksi atau yang menjadi objek pengawasan). Tindak lanjut perbaikan atas

hasil pengawasan yang sering memakan waktu ketika temuan berkaitan dengan pihak ketiga dari Angkasa Pura atau pihak ketiga dari maskapai penerbangan.

Sistem dan mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh inspektur dan pengawas sebagaimana standar operasional prosedur yang ada merupakan pengawasan rutin dan telah diketahui terlebih dahulu oleh pihak yang akan diawasi. Pada situasi yang demikian ditemukan bahwa pihak maskapai maupun Angkasa Pura II telah mengetahui akan dilakukannya pengawasan atau inspeksi. Keadaan yang demikian memberikan peluang dan kesempatan kepada maskapai penerbangan maupun Angkasa Pura II untuk melakukan penataan, perbaikan dan penyesuaian sehingga akan sangat kecil peluangnya ditemukan kesalahan dalam prosedur pengawasan. Secara konseptual, tindakan pengawasan yang demikian lebih kepada bentuk pengawasan represif atau pencegahan. Sehingga dianggap sejalan dengan konsep pengawasan yang dikemukakan oleh Siagian (2008) yang mengatakan pengawasan adalah: “proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

Kelemahan lainnya dari kegiatan pengawasan langsung oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII bahwa ketika ditemukan ketidaksesuaian dengan standar operasional prosedur yang dilakukan oleh maskapai penerbangan maupun Angkasa Pura II dalam pelayanan di Bandar Udara Sam Ratulangi, Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII tidak diberi kewenangan untuk melakukan penindakan secara langsung. Akan tetapi semuanya dilaporkan ke pusat. Dan nantinya pusat yang akan mengambil langkah atau tindakan.

Sementara itu untuk permasalahan yang berhubungan dengan harga tiket yang dianggap sebagai permainan oknum di

maskapai penerbangan tidak ditemukan lagi di Bandar Udara Sam Ratulangi. Permasalahan yang masih ditemukan yaitu pada waktu kedatangan dan keberangkatan yang terkadang masih terjadi. Demikian pula halnya dengan keluhan atas bagasi. Temuan – temuan yang demikian dalam kegiatan pengawasan biasanya diminta penjelasan oleh inspektur ataupun pengawas kepada pihak maskapai. Untuk keadaan yang berkaitan dengan jam keberangkatan dan kedatangan kebanyakan berkaitan dengan kondisi cuaca atau menunggu penumpang transit dalam maskapai yang sama. Keadaan ini yang memang terkadang sulit untuk dijelaskan secara langsung kepada masyarakat pengguna jasa. Pada situasi yang demikian dianggap sebagai sebuah kejadian yang wajar dan dapat dipahami untuk diterima. Sementara itu untuk temuan – temuan pengawasan yang berkaitan dengan teknis pesawat, keamanan penumpang memang langsung diselesaikan ditempat. Akan tetapi untuk hal yang demikian sangat jarang. Pada situasi yang berhubungan dengan hasil pengawasan untuk izin operasi, kelayakan dan sertifikasi sangat jarang ditemui sebab telah terlebih dahulu diselesaikan di tingkat pusat.

Pada kegiatan pengawasan yang berhubungan dengan sarana dan prasarana biasanya lebih banyak berkaitan dengan pengelolaan bandar udara. Bandar Udara Sam Ratulangi memang merupakan bandar udara yang cukup ramai saat ini. Sebab selain melayani penerbangan dalam negeri juga telah melayani penerbangan luar negeri. Dalam kondisi bandar udara yang seharusnya sudah diperlebar memang masih banyak sarana yang perlu diperbaiki maupun di tambah. Akan tetapi dengan kondisi lahan yang tidak memenuhi ketentuan sehingga upaya pelebaran bandara udara masih menjadi pekerjaan rumah bersama dengan pemerintah daerah serta pusat.

2. Pengawasan Tidak Langsung

Secara konseptual, kegiatan pengawasan bukan hanya dilakukan secara

langsung akan tetapi juga dapat dilakukan secara tidak langsung. Pengawasan yang dilakkan secara tidak langsung berupa dapat berupa pemeriksaan laporan kerja dan saran atau keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa. Kegiatan pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII kepada maskapai penerbangan maupun Angkasa Pura II selaku pengelola dan beroperasi di Bandar Udara Sam Ratulangi merupakan jenis pengawasan fungsional sebagaimana dikemukakan oleh Makmur (2011). Sebab Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII memiliki tanggungjawab dalam menjalankan fungsi pengawasan atas Standar Operasional Prosedur Inspeksi Ijin Rute Penerbangan dan Standar Operasional Prosedur Pengamatan Pelayanan Penumpang Angkutan Udara.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII melalui inspektur dan pengawas menjalankan fungsi pengawasan yang berbentuk inspeksi dan pengamatan. Kegiatan inspeksi dan pengamatan merupakan kegiatan secara langsung dilakukan di lapangan. Akan tetapi dalam kaitannya dengan pengawasan secara tidak langsung bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII dapat menggunakan keluhan masyarakat ataupun informasi yang berkembang di media sosial/media massa atas setiap yang dialami dan dirasakan ketika berada di kawasan Bandar Udara Sam Ratulangi maupun pada kegiatan yang mulai dari pemesanan dan pembelian tiket, cek in, pemasukan bagasi, antrian, berada di ruang tunggu, pada pelayanan di dalam pesawat sampai, saat dalam perjalanan penerbangan, saat tiba, pengambilan bagasi, penjemputan, parkirannya maupun hal lainnya.

Laporan yang masuk di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII memang sangat kurang. Akan tetapi yang saat – saat ini berkembang yaitu pada permasalahan bagasi berbayar dan kerusakan bagasi. Pengawasan yang dilakukan sebagai tindaklanjut atas keluhan bagasi telah lama dihadapi dan

diupayakan terselesaikan di wilayah operasional Bandar Udara Sam Ratulangi. Berkaitan dengan bagasi berbayar bukan hanya terjadi di Bandar Udara Sam Ratulangi akan tetapi juga terjadi di wilayah lainnya. Dan telah ditindaklanjuti oleh Kementerian Perhubungan. Sementara untuk bagasi yang rusak atau hilang juga telah ditindaklanjuti baik berdasarkan kasus perkasus maupun maskapai per maskapai. Sehingga atas kesepakatan dengan pihak Angkasa Pura dan maskapai penerbangan telah disediakan tempat di sekitar tempat pengambilan bagasi petugas dari maskapai penerbangan yang akan langsung menindaklanjuti teriam keluhan pengguna jasa.

Tindakan – tindakan yang dilakukan sehubungan dengan pengawasan sebagaimana dijelaskan diatas dilakukan dengan mempertimbangkan bahwa pihak Angkasa Pura II yang mengelola Bandar Udara Sam Ratulangi dan maskapai penerbangan merupakan mitra kerja dari Kementerian Perhubungan yang dalam hal ini Direktorat Perhubungan Udara dan Kantor Otoritas Bandara Udara. Sehingga setiap temuan dalam pengawasan selalu berkoordinasi dengan kantor pusat dan diupayakan ditemukan solusi bersama dengan mitra kerja. Temuan kendala yang dihadapi bahwa baik Angkasa Pura II yang mengelola Bandar Udara Sam Ratulangi dan maskapai penerbangan menggunakan pihak ketiga dalam kegiatan pelayanan seperti untuk petugas bagasi, tiket (ada yang melalui trevel), makanan (seperti Garuda dan Batik Air). Pada situasi yang demikian upaya perbaikan bukan hanya dilakukan pada tataran Angkasa Pura II yang mengelola Bandar Udara Sam Ratulangi dan maskapai penerbangan akan tetapi juga perlunya perbaikan pada pihak ketiga yang menjadi mitra kerja dari Angkasa Pura II dan maskapai penerbangan.

Analisis atas temuan penelitian menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh inspektur dan pengawas atas

standar pelayanan penumpang ekonomi niaga berjadwal dalam negeri di Bandar Udara Sam Ratulangi telah dilakukan berdasarkan kebijakan yang berlaku. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII dalam melakukan pengawasan di Bandar Udara Sam Ratulangi menjadikan pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Angkasa Pura dan Maskapai Penerbangan sebagai objek pengawasan.

Tanggungjawab pelayanan sebagaimana standar operasional pelayanan dilakukan dengan tahapan *Pre-Flight* (Pra Penerbangan), *In-Flight* (Penerbangan) dan *Post-Flight* (Pasca Penerbangan). Pada tahapan pra penerbangan, pengawasan dilakukan secara langsung melalui aktivitas pelayanan ketika penumpang memasuki kawasan bandar udara dan sampai berada di ruang tunggu. Keberadaan penumpang dalam kawasan Bandar Udara Sam Ratulangi menjadi tanggungjawab pihak Angkasa Pura untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Aktivitas tersebut dilakukan mulai dari ketersediaan sarana dari pintu masuk, parkir, tempat turun dan naik penumpang (dari dan ke dalam mobil), pintu masuk dalam terminal, fasilitas ruang cek in, dalam antrian pemeriksaan sampai dengan berada di ruang tunggu keberangkatan. Pengawasan juga dilakukan atas ketersediaan dan kelayakan fasilitas bandara seperti toilet, ATM dan lainnya termasuk kafeteria.

Pada pengawasan pra keberangkatan, pihak otoritas bandar udara melalui inspektur dan pengawas secara bergantian melakukan pengawasan langsung kepada pihak Angkasa Pura. Kenyataan menunjukkan bahwa secara umum pihak Angkasa Pura II Bandar Udara Sam Ratulangi telah dapat menjalankan fungsi pelayanan sebagaimana standar operasional prosedur. Hal ini terjadi setelah pihak Angkasa Pura II melakukan perbaikan fasilitas dan saran publik bandara udara.

Permasalahan pra keberangkatan dalam pengawasan pada pihak maskapai penerbangan terjadi saat kegiatan cek in dan

memasuki pesawat. Pengawasan yang dilakukan oleh pihak otoritas bandar udara pada maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Sam Ratulangi yaitu pada Garuda Indonesia Airlines Grup dan pihak maskapai Lion Airlines Grup. Keluhan dalam penerapan standar pelayanan banyak dikeluhkan sebagaimana diperoleh untuk pelayanan dari Lion Airliner Grup khususnya pada bagasi. Temuan pengawasan bahwa bagasi yang dikeluhkan pengguna jasa memiliki keterkaitan dengan pihak ketiga yang menjadi mitra kerja Lion Airlines Grup. Hal ini telah ditindaklanjuti oleh pihak Lion Airlines Grup. Sementara dalam hal harga tiket ditemukan bahwa penjualan dan penawaran harga masih dalam standar aturan yang berlaku. Untuk hal ini, Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII tidak memiliki kewenangan untuk menurunkan atau merekomendasikan penurunan harga tiket karena masih dalam batas yang ditentukan berdasarkan kebijakan yang ada.

Pengawasan yang dilakukan secara langsung untuk maskapai penerbangan juga terjadi pada saat sebelum penerbangan dalam hal kebersihan pesawat, kelayakan mesin, lisensi penerbangan dan teknis lainnya yang berhubungan dengan kondisi pesawat. Temuan yang berhubungan dengan maskapai penerbangan sejalan dengan Ngantung (2018) pengawasan keselamatan penerbangan yang ditemukan lebih sebagai akibat dari masih rendahnya kesadaran operator untuk menindaklanjuti hasil temuan pengendalian dan pengawasan, masih rendahnya pemenuhan terhadap kualitas dan kuantitas SDM operator dan belum optimalnya standar fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan.

Pada bagian ini memang dilakukan lebih hati – hati karena akan sangat berkaitan dengan pelayanan yang akan terjadi saat penerbangan. Sehingga kondisi pesawat dan teknis lainnya memang selalu dilakukan oleh inspektur dan pengawas bagian teknis mesin. Kendala yang dihadapi ketika diperhadapkan

dengan kondisi alam/cuaca. Dalam keadaan tertentu setiap temuan menjadi bahan kajian bersama antara pihak maskapai dan otoritas yang tidak disampaikan kepada pengguna jasa. Sehingga terkadang ketika terjadi keterlambatan penerbangan yang bersifat teknis memerlukan pengertian dari masyarakat.

Memperhatikan kegiatan pengawasan dalam lingkup Pra Penerbangan, Penerbangan, dan Pasca Penerbangan untuk standar pelayanan penumpang ekonomi niaga berjadwal dalam negeri di Bandar Udara Sam Ratulangi bukanlah hal yang mudah seperti dalam pengawasan secara umum pada kajian manajemen administrasi. Sebab pengawasan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dalam standar pelayanan kepada pihak angkasa pura maupun maskapai penerbangan bukan untuk mencari kesalahan akan tetapi lebih kepada tindakan pencegahan atas keselamatan penerbangan. Sebab permasalahan pengawasan juga memiliki keterkaitan dengan keselamatan penumpang dalam penerbangan Bandar Udara Sam Ratulangi. Ngantung (2018) mengemukakan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII telah cukup baik dan sudah memberikan hasil dan dampak positif dalam mewujudkan keselamatan penerbangan yang ditunjukkan dengan menurunnya angka kecelakaan transportasi udara, menurunnya tingkat gangguan keamanan transportasi udara; meningkatnya kinerja pelayanan sarana dan prasarana transportasi udara, dan meningkatnya layanan transportasi udara.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara memiliki perbedaan dengan pengawasan yang dilakukan secara umum. Hal ini terlihat jika dibandingkan dengan temuan Liju dkk (2018) tentang pengawasan. Pada aktivitas organisasi publik secara umum, pengawasan diperlukan untuk mewujudkan efektivitas dan efisiensi, serta mencegah penyimpangan dan penyelewengan dalam pelaksanaan.

Pengawasan sebagai fungsi dari manajemen sehingga pengawasan perlu dilakukan pada pra pelaksanaan sebagai dilakukan untuk pembinaan, pengarahan, dan evaluasi/penilaian terhadap rancangan. Pengawasan dalam kaitan ini sebagai bagian dari kegiatan evaluasi, supervisi. Supervisi langsung yang dilakukan untuk melakukan pemeriksaan laporan yang disampaikan oleh dengan kondisi nyata, dan jika menemukan ketidaksesuaian atau penyimpangan pengawas dapat langsung mengambil tindakan dalam hal memberi teguran, arahan atau petunjuk untuk perbaikan.

Temuan – temuan pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawas secara umum dalam lingkup organisasi publik dalam tindak lanjut mungkin hanya akan memberikan kerugian secara materi, akan tetapi temuan pengawasan pada standar pelayanan penerbangan bukan hanya memberikan kerugian secara materi akan tetapi juga menyangkut nyawa orang. Sehingga dianggap penting untuk di perkuat fungsi pengawasan dalam layanan transportasi udara. Temuan penelitian ini sekalipun secara dimensi sama dengan yang dilakukan oleh Ratu dkk (2019) yaitu pada dimensi pengawasan secara langsung dan tidak langsung, akan tetapi berbeda dalam hal pelaksanaannya dimana menurut Ratu dkk (2019) fungsi manajemen yang dijalankan oleh pimpinan dalam memastikan bahwa aktivitas bawahan sesuai dengan yang direncanakan. Pengawasan yang dilakukan secara langsung sebagaimana temuan Ratu dkk (2019) dapat didelegasikan pada pimpinan level dibawahnya dan secara tidak langsung melalui pemeriksaan laporan kerja. Inilah yang peneliti maksudkan akan perbedaan pengawasan pada penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah yang berbeda dengan yang dilakukan oleh kantor otoritas bandar udara.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka penelitian ini menyimpulkan bahwa

pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII pada standart pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga di Bandar Udara Sam Ratulangi dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Pada tataran pelaksanaannya, pengawasan lebih banyak dilakukan secara langsung dari pada secara tidak langsung. Kegiatan pengawasan dilakukan oleh inspektur dan pengawas dengan terlebih dahulu menyusun instrumen dan kelengkapan inspeksi atas persetujuan kepala kantor. Pelaksana pengawasan secara langsung menyesuaikan pada standar operasional prosedur Inspeksi Ijin Rute Penerbangan dan standar operasional prosedur Pengamatan Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri pada tahapan Pre-Flight, In-Flight dan Post-Flight dan melakukan pengamatan terhadap implementasi SOP Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Domestik. Kelemahan yang ditemukan pada penerapan pengawasan bahwa setiap temuan langsung diserahkan kepada Direktur/ Kepala Kantor dan Laporan Hasil Pengawasan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Kewenangan penindakan atas temuan pengawasan bukan menjadi tanggungjawab Kantor Otoritas Bandar Udara. Akibatnya perbaikan atas pelanggaran Ijin Rute Penerbangan dan standar operasional prosedur Pengamatan Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri memerlukan waktu yang panjang.

Pelaksanaan pengawasan secara tidak langsung sangat jarang dilakukan karena aktivitas pengawasan harus menyesuaikan pada standat operasional prosedur yang berlaku. Pihak inspektur dan pengawas tidak memiliki kewenangan dalam pemeriksaan pada laporan tertulis karena pihak Angkasa Pura maupun maskapai penerbangan adalah mitra kerja bukan bawahan. Pengawasan melalui adanya laporan secara lisan bersumber dari keluhan pengguna jasa dan

ditindaklanjuti pada kegiatan pengawasan secara langsung di lapangan. Berpijak pada simpulan sebagai temuan penelitian, maka dikemukakan beberapa saran untuk perbaikan pengawasan yaitu Perlunya regulasi yang memberikan kewenangan kepada kepala kantor otoritas bandar udara atau inspektur untuk melakukan penindakan atas kelalayan pelayanan penumpang, Perlu penggunaan digital corporate goverment dalam menerima dan menindaklanjuti kesalahan dalam penerapan standar operasional prosedur pelayanan dan perlunya koordinasi dan sinkronisasi program pengawasan dari Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII dengan Angkasa Pura II selaku pengelola Bandar Udara Sam Ratulangi dan Maskapai Penerbangan yang beroperasi di Bandar Udara Sam Ratulangi.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. 2002. *Research Design: Qualitative & Quantitative Approaches*. Jakarta: KIK Press.
- Liju., S. J. Dengo., S. dan Londa., V. 2018. Pengawasan Camat Dalam pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (Suatu Studi di Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara) *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 4 (49). ejournal.unsrat.ac.id
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung : Rafika Aditama
- Miles. M. B. and Huberman, A. M. 1984. *Qualitative Data Analysis, A Sourcebook of New Methods*. Sage Publications, Beverly Hills, London, New Delhi.
- Moleong, L. J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ngantung I. Rumapea, P. Plangiten. N. 2018. *Peranan Kantor Otoritas Bandar Udara*

Wilayah VIII Dalam Pengendalian Keselamatan Penerbangan di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 8 (52) ejournal.unsrat.ac.id

Pedhiena, G. 2011. Kewenangan Kantor Otoritas Bandar Udara. *DIH, Jurnal Ilmu Hukum*, 7 (13), 21 – 34.

Ratu, R. L. Lengkong, F. dan Londa, V. 2019. Pengawasan Camat Dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kecamatan Mandolang Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 5 (78). ejournal.unsrat.ac.id

Setiani, B. 2015. Prinsip – Prinsip Manajemen Pengelolaan Bandar Udara. *Jurnal Ilmiah WIDYA* 3 (1), 25 – 32.

Sondang P. S. 2008. *Administrasi Pembangunan. Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 tahun 2011 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Otoritas Bandar Udara

Peraturan Menteri Perhubungan 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

Ketentuan Menteri Perhubungan Nomor KM 44 Tahun 2002 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional.