42846.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

PELAYANAN PUBLIK DI BANDAR UDARA ISKANDAR PANGKALAN BUN

(Studi Evaluasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

A. DARSONO

NIM. 500581767

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2016

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

ABSTRACT

Public Services in Iskandar Airport at Pangkalan Bun (Evaluation Studies to Minister of State Apparatus Empowerment Reform 63/KEP/M.PAN/7/2003 on the Public Secvice General Guidelines)

A.Darsono
adarsono@gmail.com

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

Public service nowadays have come to central issue in creation of development in Indonesia. And the thesis study about implementation of public service in Office of Administrator Airport of Iskandar Pangkalan Bun. Public service or the public service can be defined as all the form of service, good in the form of public goods and also service of public which in principle become responsibility and executed by governmental institution in Center and in environment of BUMN or BUMD, in order to effort of accomplishment of requirement socialize and also in order to execution of law and regulation rule. Equally, organizer of public service [is] governmental institution. Along with concept of service of public which progressively extend demand socialize to be applied by a public service do not only in autonomous framework of nearer area at governance system. But nowadays socialize to wish public service conducted by all area. Every institution of public service have to own standard of service and publicized to consumer as guarantee of existence of certainty for service receiver. type of public Service in Airport of Iskandar Pangkalan Bun of Field cover first, service activities landing, location and depository of aeroplane (PJP4U). Second, service activities of Aeroplane Passenger (PJP2U). Third, service activities Air transport (PJP). Fourth, service activities of Usage Counter. In research of this thesis will focussed at Service Activities of Aeroplane Passenger (PJP2U). Result of research show first that, procedure of permanent service there have that is Decree of Director-General of Communication of Air of Number SKEP/40/347XII/1999. Second, time of solving of disagree with standard of service in Airport of Iskandar Pangkalan Bun covering check in which is lost time etc. Third, expense of service which is disagree with service accepted by society. Fourth, product of service that is result of service yet as according to standard of existing service. Fifth, medium which yet adequate. Sixth, interest of worker which not yet as according to requirement in airport of Iskandar Pangkalan Bun.

Key Words : Public Service, PJP2U

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

ABSTRAK

PELAYANAN PUBLIK DI BANDAR UDARA ISKANDAR PANGKALAN BUN
(Studi Evaluasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

A.Darsono
adarsono@gmail.com

Program Pascasarjana
Universitas Terbuka

Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam penciptaan pembangunan di Indonesia. Tesis ini membahas tentang implementasi pelayanan publik di Kantor Administrator Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Seiring dengan konsep pelayanan publik yang semakin meluas tuntutan masyarakat untuk diterapkan pelayanan publik tidak hanya dalam kerangka otonomi daerah yang lebih dekat pada sistem pemerintahan.Namun kini masyarakat menginginkan pelayanan publik dilakukan disegala bidang.Setiap penyelenggaran pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan kepada konsumen sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.Jenis pelayanan publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun meliputi *pertama*, pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U).*Kedua*, pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U).*Ketiga*, pelayanan Jasa Penerbangan (PJP).*Keempat*, pelayanan Jasa Pemakaian Counter. Dalam penelitian tesis ini akan memfokuskan pada Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U). Hasil penelitian menunjukkan bahw *pertama*, prosedur pelayanan yang baku telah ada yaitu Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/40/347/XII/1999. *Kedua*, waktu penyelesaian Apakah sesuai dengan standar pelayanan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun yang meliputi check in yang terlambat dll.*Ketiga*, biaya pelayanan yang sesuai dengan jasa yang diterima oleh masyarakat.*Keempat*, produk pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. *Kelima*, sarana dan prasarana yang belum memadai.*Keenam*, kompetensi petugas yang sesuai dengan kebutuhan di bandar udara Iskandar Pangkalan Bun.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, PJP2U

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JL. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat 15418
Telp. 021-7415050, Faksimil. 021-7415588

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	: Pelayanan Publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. (Studi Evaluasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).
Penyusun TAPM	: A.DARSONO
NIM	: 500581767
Program Studi	: Magister Administrasi Publik (MAP)
Hari / Tanggal	: Sabtu / 28 Mei 2016

Menyetujui :

Pembimbing II,	Pembimbing I,
Prof. Eddy Lion, M.Pd	**Dr. Tresia Kristiana,SE,M.Si**
NIP.19541016 197803 1 002	**NIDN. 11.0106 6901**

Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu/ Program Magister Administrasi Publik,	Direktur Program Pascasarjana,
Dr. Darmanto,M.Ed	**Suciati, M.Sc, Ph D**
NIP. 19591027 198603 1 003	**NIP. 19520213b198502b 001**

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42846.pdf

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JL. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat 15418
Telp. 021-7415050, Faksimil. 021-7415588

PENGESAHAN

N a m a	: **A. DARSONO**
N I M	: 500581767
UPBJJ	: Palangka Raya
Program Studi	: Magister Administrasi Publik (MAP)
Judul TAPM	: Pelayanan Publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. (Sudi Evaluasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan

Telah di pertahanankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Ilmu Administrasi Bidang Minat Publik Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari / Tanggal	: Sabtu / 28 Mei 2016
Waktu	: 08.00 Wib s.d. 09.30 Wib
Dan telah dinyatakan	: **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

		Tanda tangan
Ketua Komisi Penguji Nama	: **Dr. Sri Lestyarini, M.Ed**	.....
Penguji Ahli Nama	: **Prof.Dr. Azhar Kasim, M.P.A**	.....
Pembimbung I Nama	: **Dr. Tresia Kristiana, SE, M.Si**	.....
Pembimbing II Nama	: **Prof.Dr.Eddy Lion, M.Pd**	.....

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JL. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat 15418
Telp. 021-7415050, Faksimil. 021-7415588

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul: **PELAYANAN PUBLIK DI BANDAR UDARA ISKANDAR PANGKALAN BUN. (Studi Evaluasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik).**

Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar,
Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan
Adanya penjiplakan (plagiat) maka saya bersedia
Menerima sanki akademik.

Pangkalan Bun, 07 Juni 2016

Yang menyatakan

METERAI TEMPEL
ERDECADF736663923
6000
ENAM RIBU RUPIAH

(A. DARSONO)
NIM. 500581767

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil 'Alamien kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia dan iradah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal tugas akhir program magister (TAPM). Penulisan tugas akhir program magister (TAPM) ini berjudul; **PELAYANAN PUBLIK DI BANDAR UDARA ISKANDAR PANGKALAN BUN. (STUDI EVALUASI PELAKSANAAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR 63/KEP/M.PAN/7/2003 TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK)**".

Proposal tugas akhir program magister (TAPM) ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyusun Tesis atau Tugas Akhir Program Magister (TAPM) pada Propgram Pascasarjana Magister Administrasi Publik pada Universitas Terbuka.

Keberhasilan penulis pada proses akademis yang dijalani tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus untuk kepada Ibu Dr. Tresia Kristiana, SE, MSi selaku Pembimbing I TAPM dan Bapak Prof.Dr.Eddy Lion, M.Pd selaku Pembimbing II TAPM, Kemudian Semua Dosen pengajar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan semua yang terkait.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu seimbang dengan amal baiknya. Penulis menyadari bahwa karya ini bukan satu – satunya ungkapan yang harus disetujui, namun justru terbuka untuk

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

diteliti, dikaji dan dikritik. Tiada gading yang tak retak, penulis harapkan kritik untuk kesempurnaan tulisan ini.

Pangkalan Bun, April 2016

Penulis

A.DARSONO

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42846.pdf

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JL. Cabe Raya, Pondok Cabe, Ciputat 15418
Telp. 021-7415050, Faksimil. 021-7415588

RIWAYAT HIDUP

Nama	: A. DARSONO
NIM	: 500581767
Program Studi	: Magester Administrasi Publik (MAP)
Tempat / Tanggal Lahir	: Lebak, 01 Oktober 1970
Riwayat Pendidikan	: Lulus SD di SDN Negeri I Muncang, Kec. Muncang Kab. Lebak Banten Tahun 1984. Lulus SMPN 1 Muncang Ke.Muncang Kab. Lebak Banten Tahun 1987. Lulus SMAN 2 Pandeglang Kab.Pandeglang Tahun 1990. Lulus SI di Universitas Antakusuma Pangkalan Kab. Kotawaringin Barat Tahun 1998
Riwayat Pekerjaan	: Tahun 1993 s/d 2004 sebagai Teknisi Penerbangan Tahun 2004 s/d 2005 Bendahara Proyek Tahun 2006 s/d 2008 Bendahar Pengeluaran Tahun 2008 s/d 2010 Bendahara Penerima Tahun 2011 s/d 2015 Kepala Seksi Keamanan dan Keselamatan Penerbangan Tahun 2016 s/d Sekarang Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama.

Pangkalan Bun, 07 Juni 2016

Penulis,

A.DARRSONO

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK i
ABTRAK ii
LEMBAR PERSETUJUAN..... iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
KATA PENGANTAR v
RIWAYAT HIDUP vii
PERNYATAAN..... ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR BAGAN xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GRAFIK xv
DAFTAR LAMPIRAN..... xvi
BAB I. PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah..... 1
B. Rumusan Masalah..... 7
C. Tujuan Penelitian..... 8
D. Manfaat Penelitian..... 9

Bab II TINJAUAN PUSTAKA
A. Kebijakan Publik 11
B. Evaluasi Kebijakan Publik 12
C. Pelayanan Publik 20
1. Pengertian Pelayanan..... 21
2. Pengertian Pelayanan Publik 22
3. Pemberdayaan Penggunaan Pelayanan Publik 23
4. Pelayanan Publik Sebagai Sebuah teori Produk administrasi Negara 24

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

D. Budaya Biokrasi 29
E. Efektivitas dan Kualitas..... 32
F. Tolak Ukur Kualitas 34
G. Kajian Terdahulu 36
H. Kerangka Berpikir 39

Bab III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian..... 40
B. Lokasi Penelitian 41
C. Subyek Penelitian..... 41
D. Teknik Pengumpulan Data..... 42
E. Pedoman Wawancara 42
E. Metode Analisis Data..... 43

Bab IV. HASIL DAN PENELITIAN
A. Gambaran Umum Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun 45
B. Pelayanan Publik di Bandar Udara 48
C. Evaluasi Implementasi PerMenPan Nomor:63/Kep/M.Pan/ 7/2003khusunya Standar Pelayanan Publik..... 76
D. Faktor Pendukung dan Faktor Dalam Implementasi PerMenPan nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Khusunya Standar Pelayanan Publik 120
E. Analisa Hasil Penelitian terhadap Eavaluasi Implementasi PerMenPan nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Khusunya Standar Pelayanan Publik 124
F. Perbandingan Penelitian yang Relevan 137

Bab V. KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 141
B. Saran 142

DAFTAR PUSTAKA..... 143

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

DAFTAR BAGAN

Daftar Bagan Struktur Organisasi Bandar Udara Iskandar 51

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel .2.1.Kajian Terdahulu..... 36

Tabel.4.1. Data Sumber Daya Manusia Berdasarkan Pangkat/golongan... 54

Tabel.4.2. Kapala Kantor Unit Penyelenggara Bandar udara..... 56

Tabel.4.3. Data Sumber Daya Manusia Seksi Subag Tata Usaha..... 56

Tabel.4.4. Data Sumber Daya Manusia Seksi Pelayanan dan kerjasama... 57

Tabel.4.5. Data Sumber daya manusia Seksi teknik operasi keamanan dan Pelayanan darurat. 58

Tabel.4.6. Data Arus Lalulintas Angkutan Udara Tahun 2015..... 69

Tabel.4.7. Produksi Angkutan Udara Tahun 2015..... 70

Tabel.4.8. Lalulintas pesawat,penumpang,bagasi,dan Kargo tahun 2011 s/d Tahun 2015..... 74

Tabel. 4.9. Jangan Penerbangan..... 75

Tabel. 4.10.Perbangingan Penelitian yang relevan..... 137

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

DAFTAR GRAFIK

Halaman

Daftar Grafik .4.1. Statistik Pergerakan Pesawat Tahun 2011 s/d 2015..... 70
Daftar Grafik .4.2. Statistik Pergerakan Penumpang Tahun 2011s/d 2015 71
Daftar Grafik .4.3. Statistik Pergerakan Bagasi Tahun 2011 s/d 2015 71
Daftar Grafik .4.4. Statistik Pergerakan Cargo Tahun 2011 s/d 2015 72
Daftar Grafik 4.5. Pergerakan Pesawat datang dan berangkat
Tahun 2011 s/d 2015..... 72
Daftar Grafik .4.6. Pergerakan Penumpang Datang, Berangkat
dan Transit 2011 s/d Tahun 2015..... 73
Daftar Grafik .4.7. Pergerakan Bagasi Bongkar dan Muat
Tahun 2011 s/d 2015..... 73
Daftar Grafik .4.8. Pergerakan Kargo Bongkar dan Muat Tahun
2011 s/d 2015..... 73
Daftar Grafik .4.9. Lalulintas Pesawat, Penumpang, Bagasi 73

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian 141
Lampiran 2. Hasil Wawancara 147
Lampiran 3. Hasil Observasi 182

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bandar Udara menurut Undang- undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat pemindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Penataan Bandar Udara harus mempertimbangkan dan memperhatikan kebandarudaraan, rencana tata ruang, pertumbuhan ekonomi, kelestarian Lingkungan, Keamanan dan Keselamatan Penerbangan, sehingga dapat diwujudkan penyelenggaraan Penerbangan yang handal dan berkemampuan tinggi. Dalam perencanaan, pengembangan dan pengoperasiannya Bandar Udara harus memenuhi standar Internasional Penerbangan Sipil yang diberlakukan oleh Civil Aviation Organitation (ICAO). Selain itu harus memperhatikan dan mengacu kepada peraturan dan Perundang-undangan Negara Republik Indonesia. Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun dengan Luas Area 42 Hektar merupakan Bandar Udara Enclave Sipil, Artinya Bandara Udara milik TNI-AU yang dipergunakan selain untuk mendukung operasional militer juga untuk melayani Penerbangangan Sipil (Penerbangan Umum). Bandar Udara Iskandar Bandar Udara domestic yang melayani di dalam Negeri. Kabupaten Kotawaringin Barat merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Propinsi Kalimantan Tengah dengan Ibu Kota Pangkalan Bun. Kabupaten

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Kotawaringin Barat memiliki luas wilayah 10.759 km² dengan populasi penduduk sebanyak 261.200 jiwa (hasil Sensus Penduduk Indonesia Tahun 2013). Semboyan kabupaten Kotawaringin Barat adalah Marunting Batu Aji yang artinya Menuju Kejayaan.

Kabupaten Kotawaringin Barat memiliki penghasilan sebagian besar dari perkebunan (kelapa sawit, karet dan lada) serta dari hasil tambang (biji besi, pasir kuarsa, bauksit, dll) yang memberikan kontribusi cukup besar terhadap Pendapatan Domestik Regional Bruto daerah ini. Kabupaten ini juga memiliki beragam objek wisata seperti Taman Nasional Tanjung Puting (TNTP) yang sering dikunjungi wisatawan Internasional. Kawasan TNTP dihuni oleh sekitar 38 jenis mamalia. Tujuh di antaranya adalah primata yang cukup dikenal dan dilindungi seperti orangutan (*Pongo pygmaeus*), bekantan (*Nasalis larvatus*), owa-owa (*Hylobates agilis*), dan beruang madu (*Helarctos malayanus*). Jenis-jenis mamalia besar seperti rusa sambar, kijang (*Muntiacus muntjak*), kancil (*Tragulus javanicus*), dan babi hutan (*Sus barbatus*) dapat dijumpai di kawasan ini. Selain itu ada juga Kawasan Wisata Bugamraya, Istana Kuning Kesultanan Kutaringin di Pangkalan Bun, Astana Alnursari di Kotawaringin Lama, dan Masjid Kyai Gede di Kotawaringin Lama.

Pertambahan penduduk yang meningkat dari tahun ke tahun karena banyaknya pendatang yang sebagian besar dari pulau Jawa baik untuk berwiraswasta maupun mencari kerja di sektor perkebunan ataupun sektor lainnya. Hal ini menyebabkan perekonomian Kabupaten Kotawaringin Barat meningkat. Arus barang dan jasa yang masuk dan keluar serta mobilitas penduduk dari dan ke Kotawaringin Barat dapat diakses melalui dua moda transportasi yaitu

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Transportasi Laut melalui Pelabuhan Laut Panglima Utar Kumai dan Transportasi Udara melalui Bandar Udara Iskandar Pangakalan Bun.

Pelayanan Publik sekarang menjadi Isu sentral dalam penciptaan Pembangunan di Indonesia. Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan di laksanakan oleh Intasi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan (Kepmenpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dengan mengacu pada standar pelayanan publik yaitu : Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompentensi petugas pemberi pelayanan). Pada saat ini masyarakat sangat menuntut pelayanan yang baik yang bisa diberikan oleh Negaara atau dalam hal ini Pemerintah. Demikian pula dengan masyarakat pengguna Jasa Penerbangan selalu mengharapkan ketersediaan dan kehandalan pelayanan Jasa Bandar Udara baik dari segi Keselamatan, Keamanan dan Kenyamanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan di Bandar Udara harus ada keseimbangan antara pertumbuhan pengguna Jasa moda transportasi Angkutan Udara dengan penyedia Infrastuktur Sarana dan Prasarana yang mendukung pelayanan di bandar Udara, termasuk Jasa Pelayanan dan Informasi bagi masyarakat pengguna Jasa Bandar Udara, dari hasil pantauan di lapangan banyak keluhan masyarakat pengguna Jasa Penerbangan yang belum merasakan adanya

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pelayanan yang baik di Bandar Udara Iskandar, dan nampaknya menjadi pembicaraan publik. Di samping itu terkadang adanya penomena alam seperti dampak kabut asap terhadap penerbangan dimana transportasi udara menjadi salah satu bagian yang dampak paling parah dari kabut asap yang menutupi wilayah di pulau Kalimantan khususnya di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, Kementerian perhubungan telah menerbitkan Notic to Airment (NOTAM) sejumlah jarak pandang terparah yang terkena dampak kabut asap. NOTAM berisi tentang informasi –informasi yang baru dan mengenai keadaan, perubahan atau situasi suatu bandara (Airport, Runway, Taxiway, Navigasi dll), yang terparah kena dampak kabut asap akibatnya operasional sejumlah bandara harus buka tutup untuk menghindari kabut asap. Maskapai penerbangan juga mengalami kerugian akibat tertundanya penerbangan, bahkan ada pula yang membatalkan penerbangan akibat dampak kabut asap tersebu, kementerian perhubungan telah mengaku melakukan rekapitulasi, jarak pandang atau kelayakan di Kalimantan untuk disinggahi. Notam dikeluarkan kepada seluruh otoritas bandara, kemudian otoritas bandara meneruskan informasi ini kepada seluruh penerbangan. Kementerian perhubungan mengeluarkan Notam sudah dua kali dalam satu hari kata Ignatius Jonan (Published 30 September 2015). Di samping itu terkadang adanya perubahan cuaca, seperti hujan yang lebat, dan landasan yang terkelupas, untuk cuaca dan kabut asap akan menggangu pelayanan pesawat udara yang mempengaruhi jarak pandang bagi pilot untuk naik dan turunnya pesawat udara. Dengan kejadian ini terkadang adanya penundaan keberangkatan pesawat udara, yang mengakibatkan adanya penumpukan penumpang di bandar udara iskandar, dengan kejadian ini kapasitas ruang tunggu dan tempat duduk yang terbatas

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

dengan jumlah tempat duduk sebanyak 150 tempat duduk, ini diakibatkan luas ruangan tunggu keberangkatan seluas : 272,16 meter persegi, sehingga penumpang pesawat udara banyak yang berdiri karena tidak cukupnya tempat duduk yang ada, sehingga kenyamanan penumpang agak terganggu, dan disamping itu peralatan penunjang seperti trolly yang ada sebanyak 20 unit, idealnya dengan jumlah penumpang untuk boing 737.400 dengan jumlah penumpang sebanyak 168 penumpang di perlukan trolly setiap 10 penumpang di butuhkan trolly 6 unit, jadi kalau 168 penumpang maka trolly idealnya dibutuhkan 1011 unit trolly, dan fasilitas ILS (Glafat) yang belum berfungsi akibat adanya perpanjangan rumway dari 1.850 M menjadi 2.120 M untuk itu perlu adanya pergeseran posisi glafat agar supaya peralatan tersebut bisa di fungsikan, untuk itu dalam TAPM ini penulis akan mengevaluasi apa saja yang faktor menghambat dan factor prndukung dalam pelayan publik. Penataan Bandar Udara harus mempertimbangkan dan memperhatikan kebandarudaraan, rencana tata ruang, pertumbuhan ekonomi, kelestarian lingkungan, keamanan dan keselamatan Penerbangan, sehingga dapat mewujudkan penyelenggaraan Penenerbangan yang handal dan berkemampuan tinggi.

Dalam perencanaan, pengembangembangan dan pengoperasian Bandar Udara harus memenuhi standar Internasional Penerbangan sipil yang diberlakukan oleh *Civil Aviation Organization* (ICAO), selain itu harus memperhatikan dan mengacu kepada peraturan dan perundang-undangan Negara Republik Indonesia, diantaranya sebagai Berikut :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2. Undang- undang RI Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruangan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 70 tentang Kebandarudaraan
4. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 572 Tahun 2011 tentang petunjuk teknis Pelaksanaan Penerimaan, Penyetoran, Penggunaan dan Pelaporan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.
5. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 67 Tahun 2015 tentang petunjuk pelaksanaan jenis atas tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Direktorat Jenederal Perhubungan Udara.
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Departemen Perhubungan.
7. Undang-undang RI Nomor 9 Tahun 2014 tentang BMKG
8. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 9 Tahun 2015 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil. Bagian 174 mengenai Pelayanan Informasi Meteorologi Penerbangan.
9. Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan udara No SKEP/40/347/XII/1999 tentang standar rancang bangun dan/atau rekayasa dan peralatan bandar udara.
10. KM 14 Tahun 1989 tentang pemeriksaan penumpang,barang dan cargo yang diangkut pesawat udara sipil.
11. Peraturan Keselamata Penerbangan CASR 91 tentang General Operatng Rules, CASR 170 tentang Air Traffik Rules, Surat Edaran DirNav Nomor EDR.12.01.02/ LPPNPI/08/2015/002 tentang

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Peningkatan kewaspadaan Opersi Penerbangan menghadapi kondisi Visibility Below Minima.

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berangkat dari informasi dan pemikiran tersebut, maka melalui TAPM ini akan dikaji lebih mendalam terhadap evaluasi Pelayanan Publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. Pelayanan Publik di Bandar Udara Iskandar merupakan Pelayanan Jasa Kebandarudaraan yang diselenggarakan baik oleh berbagai intansi dan Perusahaan Jasa Lainnya, dan sampai saat ini apakah pelayanan publik sudah berjalan efektif, efesien, kecukupan, peralatan, responsivitas, ketepatan, sehingga pelayanan publik bisa berjalan dengan baik dan lancer sesuai harapan dari pengguna jasa transportasi udara khususnya di Bandar Udara iskandar .

Maka dalam kesempatan ini penulis mengajukanproposal penelitian dengan Judul : **PELAYANAN PUBLIK DI BANDAR UDARA ISKANDAR PANGKALAN BUN. (Studi Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik),** mengacu pada standar pelayanan publik yaitu : Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompentensi petugas pemberi pelayanan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi masalah pokokdalam penelitian ini, adalah untuk Peningkatan Pelayanan Publik dari pelayanan Jasa Kebandarudaraan terdiri dari berbagai Pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

dalam bentuk pelayanan Jasa kepada pengguna Jasa bandar Udara dan berbagai Pelayanan Jasa Lainnya, sedangkan dominan berhubungan langsung dengan Publik adalah "Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara dan Pelayanan Jasa Penerbangan Pesawat Udara adalah :

a. Bagaimana Evaluasi Pelaksanaa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/PER/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun (standar pelayanan publik yaitu : Prosedur Pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasaran, Kompentensi Petugas pemberi pelayanan) ?
b. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan Peraturam Menteri Pendaya gunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 di Bandar udara Iskandar Pangkalan Bun(terdiri dari : Prosedur Pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasaran, Kompentensi Petugas pemberi pelayanan) ?

C. Tujuan Penelitian

1.Tujuan Penelitian

a. Menganalisis dan mendeskripsikan Evaluasi pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun(terdiri dari : Prosedur Pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan,

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Produk Pelayanan, Sarana dan Prasaran, Kompentensi Petugas pemberi pelayanan) .

b. Menganalisis dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun(terdiri dari : Prosedur Pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasaran, Kompentensi Petugas pemberi pelayanan).

D. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan mamfaat yaitu :

1. Mamfaat Teoritis

   Penelitian ini merupakan usaha untuk meningkatkan kemapuan berpikir melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis proleh selama mengikuti perkuliahan di Universitas Terbuka.

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berarti bagi kajian dalam efektifitas pelaksanaan Peraturan Menteri Pendaya gunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/ 2003 sebagai penyelenggara Negara yang menerapkan standard pelayanan publik dalam pelaksanaan pemerintah yang baik, di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun .

2. Kegunaan Praktis

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Hasil peneilitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran sebagai masukan dalam rangka peningkatan Pelayanan Publik di Bandar udara Iskandar Pangkalan Bun.Yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42846.pdf

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh intansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah (Mustofadidjaja, 2002). Pada sudut pandang lain, Hakim (2003) mengemukakan bahwa studi kebijakan publik mempelajari keputusan- Keputusan pemerintah dalam mengatasi suatu masalah yang menjadi perhatian publik. Beberapa masalah yang dihadapi pemerintah sebagian disebabkan oleh kegagalan biokrasi dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pelayanan publik. Kegagalan tersebut adalah informasi failure, comleks side effects, motivasi failure, rentseeking second best theory, implementation failure (Hakim, 2002). Berdasarkan stratifikasinya, kebijakan publik dapat dilihat dari 3 tingkatan yaitu kebijakan umum(strategi), kebijakan manajerial, dan kebijakan teknik operasional. Selain itu dari sudut manajemen, proses kerja dari kebijakan publik dapat dipandang sebagai serangkaian kegiatan yang meliputi : Pembuatan kebijakan, pelaksanaan dan pengendalian kemudian evaluasi kebijakan.

Menurut Dunn (1994), proses analisis kebijakan adalah serangkaian aktivitas politis tersebut sebagi proses pembuatan kebijakan dan divisualisasikan sebagai serangkaian tahap yang saling tergantung yaitu Penyusunan agenda, formulasi kebijkan, adobsi kebijakan, implementasi kebijakan dan penilaian

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

kebijakan. Proses formulasi kebijakan dapat dilakukan melalui tujuh tahapan sebagai berikut (Mustopadidjaja, 2002)

1. Pengkajian persoalan tujuannya adalah untuk menemukan dan memahami hakekat persoalan dari suatu permasalahan dan kemudian merumuskannya dalam hubungan sebab akibat.
2. Penentuan tujuan adalah tahapan untuk menentukan tujuan yang hendak dicapai melalui kebijakan publik yang segera akan diformulasikan.
3. Perumusan alternatif adalah sejumlah solusi pemecahan masalah yang mungkin diaplikasikan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
4. Penyusunan model adalah penyederhanaan dan kenyataan persoalan yang dihadapi yang diwujudkan dalam hubungan kasual.Model dapat di bangun dalam berbagai bentuk.
5. Penentuan kriteria analisis kebijakan memerlukan kriteria yang jelas dan konsisten untuk menilai alternatif kebijakan yang ditawarkan. Kriteria yang dapat dipergunakan antara lain kriteria, ekonomi, hokum, politik,teknik, administrasi
6. Penilaian alternatif dilakuakan dengan menggunakan kriteria dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran lebih jauh mengenai tingkat efektivitas dan kelayakan setiap alternative dalam pencapaian tujuan
7. Perumusan rekomendasi disusun berdasarkan hasil penilaian alternative kebijakan yang diperkirakan akan dapat mencapai tujuan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

secara optimal dan dengan kemungkinan dampak yang sekecil-kecilnya.

B. Evaluasi Kebijakan Publik

Dalam mengevaluasi suatu kebijakan, analisis akan di hadapkan pada 3 (tiga) aspek ayitu :

1. Aspek perumusan kebijakan, pada aspek ini analisis berusaha mencari jawaban bagaimana kebijakan tersebut dirumuskan, siapa yang paling berperan dan untuk siapa kebijakan tersebut di buat
2. Aspek implementasi kebijakan, pada aspek ini analis untuk mencari jawaban bagaimana kebijakan tersebut dilaksanakan, faktor-faktor yang mempengaruhinya dan bagaimana performance dari kebijakan tersebut. Aspek ini merupakan proses lanjutan dari tahap formulasi kebijakan, Pada tahap formulasi ditetapkan strategi dan tujuan-tujuan kebijakan sedangkan pada tahap implementasi kebijakan, tindakan diselenggarakan dalam mencapai tujuan. Menurut Bressman dan wildavsky(Jones, 1991) Implementasi adalah suatu proses interaksi antara suatu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu mencapai tujuan. Dalam mengkasi implementasi kebijakan, para ahli kebijakan publik banyak menggunakan model implementasi yang salah satunya adala model Merilee S Grindle (1980).

   Model Grindle menyajikan 3 kebijakan komponen kelayakan yaitu tujuan kebijakan, aktivitas pelaksanaan yang dipengaruhi oleh content atas kepentingan yang dipengaruhi, tipe manfaat, derajat perubahan,

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

posisi pengambilan keputusan, pelaksanaan program, sumber daya yang dilibatkan, dan contant yang terdiri atas kekuasaan, kepentingan dan strategi yang dilakukan pelaksana; karakteristik rezim dan lembaga complence serta responsiveness. Model ini menggambarkan semua variable yang berpengaruh dalam pencapaian tujuan dan hasil kebijakan.

3. Aspek Evaluasi, pada aspek ini analis berusaha untuk mengetahui apa dampak yang ditimbulkan oleh suatu tindakan kebijakan, baik dampak yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan.

Evaluasi kebijakan menurut samudro, dkk (1994) dilakukan untuk mengetahui : Proses pembuatan kebijakan, proses implementasi, konskuensi kebijakan, efektipitas dampak kebijakan. Evaluasi ke tiga dan ke empat disebut evaluasi dampak kebijakan.

Sedangkan evaluasi menurut Limberry (dalam Santoso, 1992), analisis evaluasi kebijakan mengkaji akibat-akibat suatu pelaksanaan suatu kebijakan dan membahas hubungan antara cara-cara yang digunakan dengan hasil yang dicapai.

Dengan demikian setudi evaluasi kebijakan (sudiyono, 1992) merupakan suatu analisis yang bersifat evaluatif sehingga konsekuensinya lebih retrospeksi(kembali kemasa lalu) dibandingkan prospeksi(kegiatan penyelidikan). Dan dalam mengevaluasi seorang analis berusaha mengidentifikasi efek yang semula direncanakan untuk merealisir suatu keberhasilan dan dampak apa yang ditimbulkan dari akibat suatu kebijakan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Berkaitan dengan permasalahan kebijakan publik, baik itu bagaimana cara merumuskan, mengimplementasikan dan yang terakhir bagaimana mengevaluasi pelaksanaan dari pada kebijakan tersebut. Maka dalam penelitian ini akan mengevaluasi kebijakan publik.

Evaluasi kebijakan publik meliputi beberapa kegiatan, yaitu :

a. Pengkhususan (*spesification*), merupakan kegiatan yang paling panting di antara kegiatan yang lain dalam evaluasai kebijakan. Kegiatan ini meliputi identifikasi tujuan atau kriteria melalui mana program kebijakan tersebut akan dievaluasi.
b. Pengukuran (*measurement*), Ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria inilah yang akan kita pakai untuk menilai manfaat program kebijakan. Pengukuran menyangkut aktivitas pengumpulan informasi yang relevan untuk obyek evaluasi
c. Analisis, adalah penggunaan informasi yang telah terkumpul dalam rangka menyusun kesimpulan.
d. Rekomendasi. penentuan mengenai apa yang harus dilakukan di masa yang akan datang.

Dalam hal ini teori analisi yang dapat dipergunakan antara lain teori" Impression Managenent" yaitu bagai mana mengukur tingkat responsif, tingkat responsibility, dan tingkat responsentatif seseorang atau kelompok orang terhadap fenomena tertentu(Fred Luthans, 1995). Sayangnya dalam praktek dan tinjauan teoritis untuk menentukan tolok ukur kualitas pelayanan publik tidak semudah

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

membalikan telapak tangan, menurut Richard M Steers, 1985 menyebutkan beberapa factor yang berkepentingan dalam upaya mengidentifikasikan kualitas pelayanan publik antara lain : Variabel karakteristik organisasi, lingkungan, pekerja/pejabat, kebijaksanaan, praktek-praktek manajemennya.

Untuk melengkapi pendapat ini maka sofian effendi (1995) menyebutkan beberapa factor lagi yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia antara lain :

1. Konteks monopolistik ; dalam hal ini karena tidak adanya kompentensi dari penyelenggara pelayana publik non pemerintah, tidak adanya dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah.
2. Tekanan dari lingkungan ; diaman factor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksi antar lingkungan dengan organisasi publik.
3. Budaya patrimonial; dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang sering kali tidak konsdusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Untuk mengatasi malah-masalah tersebut maka untuk solusinya dalam mengahdapi tantangan dan kendala pelayanan publik diperlukan langkah-langkah strategis yaitu:

1. Merubah tekanan-tekanan system pemerintahan yang sifatnya sentralistik otoriter menjadi system pemerintahan desentralistik demokratis.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2. Membentuk asosiasi / perserikatan kerja dalam pelayanan public
3. Meningkatkan keterlibatan masyarakat, baik dalam perumusan kebijakan pelayanan publik, proses pelaksanaan pelayanan publik, maupun dalam pengawasan pelayanan publik.
4. Adanya sikap dan perilaku dari aparat biokrasi pelayanan publik menujun model biokrasi yang bersipat humanis.
5. Menyadari adanya pengaruh kuat perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menunjang efektifitas kualitas pelayanan publik.
6. Pentingnya perundang-undangan yang menjasi landasan kerja bagi aparat pelayanan publik
7. Pentingnya perhatian terhadap factor pendapatan dan penghasilan bagi aparat pelayanan publik
8. Pentingnya factor keterampilan dan keahlian petugas pelayanan public
9. Pentinya factor sarana fisik pelayan publik
10. Adanya saling pengertian dan pemahaman bersama.

Efektivitas berasal dari dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya suatu keberhasilan dalam suatu tujuan yang telah ditetapkan, efektivitas bisa di sebut juga hasil guna, efektivitas selalu berkaitan hubungan antara hasil yang diharapkan suatu organisasi dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, seperti yang diakatakan Staf Dosen BPA UGM Yogyakarta, (2000:109), efektivitas adalah suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perubahan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Setiap perubahan yang efesien, tentu saja berarti efektif, karena di lihat dari hasil, tujuan, atau akibat yang dikehendaki dengan perbuatan itu telah dicapai.

Evektivitas berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang artinya berhasil, tepat, mengesankan atau mencapai hasil dengan baik. Jadi efektivitas pada dasarnya mengarah pada sebuah keberhasilan pencampaian tujuan. Menurut Sarwoto, (1990: 126) Mengistilahkan efektifitas denangan berhasil guna yaitu pelayanan yang baik corak dan mutunya benar-benar sesuai kebutuhan dalam tujuan pencapaian organisasi. Sedangkan menurut Handoko (1990; 62) Pegawai mampu mencapai efektivitas kerja apabila pegawai menunjukan kemampuan mengakumulasikan pemilihan tujuan yang dilaksanakan dengan peralatan yang akan dipergunakan untuk melaksanakan tujuan tersebut sehingga pekerjaan terselenggara sebagai mana yang diharapkan.

Evaluasi kebijakan publik menurut Menurut The Liang Gie (1962 : 7) Efesiensi adalah pengertian yang menggambarkan adanya perbandingan terbalik antara suatu usaha dengan hasil yang di capai dalam usaha tersebut, perbandingannya: 1). Di lihat dari segi hasil, suatu usaha dikatakan efesien kalau usaha itu memberikan hasil yang terbaik, baik mutu maupun jumlah. 2). Dari segi usaha dikatakan efesien kalau suatu hasil yang dikehendaki dapat dicapai dengan usaha yang ringan.

Evaluasi kebijakan publik merupakan hal yang sangat penting, karena evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana keefektivan pelaksanaan dari pada kebijakan publik untuk dipertanggungjawabkan. Dari hal ini maka akan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

terlihat ada sesuatu hal atau tidak terhadap kesenjangan yang terjadi antara harapan dengan kenyataan.

Menurut William N. Dunn istilah evaluasi dapat disamakan dengan penafsiran (*appraisal*),pemberian angka *(rating)* dan penilaian *(assessment)*. Selanjutkan William N. Dunn dalam Dwidjowijoto (2004:186) bahwa menyebutkan bahwa ada 6 kreteria evaluasi pelaksanaan kebijakan publik diantaranya adalah sebagai berikut :

a). Efektivitas, hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai;

b). Efisiensi, hal ini untuk menjawab pertanyaan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan;

c). Kecukupan, hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan suatu masalah;

d). Peralatan, hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah biaya-biaya yang didistribusilkan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda;). Resposivitas, hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu dan

f). Ketepatan, hal ini untuk mejawab suatu pertanyaan apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai.

Dengan demikian untuk mengatahui pelaksanaan dari pada kebijakan tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi dari segi efektifitasnya apakah sangat

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

bagus, bagus, kurang bagus dan tidak bagus berhubungan pada pertanyaan yang harus dijawab yang berkaitan dengan hasil yang telah dapat dicapai.

Menurut Samudra Wibawa dalam Dwidjowijoto (2004:186-187), evaluasi kebijakan publik memiliki 4 fungsi, diataranya adalah :

a). Eksplanasi, dimana melalui evaluasi, maka kebijakan tersebut dapat diprotret realitas pelaksanaan program dan dapat dibuat suatu generalisasi tentang pola-pola hubungan antara berbagai dimensi realitas yang diamatinya. Dari evaluasi ini, maka evaluator dapat mengidentifikasi masalah, kondisi dan actor yang mendukung keberhasilan dan kegagalan kebijakan dimaksud ;

b).Kapatuhan, dimana melalui evaluasi kebijakan ini dapat dikatahui apakah tindakan yang dilakukan oleh para pelaku, baik para birokrasi maupun pelaku lainnya sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan dalam kebijakan dimaksud;

c).Audit, dimana melalui evaluasi kebijakan ini, maka dapat diketahui, apakah *output* benar-benar sampai ke tangan kelompok sasaran kebijakan atau justru ada kebocoran atau menyimpang dan

d). Akunting, dimana melalui evaluasi kebijakan ini dapat diketahui apakah akibat sosial ekonomi dari kebijakan dimaksud.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan di definisikan oleh banyak pakar, Soetopo (1999) dalam (Dr . Paimin Natitupulu, Msi) mendefinisikan Pelayanan sebagai Suatu usaha untuk

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Atau dapat diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut. Definisi yang sangan simpel diberikan oleh Ivancevich, lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) " Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia yang menggunakan peralatan" ini adalan definisi yang paling simple. Sedangkan definisi yang paling rinci diberikan oleh Groonroos (1990:27) sebagai mana dikutip di bawah ini.

" Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan".

Kolter (1994) dalam (Dr.Paimin Natitupulu, Msi) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

1. Intangibility (tidak berwujud): tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (service outcome) sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan), di jual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Karena itu konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yangterjadinantara penyedia dan pembeli, keduanya mempengaruhi hasil layanan.

3. Variability (berubah-ubah dan bervariasi), jasa beragam selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai factor.
4. Perishability (cepat hilang tidak tahan lama): jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya yahan suatu layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai factor.

Dari berbagai definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaaan penyelenggara pelayanan.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik adalah berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa (Pamudji 19999) dalam (Dr.Paimin Natitupulu,Msi) . Menurut Widodo Joko, 2001 pelayana publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam pendapat Gie (1993 : 105) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

atau intansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Menurut Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik, dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

3. Pemberdayaan Penggunaan Pelayanan Publik

Jika membahas Pelayanan Publik ini maka, kata kuncinya ialah kemampuan Pemerintah mengatur penyediaan beragam pelayanan publik yang responsive, kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya(Abdul Wahab, 1998:4) Tuntutan politik yang berkembang diarus global sejak dasawarsa 1980-an memang menunjukan bahwa pemberian pelayanan publik yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolok ukur bagi legitimasi kredibilitas dan sekaligus kapasitas politik pemerintah dimanapun (Dahrendorf,1995; Word Development Report, 1997; Abdul Wahab, 1999).

Karena itu diperlukan refleksi kritik untuk mencari alternative solusi yang dianggap cocok dan mampu memenuhi berbagai kebutuhan baru akan pelayanan publik yang efesien dan berkualitas. Disinilah menurut hemat saya teori Governance dengan salah satu pendekatannya yang disebut sociocybernetics approach (Rhodes, 1996). Inti dari pendekatan ini ialah bahwa sejalan dengan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pesatnya perkembangan masyarakat dan kian kompleknya isu yang harus segera diputuskan, beragamnya intitusi pemerintah serta kekuatan masyarakat madani (Civil society) yang berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan (Policy making), maka hasil akhir (outcome) yang memuaskan dari kebijakan publik tidak mungkin dicapai jika hanya menhandalkan sector pemerintahan. Kebijakan publik yang efektif dari sudut pandang teori Governance adalah produk sinergi International dari beragam aktor atau intitusi (Flat Rhodes, 1996; Stoker,1998; Kazaneigil,1998; Dowbor, 1998).

Di Negara-negara maju konsep pemberdayaan (empowering) terhadap para pengguna pelayanan publik telah cukup lama menjadi tema sentral dari gerakan-gerakan penyandraan hak-hak konsumen (Consumerism) atau gerakan yang memperjuangkan pelayanan publik yang berkualitas (Abdul Wahab,1997; 1998). Bentuk-bentuk penyandraan hak-hak konsumen itu, menurut Poitt (1998) bervariasi, mulai dari yang sekedar bersifat "Kosmetik" seperti yang dilakukan oleh banyak intansi Pemerintah (di Pusat dan di Daerah) dengan cara menyediakan informasi kepada para konsumen atau menyediakan kotak saran, hingga partisipasi langsung konsumen dalam proses pembuatan keputusan yang menyangkut konteks dan konten pelayanan itu sendiri.

Penggunaan nomenklatur pelanggan atau konsumen dalam konteks pelayanan public mengandung makna bahwa hakikat dan pendekatan dalam pemberian pelayanan publik yang semua berkiblat pada kepentingan biokrasi (bureaucratic-oriented) atau berorientasi pada produsen (produsen-oriented) berubah pada orientasi pada konsumen (consumen-driven approach).

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Polliitt(1988:86), menegaskan bahwa petunjuk utamanya bukan sekedar untuk menyenangkan hati penerima pelayana public, melainkan untuk memberdayakan mereka. Sebab orientasi kearah pelayanan publik yang lebih baik (butter public service delivery) juga mencerminkan penegasan akan arti penting posisi dan persepektif para pengguna dalam sistim pelayanan publik tersebut. Publik diperlakukan hanya sebagai obyek , tetapi juga segaia warga Negara yang active . Bagi pembuat kebijakan dan administrator publik (pada semua level) perwepektif demikian membawa konsekuensi mendasar atau berupa kewajiban ganda yang harus mereka pikul sebagai perwujudan akuntabilitas kepada publik.

Kawajiban ganda yang diemban oleh pejabat publik tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut sebagai warga Negara yang aktif , menurut Clark dan Steward (1987), para pengguna jasa pelayanan publik sesungguhnya memiliki sejumlah hak-hak untuk memperoleh pelayanan yang baik, hak untuk mengetahui bagai mana keputusan-keputusan kebijakan mengenai jenis pelayanan tertentu dibuat dan yang tak kalah pentingnya hak untuk didengar dan diperhatikan pendapat-pendapatnya. Namun amat disayangkan sejumlah hak penting ini, sering hanya ada diatas kertas.Dikebanyakan Negara sedang berkembang hak-hak itu justru kerap ditelikung oleh biokrasi, bahkan dikebiri.Karena posisinya yang monopolistik dan meluasnya kekuasaan administrasi serta diskresi, maka oleh para pejabat biokrasi setiap tingkat produk administrasi pada mata rantai biokrasi pelayanan publik itu sering dijadikan sebagai lahan subur untuk mencari tambahan penghasilan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Dalam pengertian yang lebih luas salah satu sumber penyebab timbulnya fenomena *the high cost economy* (ekonomi biaya tinggi) di Indonesia adalah bercokolnya kartel, monopoli, favoritisme, praktik standard ganda dan masih merajalelanya berbagai bentuk pungutan mualai dari setengah resmi hingga tak resmi yang menyertai pemberian pelayanan publik oleh intansi pemerintah. Memang kita sudah sering mendengar propaganda yang dilancarkan oleh pemerintah orde baru maupun oleh pemerintah transisional Habibie yang kurang lebih berkaitan dengan reformasi biokrasi pelayanan publik, contoh misalnya kampenye tentang pendayagunaan aparatur Negara yang bersih dan berwibawa, perang melawan ekonomi biaya tinggi, gerakan efesiensi nasional, gerakan penegakan disiplin nasional, pelayanan prima (surat keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 6 Tahun 1995 dan yang mutakir penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (TAP MPR RI Nomor XI/MPR/1998).

Dalam arti yang luas, peran penting yang dimainkan oleh para pengguna jasa pelayanan publik dalam rangka menyempurnakan kualitas pelayanan publik dapat diakatagorikan sebagai upaya pemberdayaan masyarakat (empowering society). Sebagaimana halnya barang, jasa/ pelayanan itu adalah merupakan sesuatu yang dihasilkan artinya, ia adalah suatu produk. Pelayanan di sector publik umumnya memiliki dimensi kualitatif, sebab lahir dari Rahim system politik, kendati dibandung dari sector swasta, persoalan kualitas disektor publik di akui lebih sukar untuk merumuskan dan mengukurnya diantaranya karena sarat dengan nilai-nilai polotik dan idiologi sebenarnya telah ada consensus diantara

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

para pakar bahwa pada akhirnya hal ini akan ditentukan oleh para pengguna jasa pelayanan itu sendiri.Sebab satu-satunya ukuran atas kualitas pelayanan publik adalah apakah memberikan kepuasan tertentu pada diri konsumen. Makna kualitas kata Jakson dan Palmer (1992), ialah persepsi konsumen terhadap ciri-ciri dan tampilan tertentu yang dianggap ada pada sebuah pelayanan, dan nilai-nilai yang mereka berikan pada ciri-ciri dan tampilan tersebut. Jadi sebagai sebuah konsep, kualitas pada hakikatnya merupakan sesuatu nilai yang dilihat dari sudut pandang mereka yang dilayani, bukan rekayasa dari mereka yang memberikan pelayanan (Jackson and Palmer, 1996).

4. Pelayanan Publik Sebagai Sebuah Teori Produk Administrasi Negara

Jika Pelayanan Publik sebagi produk dari orientasi pemikiran administrasi pembangunan, dan administrasi pembangunan sebagi orientasi baru dari reformasi administrasi Negara, maka muncul pertanyaan adakah teori khusus yang berkaitan dengan pelayanan publik (Gerald Caiden, 1986) sebagai seorang pakar administrasi Negara pernah menyindir tentang keberadaan teori administrasi Negara ini. Menurut Caiden, administrasi Negara itu terlalu banyak teori, tetapi tidak terdapat suatu teoripun yang dapat diberlakukan secara umum dari administrasi Negara. Hal yang bernada sama pernah disampaikan pula oleh Fred.W Riggs (1964) dan Ferrel Heady (1966) yang mempertanyakan perihal isi dan kecenderungan dari teori administrasi Negara yang dianggapnya tidak jelas metodologinya. Dipihak lain dalam beberapa literature pelayanan publik lebih dikenal sebagai tatanan konsep dari pada tatanan teori (Thoha, 1992 ; Munafe,

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

1966; Djumara, 1994; Hadjosoekarso, Kristiadi dan Saragih, 1994). Oleh karena itu istilah pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (Masyarakat), pelayanan social, pelayanan umum dan pelayanan prima.

Secara ideal persyaratan teori administrasi yang menyangkut pelayanan publik antara lain :

1. Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat.
2. Harus mampu menyajikan suatu perspektif kedepan
3. Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda
4. Teori administrasi yang sudah ada harus dapat merupakan dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya, khususnya pelayanan publik
5. Harus adapat membantu pemakaiannya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang diahdapi
6. Bersifat multi disipliner dan multi dimensional.

Berpedoman dari persaratan diatas, maka Ferrel Heady (1966) menyarankan adanya :

1. Tindakan modifikasi terhadap teori administrasi Negara klasik / tradisional
2. Perubahan isi dari teori administrasi yang lebih diorientasikan kepada kepentingan pembangunan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

3. Melakukan redifinisi secara umum terhadap system dan model-model pengembangan
4. Menemukan perumusan baru teori administrasi yang bersifat middle range theory.

Adapun Fred. W Riggs (1964) menyarankan adanya pergeseran pendekatan metodologi penelitian administrasi (Khususnya yang berkaitan dengan pengamatan fenomena pelayanan publik :

1. Pendekatan normatif ke pendekatan empiris
2. Pendekatan idiografik ke pendekatan nomotetik
3. Pendekatan stuktural ke pendekatan ekologi
4. Pendekatan behafior ke pendekatan ke pendekatan post behafior (pendekatan analogi).

D. Budaya Biokrasi

Ada pendapat yang menarik yang dipertanyakan, apakah budaya organisasi biokrasi mempengaruhi proses pelayanan publik, atau tradisi pelayanan public akan mempengaruhi dan menciptakan budaya organanisasi biokrasi. Jika yang pertama muncul maka akan terjadi stagnasi dan kekuatan statusquo dalam organisasi biokrasi, tetapi yang kedua muncul maka akan tercipta perubahan dan pengembangan organisasi biokrasi yang dinamis. Budaya organisasi merupakan kesepakatan bersama tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat senua orang dalam organisasi yang bersangkutan (Sondang P Siagian, 1995). Oleh karena itu budaya organisasi biokrasi akan ementukan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan olen para anggota organisasi , menentukan batas-

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

batas normative prilaku anggota organisasi, menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan organisasi, menentukan gaya managerial yang dapat diterima oleh para anggota organisasi, menentukan cara-cara kerja yang tepat dan sebagainya. Secara spesifik peran penting yang dimainkan oleh budaya organisasi adalah menbantu menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi, menciptakan jati diri para anggota organisasi, menciptakan keterikatan emosional antara organisasi dan pekerja yang terlibat didalamnya, membantu menciptakan stabilitas organisasi sebagai sistem sosial , dan menemukan pola pedoman perilaku sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian.

Begitu kuatnya pengaruh budaya organisasi terhadap perilaku para anggota organisasi, maka budaya organisasi maupun menetapkan tapal batas untuk membedakan dengan organisasi lain, maupun membentuk identitas organisasi dan identitas kepribadian anggota organisasi, maupun mempermudah terciptanya komitmen organisasi dari pada komitmen yang bersipat kepentingan individu, maupunbmeningkatkan kemantapan keterikatan system social, dan mampu berfungsi sebagai mekanisme pembuatan makna dan simbul-simbul kendali perilaku para anggota organisasi.

Pelayanan public sebagai proses kinerja organisasi, kriteria dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Dengan kata lain apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan public haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatife yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi public. Oleh karena itu Dennis A Rondinella (1981) pernah

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

mengingatkan bahwa penyebab kegagalan utama dalam melaksanakan orientasi pelayanan public ini, jelasnya tugas disentralisasi adalah kuatnya komitmen budaya politik yang bermuatan sempit, kurangnya tenaga kerja yang terampil dalam unit-unit lokal. Pelayanan publik yang modelnya biokrasi cocok untuk budaya masyarakat individual (yang anti hirarkhis), pelayanan public yang modelnya kolektif cocok untuk budaya masyarakat patalis (yang mendukung budaya hirarkhis dan anti budaya individu), sedangkan pelayanan publik yang modelnya memerlukan pelayanan cepat dan terbuka cocok untuk budaya masyarakat egaliter (yang anti budaya hirarkhis, anti budaya idividu, anti budaya fatalis). Masalahnya sekarang ini, untuk masyarakat Indonesia dewasa ini tergolong dalam katagori budaya masyarakat yang amana, ini harus dipahami. Menurut Grabiel A Almond 1960 proses perubahan pembudayaan ini harus disebar luaskan atau disosialisasikan secara merata kepada masyarakat, dicarikan rekrutmen tenaga-tenaga kerja yang professional,dipahami atau diartikulasikan secara tepat dan benar, ditumbuh kembangkan sebagai kepentingan masyarakat secara umum, dan dikomunikasikan secara dialogis. Hasil dari proses pembudayaan diharapkan mampu menciptakan pengambilan keputusan/ kebijaksanaan yang benar, menciptakan terbentuknya kelompok pelaksanaan kerjayang efektif dan terciptanya tim pengawasan yang bertindak jujur dan obyektif. Pada akhirnya proses ini berujung pada proses internalisasi kepribadian dan sinergi ekonomi masyarakat sebagai basis utamanya.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

E. Efektivitas, dan Kualitas

Masalah Pelayanan Publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau intansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan Publik ini semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat banyak yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan.Oleh karena itu intitusi pelayanan public dapat dilakukan oleh pemerintah maupun bukan pemerintah.Jika pemerintah maka organisasi biokrasi pemerintah merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dan jika bukan pemerintah maka dapat mebentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat, maupun organisasi kemasyarakatan lainnya.

Siapapun bentuk intansi pelayanannya maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintah, biokrasi sebagai ujung tombak pelaksanaan pelayanan public mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan pemerintah. Dalam kenyataannya biokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan tersebut, sering kalai diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Biokrasi di dalamnya menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembanguanan termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan public, diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pelayanan aparatur pemerintah, akibatnya biokrasi selalu mendapatkan citra negative yang tidak menguntungkan bagi pengembangan biokrasi itu sendiri khusunya dalam pelayanan publik.

Untuk itu guna menangulai kesan kurang baik biokrasi perlu melakukan beberapa sikap dan prilakunya diantaranya :

1. Biokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat, dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan
2. Biokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, efektife dan efesien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani
3. Biokrasi harus mau melakuan perubahan system dan prosedur kerja yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern
4. Biokrasi harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayanan publik dari pada sebagai agen pembaharu (change of agent) pembangunan
5. Biokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari biokrasi yang kinerjanya kaku (rigid) menjadi organisasi biokrasi yang stukturnya lebih disentralistis , inovatif, fleksibel, dan responsife.

Dari pandangan tersebut diatas, dapat kita simpulkan bahwa organisasi biokrasi yang mampu memberikan pelayanan publiksecara efektif dan efesien

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

kepada masyarakat, salah satunya jika stukturnya lebih terdesntralisasi dari pada tersentralisasi , sebab dengan adanya stuktur tersentrailsasi di harapkan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat biokrasi dapat menyediakan pelayanan publik sesuai yang diharapkan masyarakat pelanggannya. Sedangkan dalam kontek persyaratan budaya organisasi biokrasi perlu dipersiapkan tenaga kerja atau aparatur yang benar-benar memiliki kemapuan (capability), memiliki loyalitas kepentingan (compentency), dan memiliki keterkaitan kepentingan(consistency atau coherency).

F. Tolok Ukur Kualitas

Dalam tinjauan manajemen pelayanan publik, ciri stuktur biokrasi yang tersentralisir memiliki beberapa tujuan dan manfaat antara lain :

1. Mengurangi kesenjangan peran antar organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan
2. Melakuakan efesiensi dan penghematan alokasi penggunaan alokasi keuangan
3. Mengurangi jumlah staf/aparat yang berlebihan terutama pada level atas dan level menengah
4. Mendekatkan biokrasi dengan masyarakat pelanggan

Mencermati pandangan ini, maka dalam kontek pelayanan publik dapat digaris bawahi bahwa keberhasilan proses pelayanan public sangat tergantung pada dua pihak yaitu biokrasi dan masyarakat, dengan demikian untuk melihat

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

kualitas pelayanan publik perlu diperhatiakan dan dikaji dua aspek pokok , pertama aspek proses internal (pelayanan), dan kedua aspek eksternal yaitu organisasi yakni kemapaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Dalam hal ini Irfan Islamy (1999) menyebut beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat biokrasi dalam aspek internal organisasi :

1. Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkoau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (tempat, jarak, dan prosedur pelayanan)
2. Prinsip Kontinuitas yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut
3. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan system , prosedur dan instrument pelayanan.
4. Prinsip Profitabilitas, yaitu proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efesien serta memberikan keuntungan ekonomis dan social baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
5. Prinsip Akuntabilitas, bahwa proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugasmemberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

G. Kajian Terdahulu

Beberapa penelitian yang telah dilakukan pada waktu yang lalu dan relevan dengan penelitian yang akan laksanakan akan disajikan dalam table seperti berikut di bawah ini :

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No.	Nama Peneliti	Tahun	Tema
1.	Wahyu Kuncoro	2006	Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo.
2.	Rusda Irawati	2013	Analisis kualitas pelayanan PT.(Persero) Angkasa Pura II terhadap penumpang penerbangan internasional di terminal Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekan Baru Riau.
3.	Ridwan Novandy	2010	Analisisi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten simalungun
4.	Dudi Juhandinata	2013	Analisis Pengaruh Faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Lion Air
5.	Yuli Sudoso Hastono	2008	Pelayanan Publik di bandara Polonia Medan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Secara gamblang gambaran umum penelitian yang telah di lakukan adalah sebagai berikut ; Wahyu Kuncoro (2006) dalam penelitian tentang Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo, bahwa sinkronisasi perda pelayanan publik ke dalam kebijakan.

Rusda Irawati (2013) dalam Penelitian mengenai Analisa kepuasan pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam menyatakan bahwa Hasil penelitian menunjukan Secara umum rata-rata tingkat kepuasan penumpang dan pengguna bandara hang nadim batam jika dilihat dari variable yang mempengaruhi kepuasan berada pada katagori 3 (cukup puas) interval pada 0,75 sampai dengan 0,99.

Ridwan Novandy (2010) dalam Penelitian mengenai Analisisi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten simalungun. bahwa Hasil penelitian menunjukan persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyakatan dan kesejahteraan masyarakat pemerintah kabupaten simalumun terhadap penyelenggara pelayana publik secara umum menyatakan kalau pelayana publik sudah cukup memuaskan, meski masih ada beberapa aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan, seperti aspek kesederhanaan,kejelasan,kepastian waktu, dan kemudahan akses.

Dudi Juhandinata (2013) dalam Penelitian mengenai Kualitas pelayanan publik di Bandara internasional Sultan Hasanuddin Makasar (Studi kasus pelayanan jasa penumpang), bahwa Hasil penelitian menunjukan positif terhadap beberapa dimensi fasilitas publik diantaranya adalah tampilan fisik Bandara baik dari interior maupun ekterior, penampilan petugas , kesejukan dan kapasitas

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

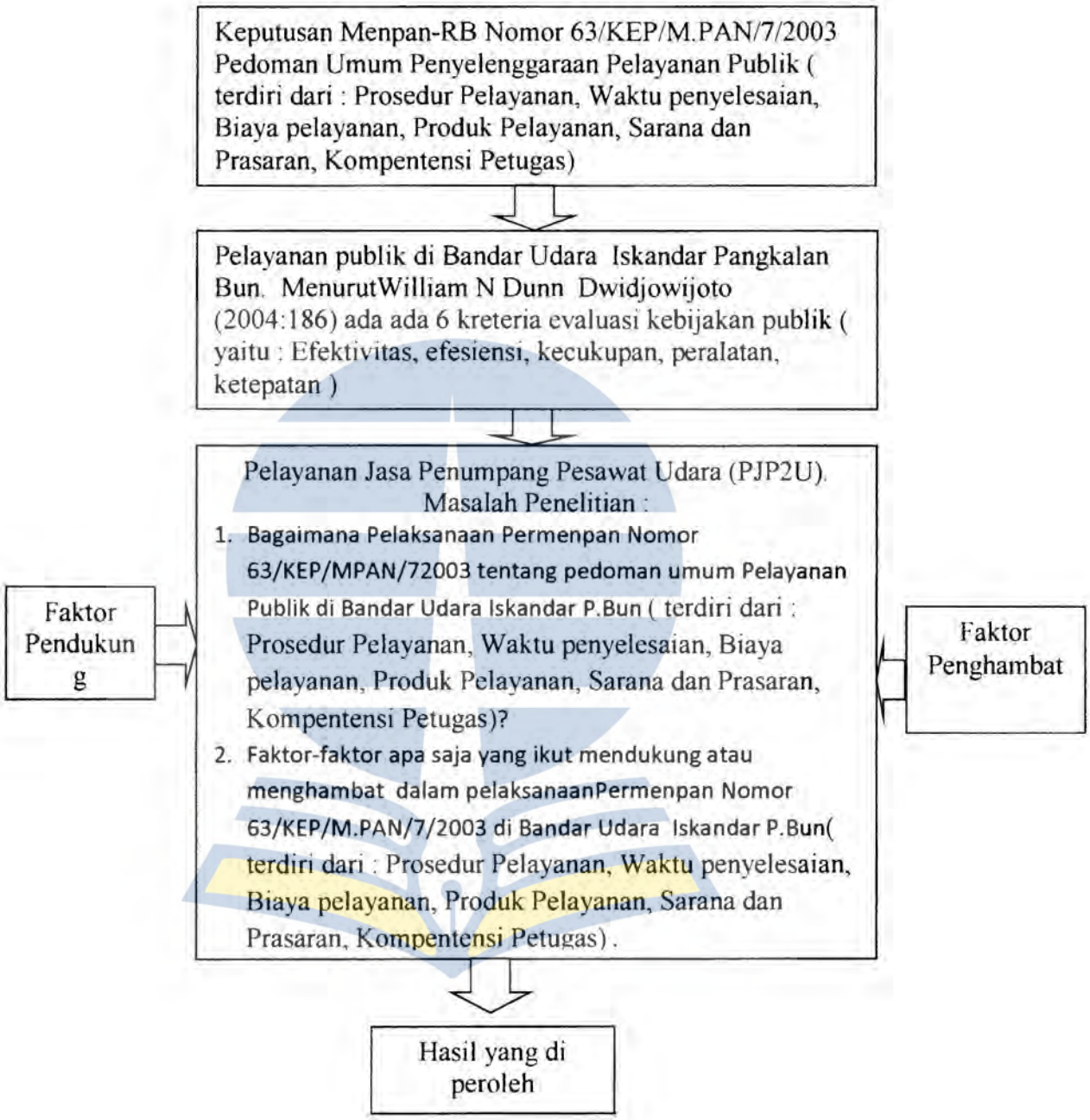
terminal serta kecukupan jumlah trolly, begitupun dari kulaitas pelayanan dalam bidang keterampilan petugas, kemudahan mendapatkan informasi, kecepatan dalam pemeriksaan keamanan dan check in serta ada kejelasan dalam prosedur pelayanan.

Yuli Hastono Sudoso (2008) dalam Penelitian mengenai Pelayanan publik di bandara polonia medan bahwa Hasil penelitian ini dimana implementasi pelayanan publik di bandara polonia medan belum maksimal sesuai dengan standard pelayanan dan masih banyak waktu pelayanan yang masih lama, sarana dan prasaran masih belum memadai.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

H. Kerangka Berpikir

Gambar 2.1



Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.

Penulis dalam penelitian menggunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, Menurut Sugiyono (dalam Harbani Pasalong, (2013:161) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang di gunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dan sebagai lawannya berikutnya adalah eksperimen, dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data di lakukan secara trianggulasi(gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. dimana penelitian ini berupa penjelasan implementasi pelayanan publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun Kabupaten Kotawaringin Barat Propinsi Kalimanatan Tengah.

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif Kualitatif yaitu untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti , mengidentifikasi dan menjelaskan data secara sistimatis.

2. Fokus penelitian

Peningkatan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Intitusi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah,

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fokus penelitian peningkatan pelayanan publik dalam konteks Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) adalah pelayanan publik di terminal penumpang pesawat udara, diterminal penumpang saat sebelum dan sesudah terbang atau saat proses check-in sampai dengan boarding dan saat proses kedatangan menerima bagasi penumpang, dari penyelenggara bandar udara, dan atas pelayanan tersebut penumpang dibebani biaya. Dan Pelayanan Jasa Penerbangan yang beroperasi di ruang udara di dalam pengendalian control AirNav Bandara Iskandar. Tingkat pelayanan (Level of Service) adalah tingkat pelayanan untuk jasa penumpang pesawat udara yang diterima oleh penumpang pesawat udara yang variable-variabelnya meliputi aspek pertama adanya pelayanan check-in,pelayanan security penumpang, barang dan penyerahan bagasi di kedatangan, kedua adalah kenyamanan bentuk pelayanannya tersedianya kapasitas terminal, tersdianya troly yang memadai dan terdesianya informasi di bandara iskandar Pangkalan Bun.

B. Lokasi Penelitian

Untuk menjawab dan keluhan dari pengguna jasa penumpang pesawat udara baik langsung maupun tidak langsung, maka penulis memetapkan lokasi penelitian di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.

C. Subyek Penelitian

Untuk memperdalam analisis data yang berkaitan dengan pelayanan publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, Maka akan dilakuakan wawancara

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

dengan kepala kantor Unit Penyelenggara bandar udara, Kepala Sub Bagian Tata usaha, Kasi Teknik Operasi Keamanan Dan Pelayanan Darurat, PIC AirNav (Terkaiat Pelayanan PJP atau ATS), Kantor BMKG dengan jumalah seluruhnya sebanyak 5 (lima) Orang,di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer diproleh melalui :
   a. Wawancara Mendalam: Pada tahapan ini akan mendatangi secara langsung dan mengadakan komunikasi dengan: kepada Kepala Kantor Bandar Udara, Kasubbag Tata Usaha, Kasi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan Darurat, Koordinator Banglan, PT. Trigana Air, PT. Kalstar Aviation, PT. Garuda Indonesia, Penumpang pesawat udara, Air Navigasi, BMKG.
   b. Observasi : Dalam tahapan obsevasi ini, peneliti akan terjun langsung kelapangan melihat kondisi sebenarnya dalam kegiatan sehari pelayanan terhadap penumpang pesawat udara dan fasilitas-fasilitas yang berkaitan dengan pelayanan public di bandara Iskandar Pangkalan Bun .
2. Data Skunder di peroleh melalui : Melalui Studi dokumen yang bersumber pada literature dokumen-dokumen yang ada di Bandar Udara, AirNav, BMKG, serta studi penelitian sejenis yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian.

E. **Pedoman Wawancara**

Keabsahan data adalah tolak ukur (Standar) yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran terhadap

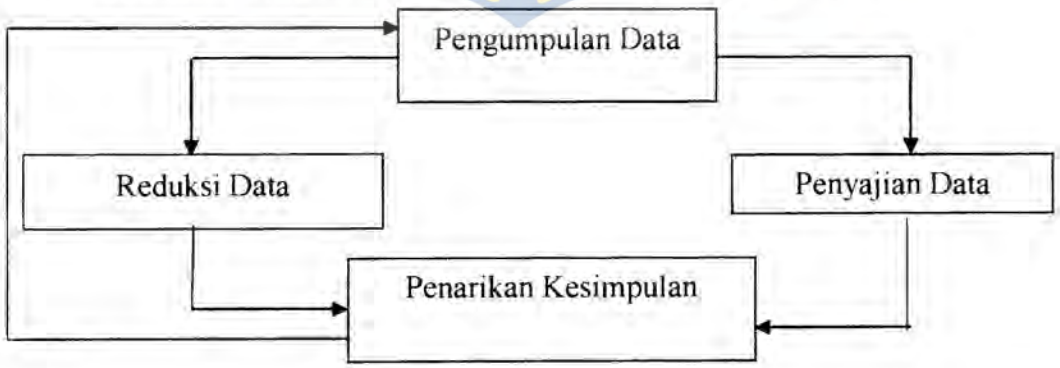
Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

penelitiannya. Moloeng(2009:324) mengemukakan bahwa untuk menetapkan keabsahan data ini memerlukan teknik pemeriksaan terdiri dari 4 (Empat) kreteria: 1). Derajat kepercayaan(Credibility) untuk memeriksa kredibilitas dilakukan sebagai berikut:Pengamatan secara intensif, Triangulasi, membicarakan dengan orang lain, melakukan member check. 2).Keteraliahan. 3).Kebergantungan 4). Kapasitas.

F. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang di gunakan peneliti dalam hal ini adalah data yang diperoleh dari lapangan, baik data sekunder maupun data primer kemudian akan disusun dan disajikan serta di analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif dalam menganalisis datanya. Hal ini sesuai pendapat Purwoko (1999:37),Analisi data ini dilakukan dalam bentuk interaktif dengan tiga komponen utama. Metode analisis interaktif dalam metode analisis datanya. Peneliti menganalisis data primer dan data sekunder yang dikumpulkan selama melakukan penelitian, dan data sebelum diolah data akan ditafsirkan lebih dahulu.

Proses analisis interaktif ini digambarkan pada Gambar.3.1



Sumber : Miles and Huberman, 1984

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstakan dan transformasi data " kasar " yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Dengan demikian reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik, secara sederhana dapat dijelaskan, dengan reduksi data dapat menyederhanakan data kualitatif dan mentranformasikannya dengan berbagai cara dengan contoh: meringkas hasil penelitian.

Sedangkan menurut Miles dan Huberman (dalam santori & Komariah, 2013) terdiri dari 3 alur yaitu: 1). Reduksi data: merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan pengabstrakan dan transsformasi data kasar dari catatan tertulis di lapangan, 2). Penyajian data : penyajian data dimaksudkan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penariakan kesimpulan dan pemngambilan tindakan, 3).Penarikan kesimpulan : Merupakan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh selama penelitian berlangsung, Makna yang muncul dari data harus diuji/diverifikasi kebenarannya, kekokoannya, kecocokannya sehingga menjadi valid. dalam penelitian di sini menggunakan deskriptif naratif. Penyajian data merupakan alur penting yang kedua dari kegiatan analisis.Peneliti membatasi suatu perjanjian sebagi kesimpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan.Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB IV

HASIL DAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun

Bandar Udara Iskandar berlokasi di Pangkalan Bun, ibu kota Kabupaten Kotawaringin Barat, Propinsi Kalimantan Tengah. Secara geografis, lokasi Bandar Udara Iskandar terletak pada koordinat 02^0 42' 15" LS dan 111^0 40' 13" BT dengan elevasi ± 23 meter terhadap permukaan air laut rata-rata. Saat ini Bandar Udara Iskandar merupakan Unit Penyelenggara Bandar Udara kelas II dengan dimensi landasan 2.120 m x 30 m dan arah landasan 13 – 31, mampu melayani pesawat terbesar jenis Boeing 737-300/400/500 dan Embraer. Maskapai Penerbangan regular yang beroperasi saat ini adalah PT. Kalstar Aviation, PT. Trigana Air Service, PT. Garuda Indonesi dan PT. Susi Air, sedangkan penerbangan unscheduled atau charter diantaranya adalah PT. Indonesia Air, PT. Asi Pudjiastuti, PT. DABI, PT. Jhon Lin, PT. ETA, PT. FASI, VISTA JET, Kura-Kura Aviation, Premi Air, Pesawat Kepolisian (POLICE) maupun pesawat rotary wing (helicopter) lainnya. Selain itu Pengguna tetap Bandar Udara Iskandar adalah TNI Angkatan Udara dengan pesawat Indonesia Air Force (IAF). Tipe pesawat yang beroperasi saat ini diantaranya adalah; Boeing 737-400, Boeing 737-500, CN 235, Embraer EMB-135BJ, ATR-72, ATR-42 , Foker 28, TECNAM, Bell 429, SA 365, dan LR 12 .

Bandar udara Iskandar terletak di antara kota Pangkalan Bun dan Kumai, yang berjarak sekitar 7,5 km dari pusat kota Pangkalan Bun. Kumai terkenal dengan Pelabuhan Panglima Utar Kumai yang merupakan pelabuhan laut yang saat ini sangat padat untuk penumpang maupun pengapalan hasil-hasil perkebunan besar seperti *Crude Palm Oil* (CPO) dan karet, maupun hasil tambang (bauksit dan biji besi).

Moda transportasi darat bagi para pengguna angkutan udara dilayani oleh taxi airport jenis sedan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Saat ini Bandar Udara Iskandar merupakan bandar udara yang masih berada dibawah pengelolaan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yang berada di lahan milik TNI Angkatan Udara. Aspek Legalitas yang digunakan sebagai dasar untuk pengoperasian Bandar Udara Iskandar adalah Surat Persetujuan Bersama (SKB) antara Menteri Perhubungan, Menteri Pertahanan dan Keamanan serta Menteri Keuangan dan Surat Keputusan Bersama (MoU) antara Kepala Staf TNI-AU dengan Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

1 . Data Singkat Aerodrome

1. Nama Bandar Udara : ISKANDAR
2. Lokasi : PANGKALAN BUN, KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT PROPINSI KALIMANTAN TENGAH
3. Identity Bandar Udara
   ICAO : WAOI
   IATA : PKN
4. Kelas Bandar Udara : II (Dua)
5. Kewenangan Kontrol Udara : Aerodrome Control (ADC), Approach Control (APP).
6. Koordinat ARP : 02° 42' 15,2483" LS dan 111° 40' 14,0090" BT.
7. Azimuth : 13 - 31 (131° 17' – 311° 17')
8. Elevasi : ± 23 M (MSL)
9. Landas Pacu (Runway) : Dimensi 2.120 m x 30 m, arah landasan 13 – 31, onstruksi perkerasan aspal beton.
10. Koordinat Threshold : 02° 41' 56,1" LS & 111° 39' 58,9" BT (R/W13) 02° 42' 42,6" LS & 111° 40' 49,5" BT (R/W31)
11. Daya Dukung Runway : 46/F/C/X/T, mampu melayani pesawat terbesar Jenis Boeing 737-400 dan 737-500.
12. Air Strip : 2.500 m x 150 m berupa lapangan rumput.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

13. Turning Area : Pada ujung landasan (R/W 13) luas 1.500 m^2 dan (R/W 31), luas 1.312 m^2.
14. Shoulder : Berupa lapangan rumput disamping kanan Dan samping kiri landas pacu dengan dimensi masing – masing 2.250 m x 60 m.
15. Landas Hubung (T/W) : Panjang 95,2 m dan lebar 18,6 m, konstruksi perkerasan aspal beton.
16. Landas Parkir (Apron) : Panjang 170 m dan lebar 77,5 m, Konstruksi perkerasan aspal beton, kapasitas maksimal 3(tiga) pesawat jenis Boeing 737-400.
17. Bangunan Terminal : Luas Bangunan terminal 2.500 m^2, kapasitas maksimal 150 penumpang pada jam sibuk.
18. Fasilitas Telekomunikasi : VHF-ADC, VHF-APP, VHF Portable, AMSC, VCSS, D-ATIS, Recording, SSB, Direct Speech (DS), PSTN, PABX & Intercom, IAIS
19. Fasilitas Navigasi : NDB (PN), VOR/DME (PKN), ILS (IPKN) dan ADSB
20. Fasilitas Keamanan : X-Ray Bagasi, X-Ray Kabin, X-Ray Kargo, Walktrough MD, Hendheld Metal Detector
21. Fasilitas Listrik Bandara : Genset & ACOS 500 kVA/250 KVA, Runway Light, Turning Area Light, Taxiway Light, Threshold Light, Apron Flood Light, PAPI, Approach & Squence Flashing, RTIL, Guidance Sign, Power Quality, Sirine, Windsock, Conveyor, AC free standing,
22. Fasilitas Kespen. : Mobil PKP-PK Kategori VI, Mobil Rescue, Mobil Ambulance dan Peralatan pemadam

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

kebakaran

23. Status Lahan : Milik TNI-AU (Enclave Sipil)
24. Luas Lahan Keseluruhan : 42 Ha

B. Pelayanan Publik di Bandar Udara

Bandar Udara menurut Undang-Undang Penerbangan No.1 Tahun 2009 adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barangdantempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Penataan bandar udara harus mempertimbangkan dan memperhatikan kebandarudaraan, rencana tata ruang, pertumbuhan ekonomi, kelestarian lingkungan, keamanan dan keselamatan penerbangan, sehingga dapat diwujudkan penyelenggaraan penerbangan yang handal dan berkemampuan tinggi.

Terkait dengan hal tersebut di atas Bandar udara adalah tempat yang syarat dengan berbagai aktivitas kegiatan perekonomian dan berbagai jenis pelayanan publik baik jasa itu diberikan oleh perusahaan/ badan hokum Indoesia, perorangan (stokeholder) lainnya yang mempunyai aktivitas di Bandar Udara maupun jas yang diberikan oleh penyelenggara Bandar Udara adalah disebut Pelayanan Jasa Kebandarudaraan . Pelayanan Jasa Ke bandar udaraan dikelompokan menjadi :

1. Pelayanan Jasa Pendaratan Pesawat Udara (PJP4U)yaitu yang memberikan jasa bandar udara dan yang menerima jasa adalah perusahaan angkutan udara atau Airline. Dimana layanan pada saat pesawat landing/

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

menginjakan roda pesawat di landasan pacu sampai menuju apron dan sampai pesawat berhenti di Apron. Untuk pelayanan PJP4U dilengkapi yangan pelatan pendukung lainya seperti ; Airpild Ligting Sistem (APL), Aproach Light, Apron Light, Flood Light,Marka Landasan, Mobil PKP-PK, Ambulance (Aset UPBU) . Instrumen Light Sistem (ILS), DVOR/DME, NDB,RADAR, APP, Tower Set (Aset AirNav).

2. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dalam hal ini yang memberikan jasa adalah penyelenggara bandar udara dan yang menerima jasa adalah penumpang pesawat udara saat sebelum dan sesudah terbang, atau saat proses check –in sampai dengan boarding dan pada saat kedatangan dalam proses penerimaan bagasi penumpang. Dimana dalam hal ini penumpang pesawat udara harus dilayani dengan sebaik-baiknya dengan didukung fasilitas-fasiitas diantaranya: di Ruang tunggu kursinya cukup tersedia, Ruangan yang dingin, Kebersihan terjaga, Toilt tersedia dengan bersih, keamanan terjaga, petugas dengan ramah, Lingkungan yang asri dan bersih.
3. Pelayanan Jasa Penerbangan (PJP) Pelayanan ini di berikan oleh AirNavigation(Perum LPPNI) kepada pesawat udara yang berangkat, datang dan yang melewati ruang udara Bandar udara Iskandar yang menjadi tanggungjawab pengendalian guna menjamin keselamatan penerbangan tersebut sampai tujuan.
4. Pemakaian jasa pemakaian counter, pelayanan atau penyedia counter dan fasilitasnya oleh penyelenggara bandar udara untuk kegiatan yang

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

dilakukan oleh perusahaan penerbangan dalam proses pelayanan check-in. Dimana proses check-in disini para pengguna jasa penerbangan dengan antrian tidak terlalu lama, petugas pelayanan di dengan sopan, ramah .

Di samping Pelayanan jasa kegiatan penerbangan ada juga pelayanan kegiatan penunjang Bandar udara :

1. Pelayanan jasa yang secara langsung menunjang kegiatan penerbangan, yang dapat diselenggarakan oleh unit pelaksana dari badan usaha kebandarudaraandiantaraanya : Ground Handling yaitu pelayanan jasa bongkar muat bagasi dan kargo dan jasa penumpang dan jasa lainnya yang menunjang penerbangan.
2. Pelayanan jasa yang secara langsung atau tidak langsung menunjang kegiatan-kegiatan bandar udara yang terdiri diantaranya : Jasa penyedia took atau restoran, Jasa penempatan bermotor, Jasa parker kendaraan, Jasa tanda masuk (PAS orang dan Pas Kendaraan), Jasa penggunaa Air,Telpon, Jasa Penggunaan Listrik dan jasa lainnya.

Penyelenggara Bandar udara adalah penyelenggara pelayanan publik yang harus memiliki standard pelayanan yang dipublikasikan kepada konsumen sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib atau harus dipatuhi oleh pemberi pelayanan atau penerima pelayanan.

Mendasari dari berbagai jenis pelayanan publik yang diuraikan diatas mengingat jasa yang paling banyak diterima secara langsung oleh penumpang

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

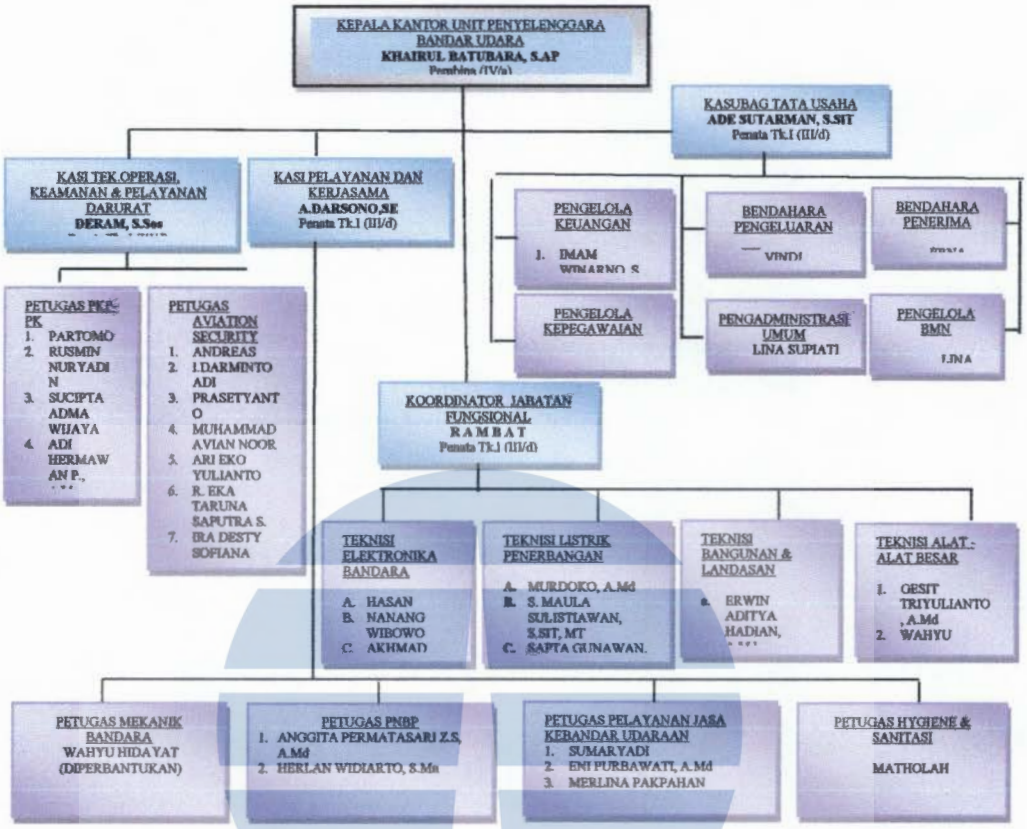
pesawat udara, maka tesis ini akan mempokuskan penelitian pada Pelayanan Jasa Penumpang Peawat Udara (PJP2U) , berdasarkan standard kinerja opersional Bandar udara yang terkait pada tingkat pelayanan jenis pelayanan jasa penumpang pesawat udara, dengan faktor pendukung pelayanan terminal penumpang, ada 2 kelompok pelayanan ; Pertama kelompok pelayanan yang berorientasi pada keselamatan, keamanan dan kelancaran. Kedua ; kelompok yang berorientasi pada kenyamanan. Yang berorientasi pada keselamatan, keamanan, dan kelancaran bentuk pelayanannya adalah ; Pelayanan check –in , pelayanan pemeriksaan oleh Aviation security Bandar udara pemeriksaan penumpang dan barang bawaan, pelayanan penyerahan bagasi kedatangan. Sedangkan yang berorientasi pada kenyamanan bentuk pelayanannya adalah ;ketersediaannya kapasitas terminal, kesejukan ruangan terminal, kebersihan ruang terminal, kemudahan bagi penumpang untuk mengangkut bagasinya dengan menggunakan troly, tersedianya pelayanan informasi (Public information system, public address system , flight progress display/ informasi jadwal penerbangan), ketersediaannya toilet yang bersih, tersedianya tempat merokok.

1. Penyelenggaraan Bandar Udara

Sesuai dengan PM. 40 Tahun 2014 Tanggal 19 September 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara. Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah Bandar Udara Kelas II, saat ini jumlah pegawai 61 (enam puluh satu) orang per 31 Desember 2015. Dalam upaya pencapaian Visi dan Misi Kementerian Perhubungan Khususnya Direktorat Jenderal Perhubungan Udara terbagi dalam beberapa Kelompok bagian antara lain (lihat gambar struktur organisasi) :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA ISKANDAR – PANGKALAN BUN
SESUAI PM.40 TAHUN 2014



Sumber : Data Sekunder Laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

1. Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU)
2. Subbagian Tata Usaha
3. Seksi Teknik, Operasi, Keamanan dan Pelayanan Darurat
4. Seksi Pelayanan dan Kerjasama
5. Kelompok Jabatan Fungsional

Sampai dengan bulan desember tahun 2015 jumlah SDM Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar sebanyak 61 Pegawai Negeri Sipil dan 24 orang tenaga Honorer. 1 pegawai golongan IV (Kepala Kantor UPBU), golongan III sebanyak 22 pegawai dan golongan II sebanyak 39 pegawai. Selama tahun 2015 terjadi mutasi dan rolling jabatan yaitu Kepala Kantor UPBU Iskandar pindah tugas sebagai Kepala

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Kantor Otoritas Bandara Wilayah VII Balikpapan dan untuk jabatan Kepala Kantor UPBU Iskandar digantikan dari Kepala Kantor Otoritas Bandara Wilayah Merauke dan Teknisi Penerbangan Pelaksana an. Guntur Wijaya mutasi/pindah ke Kantor Otoritas Bandara Wilayah VII Balikpapan. Ada 2 pegawai yang meninggal dunia an. Dewi Sri Nuribut (Petugas pelayanan jasa kebandar udaraan) dan Darta Suhanta (Petugas Junior AVSEC).

Jumlah pegawai UPBU Iskandar berdasarkan golongan :

- Kepala Kantor UPBU Iskandar golongan IV
- Seksi Sub Bagian Tata Usaha terdiri dari 4 pegawai golongan III dan 5 pegawai golongan II.
- Seksi Pelayanan dan Kerjasama terdiri dari 3 pegawai golongan III dan 5 pegawai golongan II
- Seksi Keamanan dan Pelayanan darurat terdiri dari 6 pegawaigolongan III dan 22 pegawai Golongan II
- Seksi Teknik dan Operasi atau Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari 9 pegawai golongan III dan 6 pegawai golongan II.

Jumlah tenaga honorer berdasarkan penempatan tugas:

- 16 orang di unit AVSEC
- 2 orang di unit PKP-PK
- 2 orang di unit Banglan
- -1 Orang di unit Alat-Alat Besar
- 1 Orang di seksi Tata Usaha
- 2 orang di seksi pelayanan dan Kerjasama.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tabel .4.1. Data Sumber Daya Manusia Berdasarkan Pangkat/Golongan

JUMLAH PEGAWAI	NO URUT	NAMA PEGAWAI	PANGKAT	GOLONGAN
1	1	KHAIRUL BATUBARA, S.AP	Pembina	IV/a
5	1	ADE SUTARMAN, S.SiT	Penata Tk. I	III/d
	2	A. DARSONO, SE		
	3	DERAM, S.Sos		
	4	RAMBAT		
	5	MURDOKO		
3	1	ERWIN ADITYA HADIAN, S.Mn	Penata	III/c
	2	TUKIMAN		
	3	HERLAN WIDIARTO, S.Mn		
7	1	SUMARYADI	Penata Muda Tk. I	III/b
	2	PARTOMO		
	3	SURIANSYAH		
	4	IMAM WINARNO, S.MN		
	5	S. MAULA SULISTIAWAN, S.SiT, MT		
	6	HASAN, S.Mn		
	7	SAPTA GUNAWAN, S.IP		
7	1	BUDIARTO, SH	Penata Muda	III/a
	2	ANDREAS		
	3	SAUVIANA		
	4	SUCIPTA ADMA WIJAYA		
	5	RUSMIN NURYADIN		
	6	AKHMAD GAZALI		
	7	NAUPAL RIZAL		
7	1	MATHOLAH	Pengatur Tk. I	II/d
	2	ENY PURBAWATI, A.Md		
	3	ANGGITA PERMATASARI Z.S, A.Md		
	4	JEMI, A.Md		
	5	RIDWAN, A.Md		
	6	GIRIAMY WISNU DWITA, A.Md		
	7	GESIT TRIYULIANTO, A.Md		
2	1	SISWANTO, A.Md	Pengatur	II/c
	2	NANANG WIBOWO		

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

JUMLAH PEGAWAI	NO URUT	NAMA PEGAWAI	PANGKAT	GOLONGAN
22	1	ADI HERMAWAN	Pengatur Muda Tk. I	II/b
	2	PAMUNGKAS,A.Md		
	3	HENDRA CAHYADIE		
	4	PRASETYANTO		
	5	IGNATIUS DARMINTO ADI		
	6	AGUSTINUS SUDARMONO		
	7	BAMBANG SUPRIYADI		
	8	PUTHUT ARY BAWONO		
	9	RIVI HAMDANI		
	10	DIMAN SITOHANG		
	11	MUHAMMAD AVIAN NOOR		
	12	ARI EKO YULIANTO		
	13	HERI SARJONO		
	14	ANGGI SARI WAHYUNIYATI		
	15	RADEN EKA TARUNA HADI		
	16	SAPUTRA		
	17	MERLINA PAKPAHAN		
	18	VINDI ADITYAFIKA		
	19	RIYO YULIANTO		
	20	LINA SUPIATI		
	21	ERNA DWI JAYANTI		
	22	DESIANA EDI CHANDRA		
		WAHYU HIDAYAT		
		JUNI ESRAN SIHOTANG		
7	1	IRA DESTY SOFIANA		II/a
	2	I WAYAN WIASA		
	3	ENDAR ADE SAPUTRO		
	4	IRWAN S.		
	5	ANI MARLINA		
	6	DINIAR MAHABAH		
	7	CATUR ANGGORO BAYU AJI		
61			LAKI-LAKI	51
			PEREMPUAN	10

Sumber : Data Sekunder Laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tabel .4.2. Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara

NO.	NAMA	JABATAN		PENDIDIKAN	DIKLAT / PELATIHAN YANG PERNAH DI IKUTI
		JABATAN/ PEKERJAAN	TMT Jabatan		
1	2	3	4	5	6
1	Khairul Batubara, S.AP Pembina (IV/a)	Kepala Kantor UPBU	11-03-2015	Diploma IV ATLB STPI Curug	Lisensi Ahli Rating CCR/SQFL

Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

Tabel .4.3. Data Sumber Daya Manusia Seksi Sub Bagian Tata Usaha

	NAMA	JABATAN		PENDIDIKAN	DIKLAT / PELATIHAN YANG PERNAH DI IKUTI
		JABATAN/ PEKERJAAN	TMT Jabatan		
	2	3	4	5	6
	Ade Sutarman, S.SiT Penata Tk.I (III/d)	Kasubbag Tata Usaha	31-10-2014	Diploma IV ATLB STPI Curug	Lisensi Ahli Rating CCR/SQFL
	Vindi Adityafika Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Bendahara Pengeluaran	01-01-2015	Sarjana (S1) Jurusan Biologi Guru	Bendahara Pengeluaran
	Imam Winarno, S.Mn Penata Muda Tk. I (III/b)	Pengelola Keuangan	01-01-2015	Sarjana (S1) Jurusan Manajemen	Diklat Bendahara, Diklat Komputer
	Budiarto, SH Penata Muda (III/a)	Pengelola Keuangan	01-01-2015	Sarjana (S1) Jurusan Hukum	PPAKP, Barang dan Jasa Pemerintah Bendahara Pengeluaran
	Sauviana, SE Penata Muda(III/a)	Pengelola Kepegawaian	01-09-2015	Sarjana (S1) Jurusan Manajemen	PPAKP Teknik Komputer Barang dan Jasa Pemerintah
	Erna Dwi Jayanti Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Bendahara Penerima	01-01-2015	SMU	Keudaraan Tingkat Dasar Bendahara Penerima
	Jemi, Amd Pengatur Tk.I (II/d)	Pengelola Keuangan	01-01-2015	Diploma III Jurusan Akuntansi	Arsiparis
	Riyo Yulianto Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Pengelola Keuangan	01-01-2015	SMK Jurusan Multimedia	Barang dan Jasa Pemerintah
	Lina Supiati Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Pengelola BMN	01-01-2015	SMK Sekretaris	

Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tabel .4.4. Data Sumber Daya Manusia Seksi Pelayanan dan Kerjasama

	NAMA	JABATAN		PENDIDIKAN	DILAT/PELATIHAN YANG PERNAH DI IKUTI
		JABATAN/ PEKERJAAN	TMT JABATAN		
	2	3	4	5	6
	A.Darsono, SE Penata Tk.I (III/d)	Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama	11-01-2016	Sarjana (S1) Jurusan Manajemen	Diklat Pimpinan IV, Diklat PIM III, Diklat Bendahara, Lisensi Ahli Rating Acos, SMS,MBU, Keudaraan Tk.Sarjana
	Herlan Widiarto, S.Mn Penata (III/c)	Petugas PNBP	01-08-2015	Sarjana (S1) Jurusan Manajemen	Diklat Bendahara
	Sumaryadi Penata Muda Tk.I (III/b)	Petugas Pelayanan Jasa Kebandar Udaraan	01-01-2015	SMU	
	Anggita Permatasari, A.Md Pengatur Tk.I (II/d)	Petugas PNBP	01-01-2015	Diploma III Jurusan Pariwisata	
	Eni Purbawati Pengatur Tk.I (II/d)	Petugas Pelayanan Jasa Kebandar Udaraan	01-01-2015	Diploma III Bahasa Inggris	Aiport Information Officer
	Merlina Pakpahan Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Petugas Pelayanan Jasa Kebandar Udaraan	01-01-2015	SMU	Keudaraan Tingkat Dasar
	Matholah Pengatur Tk.I (II/d)	Petugas Hyiegine dan Sanitasi	01-01-2015	SMU	
	Wahyu Hidayat Pengatur Muda Tk.I (II/b)	AAB	01-01-2015	Sarjana (S1) Jurusan Mesin	AMC

Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tabel .4.5. Data Sumber Daya Manusia Seksi Teknik, Operasi, Keamanan dan Pelayanan Darurat

NO.	NAMA	JABATAN		PENDIDIKAN	DIKLAT / PELATIHAN YANG PERNAH DI IKUTI
		JABATAN/ PEKERJAAN	TMT JABATAN		
1	2	3	4	5	6
1	Deram, S.Sos Penata Tk.I (III/d)	Kasi Teknik, Operasi, Keamanan dan Pelayanan Darurat	11-01-2016	Sarjana (S1) Jurusan Manajemen	Diklat Pimpinan IV, Diklat Bendahara
2	Andreas Penata Muda (III/a)	Petugas SeniorAVSEC		SMU	Senior AVSEC
3	Prasetyanto Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Petugas Senior AVSEC		Sarjana (S1) Jurusan Kehutanan	Senior AVSEC
4	Ignatius Darminto Adi Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Petugas Senior AVSEC		SMU	Senior AVSEC
5	Muhammad Avian Noor Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Petugas Junior AVSEC		SMU	Senior AVSEC
6	Ari Eko Yulianto Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Petugas Junior AVSEC		SMU	Senior AVSEC
7	Raden Eka Taruna Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Petugas Senior AVSEC		SMU	Senior AVSEC
8	Ira Desty Sofiana Pengatur Muda(II/a)	Petugas Junior AVSEC		SMU	Senior AVSEC
9	Anggi Sari Wahyuniati Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Petugas Junior AVSEC		SMU	Junior AVSEC
10	Heri Sarjono Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Petugas Junior AVSEC		SMU	Senior AVSEC
11	I Wayan Wiasa Pengatur Muda(II/a)	Petugas Basic AVSEC		SMU	Junior AVSEC
12	Endar Ade Saputro Pengatur Muda(II/a)	Petugas Basic AVSEC		SMU	Junior AVSEC
13	Irwan S. Pengatur Muda(II/a)	Petugas Basic AVSEC		SMU	Junior AVSEC
14	Ani Marlina Pengatur Muda(II/a)	Petugas Basic AVSEC		SMU	Junior AVSEC
15	Diniar Mahabah Pengatur Muda(II/a)	Petugas Basic AVSEC		SMU	Basic AVSEC
16	Catur Anggoro Bayu Aji Pengatur Muda(II/a)	Petugas Basic AVSEC		SMU	Junior AVSEC
17	Naupal Rizal Penata Muda (III/a)	Petugas Junior AVSEC		SMU	Senior AVSEC
18	Partomo Penata MudaTk.I (III/b)	Petugas Senior PKP-PK		SMU	Senior PKP-PK
19	Rusmin Nuryadin Penata Muda (III/a)	Petugas Senior PKP-PK		SMU	Senior PKP-PK

Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

2. Tugas Pokok Dan Fungsi :

1. Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara

Mempunyai tugas melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersial.

Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara menyelenggarakan fungsi:

a. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program;
b. Pelaksanaan pengoperasian fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;
c. Pelaksanaan perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;
d. Penyiapan pelaksanaan pelayanan pengaturan pergerakan pesawat udara (Apron Movement Control/AMC) serta penyusunan jadwal penerbangan (slot time);
e. Pelaksanaan pengamanan pelayanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos dan kargo serta barang berbahaya dan senjata;
f. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja serta pengoperasian, perawatan dan perbaikan fasilitas keamanan penerbangan dan pelayanan darurat bandar udara

2. Subbagian Tata Usaha

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan program, urusan keuangan, kepegawaian, ketatausahaan dan kerumahtanggaan, hukum, hubungan masyarakat, koordinasi dengan instansi/lembaga terkait penyelenggaraan bandar udara serta evaluasi dan pelaporan. Subbagian Tata Usaha membawahi unit kerja sebagai berikut :

a. Pengadministrasi Umum

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

1. Tata Usaha

   Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasubag Tata Usaha dalam melaksanakan tugas ketatausahaan, administrasi perkantoran, surat menyurat dan kearsipan.

2. Kepegawaian

   Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasubag Tata Usaha dalam urusan pembinaan, peningkatan, pencatatan, evaluasi dan kepangkatan terhadap pegawai (Sumber Daya Manusia).

3. Statistik dan Data

   Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasubag Tata Usaha dalam pengumpulan data, pencatatan, pengarsipan dan pembuatan laporan statistik arus lalu lintas udara.

b. Keuangan

1. Bendahara Pengeluaran

   Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasubag Tata Usaha dalam melaksanakan tugas ketatausahan, penyimpanan, pengeluaran, pembayaran, pembukuan dan pencatatan dalam pengelolaan keuangan negara, serta melaksanakan rekonsiliasi keuangan dan pembuatan laporan pertanggung jawaban.

2. Bendahara Penerimaan

   Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasubag Tata Usaha dalam melaksanakan tugas ketatausahan dalam pengelolaan penerimaan negara, penyimpanan, penerimaan, pembukuan, pencatatan, pembayaran / penyetoran ke rekening Kas Negara, serta pembuatan laporan pertanggung jawaban.

3. Pelaporan SPM & SAI

   Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasubag Tata Usaha dalam melaksanakan penyusunan, pemrosesan, komputerisasi, verifikasi, rekonsiliasi, pengarsipan, perekaman dan pencatatan dalam bidang Akuntansi SAI dan SPM.

4. Pembuat Daftar Gaji

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasubag Tata Usaha melaksanakan tugas ketatausahan, koordinasi dan pencatatan dalam rangka pembuatan daftar gaji pegawai.

5. Pengelolaan Aset

Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasubag Tata Usaha melaksanakan inventarisasi, pencatatan, dokumentasi, pengumpulan data dan pengelolaan aset Negara.

3. Seksi Teknik, Operasi, Keamanan dan Pelayanan Darurat

Mempunyai tugas melakukan pengoperasian, perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang, pelayanan pengaturan pergerakan pesawat udara (Apron Movement Control/AMC), penyusunan jadwal penerbangan (slot time), penyiapan penyusunan Rencana Induk Bandar Udara (RIBU), Aerodrome Manual, pengamanan pelayanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos dan kargo serta barang berbahaya dan senjata, pengawasan, pengendalian keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja serta pengoperasian, perawatan dan perbaikan fasilitas keamanan penerbangan dan pelayanan darurat bandar udara, penyusunan Program Keamanan bandar Udara (Airport Security Program/ASP), Program Penanggulangan Keadaan Darurat (Airport Emergency Plan/AEP) dan contingency plan. Seksi Teknik, Operasi, Keamanan dan Pelayanan Darurat membawahi unit kerja sebagai berikut :

a. Aviation Security (AVSEC)

Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasi Teknik Operasi Keamanan dan Pelayanan Darurat dalam melaksanakan pengamanan, pencegahan, pemeriksaan, pelaporan dan pengkoordinasian untuk menciptakan kelancaran, ketertiban dan keamanan terhadap penumpang, barang, pesawat, lingkungan Bandar udara dan penerbangan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

b. Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK)

Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasi Teknik Operasi Keamanan dan Pelayanan Darurat dalam melaksanakan pertolongan, pencegahan, pemadaman dan pengkoordinasian bila terjadi kecelakaan pesawat udara.

4. Seksi Pelayanan dan Kerjasama

Mempunyai tugas melakukan pengoperasian dan pelayanan fasilitas terminal penumpang, kargo dan penunjang serta pengelolaan dan pengendalian hygiene dan sanitasi, pengawasan dan pengendalian pelayanan minimal bandar udara, informasi penerbangan, pelaksanaan kerja sama dan pengembangan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara. Seksi Pelayanan dan Kerjasama membawahi unit kerja sebagai berikut :

a. Koordinator Kegiatan

Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasi Pelayanan dan Kerjasama dalam melakukan koordinasi penyediaan, pengembangan, perawatan dan pengusahaan terkait dengan seluruh kegiatan jasa kebandarudaraan

b. Bagian Tagihan

Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasi Pelayanan dan Kerjasama dalam melakukan penagihan, pencatatan, pelaporan dan pertanggung jawaban terkait tagihan-tagihan terhadap pihak-pihak yang bekerjasama dengan bandar udara terkait dengan pengusahaan jasa fasilitas pokok bandar udara dan jasa penunjang kegiatan penerbangan dan bandar udara.

c. Bagian Pasasi Bandar Udara

Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasi Pelayanan dan Kerjasama dalam pemrosesan, dokumentasi, pengarsipan dan perekaman data untuk pembuatan PAS untuk kawasan bandar udara.

d. Informasi

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasi Pelayanan dan Kerjasama dalam memberikan layanan informasi jadwal dan rute penerbangan dan informasi penerbangan lainnya kepada calon penumpang dan pihak lain yang terkait dengan penerbangan.

e. Hygiene sanitasi

Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu Kasi Pelayanan dan Kerjasama dalam melakukan koordinasi, pengecekan, pelaksanaan dan pengawasan kebersihan terhadap terminal dan lingkungan bandar udara, sehingga tercipta tata lingkungan bandar udara yang asri, bersih, nyaman, hygienis dan ramah lingkungan.

5. Kelompok Jabatan Fungsional

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang Koordinator Jabatan Fungsional yang ditunjuk oleh Kepala Bandar Udara untuk melaksanakan koordinasi teknis operasional unit-unit fungsional demi terciptanya kelancaran operasi penerbangan. Dalam kelompok jabatan fungsional terdapat unit-unit kerja fungsional sebagai berikut :

a. Elektronika Bandara

Mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan perawatan, pemeliharaan, pengoperasian, pengecekan/pengetesan berkala dan perbaikan terhadap fasilitas elektronika bandara, sehingga selalu dalam keadaan siap pakai. Serta melaksanakan pencatatan, perekaman data, pelaporan dan koordinasi dengan pihak lain yang terkait.

b. Listrik Bandar Udara

Mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan perawatan, pemeliharaan, pengoperasian, pengecekan/pengetesan berkala dan perbaikan terhadap fasilitas listrik bandar udara dan penerbangan, sehingga selalu dalam keadaan siap pakai. Serta melaksanakan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pencatatan, perekaman data, pelaporan dan koordinasi dengan pihak lain yang terkait.

c. Bangunan dan Landasan

Mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan perawatan, pemeliharaan, pengecekan dan perbaikan terhadap fasilitas landasan, bangunan, gedung, sarana dan prasarana bandar udara sehingga selalu dalam keadaan siap pakai. Serta melaksanakan pencatatan, perekaman data, pelaporan dan koordinasi dengan pihak lain yang terkait.

d. Alat-alat Berat

Mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan perawatan, pemeliharaan, pengoperasian, pengecekan dan perbaikan terhadap fasilitas alat-alat berat bandar udara, sehingga selalu dalam keadaan siap pakai. Serta melaksanakan pencatatan, perekaman data, pelaporan dan koordinasi dengan pihak lain yang terkait.

6. Lembaga Penyelenggara Pelayanan NavigasiPenerbangan Indonesia (LPPNPI/Air Navigasi)

Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan (LPPNPI) atau Air Navigasi Indonesia merupakan tonggak baru sejarah dunia penerbangan nasional. Dengan berdirinya organisasi ini, Indonesia sudah memiliki *single provider* di bidang navigasi penerbangan. Dengan *single proveder* ini juga pelayanan navigasi lebih terkoordinir dengan standar pelayanan yang sama sesuai berbentukyang ditetapkan oleh intitusi internasional.

Pengelolaan navigasi penerbangan secara handal perlu dilakukan mengingat ruang udara (*Flight Information Region / FIR*) Indonesia yang membentang seluas 2.219,629 NM2 melebihi luas wilayah udara Indonesia 1.476.039 NM2 harus di perkuat oleh sarana dan prasarana yang mendukung.

LPPNPI mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan Pelayanan Jasa Penerbangan di Bandar Udara (Unit Penyelenggara Bandar Udara) Iskandar Pangkalan Bun.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

7. Badan Meteorologi Klimatologi Dan Geopisika

Adalah suatu Badan yang menyajikan baik itu untuk analisa cuaca di sekitar Bandar Udara dan sekitarnya diantaranya data curah hujan, kecepatan angin, awan. Untuk dunia Penerbangan memerlukan jasa BMKG untuk Weather setiap saat pesawat baik keberangkatan maupun kedatangan informasi data cuaca diberikan oleh BMKG.

Sumber pelayanan informasi meteorologi penerbangan , setiap pengguna informasi meteorology untuk penerbangan wajib menggunakan informasi yang bersumber dari unit pelayanan informasi meteorologi. Pelayanan informasi meteorology meliputi :

a. Sistim prakiraan cuaca dunia (Word area forcast system / WAFS) dan unit pelayanan meteorologi.
b. Pengamatan cuaca dan laorannya
c. Pengamatan di pesawat udara dan laporannya
d. Prakiraan
e. Informasi klimatologi penerbangan
f. Pelayanan untuk provider kru pesawat udara
g. Informasi untuk unit ATS, SAR dan *Aernautical information service*/AIS
h. Persyaratan untuk menggunakan komunikasi

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

DATA LOCAL RUTINE REPORT UNTUK INFORMASI CUACA PENERBANGAN

LOCAL ROUTINE REPORT STATION METEOROLOGI ISKANDAR PANGKALAN BUN	
IDENTIFICATION OF THE TYPE OF REPORT	: MET REPORT
LOCATION INDICATOR	: WAGI 01/11/2015
TIME OF OBSERVASI	: 02.00 UTC
WIND	: 320/05
VISIBILITY	: 6000 METER
PRESENT WEATHER	: WX NIL
CLOUD	: BKN 1200 FEET
TEMPERATURE AND DEW POINT	: 27/26
PRESURE VALUE	: 1020 1009
SUPLEMENTARY INFORMATION	:
TREND PORECAST	: NOSIGN

Sumber : Data Sekunder FOO Stamet P.Bun.

Data dan Statistik Angkutan Udara

Pada tahun 1990, Berdasarkan keputusan bersama Departemen Pertahanan dan Keamanan, Pepartemen Perhubungan, dan Departemen Keuangan, Pengelolaan Bandar Udara (Unit Penyelenggara Bandar Udara) Iskandar menjadi hak pengelolaannya Bersama (MOU) antara Tentara Negara Indonseia –Angkatan Udara/ TNI-AU dengan Bandar Udara sipil (Inclave Sipil). Bandara Udara (Unit Penyelenggara Bandar Udara) Iskandar mempunyai Luas 42 hektar yang dikelola oleh Bandar Udara Iskandar.

Dari tahun ke tahun sesuai dengan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Kotawaringin Barat, Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Tahun 2015 mengalami peningkatan dari segi jumlah penumpang, barang, maupun rute penerbangan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari data jumlah

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

penumpang yang datang, berangkat maupun yang Transit. Jumlah penumpang yang datang di Tahun 2015 sebesar 217.491 orang, berangkat berjumlah 230.250 orang dan yang transit berjumlah 23.418 orang. Sedangkan jumlah penumpang yang datang di Tahun 2011 berjumlah 118.328 orang, berangkat berjumlah 121.725 orang dan yang transit berjumlah 31.381 orang.

Di tahun 2015 lalu lintas pesawat udara berjadwal bertambah dari 3.062 datang dan berangkat 6.119 di tahun 2015 sedangkan di tahun 2011 sebesar 118.328 datang dan 121.725 berangkat kemudian transit 31.381 tahun 2011. Ini disebabkan karena ada penambahan pesawat dari PT. Kalstar Aviation berjenis Boeing 737-500 satu unit yang melayani rute dari PKN-SUB, dan adanya penambahan penerbangan PT.Garuda Indonesia.

Dengan bertambahnya rute penerbangan, pesawat dan Jumlah penumpang mengakibatkan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) meningkat dari Tahun 2011. PNBP ditahun 2011 sebesar Rp.2.488.430.269,- sedangkan Tahun 2015 sebesar Rp. 5.015.456.735,- Badan Usaha Angkutan Udara yang beroperasi selama tahun 2015:

Badan Usaha angkutan Udara yang beroperasi selama Tahun 2016

No.	PT. TRIGANA AIR SERVICE		PT KALSTAR AVIATION		PT. SUSI AIR	PT. GARUDA INDONESIA
	ATR 72 (RUTE)	BOEING 737 (RUTE)	ATR 72 (RUTE)	BOEING 737 (RUTE)		
	PKN– KTG PKN-BDJ	PKN-SUB PKN-SRG PKN-GK	PKN-KTP	PKN-SUB PKN-SRG PKN-CGK	PKN-PKY	KTP-PKN PKN- SRG

Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KANTOR UPBU ISKANDAR PANGKALAN BUN

FORM DAU-01A

ARUS LALU LINTAS ANGKUTAN BANDAR UDARA
SIFAT PENERBANGAN DOMESTIK

BULAN / TAHUN : **JANUARI - DESEMBER 2015**

NO	BULAN	PESAWAT		PENUMPANG			BAGASI (KG)		BARANG/CARGO		MAIL (KG)		LOAD FACTOR PENUMPANG (%)		
		DTG	BRKT	DTG	BRKT	TRAN	BKR	MUAT	BKR	MUAT	BKR	MUAT	DTG	BRK	RATA-RATA
1	JANUARI	268	269	20.287	18.075	2.071	211.061	112.981	87.384	50.582	0	0	55,47	57,82	56,64
2	PEBRUARI	250	251	15.956	17.075	2.114	150.902	100.879	70.165	23.746	0	0	49,25	62,12	55,68
3	MARET	286	285	17.850	19.149	2.407	169.429	105.439	65.685	27.339	0	0	45,67	59,26	52,47
4	APRIL	276	277	18.566	19.302	2.048	172.420	112.554	56.213	37.083	0	0	51,57	60,35	55,96
5	MEI	290	290	20.082	21.620	2.534	185.742	132.309	68.371	38.431	0	0	55,47	69,00	62,23
6	JUNI	277	277	19.601	21.658	2.770	197.846	145.156	64.411	25.807	0	0	56,81	71,76	64,29
7	JULI	320	319	22.300	26.633	3.093	243.969	214.609	66.178	16.997	0	0	61,09	82,53	71,81
8	AGUSTUS	291	291	22.481	20.611	2.630	237.092	151.343	58.966	18.839	0	0	67,23	69,72	68,47
9	SEPTEMBER	187	188	14.794	16.648	725	154.875	104.760	83.649	21.244	0	0	58,76	67,24	63,00
10	OKTOBER	134	134	12.702	13.186	135	129.831	73.163	64.971	20.113	0	0	72,62	71,85	72,23
11	NOVEMBER	202	202	15.209	15.368	1.564	151.122	89.789	62.544	57.678	0	0	58,95	65,28	62,12
12	DESEMBER	276	279	17.663	20.925	1.327	162.819	134.874	64.965	76.999	0	0	57,85	70,87	64,36
JUMLAH		**3.057**	**3.062**	**217.491**	**230.250**	**23.418**	**2.167.108**	**1.477.856**	**813.502**	**414.858**	**0**	**0**	**57,56**	**67,32**	**62,44**

Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tabel .4.6. Data Arus Lalu Lintas Angkutan Udara Tahun 2015

NO	FAKTOR PRODUKSI ANGKUTAN UDARA	TAHUN 2015
1	PESAWAT UDARA (PERGERAKAN)	3.057
	- DATANG	3.062
	- BERANGKAT	6.119
2	PENUMPANG (ORANG)	471.159
	- DATANG	217.491
	- BERANGKAT	230.250
	- TRANSIT	23.418
3	BAGASI (KG)	3.644.964
	- BONGKAR	2.167.108
	- MUAT	1.477.856
4	CARGO / POS (KG)	1.228.360
	- BONGKAR	813.502
	- MUAT	414.858

Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

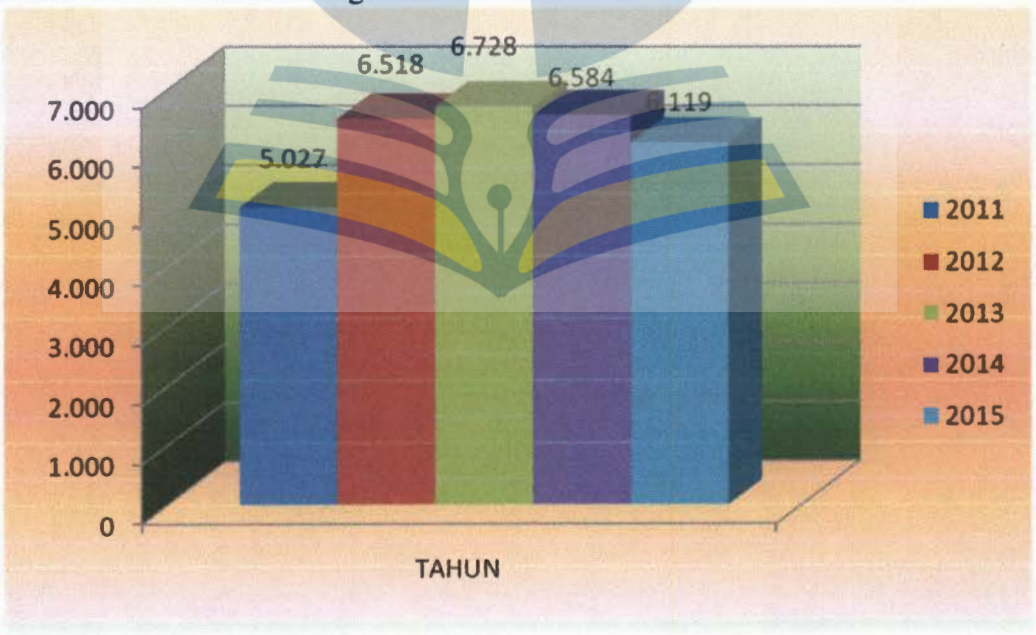
Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tabel .4.7. Produksi Angkutan Udara Tahun 2015 (Januari s.d Desember)

- PESAWAT	:	6.119 Pergerakan dengan tingkat pertumbuhan rata-rata turun 1,2151% bila dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya (Tahun 2011 = 5.036 pergerakan)
- PENUMPANG	:	471.159 Orang dengan tingkat pertumbuhan rata-rata turun 1,7358% bila dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya (Tahun 2011 = 271.434 orang)
- BAGASI	:	3.644.964 kg, dengan tingkat pertumbuhan rata-rata turun 3,8 % bila dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya (Tahun 2011 = 946.305 kg)
- CARGO	:	1.228.360 kg dengan tingkat pertumbuhan rata-rata naik 2,06 % bila dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya (Tahun 2011 = 597.485 kg)

Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

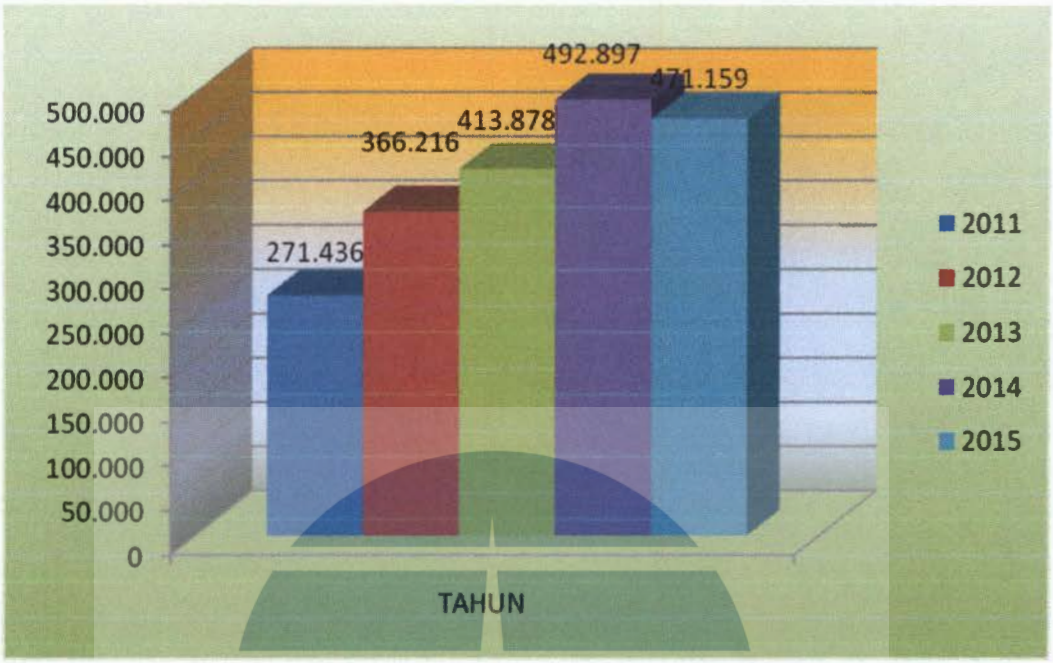
Grafik .4.1. Statistik Pergerakan Pesawat Tahun 2011 s.d 2015



Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

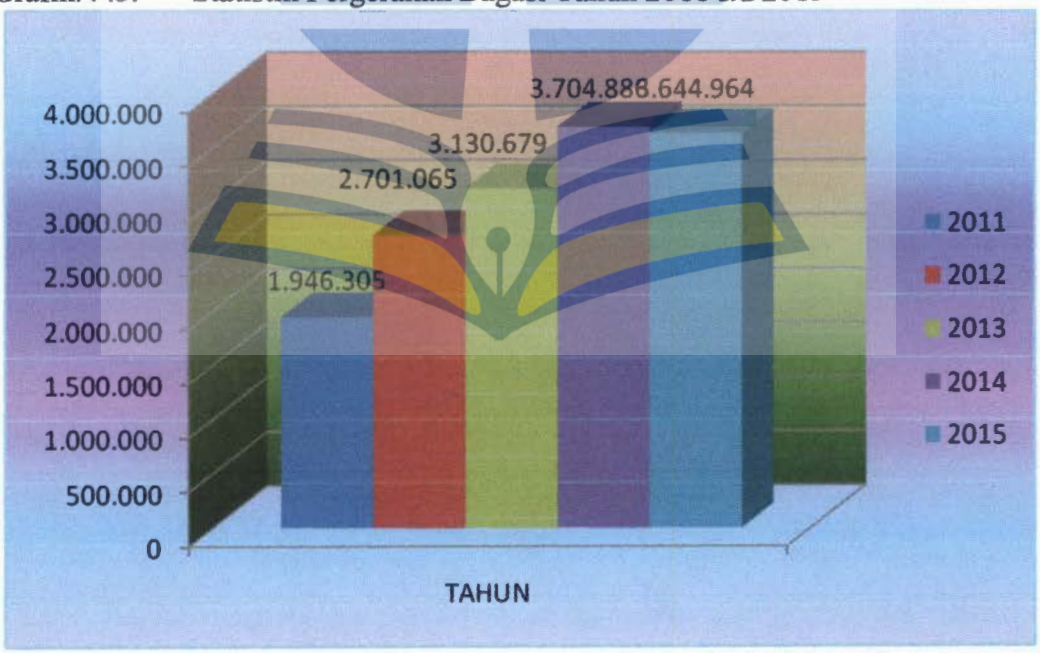
Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Grafik .4.2. Statistik Pergerakan Penumpang Tahun 2011 s.d 2015



Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

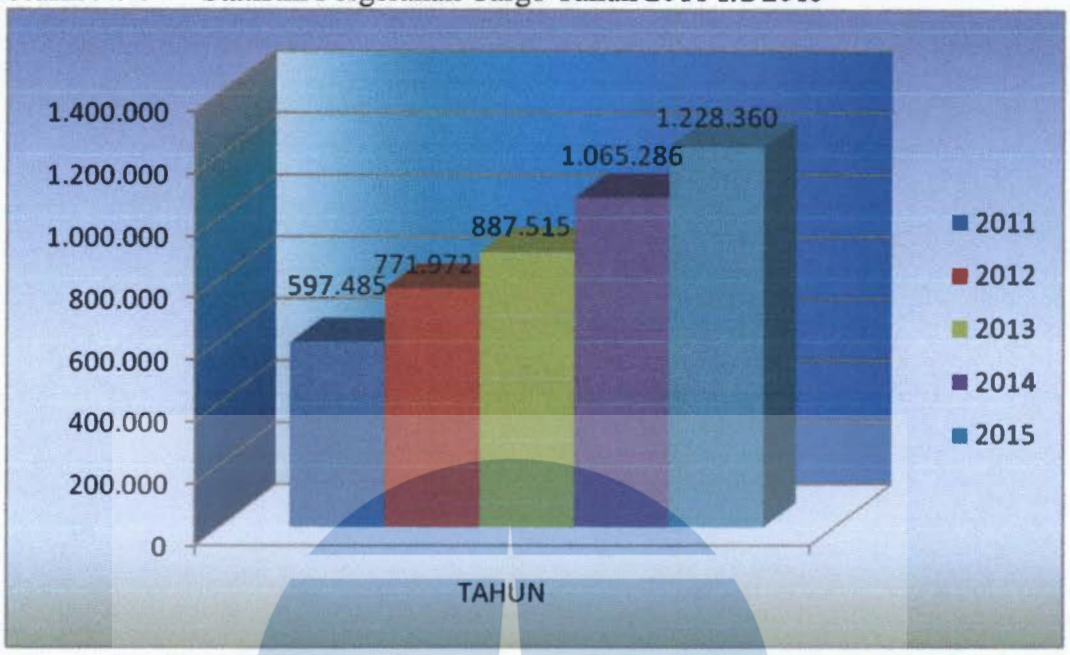
Grafik.4 .3. Statistik Pergerakan Bagasi Tahun 2011 s.d 2015



Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

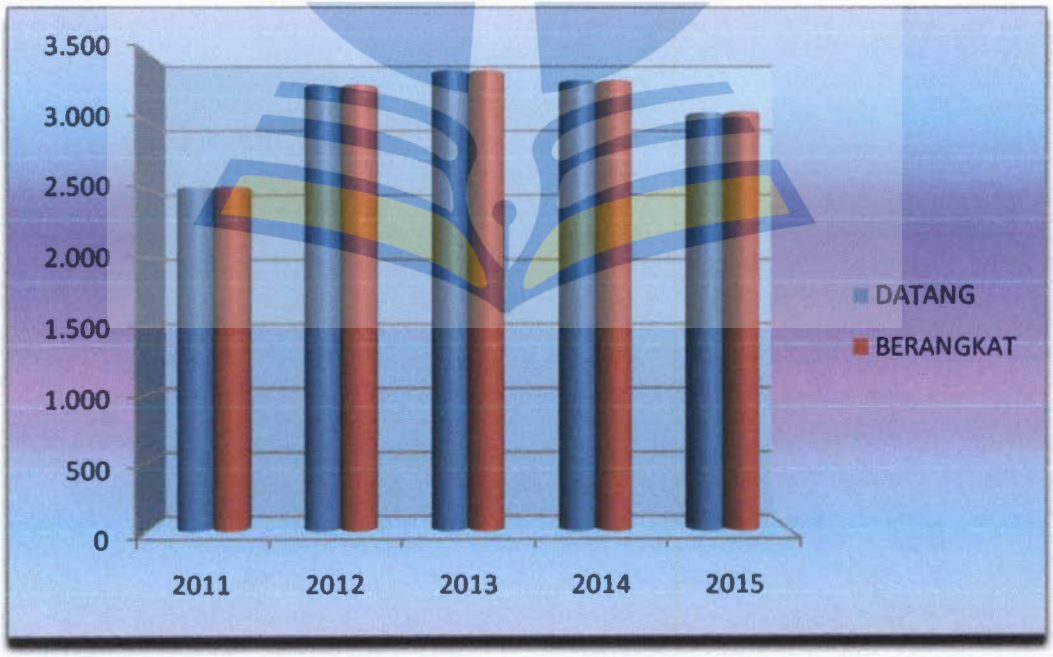
Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Grafik .4.4. Statistik Pergerakan Cargo Tahun 2011 s.d 2015



Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

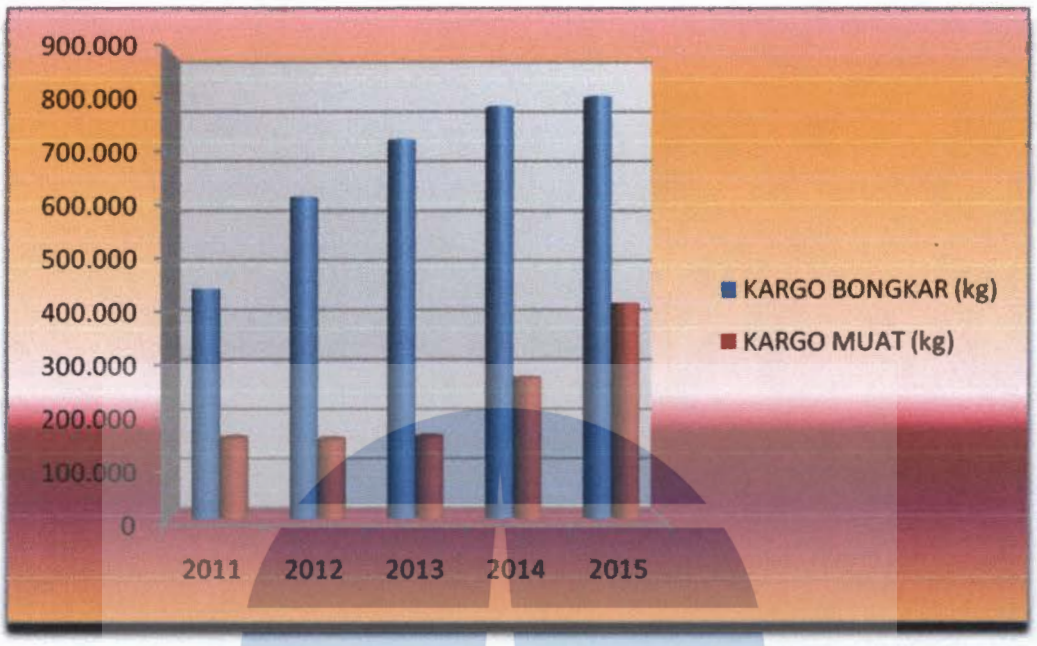
Grafik .4.5. Pergerakan Pesawat Datang dan Berangkat Tahun 2011 s.d 2015



Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

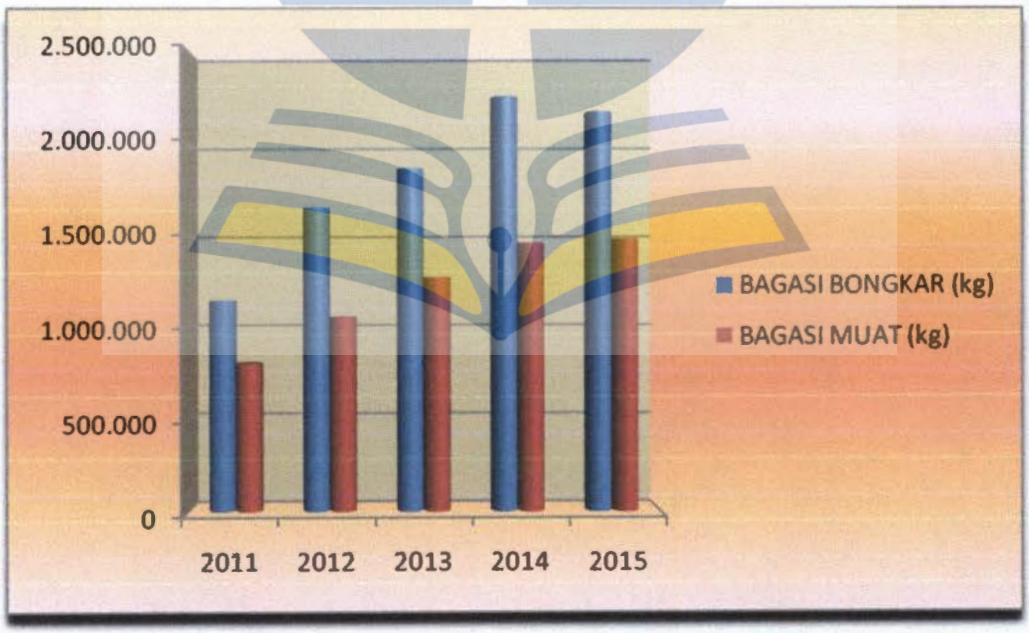
Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Grafik .4.6. Pergerakan Penumpang Datang, Berangkat dan Transit Tahun 2011 s.d 2015



Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

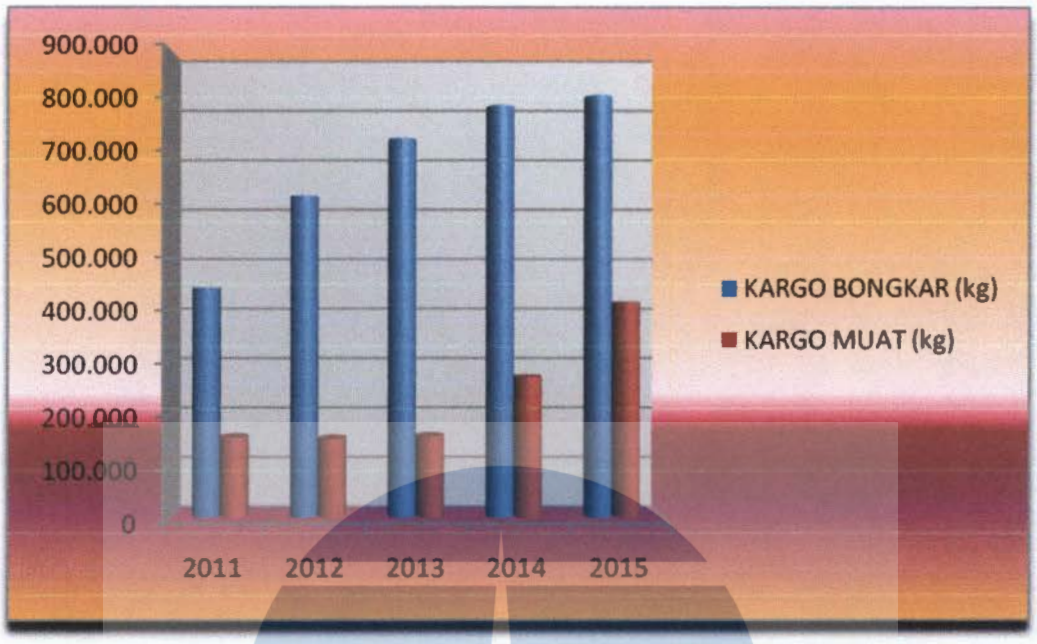
Grafik .4.7. Pergerakan Bagasi Bongkar dan Muat Tahun 2011 s.d 2015



Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Grafik .4.8. Pergerakan Kargo Bongkar dan Muat Tahun 2011 s.d 2015



Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

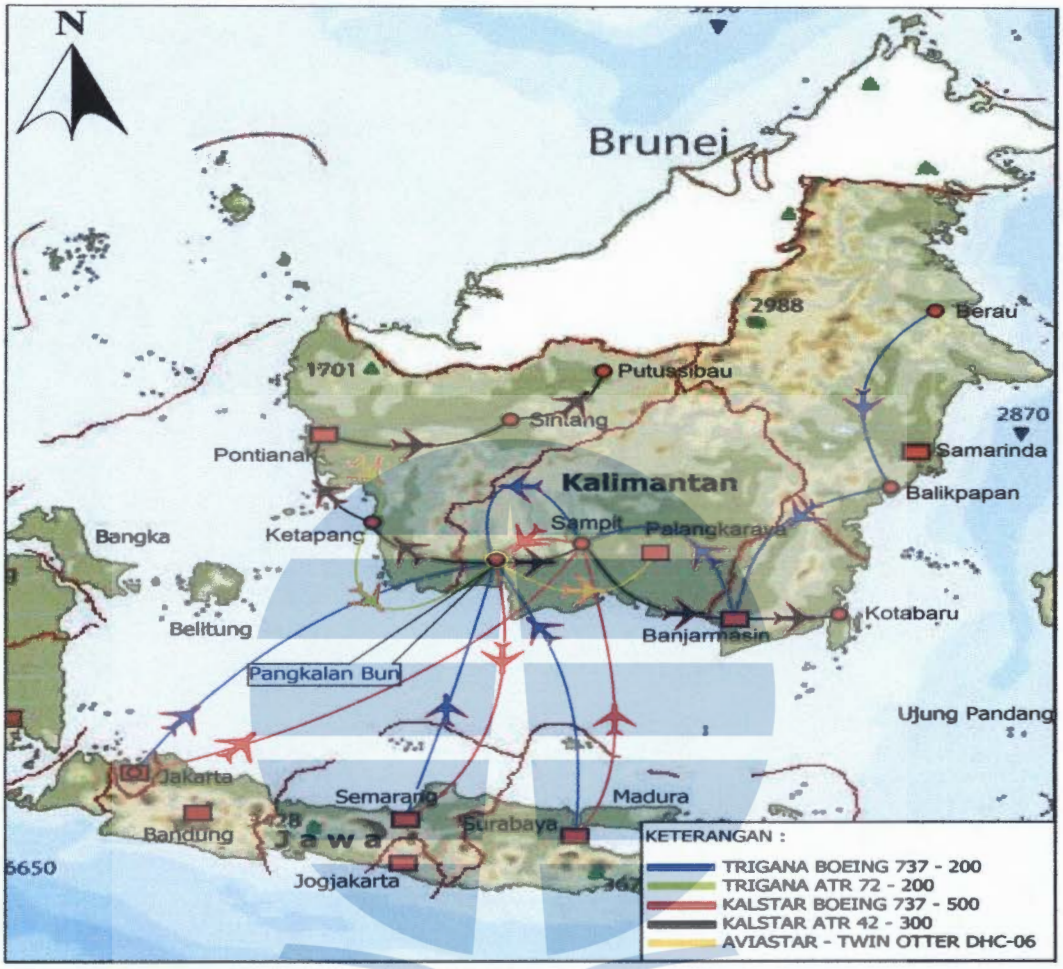
Tabel .4.8. Lalu Lintas Pesawat, Penumpang, Bagasi dan Kargo Tahun 2011 s.d 2015

NO	TAHUN	PESAWAT		PENUMPANG			BAGASI (KG)		BARANG/CARGO	
		DTG	BRKT	DTG	BRKT	TRAN	BKR	MUAT	BKR	MUAT
1	2011	2.512	2.515	118.328	121.725	31.383	1.143.508	802.797	442.589	154.896
2	2012	3.259	3.259	158.827	163.327	44.062	1.648.679	1.052.386	619.992	151.980
3	2013	3.365	3.363	181.744	189.601	42.533	1.861.234	1.269.445	730.489	157.026
4	2014	3.292	3.292	228.984	229.372	34.541	2.249.550	1.455.336	794.070	271.216
5	2015	3.057	3.062	217.491	230.250	23.418	2.167.108	1.477.856	813.502	414.858

Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Tabel.4.9 Jaringan Penerbangan



Sumber : Data Sekunder laporan Tahunan 2015 Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

C. Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunanaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. Utamanya yang menyangkut pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U), Sejalan dengan acuan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/ Tahun 2003 indicator yang dipergunakan untuk menganalisis **Evaluasi Pelaksanaan Penyelenggaraan pelayanan Publik :**

1. **Prosedur Pelayanan** yang harus baku dan berlaku bagi pemberi dan penerima pelayanan
2. **Waktu penyelesaian** yang ditetapkan sejak saat pengajuan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Biaya pelayanan** yaitu besarnya biaya yang ditetapkan termasuk rincian dalam pelayanan publik.
4. **Produk pelayanan** yaitu hasil pelayanan yang sesuai dengan ketentuan atau standar.
5. **Sarana dan prasaran** yang harus tersedia memadai.
6. **Kopetensi petugas**, pemberi pelayanan ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian(Lisensi), keterampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan.

Untuk itu saya akan menjelaskan hasil evaluasi di lapangan untuk menganalisis implementasi kebijakan publik di Bandar udara Iskandar Pangkalan Bun sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

1. Prosedur Pelayanan (Prosedur harus baku dan berlaku bagi pemberi dan penerima pelayanan).

Menurut Raharjo Adisasmita, (2009), Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan di kemudian hari. Prosedur pelayanan harus di tetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Dalam Prosedur pelayanan Saya mengadakan wawancara dengan berbagai nara suber di peroleh penjelasan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, terkait prosedur pelayanan adalah prosedur yang sudah di buat dan di syahkan terkait pelayanan publik bagi pelayanan dan yang di layani seperti aturan : IATA, PM 25 tahun 2008, PP 11 tahun 2015. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa Prosedur Pelayanan adalah prosedur pelayanan yang sudah di buat dalam peraturan dan di syahkan terkait pelayanan bagi pelayanan dan yang dilayani. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan adalah pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan yaitu tata cara mekanisme procedural pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan pengguna jasa untuk mendapatkan data sesuai dengan permintaan. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan prosedur pelayanan yaitu dimana prosedur pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

mengacu pada CASR 172 tentang standard prosedur Air Trafic Service / ATS yaitu terkait jarak pandang, penerbangan instrument, penerbangan tidak menggunakan

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknik Bangunan dan Landasan, di peroleh penjelasan dimana prosedur pelayanan yang telah di buat berdasarkan aturan yang ada seperti dalam KM.25 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan angkutan udara. (Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, dimana prosedur pelayanan di peroleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan sesuai dengan peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 yaitu dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, misalnya dengan menyediakan kotak pengaduan (Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air pada tanggal, dimana prosedur pelayanan yaitu di peroleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan sesuai dengan peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 yaitu dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, misalnya dengan menyediakan kotak pengaduan. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan sesuai dengan peraturan menteri pendayagunaan aapartur Negara nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 yaitu dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dan tingkat pelayanan penumpang diantaranya, penampilan diri, sikap pelayanan dan perilaku, nilai-nilai perusahaan, identitas dan seragam, keahlian, proritas boarding, pembatalan penerbangan, kewajiban pengangkut terhadap penumpang.(Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Dari hasil wawancara dari beberapa narasumber di atas dapat saya simpulkan terkait dengan prosedur pelayanan yang di kaitkan dengan teori (William N Dunn dalam Dwidjowijoto : 2004:186) bahwa hasil yang diinginkan telah tercapai secara efektive yang ada di Bandar udara Iskandar Pangkalan Bun sebagai berikuta :

Dengan merujuk pada aturan International IATA (*International Air Transport Association; Airport Handling Manual*), Direktur Jenderal Perhubungan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Udara telah mengeluarkan berbagai keputusan yang mendukung kebijakan dan digunakan sebagai acuan dalam pelayanan kebandar udaraan yang di dalamnya termasuk pelayanan PJP2U antara lain :

1. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan angkutan udara.
2. Peraturan Sipil Aviation Service Regulation (CASR 172) tentang Standar Prosedur Air Trafic Service
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Departemen Perhubungan.
4. Peraturan Menteri Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sesuai dengan standar pelayanan baku unsur-unsur yang terkandung dalam Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) :

a. **Pemeriksaan security (Aviation Security) Penumpang dan Barang.**

Mempunyai tugas dan tanggung jawab membantu kasi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan Darurat dalam melaksanakan pengamanan, pencegahan, pemeriksaan, pelaporan dan pengkoordinasian untuk menciptakan kelancaran, ketertiban dan keamanan terhadap penumpang, barang, pesawat, lingkungan Bandar udara dan penerbangan.

Dalam pemeriksaan keamanan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun terkait pemeriksaan baik itu Penumpang, barang bawaan, dan kargo ada standard

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

prosedur yang harus di laksanakan , kemudian saya mengadakan wawancara dengan berbagai nara sumber sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan, terkait prosedur pelayanan pemeriksaan keamanan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP Pengamanan mengacu pada SKEP Dirjen Perhubungan Udara nomor : SEP/2765/DJU/2010 tentang pemeriksaan Orang, barang bawaan, dan kargo yang diangkut oleh pesawat Udara. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa terkait prosedur pelayanan pemeriksaan keamanan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP Pengamanan mengacu pada SKEP Dirjen Perhubungan Udara nomor : SEP/2765/DJU/2010 tentang pemeriksaan Orang, barang bawaan, dan kargo yang diangkut oleh pesawat Udara. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa terkait prosedur pelayanan pemeriksaan keamanan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP Pengamanan mengacu pada SKEP Dirjen Perhubungan Udara nomor : SEP/2765/DJU/2010 tentang pemeriksaan Orang, barang bawaan, dan kargo yang diangkut oleh pesawat Udara dan di bantu dengan pemantauan dengan menggunakan CCTV di setiap sudut yang susah di pantau. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan, di peroleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan yaitu terkait prosedur pelayanan pemeriksaan keamanan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah di laksanakan sesuai SOP yang yang berlaku di Bandara Iskandar Pangkalan Bun . (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan prosedur pelayanan yaitu terkait prosedur pelayanan pemeriksaan keamanan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah di laksanakan sesuai SOP yang yang berlaku di Bandara Iskandar Pangkalan Bun dan pengamanan yang ada di ATS di sisi pelayanan navigasi penerbangan. (Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknik Bangunan dan Landasan, di peroleh penjelasan dimana prosedur pelayanan terkait prosedur pelayanan pemeriksaan keamanan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah di

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

laksanakan sesuai SOP yang yang berlaku di Bandara Iskandar Pangkalan Bun. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, dimana prosedur pelayanan di peroleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan terkait prosedur pelayanan pemeriksaan keamanan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah di laksanakan sesuai SOP yang yang berlaku di Bandara Iskandar Pangkalan Bun dan pengamanan yang ada di Apron dan di pesawat Udara. (Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air pada tanggal, 11 Aparil 2016 dimana prosedur pelayanan yaitu di peroleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan terkait prosedur pelayanan pemeriksaan keamanan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah di laksanakan sesuai SOP yang yang berlaku di Bandara Iskandar Pangkalan Bun dan pengamanan yang ada di Apron bagi penumpang yang akan berangkat dan penumpang yang dating dan pengamanan pesawat Udara. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia pada tanggal, 15 April 2016 diperoleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan terkait prosedur pelayanan pemeriksaan keamanan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah di laksanakan sesuai SOP yang yang berlaku di Bandara Iskandar Pangkalan Bun dan pengamanan yang ada di Apron bagi penumpang yang akan berangkat dan penumpang yang daatang, bagasi, cargo dan pengamanan pesawat Udara. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Setelah mengadakan wawancara dengan berbagai nara sumber diperoleh penjelasan dan dapat di simpulkan, Sebelum penumpang check-in terlebih dahulu harus melalui pemeriksaan oleh putugas keamanan Penerbangan Bandar Udara atau Aviation Security check point satu / SCP 1, semua barang bawaan diperiksa melalui gate X-Ray, hand held detector dan walk through metal detector, dan sekali-kali juga dengan pemeriksaan manual, atau perlakuan khusus bagi barang atau penumpang yang dicurigai (*body search*) setelah itu penumpang akan menuju ke counter check in setelah itu penumpang akan menuju ruang tunggu keberangkatan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

sebelum masuk penumpang dan barang bawaan di periksa di security cek point dua / SCP 2 kemudian akan menuju ruang tunggu keberangkatan. Indkator kualitas pelayanan pemeriksaan security dalam kondisi normal kurang dari 3 menit, sedangkan kondisi khusus (Memerkukan pencermatan dalam pemeriksaan) kurang dari 8 menit. Di samping itu Bandar Udara Iskandar dalam pemantauan di lapangan di bantu dengan peralatan CCTV (sebanyak 8 buah)yaitu : yang berda di ruang Check-in satu unit, Ruang tunggu keberangkatan satu unit, di ruang kedatangan satu unit, di publik area satu unit, di make up area satu unit, di apron dua unit, dan di ruang cargo satu unit kemudian pengamanan di Apron oleh security Airline untuk mengawasi orang yang baik itu yang akan naik pesawat maupun yang akan turun dari pesawat dan mengawasi barang bagasi dan kargo.

b. **Pelayanan Check –In**

Pelayanan check in counter merupakan kegiatan pelaporan diri perihal keberangkatannya untuk melakukan sesuatu perjalanan, dan tempatnya disebut dengan check in counter. Adapun kegiatan yang dilakukan di chek in counter yaitu petugas memeriksa tiket dengan mencocokannya sesuai data identitas penumpang tersebut, ini dilakuakan untuk penumpang domestic sesuai dengan ktp sedangkan untuk para penumpang internasional wajib menunjukan paspor dan dokumen-dokumen lainnya. Setelah selesai pemeriksaan petugas akan memberikan bording pass kepada para penumpang, jika penumpang membawa bagsi bagasi tersebut akan ditimbang, jika bagasi melebihi dari ketentuan maka bagasi maka penumpang akan dikenakan biaya tambahan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Dalam Prosedur pelayanan Saya mengadakan wawancara dengan berbagai nara suber di peroleh penjelasan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, terkait prosedur pelayanan check-in di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP yang telah di buat oleh Airlines mengenai pelaporan Orang dengan menunjukan tiket dan identitas sesuai dengan yang ada di tiket, barang bawaan bagasi dan kabin yang diangkut oleh pesawat Udara. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa terkait prosedur pelayanan check-in di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP yang telah di buat oleh Airlines mengenai pelaporan Orang dengan menunjukan tiket dan identitas sesuai dengan yang ada di tiket, barang bawaan bagasi dan kabin yang diangkut oleh pesawat Udara. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa terkait prosedur pelayanan check-in di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP yang telah di buat oleh Airlines mengenai pelaporan Orang dengan menunjukan tiket dan identitas sesuai dengan yang ada di tiket, barang bawaan bagasi dan kabin yang diangkut oleh pesawat Udara. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan yaitu terkait prosedur pelayanan check-in di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP yang telah di buat oleh Airlines mengenai pelaporan Orang dengan menunjukan tiket dan identitas sesuai dengan yang ada di tiket, barang bawaan bagasi dan kabin yang diangkut oleh pesawat Udara. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan prosedur pelayanan yaitu terkait prosedur pelayanan check-in di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP yang telah di buat oleh Airlines mengenai pelaporan Orang dengan menunjukan tiket dan identitas sesuai dengan yang ada di tiket, barang bawaan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

bagasi dan kabin yang diangkut oleh pesawat Udara.(Wawancara tanggal, 06 April 2016)

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknik Bangunan dan Landasan, di peroleh penjelasan dimana prosedur pelayanan yaitu terkait prosedur pelayanan check-in di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP yang telah di buat oleh Airlines mengenai pelaporan Orang dengan menunjukan tiket dan identitas sesuai dengan yang ada di tiket, barang bawaan bagasi dan kabin yang diangkut oleh pesawat Udara. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, dimana prosedur pelayanan di peroleh penjelasan bahwa prosedur yaitu terkait prosedur pelayanan check-in di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP yang telah di buat oleh Airlines dengan mengutamakan pelayanan keramahan, kesopanan, cara bicara, mengenai pelaporan Orang dengan menunjukan tiket dan identitas sesuai dengan yang ada di tiket, barang bawaan bagasi dan kabin yang diangkut oleh pesawat Udara.(Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, dimana prosedur pelayanan yaitu di peroleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan check-in di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP yang telah di buat oleh Airlines dengan mengutamakan pelayanan keramahan, kesopanan, cara bicara, mengenai pelaporan Orang dengan menunjukan tiket dan identitas sesuai dengan yang ada di tiket, barang bawaan bagasi dan kabin yang diangkut oleh pesawat Udara.(Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan terkait prosedur check-in di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP yang telah di buat oleh Airlines dengan mengutamakan pelayanan keramahan, kesopanan, cara bicara, dan waktu tidak lebih dari 5 menit kelas ekonomi dan untuk kelas bussinus kurang dari 3 menit, dan menanyakan ke penumpang apakah bawa bagasi, mengenai pelaporan Orang dengan menunjukan tiket dan identitas sesuai dengan yang ada di tiket, barang bawaan bagasi dan kabin yang diangkut oleh pesawat Udara.(Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Setelah melakukan wawancara dan observasi ke lapangan diperoleh penjelasan dan data dengan berbagai nara sumber terkait tentang pelayanan check-in di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun dapat disimpulkan sebagai berikut ;

- Petugas check-in siap di tempat 2 jam sebelum keberangkatan
- Petugas check-in dapat menyelesaikan 1 menit per orangnya
- Bagi petugas boarding siap ditempat boarding lounge 45 menit
- Sebelum keberangkatan petus 20 menit mengadakan mengecek jumlah penumpang yang sudah check in dan disesuaikan dengan penumpang yang telah melapor ke petugas gate
- Dan 15 menit sebelum keberangkatan petugas melakukan boarding untuk seluruh penumpang sesuai prosedur.
- Untuk pelayanan penumpang first Class tidak lebih dari 5 menit
- Untuk pelayanan check-in kelas ekonomi tidak lebih dari 3 menit untuk penumpang internasional, dan 2 menit untuk penumpang domestik
- Untuk kelas Bussiness / pemegang garuda miles tidak lebih dari 3 menit
- Adanya kewajiban pengakut terhadap penumpang apabila ada keterlambatan (30 menit dikasih snck dan air minum, 120 menit diberikan makan dan minum,
- 240 menit diberikan makan dan minum termasuk uang Rp.300.000,-)
- Apabila adanya pembatalan pengangkut wajib mengalihkan ke penerbangan lain atau menginapkan di hotel dan akomodasi ke hotel.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Pelayanan Check-In merupakan bagian penting sebelum penumpang melakukan Penerbangan. Pelayanan Check-In sangat tergantung pada metode operasional, rute penerbangan, Karakteristik Penumpang. Dan juga mempertimbangkan kecepatan, ketelitian, kelancaran, kenyamanan penumpang, dan biaya operasional. Sebelum penumpang check-in terlebih dahulu harus melalui pemeriksaan oleh putugas keamanan Bandar Udara atau Aviation Security, semua barang bawaan diperiksa melalui gate X-Ray dan tak luput pula penumpang di periksa sebelum menuju Counter Check-In. Dimana pelayanan Check-In di terminal keberangakatan;

Pertama : Pelayanan Chek-In di proses terpusat di area keberangkatan, Pengendalian system operasi pelayanan di lakukan oleh suatu unit kerja dengan pembagian counter check-in dan penumpang diusahakan system antrian .

Kedua : yaitu penyebaran pelayanan check-in di beberapa tempat apabila couter check-innya lebih dari satu sedangkan di Bandar udara Iskandar Pangkalan bun counter check-in ada dua meja setiap air linesnya. Couter check-in area harus cukup untuk menampung penumpang waktu jam sibuk selama penumpang mengantri untuk check-in, Indikator Kualitas pelayanan waktu menungguadalah kurang dari 20 menit, dan waktu proses check-in adalah kurang dari 2 menit 30 detik.

Indikator Kualitas pelayanan waktu menunggu kurang dari 20 menit, dan waktu proses check-in adalah kurang dari 2 menit 30 detik. Dalam pelayanan check-in masih ramah dan sopan dalam pelayanannya.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

c. Penyerahan Bagasi

Jika penumpang membawa bagsi bagasi tersebut akan ditimbang, jika bagasi melebihi dari ketentuan maka bagasi maka penumpang akan dikenakan biaya tambahan. Dalam Prosedur pelayanan Saya mengadakan wawancara dengan berbagai nara suber di peroleh penjelasan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, terkait prosedur pelayanan penyerahanan bagasi di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP yang disepakati Airlines terkait penyerahan bagasi dan mengacu dengan SKEP Dirjen/347/XII/1999. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa terkait 2016 terkait prosedur pelayanan penyerahanan bagasi di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP yang disepakati Airlines terkait penyerahan bagasi dan mengacu dengan SKEP Dirjen/347/XII/1999. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa terkait prosedur pelayanan 2016 terkait prosedur pelayanan penyerahanan bagasi di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah prosedur yang sudah di buat sesuai Standar Operasional Prosedur/ SOP yang disepakati Airlines terkait penyerahan bagasi dan mengacu dengan SKEP Dirjen/347/XII/1999. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun di peroleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan yaitu terkait prosedur pelayanan penyerahan bagasi di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah di laksanakan sesuai SOP yang yang berlaku di Bandara Iskandar Pangkalan Bun .
(Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Chagre Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan prosedur pelayanan yaitu terkait prosedur pelayanan penyerahan bagasi di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah di laksanakan sesuai SOP yang yang berlaku di Bandara Iskandar Pangkalan Bun .

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknik Bangunan dan Landasan, di peroleh penjelasan dimana prosedur pelayanan terkait prosedur pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

penyerahan bagasi keamanan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah di laksanakan sesuai SOP yang yang berlaku di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.(Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, dimana prosedur pelayanan di peroleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan terkait prosedur pelayanan penyerahan bagasi di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah di laksanakan sesuai SOP yang yang berlaku di Bandara Iskandar Pangkalan Bun dan penyerahan bagasi paling lama 25 menit. (Wawanara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, dimana prosedur pelayanan yaitu di peroleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan terkait penyerahan bagasi di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah di laksanakan sesuai SOP yang yang berlaku di Bandara Iskandar Pangkalan Bun dan penyerahan bagasi paling lama 25 menit.(Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan terkait prosedur pelayanan penyerahan bagasi di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun sudah di laksanakan sesuai SOP yang yang berlaku di Bandara Iskandar Pangkalan Bun dan penyerahan bagasi paling lama 25 menit dimana adanya aliran bagasi harus lancer dan tepat,tidak mengganggu arus penumpang, tersedianya fasilitas, tata cara penanganan bagasi dan penyerahannya sesuai dengan label yang ada pada bagasi yang di terima oleh penumpang (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Sistim penanganan bagasi ini harus dapat memproses sejumlah berapa banyaknya bagasi dalam waktu singkat dengan keakuratan labling bagasi yang akan diserahkan kepada para penumpang pesawat udara yang datang dengan keakuratan yang dapat diandalkan . Prinsip yang dapat menbentuk system penanganan bagasi secara efesien sesuai (Skep Dirjen/347/XII/1999) :

d. Aliran bagasi harus lancer dan cepat dengan jumlah penanganan operasional minimum.

e. Aliran bagasi tidak mengganggu/ memotong arus penumpang, barang, petugas, maupun kendaraan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

f. Tersedianya fasilitas untuk pemeriksaan bagasi, dan fasilitas bagasi dengan ukuran extra besar.

g. Penataan fasilitas penanganan bagasi dalam bangunan harus konsisten dengan bentuk apron serta jenis dan volume arus bagasi.

h. Sistim penangan bagasi harus mempunya system cadangan apabila system tersebut tidak bekerja /dalam keadaan daruarat.

i. Penyerahan bagasi tidak terlalu lama paling lama 25 menit

Pada umumnya para penumpang datang dan barang bawaannya masuk dalam bagasi harus menunggu terlebih dahulu di ruang pengambilan bagasi sebelum barang bawaannya datang. Hal ini disebabkan karena waktu yang dibutuhkan penumpang untuk berjalan dari dari pesawat ke ruang kedatangan untuk mengambil bagasi di Bandar Udara iskandar dengan berjalan kaki, dan di ruang tunggu kedatang para penumpang menunggu dan setelah beberapa menit (15 menit) . Dan untuk pengambilan bagasi penumpang dengan memcocokan lebel dan nomor bagasi dan barang yang diambil penumpang , dan pemeriksaan ini dilakukan sebelum pintu keluar kedatangan.

Pelayanan penyerahan bagasi dari pengangkut (Airlines) sampai ketangan penumpang pesawat udara di harapkan tidak timbul keluhan atau komlen dari penumpang, dari masalah kelancaran penyerahan bagasi, waktu tunggu, dan adanya kemudahan alat angkut bagasi (Trolly), sampai keutuhan bagasi itu sendiri. *Indikator Kualitas Pelayanan* penyerahan bagasi pertama adalah kurang dari 20 menit dan penyerahan bagasi terakhir kurang dari 25 menit.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

d. Kenyamanan

1. Kapasitas terminal

Kapasitas terminal harus di sesuaikan dengan jumlah penumpang baik itu yang akan berangkat maupun penumpang yang datang dan penumpang transit maupun penumpang transfer, sehingga penumpang merasa nyaman berada di bandar udara .

Untuk kapasitas Terminal Saya mengadakan wawancara dengan berbagai nara suber di peroleh penjelasan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, terkait prosedur pelayanan Kapasitas Terminal di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah bahwa berdasarkan ketentuan SNI bahwa ruang tunggu yang ada maksimum dengan jumlah penumpang 150 orang atau tempat duduk di ruang tunggu sedangkan pada posisi sibuk bisa 400 jumlah penumpang sehingga masih kurang jumlah tempat duduk dan luas ruang tunggu, tetapi pada tahun 2016 dalam proses pengerjaan perluas dengan anggaran DIPA 2016. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat pembuat komitmen Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa terkait 2016 terkait prosedur pelayanan penyerahanan bagasi di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah bahwa berdasarkan ketentuan SNI bahwa ruang tunggu yang ada maksimum dengan jumlah penumpang 150 orang atau tempat duduk di ruang tunggu sedangkan pada posisi sibuk bisa 400 jumlah penumpang sehingga masih kurang jumlah tempat duduk dan luas ruang tunggu, tetapi pada tahun 2016 dalam proses pengerjaan perluas dengan anggaran DIPA 2016. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa bahwa berdasarkan ketentuan SNI bahwa ruang tunggu yang ada maksimum dengan jumlah penumpang 150 orang atau tempat duduk di ruang tunggu sedangkan pada posisi sibuk bisa 400 jumlah penumpang sehingga masih kurang jumlah tempat duduk dan luas ruang tunggu, tetapi pada tahun 2016 dalam proses pengerjaan perluas dengan anggaran DIPA 2016. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa prosedur pelayanan yaitu terkait kapasitas Terminal di rasakan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

kurang memenuhi soalnya pada saat pesawat bersamaan banyak penumpang yang berdiri tidak kebagian tempat duduk di ruang tunggu. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan terkait kapasitas Terminal di rasakan kurang memenuhi soalnya pada saat pesawat bersamaan banyak penumpang yang berdiri tidak kebagian tempat duduk di ruang tunggu.(Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, di peroleh penjelasan bahwa berdasarkan ketentuan SNI bahwa Ac ruang tunggu yang ada cukup sejukdengan jumlah penumpang 150 orang atau tempat duduk di ruang tunggu sedangkan pada posisi sibuk bisa 400 jumlah penumpang sehingga masih kurang jumlah tempat duduk dan luas ruang tunggu, tetapi pada tahun 2016 akan di perluas. (Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, dimana prosedur pelayanan di peroleh penjelasan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa dengan bertambahnya penerbangan dan pertumbuhan jumlah penduduk dari tahun ke tahun semakin meningkat perlu adanya perluasan ruang tunggu. (Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, dimana kapasitas ruang tunggu yaitu di peroleh penjelasan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa dengan bertambahnya penerbangan dan pertumbuhan jumlah penduduk dari tahun ke tahun semakin meningkat perlu adanya perluasan ruang tunggu sehingga adanya kenyamanan bagi penumpang. (wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa dengan bertambahnya penerbangan dan pertumbuhan jumlah penduduk dari tahun ke tahun semakin meningkat perlu adanya perluasan ruang tunggu. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Kapasitas terminal di harapkan harus mengakomodasikan, ruangan umum berfungsi untuk menampung kegiatan umum baik penumpang , pengunjung , maupun karyawan Bandar Udara, karyawan airlines, untuk pelayanan penumpang seterti pada saat mau (*check-in)* , proses pengambilan bagasi untuk penumpang

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

datang , proses penumpang transit atau transfer, dan ruang tunggu (*Ruang steril*) di sediakan bagi penumpang yang akan naik ke pesawat udara. Untuk memasuki ruangan *steril* harus melalui pemeriksaan yang cermat oleh petugas *Aviation security* Bandar Udara. Parameter dalam menentukan standar luas terminal untuk jumlah penumpang diatas satu juta dihitung lebih detail diantaranya berdasarkan jumlah penumpang berangkat pada waktu jam sibuk , transfer dan transit , datang pada waktu jam sibuk, jumlah pengunjung, waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan dan lain sebagainya.

Ruang tunggu keberangkatan berfungsi sebagi tempat berkumpulnya para penumpang untuk menunggu saat akan memasuki peswat udara. Pda umumnya besaran ruang tunggu ini diperkirakan dapat menampung sejumlah penumpang selama 60 menit sampai 120 menit sebelum pada saat menunggu sampai dimualinya *boarding* ke pesawat udara . Ruang tunggu ini dilengkapi dengan kursi tunggu sesuai kapasitas ruang tunggu yang tersedia. Untuk terminal Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun dengan luas bangunana terminal sebesar 2.500 M2 terdiri dari : ruang *check - in* seluas 367,20 M2, ruang tunggu 298,08 M2, dan raung kedatangan 200,88 M2. Terminal Bandar Udara iskandar di rasakan tidak memdai lagi Jumlah penumpang pada waktu sibuk sebanyak 300 per jam (sesuai uji petik tanggal 16 Februari 2016) dan pada saat kondisi khusus sebanyak 600 Orang per jam (Kondisi kasus delay atau penundaan jam keberangkatan). Padahal kapasitas normal bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun ruang tunggu keberangkatan hanya bisa menampung 150 Orang (Tempat Duduk), Dengan kata lain kapasitas terminal tidak sesuai lagi dengan kondisi Bandar Udara Iskandar pada saat ini. Kondisi di

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

lapangan menunjukan bahwa luas area terminal seperti ruang *check-in* , hingga ruang tunggu dan ruang kedatang dirasakan penuh. Kondisi ini pada akhirnya sangat menggangu kenyamanan penumpang pesawat Udara.

2. Kesejukan Ruang Tunggu

Kesejukan ruang tunggu ini sangat di perlukan karena ini bagian dari suatu layanan publik, dimana setiap penumpang baik itu yang akan berangkat naik pesawat maupun penuympang yang datang sangat mendambakan suasana ruangan yang sejuk, nyaman dan bersih.

Untuk kapasitas Terminal Saya mengadakan wawancara dengan berbagai nara suber di peroleh penjelasan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, terkait kesejukan ruang sampai saat in masih sejuk dengan jumlah penumpang 150 orang atau tempat duduk di ruang tunggu sedangkan pada posisi sibuk bisa 400 jumlah penumpang masih dirasakan sejuk dengan jumlah AC power standing sebanyak 6 unit di ruang tunggu dan 5 unit di ruang check-in . (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Kesejukan Ruang terminal Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, kesejukan ruang tunggu di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah bahwa, terkait kesejukan ruang sampai saat in masih sejuk dengan jumlah penumpang 150 orang atau tempat duduk di ruang tunggu sedangkan pada posisi sibuk bisa 400 jumlah penumpang masih dirasakan sejuk dengan jumlah AC power standing sebanyak 6 unit di ruang tunggu dan 5 unit di ruang check-in keberangkatan. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa 2016 terkait kesejukan ruang sampai saat in masih sejuk dengan jumlah penumpang 150 orang atau tempat duduk di ruang tunggu sedangkan pada posisi sibuk bisa 400 jumlah penumpang masih dirasakan sejuk dengan jumlah AC power standing sebanyak 6 unit di ruang tunggu dan 5 unit di ruang check-in . (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun pada tanggal, 15 April 2016 di peroleh penjelasan bahwa di ruang tunggu dirasakan suhu udara sejuk dan nyaman. . (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa di ruang tunggu dirasakan suhu udara sejuk dan nyaman.

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, di peroleh penjelasan bahwa berdasarkan ketentuan SNI bahwa Ac ruang tunggu yang ada cukup sejukdengan jumlah penumpang 150 orang atau tempat duduk dengan jumlah AC power Standing sebanyak 5 unit di ruang tunggu.(Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, dimana prosedur pelayanan di peroleh penjelasan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa dengan bertambahnya penerbangan dan pertumbuhan jumlah penduduk dari tahun ke tahun semakin meningkat perlu adanya perluasan ruang tunggu. (wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, dimana kapasitas ruang tunggu yaitu di peroleh penjelasan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa dengan bertambahnya penerbangan dan pertumbuhan jumlah penduduk dari tahun ke tahun semakin meningkat perlu adanya perluasan ruang tunggu sehingga adanya kenyamanan bagi penumpang.

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa dengan bertambahnya penerbangan dan pertumbuhan jumlah penduduk dari tahun ke tahun semakin meningkat perlu adanya perluasan ruang tunggu. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Kesejukan ruang terminal yang dirasakan oleh penumpang sesuai standar diharapakan antara 20- 26 derajat celcius, dan adanya sirkulasi udara yang baik. Dimana setelah mengadakan wawancara dengan berbagai nara sumber dan hasil obesrvasi di Bandar Udara Iskandar suhu ruangan terasa sejuk dan nyaman karean di dukung dengan jumlah air condisioning atau AC yang cukup dengan jumlah 6 unit AC Power Standing , sehingga suhu udara di rung tunggu cukup sejuk.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Kemudian suhu udara di ruang Check-in sama halnya seperti di ruang tunggu kondisi udara sejuk karena di ruang check-in jumlah AC sebanyak 5 unit AC Power Standing .

3. Ruang Terminal yang Bersih

Ruang terminal di Bandar Udara Iskandar yang bersih artinya ruang yang selalu terjaga kebersihannya. Jumlah petugas kebersihan berjumlah 16 Orang di terminal, 3 Orang petus kebersihan taman dan halaman dan 1 orang petugas kebersihan kantor. Petugas kebersihan harus propesional dengan luas area dan jumlah penumpang yang menggunakan terminal. Dan petugas kebersihan harus selalu *stanbay.*

Untuk Ruang yang bersih Saya mengadakan wawancara dengan berbagai nara suber di peroleh penjelasan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, terkait ruang tunggu yang bersih sampai saat in masih kondisi bersih, karena dengan mempekerjakan tenaga kebersihan sebanyak 20 orang untuk ruangan dan taman dan halaman kantor. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, Kebersihan terminal /tunggu yang bersih di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah sampai saat in masih kondisi bersih, karena dengan mempekerjakan tenaga kebersihan sebanyak 20 orang untuk ruangan dan taman dan halaman kantor proses kebersihan dikerjakan setiap saat. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa adalah sampai saat in masih kondisi bersih, karena dengan mempekerjakan tenaga kebersihan sebanyak 20 orang untuk ruangan dan taman dan halaman kantor proses kebersihan dikerjakan setiap saat. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa di ruang tunggu dalam penglihatan saya masih bersih dan nyaman, rapih. . (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa di ruang tunggu/ terminal kelihatan bersih dan nyaman. (Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

" Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, di peroleh penjelasan bahwa bahwa ruang tunggu / terminal yang ada cukup bersih dan nyaman. (Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, dimana prosedur pelayanan di peroleh penjelasan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa ruang tunggu yang bersih dan rapih.

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, dimana kapasitas ruang tunggu yaitu di peroleh penjelasan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa ruang tunggu yang bersih dan rapih.

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa ruang tunggu yang bersih dan rapih ke depannya perlu di pertahankan (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Ruang terminal di Bandar Udara Iskandar yang bersih artinya ruang yang selalu terjaga kebersihannya. Jumlah petugas kebersihan berjumlah 16 Orang di terminal, 3 Orang petus kebersihan taman dan halaman dan 1 orang petugas kebersihan kantor. Petugas kebersihan harus propesional dengan luas area dan jumlah penumpang yang menggunakan terminal. Dan petugas kebersihan harus selalu *stanbay*

Setelah mengadakan Wawancara dan observasi di lapangan terkait kebersihan dan keindahan, dimanan untuk Melaksanakan kebersihan ruangan setiap saat sesuai dengan SOP, di samping itu coordinator kebersihan selalu mengawasi

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

kebersihan, karena banyaknya penumpang yang keluar masuk, ada juga sebai coordinator lapangan yang memantau perkembangan di lapangan dalam pelaksanaanya. Jumlah tempat sampahyang disediakan juga harus proporsional dengan luas ruangan dimana di Bandar udara Iskandar jumlah tempat samah di setiap sudut ruangan tersedia sehingga untuk memudahkan orang untuk membuang sampah tidak semabrang tempat, dan di Bandar udara Iskandar di tempatkan papan pengumuman dan himbawan buanglah sampah pada tematnya. Dan tersedianya pengharum ruangan. Kemudian bahwa di bandara iskandar kebersihan terjamin karena petugas kebersihan bekerja setiap saat selama jam operasional penerbangan, kemudian bahwa sudah di laksanakan sesuai prosedur atau SOP yang ada sehingga kebersihan dapat terjaga dengan baik.

4. **Kemudahan Bagi Penumpang Untuk Mengangkut Bagasi**

Untuk kemudahan bagi penumpang untuk mengangkut bagasi baik bagasi yang akan berangkat maupun bagasi yang datang perlu adanya peralantan yang menunjang pengangkutan bagasi baik itu trolly dan porter. Saya mengadakan wawancara dengan berbagai nara suber di peroleh penjelasan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun terkait masalah trolly memang sampai saat ini trolly masih kurang namun pada tahun 2016 sudah dianggarkan untuk pembelian trolly dan sudah proses pengadaan trolly. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah trolly memang sampai saat ini trolly masih kurang namun pada tahun 2016 sudah dianggarkan untuk pembelian trolly dan sudah proses pengadaan trolly. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa Bun terkait masalah trolly

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

memang sampai saat ini trolly masih kurang namun pada tahun 2016 sudah dianggarkan untuk pembelian trolly dan sudah proses pengadaan trolly sedangkan trolly yang ada sekitar 20 unit. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun , di peroleh penjelasan bahwa di rasakan trolly yang ada masih kurang kelihatan pada saat penumpang yang datang masih tidak kebagian trolly .(Wawancara tanggal, 06 april 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, di peroleh penjelasan bahwa bahwa ruang tunggu / terminal yang ada dirasakan kurang trolly cuman hanya ada 20 unit untuk keberangkatan dan kedatangan idealnya untuk 10 orang penumpang idealnya 6 unit trolly. (wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, dimana prosedur pelayanan di peroleh penjelasan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa masih kekurang jumlah trolly yang ada. (Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, dimana kapasitas ruang tunggu yaitu di peroleh penjelasan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa trolly yang ada masih kekurangan. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa kami dari operator /Airline merasakan bahwa trolly yang ada masih sedikit tidak sepadan dengan jumlah penumpang yang datang . (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun , di peroleh penjelasan bahwa jumlah trolly Yang ada kelihatannya masih kurang di banding jumlah penumpang. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)." (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Penanganan bagasi merupakan bagian untuk menentukan proses penumpang dalam hal ini untuk kelancaran operasional penyelenggara angkutan udara di bandar udara Isakandar Pangkalan Bun. Sistem penangan bagasi ini harus dapat

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

memproses sejumlah besar bagasi dalam waktu singkat dan dapat di handalkan, untuk mengatasi jenis pesawat. Ketersediaan Trolly untuk membantu penumpang dalam jam sibuk. Penempatan trolly harus mudah terjangkau oleh penumpang yang akan berangkat dan penumpang baru tiba. Petugas porter yang melayani jasa angkut bagasi harus bersikap ramah dan sopan, dalam menawarkan jasanya tidak memaksakan terhadap penumpang yang berangkat maupun penumpang yang baru datang, dan para porter tidak menguasai troly yang di sediakan penyelenggara Bandar udara Iskandar. Dan tarif jasa porter harus jelas dan transparan per colinya, tarif tersebut harus mudah diketahui oleh pengguna jasa porter secara terbuka jika papan pengumuman tarif. Penumpang bebas memilih untuk jasa porter maupun tidak menggunakan jasa porter tetap ptoly tersedia yang proposional meskipun jam sibuk. Petugas Bandar Udara harus menunjuk dan menempatkan petugas untuk memantau dan mengatur keberadaan trolly agar mudah diperoleh dan digunakan oleh penumpang yang memerlukannya.

Jumlah trolly sesuai standard yang telah ditetapkan seharusnya untuk 10 orang trolly yang harus tersedia 6 unit trolly. Hal ini untuk memudahkan penumpang dalam mengangkat barang . tetapi kondisi di Bandar udara Iskandar pangkalan Bun sampai saat ini baru tersedia 20 Unit untuk trolly kedatangan dan keberangkatan, ini sangat kurang sekali sehingga penumpang agak kesulitan mengangkut barang bawaannnya. Akan tetapi pada tahun ini trolly sudah di order tinggal menunggu kedatangannya dengan pembelian menggunaan anggaran DIPA 2016.

5. Pelayanan karantina :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Untuk pelayanan karantina di Bandar udara iskandar telah ada petugas karantina baik karantina kesehatan, karantina tumbuhan, dan karantina hewan yang bertugas di bandara iskandar.

Saya mengadakan wawancara dengan berbagai nara suber di peroleh penjelasan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah pelayanan karantina bahwa karantina di bandara iskandar terdiri karantina kesehatan, karantina hewan, dan karantina tumbuhan dari kesuanya itu untuk melayani penumpang pesawat udara sesuai dengan tupoksi masing-masing. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, terkait pelayanan karantina bahwa karantina di bandara iskandar terdiri karantina kesehatan, karantina hewan, dan karantina tumbuhan dari kesuanya itu untuk melayani penumpang pesawat udara sesuai dengan tupoksi masing-masing. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa Bun terkait pelayanan karantina bahwa karantina di bandara iskandar terdiri karantina kesehatan, karantina hewan, dan karantina tumbuhan dari kesuanya itu untuk melayani penumpang pesawat udara sesuai dengan tupoksi masing-masing.(Wawancara tanggal,15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa pelayanan karantina bahwa karantina di bandara iskandar terdiri karantina kesehatan, karantina hewan, dan karantina tumbuhan dari kesuanya itu untuk melayani penumpang pesawat udara sesuai dengan tupoksi masing-masing.(Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan pada tanggal,06 April 2016 di peroleh penjelasan bahwa bahwa pelayanan karantina bahwa karantina di bandara iskandar terdiri karantina kesehatan, karantina hewan, dan karantina tumbuhan dari kesuanya itu untuk melayani penumpang pesawat udara sesuai dengan tupoksi masing-masing.(Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, bahwa pelayanan karantina bahwa karantina di bandara iskandar terdiri karantina kesehatan, karantina hewan, dan karantina tumbuhan dari kesuanya itu untuk

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

melayani penumpang pesawat udara sesuai dengan tupoksi masing-masing. (wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa pelayanan karantina bahwa karantina di bandara iskandar terdiri karantina kesehatan, karantina hewan, dan karantina tumbuhan dari kesuanya itu untuk melayani penumpang pesawat udara sesuai dengan tupoksi masing-masing.(Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, bahwa pelayanan karantina bahwa karantina di bandara iskandar terdiri karantina kesehatan, karantina hewan, dan karantina tumbuhan dari kesuanya itu untuk melayani penumpang pesawat udara sesuai dengan tupoksi masing-masing. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun pada tanggal, 15 April 2016 bahwa pelayanan karantina bahwa karantina di bandara iskandar terdiri karantina kesehatan, karantina hewan, dan karantina tumbuhan dari kesuanya itu untuk melayani penumpang pesawat udara sesuai dengan tupoksi masing-masing. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)." . "

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Setelah mengadakan wawancara dengan berbagai nara sumber dan mengadakan observasi di lapangan dan dari sumber data dari bandara iskandar dimana penanganan terkait karantina baik karantina kesehatan untuk pasien / penumpang yang sakit yang diijinkan atau tidak diijinkan untuk naik kepesawat apabila dinyatakan bisa dan diberikan surat jalan kesehatan kemudian apabila ditolak maka penumpang tersebut batal diberangkatkan, dan untuk karantina hewan setiap hewan yang akan di bawa lewat pesawat harus ada ijin dari karantina hewan, dan karantina tumbuhan sama halnya setiap tumbuhan yang akan di angkut oleh pesawat harus ada ijin dari karantina tumbuhan.

2. Waktu Penyelesaian

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Menurut Rahardjo Adisasmita, (2009), Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan public waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan pengajian permohonan samapai dengan penyelesaian pelayanan, maka akan semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Dalam pelayanan penumpang waktu penyelesaian setelah saya mengadakan wawancara dengan berbagai nara sumber di peroleh penjelasan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah waktu penyelesaian adalah waktu yang telah ditentukan sejak pengajuan sampai penyelesaian dalam pelayanan terkait proses check-in sampai boarding dan kedatangan sampai pengambilan bagasi penumpang. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah waktu penyelesaian adalah yang ditentukan sejak pengajuan sampai penyelesaian dalam pelayanan. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa terkait masalah penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sesuai saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan atau dari waktu check-in sampai dengan loading anloading. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa waktu yang diberikan sesuai dengan Overating hourse dari pukul : 23.00 UTC – 10.00 UTC yang sudah di muat dalam Airport Imformation Publikation / AIP Bandar udara iskandar.(Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa waktu yang di butuhkan atau estimasi melayani si pemohon. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, bahwa waktu yang diberikan sejak proses pemeriksaan security check point 1/SCP 1 kemudian SCP 2 sampai boarding dengan memperhatikan keamanan orang,

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

barang bawaan sampai masuk ke pesawat udara dan pada saat peswat datang dan bagasi di serahkan ke penumpang.(wawancara tanggal, 06 april 2016)

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, dimana waktu pelayanan yaitu terkait pelayanan check-in dimana petugas check-in 2 jam sebelum keberangkatan, penyelesaian proses check-in kurang lebih 1 menit, petugas boarding 45 menit harus ada di tempat keberangkatan, 20 menit sebelum keberangkatan petugas melakukan boarding untuk seluruh penumpang sesuai prosedur, produk pelayanan berorientasi pada ketepatan waktu, keamanan dan keselamatan penumpang. (Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, dimanawaktu pelayanan yaitu pelayanan check-in dimana petugas check-in 2 jam sebelum keberangkatan, penyelesaian proses check-in kurang lebih 1 menit, petugas boarding 45 menit harus ada di tempat keberangkatan, 20 menit sebelum keberangkatan petugas melakukan boarding untuk seluruh penumpang sesuai prosedur, produk pelayanan berorientasi pada ketepatan waktu, keamanan dan keselamatan penumpang. (wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan dimana waktu pelayanan yaitu pelayanan check-in dimana petugas check-in 2 jam sebelum keberangkatan, penyelesaian proses check-in kurang lebih 1 menit, petugas boarding 45 menit harus ada di tempat keberangkatan, 20 menit sebelum keberangkatan petugas melakukan boarding untuk seluruh penumpang sesuai prosedur, produk pelayanan berorientasi pada ketepatan waktu, keamanan dan keselamatan penumpang dan kewajiban pengangkut 30 menit snack dan minum, 120 menit snack dan makan, 4 jam makan dan uan g saku. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Dari hasil wawancara dari berbagai narasumber dengan triagulasi /menggabungkan pendapat dan di kaitkan dengan teri evaluasi kebijakan public (William N Dunn 2004:126 kreteria Kecukupan) bahwa dalam Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dengan pencapaian hasil hasil untuk memecahkan masalah pelayanan jasa PJP2U secara berkecukupan, disini ada beberapa hal yang harus di perhatikan diantaranya :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Pertama : Waktu tunggu yaitu waktu yang diukur sejak masuk kedalam antriansampai siap dilayani bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan.

Kedua : Waktu proses yaitu waktu yang diukur sejak mulai diproses sampai selesai dan keluar antrian bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan.

Ketiga : Kondisi normal yaitu proses pemeriksaan awal Aviation Security terhadap penumpang dan barang yang tidak memerlukan pemeriksaan lanjut.

Keempat : Kondisi khusus yaitu proses pemeriksaan Aviation security terhadap penumpang dan barang yang memerlukan pemeriksaan lanjut antara lain *body search* .

Kelima : Penyerahan bagasi pertama yaitu waktu yang digunakan dalam proses penyerahan barang kepada penumpang yang dihitung dari mulai pesawat (*block on*) bongkar bagasi sampai bagasi pertama tiba di *bagge claim.*

Keenam : Penyerahan bagasi terakhir yaitu waktu yang digunakan dalam proses penyerahan barang/ bagasi mulai dari dari pesawat *block on* atau bongkar bagasi sampai bagasi terakhir tiba di *baggage cleam.*

Dimana masalah waktu telah dijelaskan dalam standar kinerja Bandar Udara, berikut gambaran dan potret yang berhasil dari obsevasi lapangan dan wawancara di lapangan dengan petugas yang berwenang.

3. Biaya Pelayanan

Menurut Rahardjo Adisasmita, (2009), Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik . Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus di tentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

menimbulkan ketidak percayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga menimbulkan kecemasan , khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

Untuk biaya pelayanan setelah mengadakan wawancara dengan beberapa nara sumber di peroleh keterangan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah biaya pelayanan adalah biaya yang sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 11 Tahun 2011 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku di kementerian perhubungan. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah biaya pelayanan adalah biaya pelayanan yang telah ditentukan sesuai aturan atau peraturan pemerintah . (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa terkait masalah biaya pelayanan adalah biaya pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan PP nomor 11 tahun 2015 tentang tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku di kementerian perhubungan. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa biaya pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan PP nomor 11 tahun 2015 tentang tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku di kementerian perhubungan tanggal, 06 April 2016 di peroleh penjelasan bahwa biaya pelayanan sesuai dengan kelas bandara .

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa biaya pelayanan yang sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 4 tahun 2012 tentang jenis dan tarif atas jenis PNBP yang berlaku di BMKG . (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, bahwa terkait masalah biaya pelayanan adalah biaya pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan PP nomor 11 tahun 2015 tentang tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku di kementerian perhubungan. (Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, dimana biaya pelayanan yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan .(Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, dimana biaya pelayanan yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan . (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan dimana biaya pelayanan yaitu garuda Indonesia tidak membebankan biaya apapun dalam hal pelayanan di airport semua di layani dengan baik dan benar sesuai prosedur yang ada kecuali biaya over baggage. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Setelah mengadakan wawancara dengan berbagai narasumber dan kita kaitkan dengan teori evaluasi kebijakan publik (William N Dunn 2004: 186 kteteria efesien) banyak usaha di perlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan dan biaya pelayanan dilaksanakan secata efesien. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan yang ditetapkan berdasarkan stuktur dan golongan tarif selalu memperhatikan kepentingan pelayanan umum, peningkatan mutu pelayanan jasa, kepentingan pemakaian jasa, peningkatan kelancaran pemakaian jasa, pengembalian biaya dan pengembangan usaha. Adapun ttarif pelayanan jasa kebandar udaraan untuk Bandar Udara yang diselenggarakan oleh Kantor Unit Penyelenggara bandar Udara ditetapkan berdasarkan (PP No. 11 Tahun 2015 sebesar Rp. 20.000,00,- per Orang atau Penumpang Pesawat Udara), ini harus memenuhi *level of Service (* Harus ada keseimbangan antara besaran tariff dengan tingkat pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa penumpang pesawat udara).

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

4. Produk Pelayanan

Menurut Rahardjo Adisasmita, (2009), Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan . Produk pelayanan harus di pahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

Untuk Produk pelayanan setelah mengadakan wawancara dengan beberapa nara sumber di peroleh keterangan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah produk pelayanan adalah produk pelayanan penumpang pesawat udara/PJP2U, dan Pelayanan jasa, pendaratan, penempatan, penyimpanan pesawat udara / PJP4U yang sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 11 Tahun 2011 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku di kementerian perhubungan. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah produk pelayanan adalah produk pelayanan penumpang pesawat udara/PJP2U, dan Pelayanan jasa, pendaratan, penempatan, penyimpanan pesawat udara / PJP4U yang sesuai dengan peraturan pemerintah nomor 11 Tahun 2011 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak yang berlaku di kementerian perhubungan. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa terkait masalah Produk pelayanan pelayanan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa Produk pelayanan yaitu pelayanan jasa penerbangan / PJP dengan memberikan pelayanan penerbangan dengan aman, tertib, lancar, dan teratur dari proses bandara keberangkatan sampai bandara tujuan .

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa produk pelayanan yang kami sajikan berupa imformasi meteorology dan klimatologi dalam bentuk tabel . (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, bahwa terkait masalah biaya pelayanan adalah produk terkait masalah Produk pelayanan pelayanan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. (Wawancara tanggal, 06 april 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait produk pelayanan yaitu berorientasi pada ketepatan waktu dan keamanan penumpang. (Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, dimana biaya pelayanan yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan . (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan dimana terkait produk pelayanan yaitu berorientasi pada ketepatan waktu dan keamanan penumpang.(Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Dari hasil wawancara dari berbagai narasumber maka kita menarik kesimpulan dengan pendekatan triangulasi(penggabungan) dan kita kaitkan dengan teori evaluasi kebijakan publik (William N dunn 2004:126 kreteria efektive), bahwa produk pelayanan berjalan secara efektive. Produk pelayanan dimana pelayanan penumpang dengan memenuhi tingkat layanan terhadap penumpang diantaranya penampilan, sikap pelayanan dan prilaku (keramahan, kesopanan, cara bicara, perhatian), nilai-nilai perusahan, identitas dan seragam, keahlian, dan dengan observasi ke lapangan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan .

5. Sarana dan Prasarana

Menurut Rahardjo Adisasmita, (2009), Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaaan sarana dan prasarana pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, sangat mementukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Untuk sarana dan prasarana setelah mengadakan wawancara dengan beberapa nara sumber di peroleh keterangan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah sarana dan prasarana adalah tersedianya fasilitas pendukung yang memadai dan tersedianya fasilitas pendukung lainnya yang ada di bandara iskandar yang telah bersrtifikasi yang di keluarkan oleh kementerian perhubungan. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah sarana dan prasarana adalah tersedianya fasilitas yang sesuai oleh penyelenggara pelayanan publik baik fasilitas utama maupun fasilitas penunjang. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa terkait masalah sarana dan prasarana adalah suatu fasilitas yang ada di bandara baik kelengkapan atau penunjang operasional penerbangan baik di sisi darat maupun di sisi udara.
(Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa tersedianya fasilitas penerbangan yang terdiri darai : peralatan komunikasi penerbangan seperti Tower Setdan ATIS, Peralatan navigasi penerbangan : DVOR/DME,NDB, ILS kemudian peralatan survelence : Radar yang bersertifikasi.

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa sarana dan prasarana yaitu adanya pendukung kegiatan pelayanan imformasi untuk kelancaran operasional pelayanan data. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, bahwa terkait masalah sarana dan prasarana adalah tersedianya fasilitas pendukung yang memadai dan tersedianya fasilitas pendukung lainnya yang ada di bandara iskandar yang telah bersrtifikasi yang di keluarkan oleh kementerian perhubungan.(Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait sarana dan prasarana yaitu tersedianya fasilitas cukup memadai, tersedianya

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

peralatan kerja, tersedianya sarana telekomunikasi dan imformatika.(Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, dimana sarana dan prasarana adalah tersedianya fasilitas pendukung yang memadai dan tersedianya fasilitas pendukung lainnya yang ada di bandara iskandar yang telah bersrtifikasi yang di keluarkan oleh kementerian perhubungan seperti ruang tunggu keberangkatan, AC, Trolly, Toilet, ATM.(Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan dimana dimana sarana dan prasarana adalah tersedianya fasilitas pendukung yang memadai dan tersedianya fasilitas pendukung lainnya yang ada di bandara iskandar yang telah bersrtifikasi yang di keluarkan oleh kementerian perhubungan seperti ruang tunggu keberangkatan, AC, Trolly, Toilet, ATM, telekomunikasi dan imformatika, PKP-PK , X-ray, work trough. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Setelah melakukan wawancara dengan berbagai narasumber dan obesrvasi ke lapanagan secara triangulasi (penggabungan), dan kita kaitkan dengan teori kebijakan publik (William N Dunn 2004: 126 kreteria responsivitas), hasil kebijakan dapat memuaskan kelompok tertentu, dimana Sarana dan Prasarana yaitu tersedianya Fasilitas pendukung yang memadai dan tersedianya Fasilitas pendukung lainnya yang ada di Bandar Udara Iskandar yang telah bersertifikasi yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, bagi penumpang ada kecenderungan ingin menikmati fasilitas belanja membeli souvenir, dimana mereka dapat melihat-lihat dan berbelanja apabila mempunya cukup waktu sebelum naik pesawat mereka membeli buah tangan yang ada di kotawaringin Barat. Di Bandar Udara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

telah tersedia ruang konsesi, dimana konsesi tersebut menjual aneka kerajinan dan souvenir khas kalimanatan dan yang menjadi icon Pangkalan Bun yaitu Orang Utan yang ada di Tanaman Nasional Tanjung Putting. Di samping itu sarana dan prasarana penunjang untuk kelangsunagan operasional penerbangan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun cukup memadai seperti : X-Ray. Wolk Strouge, CCTV, AFL, Mobil PKP-PK, Ambulance, sudah ada dan sudah beropesasi sehingga meskipun ada penerbangan malam Bandar udara Iskandar siap didarati, meskipun masih ada sarana yang masih kurang, seperti Trolly.

Kemudian fasilitas yang ada di AIR Navigasi Bandar Udara Iskandar tersedianya sarana dan prasaran Penerbangan seperti peralatan komuniasi Penerbangan ; Tower Set, ATIS, Peralatan Navigasi Penerbangan seperti ; VOR/DME, NDB, ILS, sedangkan Peralatan Survalence Penerbangan seperti ; Radar. Dari semua peralatan sudah memiliki sertifikat peralatan yang di keluarkan oleh Kementerian Perhubungan.

Faktor –faktor yang mempengaruhi adanya fasilitas-fasilitas ini adalah jumlah penumpang, keberadaan fasilitas yang bersangkutan berada di Bandar Udara dan dikenakan sewa ruangan sesuai tarif yang berlaku (PP No.11 Tahun 2015).

6. Kompentensi Petugas Pemberi Pelayanan

Menurut Rahardjo Adisasmita, (2009), Kompentensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompentensi

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku, yang diberikan bermutu.

Untuk Kompentensi petugas pemberi pelayanan setelah mengadakan wawancara dengan beberapa narasumber di peroleh keterangan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan, terkait masalah kompentensi petugas pemberi pelayanan yaitu di mana setiap orang atau setiap petugas yang bertugas sesuai dengan tugas dan fungsinya , petugas wajib memiliki sertifikasi dan / atau berlisence berdasarkan undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah kompentensi petugas pemberi pelayanan yaitu petugas harus memiliki ilmu dan pengetahuan di budangnya masing-masing sesuai keahliannya dan memiliki juga sikap dan prilaku serta disiplin yang baik dan berintegritas. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa terkait kompentensi petugas pemberi pelayanan adalah dimana setiap petugas harus berlinsce sesuai dengan tupoksinya masing-masing yang telah didapat melalui pendidikan dan diklat teknis. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Change Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa kompentensi petugas pemberi pelayanan yaitu dimana setiap personil yang bertugas sesuai dengan tugas dan fungsinya , petugas wajib memiliki sertifikat dan / atau berlisence.(Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa kompentensi petugas pemberi pelayanan yaitu integritas tinggi, jujur, loyalitas, disiplin, berlisence. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, terkait kompentensi petugas pemberi pelayanan adalah dimana setiap petugas harus berlinsce sesuai dengan tupoksinya masing-masing yang telah didapat melalui pendidikan dan diklat teknis.(Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait kompentensi petugas pemberi pelayanan yaitu merupakan salah satu dari setandar pelayanan publik kompentensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. (Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

" Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, kompentensi petugas pemberi pelayanan yaitu merupakan salah satu dari setandar pelayanan publik kompentensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.(Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan dimana kompentensi petugas pemberi pelayanan yaitu merupakan salah satu dari setandar pelayanan publik kompentensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu sehingga adanya kepuasan bagi pengguna jasa.(Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Setelah mengadakan wawancara dari berbagai narasumber dengan menggabungkan pemdapat dari narasumber dan menurut teori evaluasi kebijakan public (William N Dunn 2004:126 type kreteria efektive) bahwa kompentensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Salah satu aspek yang besar pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan adalah kompentensi sumber daya manusia atau kompentensi personil. Kompentensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dimiliki seseorang berjalan secara efektif.

Berdasarkan pekerjaan, yang didasarkan pada spesifikasi keahlian dan dan karakteristik pekerjaan, maka Job/ pekerjaan- pekerjaan yang terkait dengan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

operasional Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun dapat dikelompokan ke dalam 4 (empat) jenis pekerjaan Utama diantaranya yaitu :

Jenis pekerjaan (*Job Type*) Pendukung

Pekerjaan pendukung adalah pekerjaan yang tidak terlibat secara langsung operasional terhadap pekerjaan pelayanan jasa. Tugas utamanya memberikan sumber daya pendukung sehingga pekerjaan operasional dan teknis dapat berjalan dengan baik. Seperti penyediaan data dan infformasi, pengadministrasian.

Jenis pekerjaan (*Job Type*) terkait Jasa

Pelayanan opeasional Bandar Udara yaitu kegiatan penyiapan dan pelaksanaan pengaturan serta pengawasan pelayanan operasi di sisi udara, menyiapkan dan melaksananan pengaturan serta pengawasan kegiatan pelayanan sistim informasi operasi Bandar udara. Sesuai dengan dengan subyek dan pelayanan yang diberikan , bidang keahlian ini dibagi menjadi sub bidang keahlian yaitu :

Pelayanan Sisi Udara

Pelayanan sisi udara adalah kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan operasi sisi udara meliputi pengaturan dan penempatan parker pesawat udara serta ketertiban lalulintas orang, peralatan di sisi udara. Menurut kegiatan pelayanan operasinya, maka kegiatan ini terdiri dari yaitu :

Pertama : Pelayanan sentra operasi terminal adalah pelayanan kegiatan pengalokasian parker pesawat udara (*Parking stand management*), ruang tunggu

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

penumpang (*boarding lounge*), nomor Check in (check-in counter) dimana di Bandara Iskandar sudah ada check-in counter masing-masing airlines, serta pengeporasian sesuai dengan slot time yang diberikan yang di publikasikan di Publikasi informasi Penerbangan.

Kedua : Pelayanan Operasi Apron adalah pelayanan pengawasan pergerakan pesawat udara, lalulintas orang dan kendaraan, kebersihan di daerah sisi udara, pencatatan data penerbangan (*Petugas Apron Marseller Control / AMC*).

Pelayanan Terminal dan Sisi Darat

Pelayanan terminal dan sisi darat adalah kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan informasi untuk memakai jasa Bandar Udara, dan operasi pelayanan sisi darat. Menurut kegiatan operasinya, maka kegiatan ini terdiri dari yaitu :

Pertaman : Pelayanan informasi Bandar Udara adalah pelayanan penyiapan dan pemberian jasa informasi mengenai penerbangan, pariwisata dan yang bertalian dengan bisnis umum.

Kedua : Pelayanan angkutan darat adalah pelayanan yang berhubungan dengan transportasi darat (*Taxi Bandar Udara*).

Pelayanan sistim informasi Bandar udara

Pelayanan sistim informasi Bandar udara adalah pelayanan yang berhubungan dengan penyiapan dan pelaksanaan kegiatan serta pengelolaan data

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

penerbanganan dan sistim informasi penerbangan(*melalui Publication Information Document PID*) di layar monitor TV.

Pelayanan Keselamatan Bandar Udara

Pelayanan Keselamatan Bandar udara adalah kegiatan penyiapan dan pelaksanaan pengaturan penerbangan dan pemadaman kebakaran, penyelamatan kecelakaan pesawat udara (Salvage) serta menanggulangi keadaan gawat darurat juga melakukan pengaturan serta pengawasan kegiatan pelayanan pengamanan. Pelayanan pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran (PKP-PK) adalah kelompok pekerjaan yang berhubungan dengan penyiapan dan pelaksanaan pengaturan serta pengawasan kegiatan pemberian pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran, penyelamatan kecelakaan pesawat udara (Salvage) serta penanggulangan keadaan gawat darurat medik. Menurut kegiatan operasinya yaitu :

Pertama : Pelayanan operasi dan latihan PKP-PK yaitu pelayanan kegiatan operasi pertolongan kecelakaan peswat udara, pemadam kebakaran, pelatihan personil dan pencegahan baya kebakaran.

Kedua : Pelayanan peralatan PKP-PK adalah pelayanan kegiatan perawatan pelatanan PKP-PK dan oprasi salvage

Ketiga : Pelayanan gawat darurat medic adalah pelayanan kegiatan penyiapan dan penggelaran pos medic lapangan, mengkordinir kegiatan pos medic serta menghubungi pihak-pihak di luar lingkungan bandara yang berkaitan dengan pelayanan gawat darurat medik.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Pelayanan Pengamanan Bandar Udara

Pelayanan pengamanan Bandar Udara adalah pelayanan yang berhubungan dengan penyiapan dan pelaksanaan pengaturan pengamanan di lingkungan kerja Bandar Udara. Menurut kegiatan pelayanan operasinya maka kegiatan ini yaitu :

Pertama : Pelayanan pengamanan melalui X-Ray dan CCTV adalah pelayanan kegiatan pendeteksian bagasi dengan X-Ray kabin, *body search* dan X-Ray kargo serta monitoring observasi kegiatan perimeter dan objek vital melalui CCTV.

Kedua : Pelayanan pengamanan pos statik, lalu lintas dan patroli adalah pelayanan kegiatan pengamanan paimeter dan objek vital serta penertiban lalulintas kendaraan dan patrol di wilayah kerja Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.

Pelayanan Operasi Lalu lintas Udara

Pelayanan operasi lalu lintas Udara adalah kegiatan penyelenggaraan pengaturan, pengawsan, dan pemanduan laluintas udara di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun . Sesuai dengan subyek dan pelayanan yang diberikan bidang keahlian ini di bagi menjadi 5 (lima) sub bidang keahlian :

Pertama : Pelayanan pemanduan lalulintas udara adalah pelayanan yang berhubungan dengan penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengendalian dan pengawsan operasi keselamatan lalu lintas udara di Bandar udara iskandar pangkalan bun dan wilayah udara sekitarnya serta di wilayah terminal control dan wilayah udara pendekatan termasuk control zone. Diamana terminal control di Bandar udara Iskandar pelayanan operasinya terdiri dari :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

a. pemandu lalulintas non radar Terdiri dari:\

Aerodrome control (ADC)

Aproach Control (APP) / terminal control Area (TMA) / Arrival (ARR)

Area control center (ACC)

b. Pemandu lalulintas radar terdiri dari :

Approach Control (APP) / terminal Control Area (TMA) / Arrival (ARR)

Area Control Center (ACC)

Kedua *:* Pelayanan penerangan Aeronotikal yaitu pelayanan yang berhubungan dengan penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengiriman dan penerimaan berita-berita penerbangan melalui hubungan antar stasiun komunikasi penerbangan serta melakukan kegiatan pengelolaan, pengumpulan, penyimpanan dan penyebaran informasi aeronotikal dan peta navigasi udara seperti (NOTAM, Briefing Office, Kartografi).

Ketiga *:* Pelayanan Bantuan Operasi Penerbangan (BOP) yaitu layanan yang berhubungan dengan penyiapan dan melaksanakan kegiatan pengiriman dan penerimaan berita-berita penerbangan melalui hubungan antar stasiun komunikasi penerbangan.

Keempat : Pelayanan Fligh Data Operasional (FDO) adalah pelayanan yang berhubungan dewngan penyajian fligh plan untuk mengendalikan operasi keselamatan lalulintas udara atau kegiatan pengelolaan data rencana penerbangan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

dan berita penerbangan guna mendukung pemberian pelayanan keselamatan lalulintas di wilayah kerja Bandar Udara Iskandar pangkalan Bun.

Kelima : Pelayanan Air Traffic Service adalah bidang pelayanan yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan pengendalian atau pengaturan dan pengawasan aotomatisasi pelayanan lalulintas udara.

Jenis Pekerjaan (Job Type) Teknisi

Pekerjaan teknisi adalah pekerjaan yang bertugas melakukan perawatan dan perbaikan apabila ada kerusakan dan pemeliharaan peralatan, fasilitas dan pendukung teknis lainnya guna menunjang kegiatan operasional Penerbangan. Menurut Keahliannya teknisi di bagi menjadi 4 yaitu :

Pertama : Teknisi Listrik yaitu teknisi yang mengurusi operasioanal terkait kelistrikan Bandar udara yang mensuplai listrik di Bandar Udara(AFL, CCR, Penerangan bandara, Genset)

Kedua : Teknisi ElBAN (Elektronika Bandara) yaitu teknisi yang kegiatannya memelihara dan memperbaiki peralatan elektronika serta melaporkan kondisi peralatan baik kerusakan maupun perbaikan serta membuat laporan bulanan sehingga kenhandalan peralatan Elban bisa berjalan dengan baik guna menunjang operasinal.

Ketiga : Teknisi Banglan adalah teknisi dalam kegiatannnya untuk perawatan dan pemeliharaan Bangunan dan Landasan diaman kegiatan ini yang berkaitan dengan aspek-aspek teknis perawatan, pemeliharaan, serta perbaikan fasilitas fisik landasan pesawat uadara jalan di sekitar Bandara baik di sisi udara (air side) maupun di sisi darat (land side).

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Ke empat : Teknisi Alat- alat berat adalah teknisi yang membidangi peralatan berat disini terkait dengan perbengkelan atau *maintenance* apabila ada peralatan yang rusak.

Kelima : Teknisi Elektronika dan Navigasi adalah teknisi di bawah LPPNI /Airnav dimana tugasnya adalah mengoperasikan, memeliharan dan dan merawat pelaratan Navigasi Penerbangan untuk menunjang operasional Penerbangan.

D. Faktor- faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun

Dalam Pelaksanaan kegiatan dimanapun berada pasti ada kendala baik kendala intern maupun kendala ektern , dimana setelah mengadakan penelitian di Bandar udara Iskandar dengan mengadakan kegiatan di bandar udara yang di kaitkan dengan Evaluasi Pelaksanaan PERMENPAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, ada beberapa faktor yang mempengaruhi adanya fasilitas-fasilitas ini adalah jumlah penumpang yang semakin tahun semakin meningkat, faktor pendukung diantaranya Fasilitas – fasilitas yang ada pada umumnya tersedia seperti Peralatan Navigasi Penerbangan di bandar udara Iskandar sudah tepasang dan beroperasi dengan baik meskipun ada sebagian alat yang masih belum berpungsi dengan baik seperti Glapate yaitu intrumen pendaratan apabila cuaca kurang baik dengan visibility atau jarak pandang kurang dari 2000 mater. Faktor-faktor yang mempengaruhi ada Faktor Pendukung dan faktor penghamabat yaitu :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Pertaman : **Faktor Pendukung** Setelah mengadakan wawancara dengan beberapa nara sumber di alapangan di peroleh penjelsan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah faktor pendukung yaitu tersedianya fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi dan personil yang sudah berlisence yang di berengi dengan mengikut sertakan dalam peningkatan sumber daya manusia melalui pendidikan secara berjenjang sesuai kurikulum badan diklat . (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah faktor pendukung yaitu tersedianya fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi dan personil yang sudah berlisence yang di berengi dengan mengikut sertakan dalam peningkatan sumber daya manusia melalui pendidikan secara berjenjang sesuai kurikulum badan diklat . (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa terkait masalah faktor pendukung yaitu tersedianya fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan dan fasilitas pendukung lainnya yang sudah bersertifikasi dan personil yang sudah berlisence yang di berengi dengan mengikut sertakan dalam peningkatan sumber daya manusia melalui pendidikan secara berjenjang sesuai kurikulum badan diklat . (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa masalah faktor pendukung yaitu tersedianya fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi dan personil yang sudah berlisence yang di berengi dengan mengikut sertakan dalam peningkatan sumber daya manusia melalui pendidikan secara berjenjang sesuai kurikulum badan diklat .(Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa tersedianya fasilitas pendukung yang tersedia."
(Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, terkait masalah faktor pendukung yaitu tersedianya fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi dan personil yang sudah berlisence yang di berengi dengan mengikut sertakan dalam peningkatan sumber daya manusia melalui pendidikan secara berjenjang sesuai kurikulum badan diklat .(Wawancara tanggal, 06 April 2016)."

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah faktor pendukung yaitu tersedianya fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi dan personil yang sudah berlisence sesuai dengan tupoksinya masing-masing .(wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa masalah faktor pendukung yaitu tersedianya fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi dan personil yang sudah berlisence sesuai dengan tupoksinya masing-masing.(Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa masalah faktor pendukung yaitu tersedianya fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi dan personil yang sudah berlisence sesuai dengan tupoksinya masing-masing. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Setelah mewawancarai dari berbagai nara sumber dan mengadakan observasi ke lapangan kemudian dari sumber data di Bandara Iskandar yaitu diamana fasilitas mendukung kegiatan operasional penerbangan dimana tersedianya fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi, meski masih ada yang masih diperbaiki, dan Sumber Daya Manusia atau personil yang sudah berlisensi yang dibarengi dengan mengikut sertakan dalam peningkatan melalui pendidikan secara berjenjang sesuai kurikulum bandan diklat, sesuai profesinya masing -masing .

Kedua : **Faktor Penghambat**

Di dalam suatu organisasi pasi ada kendala- kendala hambatan yang mempengaruhi berlangsungnya suatu organisasi di mana salah satunya yang mempengaruhi diantaranya faktor lingkungan da nada faktor- faktor lain yang mempengaruhinya,

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Saya mengadakan wawancara dengan beberapa nara sumber di lapanagn diperoleh penjelasan sebagai berikut :

"Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun Faktor Penghambat yaitu masih ada sarana dan prasarana yang kurang seperti trolly,kemudian masih belum berpungsi salah satunya peralatan Navigasi Penerbangan , ruang tunggu terminal keberangkatan masih kurang luas, kemudian salah satunya faktor lingkungan dimana belum adanya satu pemahaman yang sama dalam mengimplementasikan isi dari MoU antara Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dengan Mabes TNI-AU dengan Status Enclave Sipil, sehingga dalam pelaksanaan di lapangan sering ada kendala. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, terkait masalah faktor pengahambat yaitu kurang tersedianya sumber daya manusia dan masih ada kekurangan fasilitas pendukung . (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan bahwa terkait masalah faktor pendukung yaitu masih adanya keterbatasan pengetahuan para pegawai yang menerapkan SOP dan adanya fasilitas yang mengalami kendala dan fasilitas yang belum cukup. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun , di peroleh penjelasan bahwa salah satunya masih adanya peralatan ILS (Instrumen landing system) yang masih belum berfungsi akibat adanya perpanjangan runway dari 1.850 m menjadi 2.120 m.

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa bahwa terkait masalah faktor pengahambat yaitu kurang tersedianya sumber daya manusia dan masih ada kekurangan fasilitas pendukung . (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan tanggal, 06 April 2016 terkait masalah faktor faktor pengahambat yaitu kurang tersedianya sumber daya manusia dan masih ada kekurangan fasilitas pendukung .

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah faktor pengahambat yaitu kurang tersedianya sumber daya manusia dan masih ada kekurangan fasilitas pendukung harus di tambah dan masih ada interpensi dari pihak lain.(Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa masalah faktor pengahambat yaitu kurang tersedianya sumber daya manusia dan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

masih ada kekurangan fasilitas pendukung harus di tambah dan masih ada interpensi dari pihak lain.(wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa masalah faktor dan masih ada interpensi dari pihak lain. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Setelah mengadakan wawancara dengan berbagai narasumber dengan teknik triangulasi/penggabungan pendapat, di peroleh penjelasan terkait faktor penghambat yaitu masih ada sarana dan prasarana yang kurang seperti trolly masih kurang memadai jumlahnya, pelalatan Navigasi masih ada yang belum di pindah posisinya sehingga alat tersebut belum bias beroperasi, ruang tunggu terminal keberangkatan masih kurang luas sehingga pada saat adanya penundaan keberangkatan adanya penumpukan penumpang sehingga kapasitas tempat duduk tidak cukup sehingga banyak orang yang berdiri. Kemudian salah satu faktor lingkungan dimana belum adanya satu pemahaman yang sama dalam implementasi isi MOU antara Dirjen Perhubungan Udara dengan Mabes TNI –AU dengan status unclave sipil, sehingga dalam pelaksanaanya di lapangan sering ada kendala.

E. Analisis Hasil Penelitian terhadap Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nrgara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun

Setelah mengadakan wawancara dengan berbagai narasumber di peroleh penjelasan sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Setelah mengadakan penelitian di lapangan Selanjutkan William N. Dunn dalam Dwidjowijoto (2004:186) bahwa menyebutkan bahwa ada 6 kreteria evaluasi pelaksanaan kebijakan publik diantaranya adalah sebagai berikut :

1). **Efektivitas**, hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai;

"Hasil wawancara dengan Kepal Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar pangkalan bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lanar.(Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dan ketepatan dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

'Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal,15April 2016)."

'Hasil wawancara dengan Penumpang peswat udara, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lanar. (Wawancara tanggal, 30 mei 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Menurut Sarwoto, (1990: 126), mengistilahkan Efektivitas dengan berhasil guna yaitu pelayanan yang baik corak dan mutunya bebar-benar sesuai kebutuhan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Dilihat dari efektivitas kebijakan pelayanan terhadap penunpang pesawat udara yang pertama apakah penetapan kebijakan pelayanan publik sudah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur/ SOP, apakah mengalami hambatan ternyata tidak ada hambatan, yang kedua terkait target menurut para imformen sudah sangat jelas dan sudah di realisasikan secara berkesinambungan target dalam pemberian pelayanan yang baik sudah diberikan karena sesuai dengan SOP yang beraku, yang ketiga tujuan dan sasaran dengan target yang ditetapkan di realisasikan secara maksimal dan berjalan dengan lancer dengan semestinya tujuan dan sasaran dapat di wujudkan secara maksimal.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Setelah mengadakan pemelitian di lapangan dengan mewawancarai berbagai nara sumber, bahwa penyelenggaraan di Bandar Udara Iskandar sampai saat ini berjalan lancar dan tidak mengalami hambatan efektif sehingga operasional berjalan baik dan lancar, meskipun masih ada kekurangan-kekurangan akan tetapi kedepannya akan ditingkatkan untuk memenuhi standard pelayanan publik yang lebih baik dan pelayanan dapat di wujudkan secara maksimal.

2). **Efisiensi,** hal ini untuk menjawab pertanyaan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan;

"Hasil wawancara dengan Kepal Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar pangkalan bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Chash Air Vavigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancer(06 April 2016).

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

'Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal,15 April 2016)."

'Hasil wawancara dengan penumpang pesawat udara, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 30 Mei 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Menurut The Liang Gie (1962 : 7) Efesiensi adalah pengertian yang menggambarkan adanya perbandingan terbalik antara suatu usaha dengan hasil yang di capai dalam usaha tersebut, perbandingannya: 1). Di lihat dari segi hasil, suatu usaha dikatakan efesien kalau usaha itu memberikan hasil yang terbaik, baik mutu maupun jumlah. 2). Dari segi usaha dikatakan efesien kalau suatu hasil yang dikehendaki dapat dicapai dengan usaha yang ringan. Berdasarkan konsep diatas efesiensi dilihat dari besaran biaya untuk setiap kebijakan atau program pelayanan jasa penumpang pesawat udara sesuai dengan SOP yang berlaku di Bandar udara Iskandar Pangkalan Bun.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Setelah mengadakan pemelitian di lapangan dengan mewawancarai bahwasanya Bandar udara Iskandar stiap tahunnya berusaha untuk meningkatkan sarana san prasaran untuk menunjang kelancaran dan kehandalan operasional penerbangan sehingga pelayanan publik berjalan dengan hasil yang diinginkan baik dan efesien dengan mengutamakan keamanan dan keselamatan penerbangan.

3). **Kecukupan**, Menurut William N Dunn, (1999), hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan suatu masalah;(dengan ilustrasi biaya tetap, efektivitas tetap).

"Hasil wawancara dengan Kepal Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar pangkalan bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan (sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah),dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar(Wawancara tanggal,06 April 2016).

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

'Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan (sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

`Hasil wawancara dengan penumpang pesawat udara, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan (sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Setelah mengadakan pemelitian di lapangan dengan mewawancararai berapa narasumber, bahwa dalam pencapaian hasil yang diinginkan dimana setaip tahunnya transportasi udara adanya kenaikan jumlah penumpang sampai 30% peningkatan jumlah penumpang, sehingga harus di imbangi dengan sarana dan prasaran yang memadai.

4). **Peralatan**, hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah biaya-biaya yang

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

didistribusilkan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda;

"Hasil wawancara dengan Kepal Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar pangkalan bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan, (biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu) dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan(biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu) , dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan (biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan(biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancer(Wawancara tanggal, 06 April 2016).

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan , (biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu)dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan (biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan (biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan (biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

'Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan (biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

'Hasil wawancara dengan penumpang pesawat udara, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan (biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 30 Mei 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Menurut William N Dunn (1999) Berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial serta menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada peralatan kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau maamfaat moneter atau usaha misalnya biaya moneter secara adil di distribusikan. Kreteria kesamaan erat hubungannnya dengan konsepsi yang saling bersaing, yaitu keadilan atu kewajaran dan terhadap konflik etnis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risorsi dalam masyarakat.

Setelah mengadakan pemelitian di lapangan dengan mewawancara dari beberapa nara sumber, bahwa dimana biaya yang di keluarkan oleh jasa pengguna penumpang pesawat udara bisa dirasakan seperti: Ruangan yang nyaman, dingin, bersih dan aman.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

5). **Resposivitas**, hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu ;

"Hasil wawancara dengan Kepal Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar pangkalan bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan memuaskan nilai –nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Chash Air Vavigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancer(Wawancara tanggal, 06 April 2016).

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

'Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

'Hasil wawancara dengan penumpang pesawat udara, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 30 Mei 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Menurut Dwiyanto dkk (2006 : 62) Responsivitas adalah kemampuan biokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Setelah mengadakan pemelitian di lapangan dengan mewawancara beberapa nara sumber terkait pelayanan jasa penumpang pesawat udara itu bisa dilihat dari komplin dari masyarak pengguna jasa transportasi udara khususnya di Bandar udara Iskandar, sampai saat ini aduan-aduan masih relative terkendali terbukti bahwa aduan-adua dari penumpang lewat media atau kotak saran relative tidak ada, berarti pelayanan publik berjalan dengan baik bias memuaskan kebutuhan para pengguna pelayanan jasa penumpang pesawat udara.

6). **Ketepatan**, hal ini untuk mejawab suatu pertanyaan apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai;

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

"Hasil wawancara dengan Kepal Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar pangkalan bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai),dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Person In Chash Air Vavigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan(hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancer(Wawancara tanggal, 06 April 2016).

"Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan(hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 05 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai),dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(wawancara tanggal, 06 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan(hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal, 07 April 2016)."

"Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai),dalam pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.(Wawancara tanggal, 11 April 2016)."

'Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai),dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 15 April 2016)."

'Hasil wawancara dengan penumpang pesawat udara, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai),dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. (Wawancara tanggal, 30 Mei 2016)."

Sumber : Data Primer hasil wawancara di lapangan dengan beberapa narasuber di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Menurut William N Dunn (1999) kecukupan berkenaaan dengan seberapa suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang membutuhkan adanya masalah. Setelah mengadakan pemelitian di lapangan dengan mewawancararai beberapa nara sumber, yang pasti pelayanan publik di Bandar Udara berguna dan bernialai bagi pengguna jasa transportasi udara khususnya di bandar udara Iskandar dan mempunyai niali tambah bagi para pengguna untuk mempermudah transportasi baik yang akan datang ke pangkalan bun maupun yang akan berangkat dari Pangkalan Bun.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

F. Perbandingan Penelitian Yang Relevan

Tabel 4. 10.

Perbandingan Penelitian Yang Relevan dengan penelitian ini

No.	Nama dan Judul Penelitian	Tujuan	Metode	Analisa	Keterangan
1.	Wahyu Kuncoro,Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan kualitas pelayanan di rumah sakit RSU Dr. Soetomo	Mengidentifikasi pengaruh pelaksanaan perda pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSu.Dr. Soetomo dan, Mengidentifikasi kendala yang muncul dalam implementasi perda pelayanan publik.	Pendekatan kualitatif, pendekatan ini lebih bersipat induktif dengan menghubungkan antara phenomena yang diteliti pada konteks yang lebih luas dengan menekankan makna hubungan-hubunhan dalam situasi dan dunia sosial yang di selidiki.	Hasil pnelitian menunjukan bahwa sinkronisasi perda pelayanan publik kedalam kebijakan internal RSU Dr. Soetomo berjalan cukup baik Karen ada dukungan dari Gubernur dan Anggota komisi A DPRD Jawa Timur	Persamaanny a dengan penelitian ini adalah pelayanan publik terlaksana cukup baik meski lokus penelitianny a berbeda. Perbedaann ya pendekatan kualitatif yang lebih luas sedangkan penelitina yang saya teliti pada lokus pada penumpang pesawat udara di bandara iskandar.
2.	Rusda irawati, Analisa kepuasan pelanggan Bandar udara	Untuk mengetahui sejauh mana besaran tingkat kepuasan penumpang Bandara Hang	Penelitian ini menggunakan data primer melalui survey data yang dikumpulkan adalalah kualitas	Hasil penelitian menunjukan Secara umum rata-rata tingkat kepuasan	Persamaann ya pelayanan publik dimanan tingkat kepuasan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	Hang Nadim Batam.	Nadim Batam diukur dari dimensi kualitas layanan. Dan untuk mengetahui bagaimana usaha yang dilakukan untuk memberikan layanan yang bias meningkatkan kepuasan penumpang dan pengguna layanan di bandara hang Nadim Batam.	pelayanan, harapan dan kepuasan konsumen di bandara hang nadim batam.	penumpang dan pengguna bandara hang nadim batam jika dilihat dari variable yang mempengaruhi kepuasan berada pada katagori 3 (cukup puas) interval pada 0,75 sampai dengan 0,99.	penumpang cukup baik.
3.	Dudi Juhandinata, Analisis Pengaruh Faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Lion Air	Untuk mengetahui dan menganalisis factor kualitas pelayanan yang terdiridari variable dan responsiveness memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen maskapai PT. Lion Air. Dan untuk mengetahui dan menganalisis factor kualitas pelayanan mana yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen	Penelitian ini dengan metode analisis kuantitatif yang berhubungan dengan statistic, pengujian hipotesis sampai kesimpulan.	Hasil penelitian dan pembahasan bahwa hasil analisis regresi di dapat empatdari lima variable kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positip terhadap kepuasan konsumen maskapai PT. Lion Air. Sedangkan satu variable mempunyai	Persamaan adanya kepuasan pelayanan publik cukup baik.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

		maskapai PT. Lion Air.		satu pengaruh negatif terhadap kepuasan PT. Lion Air	
4.	Riwan Novandy, Analisisi persepsi masyaraka t terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian administra si kemasyara katan dan kesejahter aan rakyat pemerinta h kabupaten simalungu n	Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten simalungun.	Metode penelitian deskriptif kualitatif yang didapatkan dari data primer dan sekumder.	Hasil penelitian menunjukan persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyakat an dan kesejahteraa n masyarakat pemerintah kabupaten simalumun terhadap penyelengg ara pelayana publik secara umum menyatakan kalau pelayana publik sudah cukup memuaskan , meski masih ada beberapa aspek pelayanan yang masih memerlukan	Persamaan tentang kualitas pelayanan publik. Dan perbedaann ya masih ada kelemahan dari aspek kesederhana an, kejelasan,ke pastian waktu, dan kemudahan akses, yang belum memadai di kabupaten simalumun.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

				perbaikan , seperti aspek kesederhanaan,kejelasan ,kepastian waktu, dan kemudahan akses .	
5.	Yuli Sudoso Hastono, Pelayanan publik di Bandara Polonia Medan.	Untuk mengetahui pelayanan publik di bandara Polonia medan, dan untuk mengetahui kinerja pelayanan masyarakat yang menggunakan jasa bandara polonia medan.	Metode dengan menggunakan deskriptif kualitatif dimana penelitian ini berupaya menjelaskan inplementasi pelayanan publik.	Hasil penelitian ini dimana implementasi pelayanan publik di bandara polonia medan belum maksimal sesuai dengan standard pelayanan dan masih banyak waktu pelayanan yang masih lama, sarana dan prasaran masih belum memadai.	Persamaan dengan penelitian ini sama-sama pelayanan publik . dan perbedaannya polonia medan milik angkas pura II di bawah kementerian BUMN sedangkan bandara iskandar milik Kemenhub tentang tarif yang mengacu pada Peraturan Pemerintah.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa hal yang menjadi kesimpulan yaitu :

1. Pelaksanaan pelayanan publik sudah berjalan baik meskipun masih perlu adanya peningkatan standar pelayanan publik sesuai PERMENPAN nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003. Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.(Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompentensi petugas pemberi pelayanan).

2. Ada dua faktor yang mempengaruhi standar pelayanan publik:

   a. Faktor pendukung yaitu tersedianya fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi, SDM/ personil yang sudah berlisensi yang dibarengi dengan peningkatan melalui pendidikan secara berjenjang sesuai kurikulim badan diklat.

   b. Faktor penghambat yaitu salah satunya faktor lingkungan dimana belum adanya satu pemahaman yang sama dalam implementasi antara Direktorat Jenderal Perhubungan udara dengan TNI-AU dengan status unclave sipil sehingga dalam pelaksanaan di lapangan sering ada kendala. Dan Sarana dan prasarana masih ada yang belum berpungsi dengan baik dikarnakan adanya

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

perpanjangan landasan sehingga alat tersebut harus di geser ke R/W 31, sarana dan prasaran trolly masih dianggap kurang tidak sesuai dengan jumlah penumpang baik yang berangkat maupun penumpang datang.

B. SARAN

1. Pihak Bandar Udara untuk memberikan rekomendasi ke AIRNAV Perlu adanya pergeseran/ pemindahan alat ILS (Glafat) ke R/W 31 sehingga bisa beroperasi untuk pendaratan instrument pada sat cuaca *BeLow Minimum atau* jarak pandang kurang dari 200 Meter, dan pihak Bandara perlu adanya penambahan trilly, dan perlunya adanya perluasan ruang tunggu terminal.
2. Pihak Bandara perlu adanya negosiasi atau duduk bersama memecahkan masalah yang ada dengan pihak TNI-AU agar supaya operasional di lapangan tidak ada hambatan berjalan dengan baik.
3. Bagi penelitian berikutnya perlu menganalisis kapasitas ruang kedatangan dan kapsitas ruang chek-in di Bandar Udara Iskandar.
4. Bagi peneliti berikutnya di sarankan untuk pihak Bandar Udara perlunya adanya penambahan kursi ruang tunggu penumpang pesawat udara.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

DAFTAR PUSTAKA

Buku- buku :

Agus Dwiyanto, (2006), *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*, gajah mada university press, yogyakarta.

Abdul Wahab Solichin (1999), *Ekonomi politik pembangunan*: Bisnis Indonesia era orde baru dan ditengah krisis moneter ,PT.Danar wijaya Brawijaya University Press, Administrasi review(34).

Berry, Leonard. L, A. 1991, *Parasuraman, Marketing Service* : Competing Through Quality, 1 th ed.New York: The Fress,1991

Christoher lovelock, (1994), *Product Plust,* Mc Graw- Hill, New York, 1994

Dwiyanto,Agus, 2002, Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.

Direktorat Aparatur Negara, Bapenas, 2004, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta 2004.

Dowbor, Ladislan 1998 , *Disentralization and governance* ,latin Amrican presepectives issues 987 Vol 25 no.1 Januari.

Etzioni, Amitai, 1961, dalam karya ilmiah yuli sadoso hastono, *A Comparative Analysis of comlex Organization*. New York : Free Press, 1961.

Eddy Lion, dan Helmuth Y.Bunu,2003, *Tentang metodologi penelitian kualitatif.* Penerbit Janggala Pustak utama Surabaya, 2003

Flyn,N.1990, *Publik Sektor Management;* Harvester Wheatsheaf : London

Gaster, L. 1995. Dalam karya ilmiah yuli sadoso hastono, *Quality in public Service, Managers Choices.* Open University Press ; Buckingham-Philaephia.

Grindle, Merilee,S, *Politics and Policy Implmentation in The Third Worlg*, University Press, Princeton, New Jersey, 1980.

Groonroos (1990) Pelayanan sebagai aktivitas yang bersipat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Harahap, Abdul Asri. *Manajemen dan Resolusi Konflik Pilkada,*.Cidwsindo Jakarta, 2005

Harris, Peter . Demokrasi dan Konflik yang mengakar; Sejumlah pilihan untuk Negosiator. IDEA, Jakarta.

Held, David,1987. *Models of Democracy* (Stanford, Calipornia, Stanford University Press, 1987).

Handoko, T. Hani,1991, *Manajemen sumber daya manusia*, cetakan pertama, Yogyakarta, liberti.

Islami M.Irfan (1999) *Reformasi Pelayanan Publik*, Makalah pelatihan pembangunan sumber daya manusia aparatur pemerintahdaerah dalam era globalisasi di kab. Daerah Tk.II.Trenggalek.

Kartikasari ,2000 . *Mengelola konflik: Keterampilan dan strategi untuk bertindak,* Jakarta, 2000

Leach,S, Stewart,J, Walsh, K. 1994. *The Changing Organitation and Management of Local governant* : Mc.Millan Press Ltd.

Miles, Matthew, dan A. hubermen, 2009, *Analisis Data Kualitatif :Buku sumber tentang metode-metode baru*, penerjemaah,Tjetjep Rohendi Rohidi dan pendamping mulyanto, Universitas Indonesia-Press,Jakarta.

Moleong, Lexy J.2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* Remaja Rosdakarya, Bandung.

Osborne, D. and Gaebler, T. 1992. *Reinventing governant ; how the entrepreneurial spirit is transporming the public sector. Reading, Massachusetts* ; A William Patrick Book.

Parasuraman,A,Valarie A .Zeitmal,and Leonard L.Berry, 1985.A. *Conceptual Model of Service Quality and its Implementasion for future Research, Journal marketing.*

Purwoko, (1999), *Diklat mata kuliah metodeligi penelitian social* (Tidak Dipublikasikan) ,Pisipol UGM, Yogyakarta.

Raharjo Adisasmita, 2009. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah.* Penerbit PPKED; Makasar

Pasalong, Harbani, (2013), *Metodologi penelitian administrasi publik*, Alpa Beta; Bandung

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Supriadjadi, Anwar 2004.*Kebijakan Peningkatan Kompentensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik*, Disampaikan pada peserta Diklat PIM Tk.II Angkatan XIII Kls.A dan B .

Supriyadi,Anwar 2004. *Kebijakan peningkatan kopetensi aparatur dalam pelayanan public*, disampaikan pada perserta diklat Pim Tk.I Ang.XIII Kls .A dan B tgl, 19 Juli 2004 di Jakarta

Salossa, Daniel S. *Mekanisme, Persyaratan, dan Tata cara pilkada langsung menurut UU No.32 tahun 2004*.Media Presindo,2005 yogyakarta

Skinner and Crosby (1997) *Pelayanan produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha manusia yang menggunakan peralatan.*

Satori, Djam'an & Komariah, Aan 2013, *Metodologi penelitian administrasi public,* alpa beta, Bandung .

Sarwoto, 1990, *Dasar- dasar organisasi dan manajemen*, Jakarta, Galia Indonesia

Staf BPA UGM, 2000. *Ensiklopedi administrasi*, Gunung langit. Jakarta

The Liang Gie, (1962), *Cara bekerja efesien*, Kabag umum Balai pembinaan Administrasi UGM, Yogyakarta.

William N Dunn, 1999. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, edisi kedua (Terjemaahan)*, gajah mada university press, Yogyakarta.

Undang- undang atau Keputusan-keputusan

Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2014 tentang BMKG

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan ruangan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 9 Tahun 2015 bagian 174 tentang Pelayanan Informasi Meteorologi Penerbangan.

Peraturan Dirjen Perhubungan Udara nomor KP 572 Tahun 2011 tentang petunjuk teknis pelaksanaan penerimaan, penyetoran, penggunaan dan Pelaporan PNBP.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Peraturan Menpan-RB Nomor 63/KEP/M.PAN/7/ 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Surat keputusan Dirjenhubud Nomor SKEP/40/347/XII/1999 tentang Standard rancang bangun dan/ atau rekayasa dan peralatan Bandar udara.

Buku Panduan dari Word Meteorological Organitation dan disahkan oleh Kepala Meteorologi di bandara tentang Pedoman Standar Pelayanan Informasi Meteorologi Penerbangan Jakarta –Indonesia 2007.

Buku Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia Penerbit *The Indonesia Formous Publishing* Jakarta Nopember 2015.

Buku Laporan Tahunan Bandara Iskandar Tahun 2015

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

GARUDA INDONESIA
Branch Office Pangkalan Bun
Jl. Iskandar, Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun 74181
Telp : (0532) 25576

Nomor : UM.001/T.001/GA/IV/2016
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Ijin Pencairan Data

Pangkalan Bun, 15 April 2016

K e p a d a

Yth. Kepala UPBJJ-UT
Di –

PALANGKA RAYA

1. Menindak Lanjuti Surat Kepala UPBJJ-UT Palangka Raya Nomor : 327/UN31.45/TR/2016 Tanggal, Februari 2016 Perihal Ijin Pencairan Data.
2. Terkait dengan hal tersebut diatas, pada dasarnya kami tidak keberatan dan dapat diberikan ijin dalam proses pelaksanaan kegiatan dimaksud.
3. Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

STATION MANAGER OPERATION & SERVICE

SARWONO
527258

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

KALSTAR AVIATION
fly smart with us
Jl. Hasanudin No.39 RT.17 Mendawai, Pangkalan Bun Telp (0532) 21266, 28765, 27509 fax (0532) 21266

Pangkalan Bun, 07 April 2016

Nomor : 045/ksa/ex/2016/04
Lampiran : -
Perihal : Ijin Pencarian Data

Kpd Yth,
Kepala UPBJJ-UT Palangka Raya

Di-
Palangka Raya

1. Mendasari surat kepala UPBJJ-UT Palangka Raya Nomor 326/UN31.45/TR/2016 perihal ijin pencarian data
2. Berkaitan dengan butir 1 (satu) di atas, kami dapat memberikan ijin pencarian data di perum LPPNPI KPNP Pangkalan Bun, untuk penelitian tugas akhir program magister (TAPM) mahasiswa program magister (S-2) Universitas Terbuka UPBJJ-UT Palangka Raya.
3. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Branch Manager

Mursalin

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

PT.TRIGANA AIR

Jl.Iskandar No .03 Pangkalan Bun Kalimanten Tengah
Telp . (0532) 27115 /16 ,Fax : (0532) 24541
Email : pkn@trigana-air.com

Nomor : 025/TAS-PKN/IV/2016 Pangkalan Bun , 11 April 2016
Lampiran : -
Perihal : **Ijin Pencarian Data**

Kepada Yth :
Kepala UPBJJ-UT Palangka Raya
Di
Tempat

Dengan Hormat ,
Sehubungan dengan surat pengajuan ijin pencarian data guna Penelitian Tugas Akhir Program Magister (TAPM) MAHASISWA Program Magister (S-2) ,atas nama sbb :

Nama	:	A . DARSONO ,SE
NIM	:	500581767
Program	:	Pascasarjana
Jurusan	:	Magister Administrasi Publik

Maka dengan ini kami atas nama PT.TRIGANA AIR Pangkalan Bun mengijinkan mahasiswa tersebut diatas untuk melakukan Penelitian di PT.TRIGANA AIR perwakilan Pangkalan Bun.

Demikian Surat persetujuan ini kami kami buat dan agar dapat digunakan dengan semestinya.
Sekian terimakasih

Hormat kami,

(Nicolas Edwin P,SE)
Station Manager

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42846.pdf

BADAN METEOROLOGI KLIMATOLOGI DAN GEOFISIKA
STASIUN METEOROLOGI ISKANDAR PANGKALAN BUN
Jl. Iskandar, Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun Kalimantan Tengah
No. Telp. (0532) 21329, Fax. (0532) 21329 Kode Pos : 74112
Email : pangkalanbun_bmg@yahoo.com

Nomor : UM.001/ 07/ MIKR/IV/2016 Pangkalan Bun, 04 April 2016
Sifat :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Permohonan Izin Pencarian Data
Stasiun Meteorologi Iskandar Pangkalan Bun

Yth. Kepala UPBJJ - UT
di - Palangka Raya

1. Menindak lanjuti surat Kepala UPBJJ - UT Palangka Raya Nomor : 327/UN.31.45/TR/2016 tanggal Pebruari 2016 Perihal Ijion Pencarian Data.

2. Terkait dengan hal tersbut diatas, Pada dasarkan kami dari Stasiun Meteorologi Iskandar Pangkalan Bun tidak keberatan dan dapat diberikan ijin dalam proses pelaksanaan kegiatan dimaksud.

3. Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih

KEPALA STASIUN METEOROLOGI
ISKANDAR PANGKALAN BUN,

LUKMAN SOLEH, S.Hut
NIP. 19710624 199301 1 001

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

AirNav Indonesia

Kantor Pelayanan Navigasi Penerbangan
Perum LPPNPI Pangkalan Bun
Jl. Iskandar Pangkalan Bun
Kalimantan Tengah
Telp. (0532)2065463
www.airnavindonesia.co.id

Pangkalan Bun, 07 April 2016

Nomor : 02.06/13.4/LPPNPI/04/2016/055
Lampiran : -
Perihal : Ijin Pencarian Data

KepadaYth.

Kepala UPBJJ-UT Palangka Raya

Di
Palangka Raya

1. Mendasari Surat Kepala UPBJJ-UT Palangka Raya Nomor 326/UN31.45/TR/2016 Perihal Ijin Pencarian Data.

2. Berkaitan dengan butir 1 (satu) di atas, kami dapat memberikan ijin pencarian data di Perum LPPNPI KPNP Pangkalan Bun, untuk penelitian tugas akhir Program magister (TAPM) mahasiswa Program Magister (S-2) Universitas Terbuka UPBJJ-UT Palangka Raya.

3. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

PIC KANTOR PNP
Pangkalan Bun

SAMSUL HADI

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN 42846.pdf
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA ISKANDA
Jl. Iskandar
Pangkalan Bun 74100
Telp : (0532) 23706
21338, 21339, 21666
Fax : (0532) 21331
email : [redacted]

N o m o r : UM.002/T.810 /IKR-2016
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Ijin Pencarian Data

Pangkalan Bun, 07 Maret 2016

K e p a d a

Yth. Kepala UPBJJ-UT

Di –

PALANGKA RAYA

1. Menindak Lanjuti Surat Kepala UPBJJ-UT Palangka Raya Nomor : 327/UN31.45/TR/2016 Tanggal, Februari 2016 Perihal Ijin Pencarian Data.
2. Terkait dengan hal tersebut diatas, pada dasarkan kami tidak keberatan dan dapat diberikan Ijin dalam proses pelaksanaan kegiatan dimaksud.
3. Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

KEPALA KANTOR UPBU

KHAIRUL BATUBARA, S.AP
Pembina (IV/a)
NIP. 19600809 198903 1 001

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

PANDUAN WAWANCARA KEPADA KEPAL KANTOR BANDAR UDARA ISKANDAR PANGKALAN BUN

1. Menurut pendapat Bapak mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ? ada 6 Standar Pelayanan Publik yaitu :

a. Bagaimana Prosedur Pelayanan ?
   - Pelayanan Check – In ?
   - Penyerahan Bagasi ?
   - Kenyamanan ?
   - Kesejukan Ruangan ?
   - Ruang Terminal Yang bersih ?
   - Kemudahana Penumpang untuk mengangkut Bagasi ?
   - Pelayanan Karantina ?

b. Bagai mana Waktu Pelayanan ?

c. Bagai mana Biaya Pelayanan ?

d. Bagai mana Produk Pelayanan ?

e. Bagai mana Sarana dan Prasarana ?

f. Bagaimana Kompentensi Petugas Pemberi Pelayanan ?

2. Evaluasi kebijakan publik menurut William N Dunn yaitu :

a. Efektifitas ?

b. Efesiensi ?

c. Kecukupan ?

d. Peralatan ?

e. Responsivitas ?

f. Ketepatan ?

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran : 2 Pedoman Wawancara.

WAWANCARA KEPADA KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA ISKANDAR.

1. Apa pendapat Bapak mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ?
2. Apakah Peraturan tersebut sudah di terapkan di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun ?
3. Apa Faktor pendukung dan Faktor penghabat terhadap pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ?
4. Apa pendapat bapak dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik, ada 6 Standar Pelayanan Publik yaitu :
   a. Bagaimanan Prosedur Pelayanan ?
   b. Bagaimana Waktu Pelayanan ?
   c. Bagaimana Biaya Pelayanan ?
   d. Bagaimanan Produk Pelayanan ?
   e. Bagaimana Sarana dan Prasarana ? (Ruang , AC/pendingin, Trolly, check-in, ILS, AFL).
   f. Bagaimana Kompentensi Petugas Pemberi Pelayanan ?
5. Evaluasi kebijakan publik menurut William N Dunn yaitu :
   a. Efektifitas ?
   b. Efesiensi ?
   c. Kecukupan ?
   d. Peralatan ?
   e. Responsivitas ?
   f. Ketepatan ?

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran : 3 Pedomanan Wawancara.

PANDUAN WAWANCARA KEPADA KASI TEKNIK OPERASI KEAMANAN DAN PELAYANAN DARURAT DI LINGKUNGAN BANDAR UDARA ISKANDAR PANGKALAN BUN

1. Apa pendapat Bapak mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ?
2. Apakah Peraturan tersebut sudah pernah disosialisasikan kepada Pegawai/ karyawan di lingkungan Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun ?
3. Apakah Bapak mengetahui Faktor pendukung dan Faktor penghabat terhadap pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ?
4. Apa pendapat bapak dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik ada 6 Standar Pelayanan Publik yaitu :
   a. Apa itu Prosedur Pelayanan ?
   b. Apa itu Waktu Pelayanan ?
   c. Apa itu Biaya Pelayanan ?
   d. Apa itu Produk Pelayanan ?
   e. Apa itu Sarana dan Prasarana ?
   f. Apa itu Kompentensi Petugas Pemberi Pelayanan ?

5. Evaluasi kebijakan publik menurut William N Dunn yaitu :

   a. Efektifitas ?
   b. Efesiensi ?
   c. Kecukupan ?
   d. Peralatan ?
   e. Responsivitas ?
   f. Ketepatan ?

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran : 4 Pedoman Wawancara.

PANDUAN WAWANCARA KEPADA KANTOR BMKG PANGKALAN BUN

1. Apa pendapat Bapak mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ?
2. Apakah Peraturan tersebut sudah pernah disosialisasikan kepada Pegawai/ karyawan di lingkungan Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun ?
3. Apakah Bapak mengetahui Faktor pendukung dan Faktor penghabat terhadap pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ?
4. Apa pendapat bapak dalam Penyelenggaraan Pelayanan publik ada 6 Standar Pelayanan Publik yaitu :
    1. Apa itu Prosedur Pelayanan ?
    2. Apa itu Waktu Pelayanan ?
    3. Apa itu Biaya Pelayanan ?
    4. Apa itu Produk Pelayanan ?
    5. Apa itu Sarana dan Prasarana ?
    6. Apa itu Kompentensi Petugas Pemberi Pelayanan ?

Evaluasi kebijakan publik menurut William N Dunn yaitu :

a. Efektifitas ?
b. Efesiensi ?
c. Kecukupan ?
d. Peralatan ?
e. Responsivitas ?
f. Ketepatan ?

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran : 5. Pedoman Wawancara.

PANDUAN WAWANCARA KEPADA PIMPINAN PIC.AIR NAVIGASI DI PANGKALAN BUN

1. Menurut pendapat Bapak mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ?

   Dalam kaitannya dengan pelayanan penumpang.

2. Apakah Peraturan tersebut sudah pernah disosialisasikan kepada Pegawai/ karyawan di lingkungan Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun ?

3. Apakah Bapak mengetahui Faktor pendukung dan Faktor penghabat terhadap pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ?

4. ada 6 Standar Pelayanan Publik yaitu :

   a. Bagai mana Prosedur Pelayanan ?
   b. Bagai mana Waktu Pelayanan ?
   c. Bagai mana Biaya Pelayanan ?
   d. Bagai mana Produk Pelayanan ?
   e. Bagai mana Sarana dan Prasarana ?
   f. Bagai mana Kompentensi Petugas Pemberi Pelayanan ?

5. Evaluasi kebijakan publik menurut William N Dunn yaitu :

   a. Efektifitas ?
   b. Efesiensi ?
   c. Kecukupan ?
   d. Peralatan ?
   e. Responsivitas ?
   f. Ketepatan ?

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran : 6. Pedoman Wawancara.

PANDUAN WAWANCARA KEPADA STATION MANAGER PT. TRIGANA AIR DI PANGKALAN BUN

1. Menurut pendapat Bapak mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ? Dalam kaitannya dengan pelayanan penumpang. ada 6 Standar Pelayanan Publik yaitu :
   a. Bagai mana Prosedur Pelayanan ?
   b. Bagai mana Waktu Pelayanan ?
   c. Bagai mana Biaya Pelayanan ?
   d. Bagai mana Produk Pelayanan ?
   e. Bagai mana Sarana dan Prasarana ?
   f. Bagai mana Kompentensi Petugas Pemberi Pelayanan ?

5. Evaluasi kebijakan publik menurut William N Dunn yaitu :
   a. Efektifitas ?
   b. Efesiensi ?
   c. Kecukupan ?
   d. Peralatan ?
   e. Responsivitas ?
   f. Ketepatan ?

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran : 7. Pedoman Wawancara.

PANDUAN WAWANCARA KEPADA BREACH MANAGER PT. KALSTAR AVIATION DI PANGKALAN BUN

1. Menurut pendapat Bapak mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ? Dalam kaitannya dengan Pelayanan Jasa Penerbangan/ATS. ada 6 Standar Pelayanan Publik yaitu :
   a. Bagai mana Prosedur Pelayanan ?
   b. Bagai mana Waktu Pelayanan ?
   c. Bagai mana Biaya Pelayanan ?
   d. Bagai mana Produk Pelayanan ?
   e. Bagai mana Sarana dan Prasarana ?
   f. Bagai mana Kompentensi Petugas Pemberi Pelayanan ?
5. Evaluasi kebijakan publik menurut William N Dunn yaitu :
   a. Efektifitas ?
   b. Efesiensi ?
   c. Kecukupan ?
   d. Peralatan ?
   e. Responsivitas ?
   f. Ketepatan ?

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran .8. Pedoman Wawancara.

PANDUAN WAWANCARA KEPADA KOORDINATOR BANGUNAN LANDASAN KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA ISKANDAR DI PANGKALAN BUN

1. Menurut pendapat Bapak mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ? Dalam kaitannya dengan pelayanan penumpang. ada 6 Standar Pelayanan Publik yaitu :

   a. Bagai mana Prosedur Pelayanan ?

   b. .Bagai mana Waktu Pelayanan ?

   d. Bagai mana Biaya Pelayanan ?

   e. ,Bagai mana Produk Pelayanan ?

   f. Bagai mana Sarana dan Prasarana ?

   g. Bagai mana Kompentensi Petugas Pemberi Pelayanan ?

5. Evaluasi kebijakan publik menurut William N Dunn yaitu :

   a. Efektifitas ?

   b. Efesiensi ?

   c. Kecukupan ?

   d. Peralatan ?

   e. Responsivitas ?

   f. Ketepatan ?

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 9: Pedoman Wawancara.

PANDUAN WAWANCARA KEPADA BRACH MANAGER PT. GARUDA INDONESIA DI PANGKALAN BUN

1. Menurut pendapat Bapak mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ? Dalam kaitannya dengan pelayanan penumpang. ada 6 Standar Pelayanan Publik yaitu :
   a. Bagai mana Prosedur Pelayanan ?
   b. Bagai mana Waktu Pelayanan ?
   c. Bagai mana Biaya Pelayanan ?
   d. Bagai mana Produk Pelayanan ?
   e. Bagai mana Sarana dan Prasarana ?
   f. Bagai mana Kompentensi Petugas Pemberi Pelayanan ?

5. Evaluasi kebijakan publik menurut William N Dunn yaitu :
   a. Efektifitas ?
   b. Efesiensi ?
   c. Kecukupan ?
   d. Peralatan ?
   e. Responsivitas ?
   f. Ketepatan ?

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 10: Pedoman Wawancara.

PANDUAN WAWANCARA KEPADA PENUMPANG PESAWAT UDARA DI PANGKALAN BUN

1. Menurut pendapat Bapak mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedomanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ? Dalam kaitannya dengan pelayanan penumpang. ada 6 Standar Pelayanan Publik yaitu :

   a. Bagai mana Prosedur Pelayanan ?

      - Bagaimanan Pelayanan Check in ?
      - Bagaimanan Penyerahan Bagasi ?
      - Bagaimanan Kenyamanan ?
      - Bagaimanan Kesejukan ruang tunggu ?
      - Bagaimana kebersihan Ruang terminal ?
      - Bagaimana terkait kemudahan penumpang mengangkut bagasi ?
      - Bagaimana pelayanan karantina ?

   b. Bagai mana Waktu Pelayanan ?

   c. Bagai mana Biaya Pelayanan ?

   d. Bagai mana Produk Pelayanan ?

   e. Bagai mana Sarana dan Prasar ?

   f. Bagai mana Kompentensi Petugas Pemberi Pelayanan ?

5. Evaluasi kebijakan publik menurut William N Dunn yaitu :

   a. Efektifitas ? f. Ketepatan ?

   b. Efesiensi ?

   c. Kecukupan ?

   d. Peralatan ?

   e. Responsivitas ?

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

PEDOMAN OBSERVASI

PENGAMATAN LAPANGAN (DAFTAR CHECK LIST)

No.	Uraian	Ada	Tidak Ada	Keterangan
1.	Observasi ke ruang tunggu terminal penumpang, ruang kedatangan, dan pengambilan bagasi	v		Ruang tunggu belum memadai
2.	Kursi ruang tunggu 150 kursi	v		Belum mencukupi
3.	AC pendinging ruang check in dan ruang tunggu	v		Sesuai SOP
4.	X-Ray bagasi , X-Ray cabin dan Worktroght di ruang check in dan ruang tunggu, meja check in, petugas check in, Aviation security	v		Sesuai SOP
5.	Trolly 20 unit, ATM, Toilet pria/wanita, mushola, informasi	v		Trolly masih kurang
6.	Peralatan Navigasi (ILS) dan APL	v		Peralatan masih ada yang belum berpungsi glafat (belum di pindah)

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 2 : TRANSKRIF WAWANCARA :

1. **KEPALA KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA ISKANDAR , TANGGAL, 11 APRIL 2016.**
2. **KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA, TANGGAL, 05 APRIL 2016.**
3. **KEPALA SEKSI TEKNIK OPERASI KEAMANAN DAN PELAYANAN DARURAT, TANGGAL, 05 APRIL 2016.**
4. **KEPALA BMKG PANGKALAN BUN, TANGGAL, 15 APRIL 2016.**
5. **PIC. AIRNAV, TANGGAL, 06 APRIL 2016**
6. **KEPALA STATION MANAGER PT. TRIGANA AIR, TANGGAL, 11 APRIL 2016.**
7. **KEPALA BREACH MANAGER PT. KALSTAR AVIATION, TANGGAL, 07 APRIL 2016.**
8. **KOORDINATOR BANGUNAN DAN LANDASAN, TANGGAL, 06 APRIL 2016.**
9. **KEPALA STATION MANAGER DAN SERVICE PT. GARUDA INDONESIA, TANGGAL, 15 APRIL 2016.**
10. **PENUMPANG PESAWAT UDARA, 30 Mei 2016**

NO.	HASIL WAWANCARA	KETERANGAN
1.	1. Menurut Bapak Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar terkait Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 yaitu Pedoman Umum yang ada di Kantor UPBU yaitu sesuai dengan bidang tugas masing- masing atau tupoksi masing- masing yaitu dengan berkesinambungan oleh petugas hendaknya memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan yang menerima pelayanan sehingga benar-benar dirasakan oleh para pengguna jasa. 2. Sudah, tentunya berdasarkan peraturan yang ada di Kementerian Perhubungan. 3. - **Faktor Pendukung** yaitu tersedianya Fasilitas Keamanan dan	Kepala Kantor UPBU Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	Keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi,, dan personil yang sudah berlisence, yang dibarengi dengan mengikut sertakan dalam peningkatan melalui pendidikan secara berjenjang sesuai kurikulum Badan Diklat. – **Faktor penghambat** yaitu salah satunya Faktor lingkungan dimana belum adanya satu pemahaman yang sama dalam mengimplementasikan Isi dari MoU antara Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dengan Markas Besar TNI-AU dengan status Enclave Sipil, sihingga dalam pelaksanaan di lapangan sering ada kendala. 4. Ada 6 Standar Pelayanan Publik: 1. **Prosedur Pelayanan** yaitu dimana Standar prosedur pelayanan yang telah di buat berdasarkan aturan yang ada (dalam KM.25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara). **-Pemeriksaan Security** yaitu prosedur yang sudah di buat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur/ SOP mengacu pada Skep/ 2765/ DJU/2010 tentang peperiksaan orang, barang bawaan dan kargo yang diangkut oleh pesawat udara. **-Pelayanan Check –In** yaitu prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline mengenai tata cara pelaporan orang dengan menunjukan tiket sesuai dengan identitas, barang bawaan yang di angkut oleh pesawat udara. - **Penyerahan Bagasi yaitu** prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline tentang tata cara penyerahan bagasi yang di angkut oleh pesawat udara. - **Kenyamanan (Kapasitas Penumpang**) yaitu adalah berdasarkan ketentuan SNI ruang tunggu yang ada, maksimum hanya untuk 150 orang / tempat duduk akan tetapi kenyataannnya pada saat keadaan tertentu penumpang mencapai 400 orang sehingga over kapasitas, sehingga perlu adanya perluasan ruang tunggu, dan pada tahun ini adanya perluasan ruang tunggu dengan DIPA 2016.	

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

- **Kesejukan Ruang Tunggu** yaitu terkait kesejukan ruang tunggu dengan kapasitas ruang tunggu yang ada keadaan normal mak 150 orang dan keadaan over kapasitas ruang tunggu tetap sejuk karena di pasang AC power standing 6 Unit dengan suhu rata-rata 16-20 derajat Celsius.
- **Ruang terminal yang bersih** yaitu kebersihan ruang terminal sampai saat ini kebersihan terminal tetap terjaga dengan petugas cleaning service sebanyak 20 orang.
- **Kemudahan penumpang untuk mengangkut bagasi** yaitu ini berkaitan dengan fasilitas yang ada dimana trolly yang ada sekarang hanya 20 unit idealnya setiap 10 penumpang dibutuhkan trolly 6 unit jadi kalau penumpang 160 penumpang per air lines maka trolly yang harus tersedia 90 unit trolly, ini masih kurang akan tetapi pada tahun ini ada pengadaan trolly dari DIPA 2016.
- **Pelayanan Karantina** yaitu di Bandara Iskandar terdiri dari Karantina Kesehatan, Karantina Hewan, dan Karantina Tumbuhan di melayani sesuai tupoksinya masing-masing.

2. **Waktu Penyelesaian** yaitu waktu yang sudah ditetapkan sejak proses pemeriksaan Security Ceck Point satu (SCP1), check-in, Security Ceck Point dua (SCP2) sampai boarding dengan memperhatikan keamanan Orang, barang bawaan sampai masuk ke pesawat dan pada saat pesawat datang sampai bagasi diserahkan ke penumpang dengan tetap memperhatikan penumpang dengan meminta dengan lebel bagi yang dicocokan dengan nomor lebel bagasi.
3. **Biaya pelayanan** yaitu biaya yang sudah ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah (PP.No.11 Tahun 2015 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada kementerian Perhubungan yang di sesuaikan dengan kelas Bandaranya, sedangkan Bandara Iskandar termasuk kelas dua).

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

4. **Produk Pelayanan** yaitu Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara /PJP2U, dan PJP4U yang disesuaikan dengan kelas Bandaranya, sedangkan Bandara Iskandar kelas dua sesuai PP No.11 Tahun 2015..
5. **Sarana dan Prasarana** yaitu tersedianya Fasilitas pendukung yang memadai dan tersedianya fasilitas pendukung lainnya yang ada di Bandara Iskandar yang telah bersertifikasi yang dikeluarkan Kementerian Perhubungan.
6. **Kompentensi petugas** pemberi pelayanan yaitu dimana setiap orang atau setiap petugas yang bertugas sesuai dengan tugas dan fungsinya, petugas wajib memiliki sertifikat dan / atau berlisence, berdasarkan Undang- undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

5. Evaluasi Kebijakan Publik menurut William N Dunn :

Menurut Teori William N Dunn dalam Dwidjowijoto (2004 :186) ada 6 Kreteria evaluasi pelaksanaan kebijakan Publik sebagai Berikut :

1. **Efektivitas , Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?**
   Hasil wawancara dengan Kepal Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar pangkalan bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
2. **Efisiensi, Hal ini untuk menjawab pertanyaan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai yang diinginkan?**
   Hasil wawancara dengan Kepal Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar pangkalan bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
3. **Kecukupan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan suatu masalah ?**
   Hasil wawancara dengan Kepal Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar pangkalan bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
4. **Peralatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah biaya-biaya yang didistribusikan telah merata kepada**

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	biaya-biaya yang didistribusikan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda ? Hasil wawancara dengan Kepal Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar pangkalan bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan, (biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu) dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 5. **Resposivitas, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nialai-nilai kelompok ?** Hasil wawancara dengan Kepal Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar pangkalan bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan memuaskan nilai –nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 6. **Ketepatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai ?** Hasil wawancara dengan Kepal Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar pangkalan bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. Pangkalan Bun, 11 Maret 2016 Narasumber, Khairul Batubara, S.AP	
2.	1. Pada dasarnya aparatur Negara adalah pelayanan kepada masyarakat mendasari kepurusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no. 63/Kep/M.Pan/7/2003 bahwa di dalam memberikan pelayanan public mengandung unsur unsur dan aturan/SOP pokok serta tata cara yang ditetapkan. 2. Sudah disosialisasikan, dan diterapkan sesuai SOP yang ada kementerian Perhubungan 3. **-Faktor Pendukungnya**: SDM, fasilitas yang memadai dan Koordinasi yang baik. **-Faktor penghambat** : Kurangnya SDM dan kurangnya fasilitas	Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	1. **Prosedur Pelayanan** adalah prosedur yang sudah dibuat dan di syahkan terkait pelayanan publik bagi pelayan dan yang dilayani. **-Pelayanan Check –In** yaitu prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline mengenai tata cara pelaporan orang dengan menunjukan tiket sesuai dengan identitas, barang bawaan yang di oleh pesawat angkut udara. - **Penyerahan Bagasi yaitu** prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline tentang tata cara penyerahan bagasi yang di angkut oleh pesawat udara. - **Kenyamanan (Kapasitas Penumpang**) yaitu adalah berdasarkan ketentuan SNI ruang tunggu yang ada, maksimum hanya untuk 150 orang / tempat duduk akan tetapi kenyataannnya pada saat keadaan tertentu penumpang mencapai 400 orang sehingga over kapasitas, sehingga perlu adanya perluasan ruang tunggu, dan pada tahun ini adanya perluasan ruang tunggu dengan DIPA 2016. - **Kesejukan Ruang Tunggu** yaitu terkait kesejukan ruang tunggu dengan kapasitas ruang tunggu yang ada keadaan normal mak 150 orang dan keadaan over kapasitas ruang tunggu tetap sejuk karena di pasang AC power standing 6 Unit dengan suhu rata-rata 16-20 derajat Celsius. - **Ruang terminal yang bersih** yaitu kebersihan ruang terminal sampai saat ini kebersihan terminal tetap terjaga dengan petugas cleaning service sebanyak 20 orang. - **Kemudahan penumpang untuk mengangkut bagasi** yaitu ini berkaitan dengan fasilitas yang ada dimana trolly yang ada sekarang hanya 20 unit idealnya setiap 10 penumpang dibutuhkan trolly 6 unit jadi kalau penumpang 160 penumpang per air lines maka trolly yang harus tersedia 90 unit trolly, ini masih kurang akan tetapi pada tahun ini ada pengadaan trolly dari DIPA 2016. - **Pelayanan Karantina** yaitu di Bandara Iskandar terdiri dari	

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Karantina Kesehatan, Karantina Hewan, dan Karantina Tumbuhan di melayani sesuai tupoksinya masing-masing.

2. **Waktu penyelesaian** adalah waktu yang telah ditentukan sejak pengajuan sampai penyelesaian dalam pelayanan (terkait proses check-in sampai boarding dan kedatangan sampai pengambialan bagasi penumpang).

3. **Biaya pelayanan** adalah biaya sesuai peraturan Menteri (PM.11/Tahun 2015)dan Peraturan Pemerintah yang berlaku.

4. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang yang diterima oleh penumpang (PJP2U).

5. **Sarana dan Prasarana** adalah tersedianya fasilitas yang sesuai oleh penyelenggara pelayanan public baik fasilitas utama maupun fasilitas penunjang.

6. **Kompentensi petugas** pemberi pelayanan adalah petugas harus memiliki ilmu dan pengetahuan di bidangnya sesuai keahliannya dan memiliki juga sikap dan prilaku serta disiplin yang baik dan berintegritas.

II. **Evaluasi Kebijakan Publik Menurut Willian N Dunn:**

A. **Wawancara Dengan Kasub Bagian Tata Usaha Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.**

1. **Efektivitas , Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?**
   Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
2. **Efisiensi, Hal ini untuk menjawab pertanyaan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai yang diinginkan?**
   Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
3. **Kecukupan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan suatu masalah ?**
   Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	memecahkan suatu masalah ? Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 4. **Peralatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah biaya-biaya yang didistribusikan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda ?** Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan(biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu) , dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 5. **Resposivitas, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nialai-nilai kelompok ?** Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 6. **Ketepatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai ?** Hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan merangkap pejabat Pembuat komitmen Bandara Iskandar Pangkalan Bun, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai),dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lanar. Pangkalan Bun, 05 April 2016 Narasumber, ADE SUTARMAN, S.SiT	
3.	1. Pendapat saya mengenai peraturan MenPan No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah dimana suatu intitusi/lembaga yang mengatur tata cara untuk memberikan pelayanan kepada public	Kepala Seksi Teknik, Operasi

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	implementasikan di Bandara Iskandar. 3. a. **Faktor pendukung** demi pelksanaan peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tersebut adalah dengan adanya tersedianya fasilitas pendukung yang tersedia. b. **Faktor penghambat** adanya keterbatasan pengetahuan para pegawai yang menerapkan SOP dan adanya fasilitas yang mengalami kendala dan fasilitas yang belum cukup. I. **Standar Pelayanan Publik:** 1. **Prosedur pelayanan** adalah pelayanan yang di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. **-Pelayanan Check –In** yaitu prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline mengenai tata cara pelaporan orang dengan menunjukan tiket sesuai dengan identitas, barang bawaan yang di angkut oleh pesawat udara. - **Penyerahan Bagasi yaitu** prosedur yang sudah di buat sesuai SOPyang telah di buat bersama Airline tentang tata cara penyerahan bagasi yang di angkut oleh pesawat udara. - **Kenyamanan (Kapasitas Penumpang)** yaitu adalah berdasarkan ketentuan SNI ruang tunggu yang ada, maksimum hanya untuk 150 orang / tempat duduk akan tetapi kenyataannnya pada saat keadaan tertentu penumpang mencapai 400 orang sehingga over kapasitas, sehingga perlu adanya perluasan ruang tunggu, dan pada tahun ini adanya perluasan ruang tunggu dengan DIPA 2016. - **Kesejukan Ruang Tunggu** yaitu terkait kesejukan ruang tunggu dengan kapasitas ruang tunggu yang ada keadaan normal mak 150 orang dan keadaan over kapasitas ruang tunggu tetap sejuk karena di pasang AC power standing 6 Unit dengan suhu rata-rata 16-20 derajat Celsius. - **Ruang terminal yang bersih** yaitu kebersihan ruang terminal	pelayanan Darurat

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

sampai saat ini kebersihan terminal tetap terjaga dengan petugas cleaning service sebanyak 20 orang.

- **Kemudahan penumpang untuk mengangkut bagasi** yaitu ini berkaitan dengan fasilitas yang ada dimana trolly yang ada sekarang hanya 20 unit idealnya setiap 10 penumpang dibutuhkan trolly 6 unit jadi kalau penumpang 160 penumpang per air lines maka trolly yang harus tersedia 90 unit trolly, ini masih kurang akan tetapi pada tahun ini ada pengadaan trolly dari DIPA 2016.

- **Pelayanan Karantina** yaitu di Bandara Iskandar terdiri dari Karantina Kesehatan, Karantina Hewan, dan Karantina Tumbuhan di melayani sesuai tupoksinya masing-masing.

2. **Waktu Pelayanan** adalah waktu yang ditetapkan pada waktu check-in sampai dengan boarding keberangkatan dan pada saat kedatangan sampai bagasi di serahkan ke penumpang.
3. **Biaya Pelayanan** biaya yang didikeluarkan oleh penumpang sesuai dengan Peraturan Menteri no.11 Tahun 2015 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) sebesar Rp.20.000,- untuk PJP2U.
4. **Produk Pelayanan** adalah produk ada di Bandara yaitu PJP2U dan PJP4U
5. **Sarana dan Prasarana** adalah suatu fasilitas yang ada di Bandara baik kelengkapan atau penunjang operasional penerbangan baik di sisi darat maupun di sisi udara.
6. **Kompentensi Petugas** adalah dimana setiap petugas harus berlisensi sesuai dengan tupoksinya masing-masing yang telah didapat melalui pendidikan atau diklat teknis.

II. Evaluasi Kebijakan Publik menurut William N Dunn:

B. Wawancara Dengan Kasi teknik operasi keamanan dan pelayanan Darurat

1. **Efektivitas , Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?**

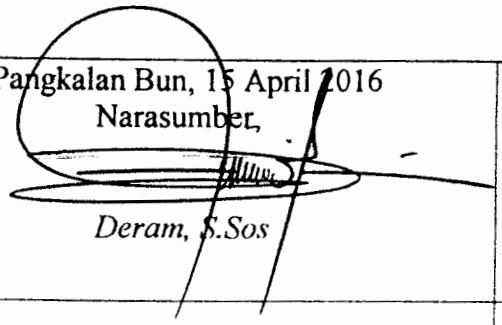
Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

operasional berjalan dengan baik dan lanar.

2. **Efisiensi, Hal ini untuk menjawab pertanyaan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai yang diinginkan?**
   Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lanar.
3. **Kecukupan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan suatu masalah ?**
   Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lanar.
4. **Peralatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah biaya-biaya yang didistribusikan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda ?**
   Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan (biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lanar.
5. **Resposivitas, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nialai-nilai kelompok ?**
   Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lanar.
6. **Ketepatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai ?**
   Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Teknik Operasi Keamanan dan pelayanan darurat, di peroleh penjelasan penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lanar.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	Pangkalan Bun, 15 April 2016 Narasumber,  *Deram, S.Sos*	
4.	1. Pendapat saya mengenai peraturan MenPan No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah dimana suatu intitusi/lembaga yang mengatur tata cara untuk memberikan pelayanan kepada public yang berdasarkan prosedur (SOP) yang dibuat suatu intansi. 2. Sudah disosialisasikan oleh bagian kepegawaian setempat dan di implementasikan di BMKG. 3. a. Faktor pendukung demi pelksanaan peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tersebut adalah dengan adanya tersedianya fasilitas pendukung yang tersedia. b. Faktor penghambat adanya keterbatasan pengetahuan para pegawai yang menerapkan SOP dan adanya fasilitas yang mengalami kendala dan fasilitas yang belum cukup. 4. Standar Pelayanan Publik a. Prosedur Pelayanan yaitu tata cara mekanisme procedural pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan pengguna jasa untuk mendapatkan data sesuai dengan permintaan. **-Pelayanan Check –In** yaitu prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline mengenai tata cara pelaporan orang dengan menunjukan tiket sesuai dengan identitas, barang bawaan yang di angkut oleh pesawat udara. - **Penyerahan Bagasi yaitu** prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline tentang tata cara penyerahan bagasi yang di angkut oleh pesawat udara. - **Kenyamanan (Kapasitas Penumpang)** yaitu adalah berdasarkan ketentuan SNI ruang tunggu yang ada, maksimum hanya untuk 150 orang / tempat duduk akan tetapi kenyataannnya	Kepala BMKG Pangkalan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pada saat keadaan tertentu penumpang mencapai 400 orang sehingga over kapasitas, sehingga perlu adanya perluasan ruang tunggu, dan pada tahun ini adanya perluasan ruang tunggu dengan DIPA 2016.

- **Kesejukan Ruang Tunggu** yaitu terkait kesejukan ruang tunggu dengan kapasitas ruang tunggu yang ada keadaan normal mak 150 orang dan keadaan over kapasitas ruang tunggu tetap sejuk karena di pasang AC power standing 6 Unit dengan suhu rata-rata 16-20 derajat Celsius.
- **Ruang terminal yang bersih** yaitu kebersihan ruang terminal sampai saat ini kebersihan terminal tetap terjaga dengan petugas cleaning service sebanyak 20 orang.
- **Kemudahan penumpang untuk mengangkut bagasi** yaitu ini berkaitan dengan fasilitas yang ada dimana trolly yang ada sekarang hanya 20 unit idealnya setiap 10 penumpang dibutuhkan trolly 6 unit jadi kalau penumpang 160 penumpang per air lines maka trolly yang harus tersedia 90 unit trolly, ini masih kurang akan tetapi pada tahun ini ada pengadaan trolly dari DIPA 2016.
- **Pelayanan Karantina** yaitu di Bandara Iskandar terdiri dari Karantina Kesehatan, Karantina Hewan, dan Karantina Tumbuhan di melayani sesuai tupoksinya masing-masing.

b. Waktu pelayanan yaitu waktu yang dibutuhkan atau estimasi melayani si pengguna jasa.

c. Biaya pelayanan yaitu biaya yang sesuai dengan PP RI no 4 tahun 2012 tentang jenis dan tarif PNBP

d. Produk pelayanan yaitu berupa informasi meteorology dan klimatologi dalam bentuk table.

e. Sarana dan prasarana yaitu adanya pendukung kegiatan pelayanan imfopmasi untuk kelancaran operasional pelayanan data.

f. Kompemtensi petugas yaitu : intergritas tinggi, jujur, loyalitas disiplin,berlisenci.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

II. Evaluasi Kebijakan Publik menurut William N Dunn :

C. Wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun

1. **Efektivitas , Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?**
   Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
2. **Efisiensi, Hal ini untuk menjawab pertanyaan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai yang diinginkan?**
   Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
3. **Kecukupan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan suatu masalah ?**
   Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
1. **Peralatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah biaya-biaya yang didistribusikan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda ?**
   Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan(sejauh mana biaya-biaya yang didistribusikan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
2. **Resposivitas, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nialai-nilai kelompok ?**
   Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
3. **Ketepatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai ?**
   Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan(hasil yang

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	diinginkan benar-benar berguna atau bernilai), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lanar. Pangkalan Bun, 05 April 2016 Narasumber, M. Lukman Sholeh, S.Hut	
5	1. Menurut PIC Air Nav Bandar Udara Iskandar terkait Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 yaitu Pedoman Umum yang ada di Air Navigasi yaitu mengacu pada Civil Aviation Service Regulation / CASR 172 tentang standar Operating Prosedur Air Trafic Service / ATS yaitu terkait jarak pandang, Penerbangan dengan menggunakan peraltan Instrumen, Penerbangan dengan tidak menggunakan instrumen, penerbangan emergency, Penerbangan VVIP. 2. Sudah, tentunya berdasarkan peraturan yang ada di Kementerian Perhubungan. 3. - Faktor Pendukung yaitu tersedianya Fasilitas Keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi,, dan personil yang sudah berlisence, yang dibarengi dengan mengikut sertakan dalam peningkatan melalui pendidikan secara berjenjang sesuai kurikulum Badan Diklat. - Faktor penghambat yaitu salah satunya masih ada peralatan ILS (Glafat) yang Masih belum berfungsi akibat perpanjangan Runway dari 1.850 M menjadi 2.120 M. 4. Ada 6 Standar Pelayanan Publik: 1. Prosedur Pelayanan yaitu dimana Standar prosedur pelayanan mengacu pada CASR 172 tentang Standar Operating Prosedur Air Trafic Service/ATS yaitu Jarak Pandang, Penerbangan Instrumen, Penerbangan tidak Instrumen, Penerbangan Emergency, Penerbangan VVIP. (dalam CASR 172). **-Pelayanan Check –In** yaitu prosedur yang sudah di buat	PIC AIR NAV /LPPNPI Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

		sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline mengenai tata cara pelaporan orang dengan menunjukan tiket sesuai dengan identitas, barang bawaan yang di angkut oleh pesawat udara. - **Penyerahan Bagasi yaitu** prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline tentang tata cara penyerahan bagasi yang di angkut oleh pesawat udara. - **Kenyamanan (Kapasitas Penumpang**) yaitu adalah berdasarkan ketentuan SNI ruang tunggu yang ada, maksimum hanya untuk 150 orang / tempat duduk akan tetapi kenyataannnya pada saat keadaan tertentu penumpang mencapai 400 orang sehingga over kapasitas, sehingga perlu adanya perluasan ruang tunggu, dan pada tahun ini adanya perluasan ruang tunggu dengan DIPA 2016. - **Kesejukan Ruang Tunggu** yaitu terkait kesejukan ruang tunggu dengan kapasitas ruang tunggu yang ada keadaan normal mak 150 orang dan keadaan over kapasitas ruang tunggu tetap sejuk karena di pasang AC power standing 6 Unit dengan suhu rata-rata 16-20 derajat Celsius. - **Ruang terminal yang bersih** yaitu kebersihan ruang terminal sampai saat ini kebersihan terminal tetap terjaga dengan petugas cleaning service sebanyak 20 orang. - **Kemudahan penumpang untuk mengangkut bagasi** yaitu ini berkaitan dengan fasilitas yang ada dimana trolly yang ada sekarang hanya 20 unit idealnya setiap 10 penumpang dibutuhkan trolly 6 unit jadi kalau penumpang 160 penumpang per air lines maka trolly yang harus tersedia 90 unit trolly, ini masih kurang akan tetapi pada tahun ini ada pengadaan trolly dari DIPA 2016. - **Pelayanan Karantina** yaitu di Bandara Iskandar terdiri dari Karantina Kesehatan, Karantina Hewan, dan Karantina Tumbuhan di melayani sesuai tupoksinya masing-masing. 2. Waktu Pelayanan yaitu waktu yang diberikan sesuai dengan Overating Hourse dari pukul : 23 UTC – 10 UTC yang sudah	

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

di muat dalam Aeraonotical Informasi Publik/AIP Bandar Udara Iskandar

3. Biaya pelayanan yaitu biaya yang sudah ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah (PP.No.11 Tahun 2015 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada kementerian Perhubungan yang di sesuaikan dengan kelas Bandaranya, sedangkan Bandara Iskandar termasuk kelas dua).
4. Produk Pelayanan yaitu Pelayanan Jasa Penerbangan /PJP, dengan memberikan pelayanan penerbangan dengan aman, tertib, lancer dan teratur dari proses dari Bandara keberangkatan sampai tempat Bandara yang dituju.
5. Sarana dan Prasarana yaitu tersedianya Fasilitas yang terdiri dari :
   - Peralatan komunikasi Penerbangan : Tower Set, SSB.
   - Peralatan Navigasi Penerbangan : VOR/DVOR, NDB, ILS.
   - Peralatan Surveylence : Radar.
6. Kompentensi petugas pemberi pelayanan yaitu dimana setiap personil yang bertugas sesuai dengan tugas dan fungsinya, petugas wajib memiliki sertifikat dan / atau berlisence, berdasarkan Undang- undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

II. Evaluasi Kebijakan publik menurut William N Dunn:

Wawancara dengan PIC Air Navigasi Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

1. **Efektivitas , Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?**
   Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar sampai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
2. **Efisiensi, Hal ini untuk menjawab pertanyaan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai yang diinginkan?**
   Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar sampai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.

3. **Kecukupan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan suatu masalah ?**
   Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar sampai saat ini berjalan secara berkecukupan (sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah),dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
4. **Peralatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah biaya-biaya yang didistribusikan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda ?**
   Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar sampai saat ini berjalan dengan peralatan(biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
5. **Resposivitas, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nialai-nilai kelompok ?**
   Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar sampai saat ini berjalan dengan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
6. **Ketepatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai ?**
   Hasil wawancara dengan Person In Charge Air Navigasi Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar sampai saat ini dengan ketepatan(hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.

Pangkalan Bun, 07 April 2016

Narasumber,

Samsul Hadi

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

6.	**Standar Pelayanan di PT. Trigana Air :** 1. Prosedur Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :63 tahun 2003 yaitu dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, misalnya dengan menyediakan kotak saran pengaduan. **-Pelayanan Check –In** yaitu prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline mengenai tata cara pelaporan orang dengan menunjukan tiket sesuai dengan identitas, barang bawaan yang di angkut oleh pesawat udara. - **Penyerahan Bagasi yaitu** prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline tentang tata cara penyerahan bagasi yang di angkut oleh pesawat udara. - **Kenyamanan (Kapasitas Penumpang**) yaitu adalah berdasarkan ketentuan SNI ruang tunggu yang ada, maksimum hanya untuk 150 orang / tempat duduk akan tetapi kenyataannnya pada saat keadaan tertentu penumpang mencapai 400 orang sehingga over kapasitas, sehingga perlu adanya perluasan ruang tunggu, dan pada tahun ini adanya perluasan ruang tunggu dengan DIPA 2016. - **Kesejukan Ruang Tunggu** yaitu terkait kesejukan ruang tunggu dengan kapasitas ruang tunggu yang ada keadaan normal mak 150 orang dan keadaan over kapasitas ruang tunggu tetap sejuk karena di pasang AC power standing 6 Unit dengan suhu rata-rata 16-20 derajat Celsius. - **Ruang terminal yang bersih** yaitu kebersihan ruang terminal sampai saat ini kebersihan terminal tetap terjaga dengan petugas cleaning service sebanyak 20 orang. - **Kemudahan penumpang untuk mengangkut bagasi** yaitu ini berkaitan dengan fasilitas yang ada dimana trolly yang ada sekarang hanya 20 unit idealnya setiap 10 penumpang dibutuhkan trolly 6 unit jadi kalau penumpang 160	Station Mananger PT.Trigana Air

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

penumpang per air lines maka trolly yang harus tersedia 90 unit trolly, ini masih kurang akan tetapi pada tahun ini ada pengadaan trolly dari DIPA 2016.

- **Pelayanan Karantina** yaitu di Bandara Iskandar terdiri dari Karantina Kesehatan, Karantina Hewan, dan Karantina Tumbuhan di melayani sesuai tupoksinya masing-masing.

2. Waktu pelayanan :
   - Petugas check-in siap di tempat 2 jam sebelum keberangkatan
   - Meenyelesaikan proses check –in 1 menit per orang.
   - Untuk petugas boarding, siap di tempat boarding lounge 45 menit sebelum kenerangkatan.
   - 20 menit sebelum keberangkatan petugas melakukan boarding untuk seluruh penumpang sesuai prosedur.
   - 15 menit sebelum keberangkatan petugas melakukan boarding untuk seluruh penumpang sesuai prosedur.
3. Biaya tau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan berorientasi pada ketepatan waktun, keamanan dan keselamatan penumpang.
5. Ketersediaan sarana dan prasarana cukup memadai, tersedianya peralatan kerja, juga tersedianya sarana telekomunikasi dan informatika.
6. Kompentensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik, Kompentensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

II. Evaluasi Kebijakan publik menurut William N Dunn:

Hasil Wawancara dengan PT. Trigana Air di Pangkalan bun

1. **Efektivitas , Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?**
   Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dan ketepatan dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.

2. **Efisiensi, Hal ini untuk menjawab pertanyaan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai yang diinginkan?**
   "Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
3. **Kecukupan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan suatu masalah ?**
   Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
4. **Peralatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah biaya-biaya yang didistribusikan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda ?**
   "Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan (biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
5. **Resposivitas, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nialai-nilai kelompok ?**
   Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
6. **Ketepatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai ?**
   Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air, bahwa masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai),dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.

Pangkalan Bun, 11 April 2016

Narasumber.

Nico Edwin P

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

7.	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 yaitu Pedoman Umum yang ada di Kantor UPBU yaitu sesuai dengan bidang tugas masing- masing atau tupoksi masing- masing yaitu dengan berkesinambungan oleh petugas hendaknya memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan yang menerima pelayanan sehingga benar-benar dirasakan oleh para pengguna jasa. 2. Sudah, tentunya berdasarkan peraturan yang ada di Kementerian Perhubungan. 3. - Faktor Pendukung yaitu tersedianya Fasilitas Keamanan dan Keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi,, dan personil yang sudah berlisence, yang dibarengi dengan mengikut sertakan dalam peningkatan melalui pendidikan secara berjenjang sesuai kurikulum Badan Diklat. – Faktor penghambat yaitu salah satunya Faktor lingkungan dimana belum adanya satu pemahaman yang sama dalam mengimplementasikan Isi dari MoU antara Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dengan Markas Besar TNI-AU dengan status Enclave Sipil, sihingga dalam pelaksanaan di lapangan sering ada kendala. Dan masih ada peralatan yang belum memadai seperti : Ruang tunggu penumpang, Trolly. 4. <u>Standar Pelayanan di PT. Kalstar Aviation :</u> 1. Prosedur Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :63 tahun 2003 yaitu dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, misalnya dengan menyediakan kotak saran pengaduan. 2. Waktu pelayanan : - Petugas check-in siap di tempat 2 jam sebelum keberangkatan - Meenyelesaikan proses check –in 1 menit per orang. - Untuk petugas boarding, siap di tempat boarding lounge 45 menit sebelum kenerangkatan.	Breach Manager PT. Kalstar Aviation Pangkalan Bun.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

- 20 menit sebelum keberangkatan petugas melakukan boarding untuk seluruh penumpang sesuai prosedur.
- 15 menit sebelum keberangkatan petugas melakukan boarding untuk seluruh penumpang sesuai prosedur.

3. Biaya tau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan berorientasi pada ketepatan waktun, keamanan dan keselamatan penumpang.
5. Ketersediaan sarana dan prasarana cukup memadai, tersedianya peralatan kerja, juga tersedianya sarana telekomunikasi dan informatika.
6. Kompentensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik, Kompentensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

II . Evaluasi Kebijakan publik menurut William N Dunn: .

Hasil Wawancara dengan Breach Manager PT. Kalstar Aviation di pangkalaN Bun

1. **Efektivitas , Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?**
   Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
2. **Efisiensi, Hal ini untuk menjawab pertanyaan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai yang diinginkan?**
   Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
3. **Kecukupan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan suatu masalah ?**
   Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 4. **Peralatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah biaya-biaya yang didistribusikan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda ?** Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini peralatan(sejauh mana biaya-biaya yang didistribusikan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 5. **Resposivitas, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nialai-nilai kelompok ?** Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 6. **Ketepatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai ?** Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Kalstar Aviation, terkait masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan(hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. Pangkalan Bun, 07 April 2016 Narasumber, Mursalin	
8.	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 yaitu Pedoman Umum yang ada di Kantor UPBU yaitu sesuai dengan bidang tugas masing-masing atau tupoksi masing- masing yaitu dengan berkesinambungan oleh petugas hendaknya memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan yang menerima pelayanan sehingga benar-benar dirasakan oleh para pengguna jasa. 2. Sudah, tentunya berdasarkan peraturan yang ada di	Koordinator Teknisi Bangunan dan landasan Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Kementerian Perhubungan.

3. - Faktor Pendukung yaitu tersedianya Fasilitas Keamanan dan Keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi,, dan personil yang sudah berlisence, yang dibarengi dengan mengikut sertakan dalam peningkatan melalui pendidikan secara berjenjang sesuai kurikulum Badan Diklat.

– Faktor penghambat yaitu salah satunya Faktor lingkungan dimana belum adanya satu pemahaman yang sama dalam mengimplementasikan Isi dari MoU antara Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dengan Markas Besar TNI-AU dengan status Enclave Sipil, sihingga dalam pelaksanaan di lapangan sering ada kendala. Dan masih ada peralatan yang belum memadai seperti : Ruang tunggu penumpang, Trolly.

4. Ada 6 Standar Pelayanan Publik:

1. Prosedur Pelayanan yaitu dimana Standar prosedur pelayanan yang telah di buat berdasarkan aturan yang ada (dalam KM.25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara).

-Pelayanan Check –In yaitu prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline mengenai tata cara pelaporan orang dengan menunjukan tiket sesuai dengan identitas, barang bawaan yang di angkut oleh pesawat udara.

- **Penyerahan Bagasi yaitu** prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline tentang tata cara penyerahan bagasi yang di angkut oleh pesawat udara.

- **Kenyamanan (Kapasitas Penumpang**) yaitu adalah berdasarkan ketentuan SNI ruang tunggu yang ada, maksimum hanya untuk 150 orang / tempat duduk akan tetapi kenyataannnya pada saat keadaan tertentu penumpang mencapai 400 orang sehingga over kapasitas, sehingga perlu adanya perluasan ruang tunggu, dan pada tahun ini adanya perluasan ruang tunggu dengan DIPA 2016.

- **Kesejukan Ruang Tunggu** yaitu terkait kesejukan ruang

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

tunggu dengan kapasitas ruang tunggu yang ada keadaan normal mak 150 orang dan keadaan over kapasitas ruang tunggu tetap sejuk karena di pasang AC power standing 6 Unit dengan suhu rata-rata 16-20 derajat Celsius.

- **Ruang terminal yang bersih** yaitu kebersihan ruang terminal sampai saat ini kebersihan terminal tetap terjaga dengan petugas cleaning service sebanyak 20 orang.

- **Kemudahan penumpang untuk mengangkut bagasi** yaitu ini berkaitan dengan fasilitas yang ada dimana trolly yang ada sekarang hanya 20 unit idealnya setiap 10 penumpang dibutuhkan trolly 6 unit jadi kalau penumpang 160 penumpang per air lines maka trolly yang harus tersedia 90 unit trolly, ini masih kurang akan tetapi pada tahun ini ada pengadaan trolly dari DIPA 2016.

- **Pelayanan Karantina** yaitu di Bandara Iskandar terdiri dari Karantina Kesehatan, Karantina Hewan, dan Karantina Tumbuhan di melayani sesuai tupoksinya masing-masing.

2. Waktu Pelayanan yaitu waktu yang sudah ditetapkan sejak proses pemeriksaan Security Ceck Point satu (SCP1), check-in, Security Ceck Point dua (SCP2) sampai boarding dengan memperhatikan keamanan Orang, barang bawaan sampai masuk ke pesawat dan pada saat pesawat datang sampai bagasi diserahkan ke penumpang dengan tetap memperhatikan penumpang dengan meminta dengan lebel bagi yang dicocokan dengan nomor lebel bagasi.
3. Biaya pelayanan yaitu biaya yang sudah ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah (PP.No.11 Tahun 2015 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada kementerian Perhubungan yang di sesuaikan dengan kelas Bandaranya, sedangkan Bandara Iskandar termasuk kelas dua).
4. Produk Pelayanan yaitu Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara /PJP2U, dan PJP4U yang disesuaikan dengan kelas

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Bandaranya, sedangkan Bandara Iskandar kelas dua.

5. Sarana dan Prasarana yaitu tersedianya Fasilitas pendukung yang memadai dan tersedianya fasilitas pendukung lainnya yang ada di Bandara Iskandar yang telah bersertifikasi yang dikeluarkan Kementerian Perhubungan (Ruang Tunggu Keberangkatan, AC, Trolly, Toilet , ATM).
6. Kompentensi petugas pemberi pelayanan yaitu dimana setiap orang atau setiap petugas yang bertugas sesuai dengan tugas dan fungsinya, petugas wajib memiliki sertifikat dan / atau berlisence, berdasarkan Undang- undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

II. Evaluasi Kebijakan publik menurut William N Dunn:

Wawancara dengan Koordinator Bangunan Landasan Kanor Unit Penyelenggara bandar udara Iskandar

1. **Efektivitas , Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?**
   Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
2. **Efisiensi, Hal ini untuk menjawab pertanyaan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai yang diinginkan?**
   Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
3. **Kecukupan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan suatu masalah ?**
   Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan(sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
4. **Peralatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah biaya-biaya yang didistribusikan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda ?**
   Hasil wawancara dengan Kepala BMKG Pangkalan Bun, di peroleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan ,

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	(biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu)dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 5. **Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nialai-nilai kelompok ?** Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 6. **Ketepatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai ?** Hasil wawancara dengan Koordinator Teknisi bangunan dan landasan, terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai),dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. Pangkalan bun, 06 April 2016 Narasumber, Erwin Aditya H	

No.09	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 yaitu Pedoman Umum yang ada di Kantor UPBU yaitu sesuai dengan bidang tugas masing- masing atau tupoksi masing- masing yaitu dengan berkesinambungan oleh petugas hendaknya memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan yang menerima pelayanan sehingga benar-benar dirasakan oleh para pengguna jasa. 2. Sudah, tentunya berdasarkan peraturan yang ada di Kementerian Perhubungan. 3. - Faktor Pendukung yaitu tersedianya Fasilitas Keamanan dan Keselamatan penerbangan yang sudah bersertifikasi,, dan personil yang sudah berlisence, yang dibarengi dengan mengikut sertakan dalam peningkatan melalui pendidikan secara	Station Manager PT. Garuda Indonesia Pangkalan Bun.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

berjenjang sesuai kurikulum Badan Diklat.

– Faktor penghambat yaitu salah satunya Faktor lingkungan dimana belum adanya satu pemahaman yang sama dalam mengimplementasikan Isi dari MoU antara Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dengan Markas Besar TNI-AU dengan status Enclave Sipil, sihingga dalam pelaksanaan di lapangan sering ada kendala. Dan masih ada peralatan yang belum memadai seperti : Ruang tunggu penumpang, Trolly.

4. Standar Pelayanan Publik :

1. Prosedur Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :63 tahun 2003 yaitu dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, misalnya dengan menyediakan kotak saran pengaduan.

-**Pelayanan Check –In** yaitu prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline mengenai tata cara pelaporan orang dengan menunjukan tiket sesuai dengan identitas, barang bawaan yang di angkut oleh pesawat udara.

- **Penyerahan Bagasi yaitu** prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline tentang tata cara penyerahan bagasi yang di angkut oleh pesawat udara.

- **Kenyamanan (Kapasitas Penumpang)** yaitu adalah berdasarkan ketentuan SNI ruang tunggu yang ada, maksimum hanya untuk 150 orang / tempat duduk akan tetapi kenyataannnya pada saat keadaan tertentu penumpang mencapai 400 orang sehingga over kapasitas, sehingga perlu adanya perluasan ruang tunggu, dan pada tahun ini adanya perluasan ruang tunggu dengan DIPA 2016.

- **Kesejukan Ruang Tunggu** yaitu terkait kesejukan ruang tunggu dengan kapasitas ruang tunggu yang ada keadaan normal mak 150 orang dan keadaan over kapasitas ruang

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	tunggu tetap sejuk karena di pasang AC power standing 6 Unit dengan suhu rata-rata 16-20 derajat Celsius. - **Ruang terminal yang bersih** yaitu kebersihan ruang terminal sampai saat ini kebersihan terminal tetap terjaga dengan petugas cleaning service sebanyak 20 orang. - **Kemudahan penumpang untuk mengangkut bagasi** yaitu ini berkaitan dengan fasilitas yang ada dimana trolly yang ada sekarang hanya 20 unit idealnya setiap 10 penumpang dibutuhkan trolly 6 unit jadi kalau penumpang 160 penumpang per air lines maka trolly yang harus tersedia 90 unit trolly, ini masih kurang akan tetapi pada tahun ini ada pengadaan trolly dari DIPA 2016. - **Pelayanan Karantina** yaitu di Bandara Iskandar terdiri dari Karantina Kesehatan, Karantina Hewan, dan Karantina Tumbuhan di melayani sesuai tupoksinya masing-masing. 2. Waktu pelayanan : - Petugas check-in siap di tempat 2 jam sebelum keberangkatan - Meenyelesaikan proses check –in 1 menit per orang. - Untuk petugas boarding, siap di tempat boarding lounge 45 menit sebelum kenerangkatan. - 20 menit sebelum keberangkatan petugas melakukan boarding untuk seluruh penumpang sesuai prosedur. - 15 menit sebelum keberangkatan petugas melakukan boarding untuk seluruh penumpang sesuai prosedur. 3. Biaya tau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan 4. Produk pelayanan berorientasi pada ketepatan waktun, keamanan dan keselamatan penumpang. 5. Ketersediaan sarana dan prasarana cukup memadai, tersedianya peralatan kerja, juga tersedianya sarana telekomunikasi dan informatika. 6. Kompentensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik, Kompentensi petugas pemberi	

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

II. Evaluasi Kebijakan publik menurut William N Dunn:

Hasil wawancara dengan Station Manager PT. Garuda Indonesia PangkalaN Bun

1. **Efektivitas , Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?**
   Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
2. **Efisiensi, Hal ini untuk menjawab pertanyaan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai yang diinginkan?**
   Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan (sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
2. **Kecukupan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan suatu masalah ?**
   Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan (sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar.
4. **Peralatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah biaya-biaya yang didistribusikan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda ?**
   Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan (biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lanar.
5. **Resposivitas, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nialai-nilai kelompok ?**
   Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 6. **Ketepatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai ?** Hasil wawancara dengan Station Manager dan Service PT.Garuda Indonesia, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai),dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. Pangkalan Bun, 15 April 2016 Narasumber, Sarwono	
	5. Standar Pelayanan Publik : 1. Prosedur Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :63 tahun 2003 yaitu dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, misalnya dengan menyediakan kotak saran pengaduan. -**Pelayanan Check –In** yaitu prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline mengenai tata cara pelaporan orang dengan menunjukan tiket sesuai dengan identitas, barang bawaan yang di angkut oleh pesawat udara. - **Penyerahan Bagasi yaitu** prosedur yang sudah di buat sesuai SOP yang telah di buat bersama Airline tentang tata cara penyerahan bagasi yang di angkut oleh pesawat udara. - **Kenyamanan (Kapasitas Penumpang**) yaitu adalah berdasarkan ketentuan SNI ruang tunggu yang ada, maksimum hanya untuk 150 orang / tempat duduk akan tetapi kenyataannnya pada saat keadaan tertentu penumpang mencapai 400 orang sehingga over kapasitas, sehingga perlu adanya perluasan ruang tunggu, dan pada	Pengguna Jasa Transportasi Udara/ Penumpang pesawat udara

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	tahun ini adanya perluasan ruang tunggu dengan DIPA 2016. - **Kesejukan Ruang Tunggu** yaitu terkait kesejukan ruang tunggu dengan kapasitas ruang tunggu yang ada keadaan normal mak 150 orang dan keadaan over kapasitas ruang tunggu tetap sejuk karena di pasang AC power standing 6 Unit dengan suhu rata-rata 16-20 derajat Celsius. - **Ruang terminal yang bersih** yaitu kebersihan ruang terminal sampai saat ini kebersihan terminal tetap terjaga dengan petugas cleaning service sebanyak 20 orang. - **Kemudahan penumpang untuk mengangkut bagasi** yaitu ini berkaitan dengan fasilitas yang ada dimana trolly yang ada sekarang hanya 20 unit idealnya setiap 10 penumpang dibutuhkan trolly 6 unit jadi kalau penumpang 160 penumpang per air lines maka trolly yang harus tersedia 90 unit trolly, ini masih kurang akan tetapi pada tahun ini ada pengadaan trolly dari DIPA 2016. - **Pelayanan Karantina** yaitu di Bandara Iskandar terdiri dari Karantina Kesehatan, Karantina Hewan, dan Karantina Tumbuhan di melayani sesuai tupoksinya masing-masing. 2. Waktu pelayanan : - Petugas check-in siap di tempat 2 jam sebelum keberangkatan - Meenyelesaikan proses check –in 1 menit per orang. - Untuk petugas boarding, siap di tempat boarding lounge 45 menit sebelum kenerangkatan. - 20 menit sebelum keberangkatan petugas melakukan boarding untuk seluruh penumpang sesuai prosedur. - 15 menit sebelum keberangkatan petugas melakukan boarding untuk seluruh penumpang sesuai prosedur. 3. Biaya tau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan 4. Produk pelayanan berorientasi pada ketepatan waktun, keamanan dan keselamatan penumpang.	

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	5. Ketersediaan sarana dan prasarana cukup memadai, tersedianya peralatan kerja, juga tersedianya sarana telekomunikasi dan informatika. 6. Kompentensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik, Kompentensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. II. Evaluasi Kebijakan publik menurut William N Dunn: **Hasil wawancara dengan penumpang peswat udara** 1. **Efektivitas , Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?** Hasil wawancara dengan Penumpang peswat udara, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efektive, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 2. **Efisiensi, Hal ini untuk menjawab pertanyaan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai yang diinginkan?** **H**asil wawancara dengan penumpang pesawat udara, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan efesien, dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. **3. Kecukupan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan suatu masalah ?** Hasil wawancara dengan penumpang pesawat udara, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan berkecukupan (sejauh mana hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 4. **Peralatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah biaya-biaya yang didistribusikan telah merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda ?** Hasil wawancara dengan penumpang pesawat udara, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan peralatan (biaya dan maamfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok tertentu), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lanar. **5. Resposivitas, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, referensi atau nialai-nilai kelompok ?**	

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

	Hasil wawancara dengan penumpang pesawat udara, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini berjalan resposonsivitas (hasil kebijakan nilai-nilai kelompok), dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. 6. **Ketepatan, Hal ini untuk menjawab suatu pertanyaan apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai ?** Hasil wawancara dengan penumpang pesawat udara, diperoleh penjelasan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Bandara Iskandar samapai saat ini ketepatan (hasil yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai),dalam pelayanan sehingga operasional berjalan dengan baik dan lancar. Pangkalan Bun, 30 Mei 2016 Narasumber, M. Hasanudin	

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 1. Foto Wawancara dengan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.

Lampiran 2. Foto Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

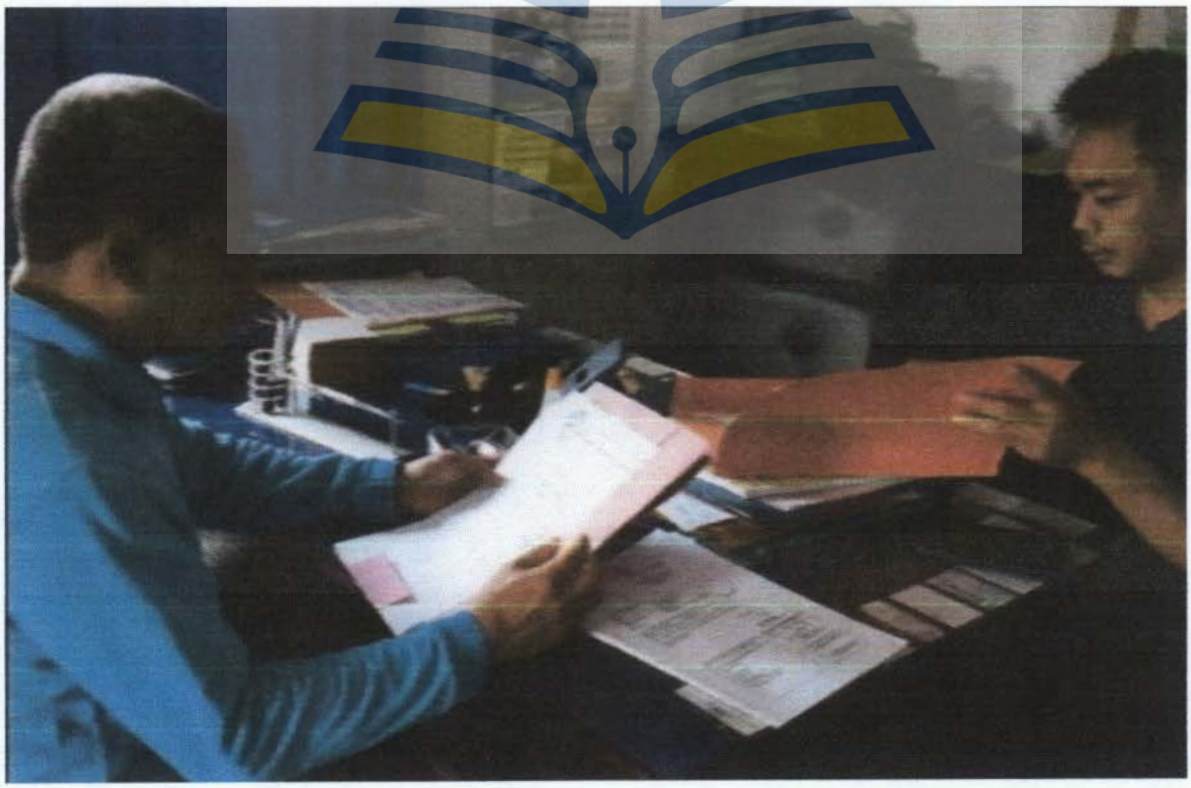
Lampiran 3. Foto Wawancara dengan Kepala Seksi Teknik, Operasi, Keamanan dan Pelayanan Darurat Kantor bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.

Lampiran 4. Foto Wawancara dengan PIC. Air Navigasi Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

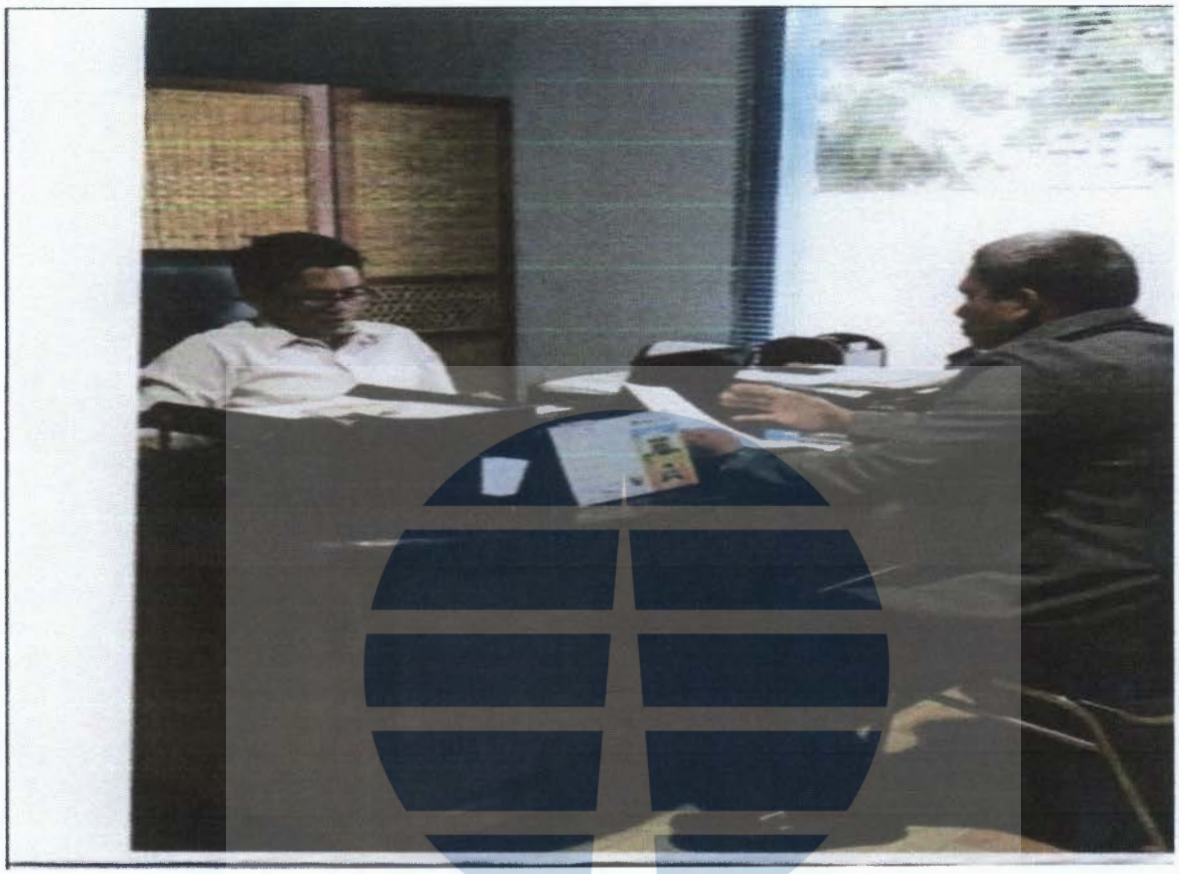
Lampiran 5. Foto Wawancara dengan Koordinator Teknik Bangunan dan Landasan Kantor Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.

Lampiran 6. Foto Wawancara dengan Kepala Kantor BMKG Pangkalan Bun.



Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 7. Foto Wawancara dengan Breach Manager PT. Kalstar Aviation Pangkalan Bun.



Lampiran 8. Foto wawancara dengan Station Manager PT. Trigana Air Pangkalan Bun.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 9. Foto Wawancara dengan Station Manager dan sevice PT. Garuda Indonesia Pangkalan Bun.

Lampiran 10. Foto Hasil Observasi di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 11. Foto pada saat Bimbingan dengan Pembimbing II :

Lampiran 12. Foto pada saat bimbingan dengan pembimbing I

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

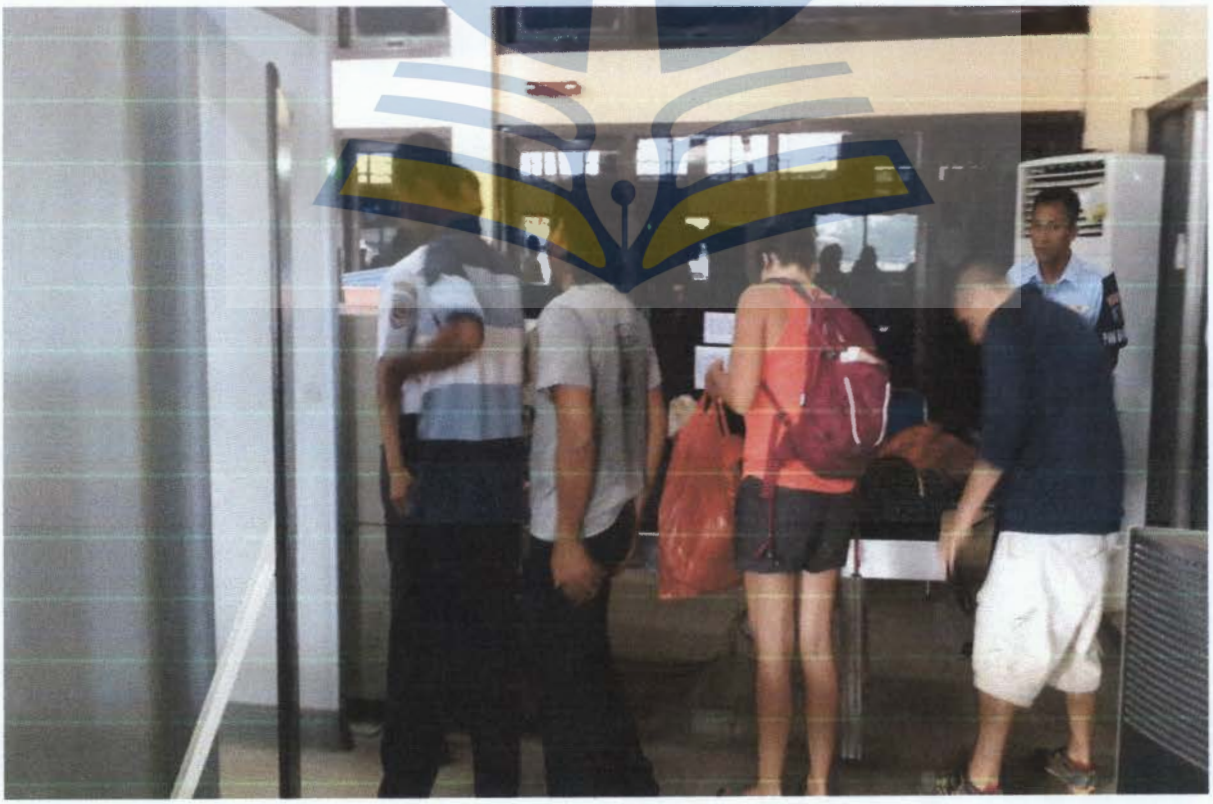
Lampiran 13. Foto hasil observasi di Bandara Iskandar

Lampiran 14. Foto hasil observasi di ruang Check-in Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 15. Foto hasil observasi pemeriksaan penumpang di ruang check-in

Lampiran 16. Foto hasil obsevasi pemeriksaan penumpang menuju ruang tunggu



Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 17. Foto Hasil Observasi Lapangan di Ruang Tunggu Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 18. Foto hasil observasi di Toilet Bandara Iskandar

Lampiran 19. Foto hasil observasi ATM di Bandara Iskandar

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

Lampiran 20. Foto hasil observasi di ruang kedatangan/ pengambilan bagasi.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42846.pdf

MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003

TENTANG

PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA,

Menimbang :

a. bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur negara perlu disusun suatu pedoman;

b. bahwa pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, perlu disesuaikan dengan perkembangan yang ada, sehingga perlu disempurnakan;

c. bahwa untuk maksud tersebut sebagaimana pada butir a dan b, dipandang perlu mengatur kembali dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, TLN Nomor 3821);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, TLN Nomor 3839);

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom;

4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 228/M Tahun 2000;

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

7. **Kelengkapan sarana dan prasarana**
   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. **Kemudahan Akses**
   Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

9. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**
   Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. **Kenyamanan**
    Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

B. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. **Prosedur pelayanan**

   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. **Waktu penyelesaian**

   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. **Biaya pelayanan**

   Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. **Produk pelayanan**

   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. **Sarana dan prasarana**

   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

C. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Fungsional

   Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat

   Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

   a. Terpadu Satu Atap
      Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatuatapkan.

   b. Terpadu Satu Pintu
      Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus Tugas

   Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

D. **Biaya Pelayanan Publik**

Penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka

42846.pdf

SNI

Standar Nasional Indonesia

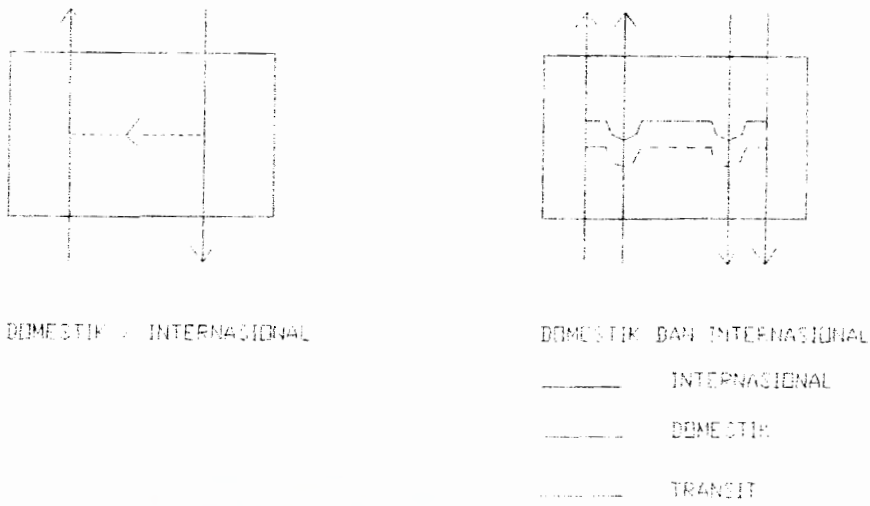
SNI 03-7046-2004

Terminal penumpang bandar udara

ICS 93.120

Badan Standardisasi Nasional BSN

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka



Gambar 6 Sirkulasi penumpang

7 Standar luas terminal penumpang

7.1 Standar luas terminal penumpang domestik

Luas bangunan terminal penumpang didasarkan atas jumlah pelayanan penumpang/ tahun dan jumlah penumpang waktu sibuk.

Tabel 1 Standar luas terminal penumpang domestik

No	Jumlah penumpang/ tahun	Standar luas standar luas terminal		Catatan
		m^2 / jumlah penumpang waktu sibuk	Total/ m^2	
1.	0 - ≤ 25.000	-	120	
2.	25.001- ≤ 50.000	-	240	standar luas
3.	50.001- ≤ 100.000	-	600	terminal ini
4.	100.001- ≤ 150.000	10	-	belum mem-
5.	150.001- ≤ 500.000	12	-	perhitungkan
6.	500.001-≤ 1.000.000	14	-	kegiatan
7.	> 1.000.001	dihitung lebih detail	-	komersial

Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka