

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**KINERJA PELAYANAN JASA KEBANDAR UDARAAN  
OLEH BANDARA SUSILO SINTANG**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

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

**Disusun Oleh :**

**AGUS SALIM M**

**NIM: 500643501**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA**

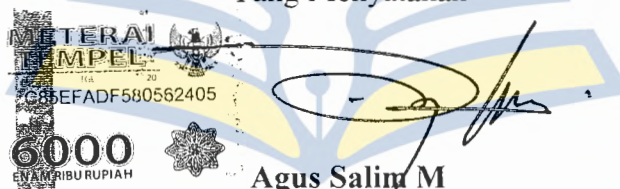
**2017**

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul KINERJA PELAYANAN JASA KEBANDAR UDARAAN OLEH BANDARA SUSILO SINTANG 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 sanksi akademik.

Pontianak, 13 April 2017  
Yang Menyatakan



**Agus Salim M  
NIM 500643501**

## ABSTRAK

### **Kinerja Pelayanan Jasa Kebandar Udaraan Oleh Bandara Susilo Sintang**

**AGUS SALIM M**

**Universitas Terbuka**

Penelitian ini berangkat dari adanya ada beberapa masalah yang berkaitan dengan masalah jasa pelayanan Bandar Udara Susilo seperti: Produktifitas pelayanan jasa kebandar udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang masih belum terlaksana sebagaimana yang diharapkan. Masih adanya keluhan-keluhan pelanggan (penumpang) terhadap pelayanan jasa kebandar udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang. Responsivitas pelayanan jasa kebandar udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang masih belum optimal. Artinya kemampuan pengelola Bandar Udara Susilo Sintang untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat belum optimal. Responsibilitas, pelaksanaan kegiatan jasa kebandar udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang belum dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Akuntabilitas, pelayanan jasa kebandar udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang belum dapat dipertanggungjawabkan secara baik. Hasil penelitian merekomendasikan Responsivitas Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang diharapkan dapat ditingkatkan lagi khususnya dalam menindaklanjuti keluhan terhadap ruangan untuk cek in keberangkatan di Bandara Susilo Sintang yang sempit serta belum tersedianya media petunjuk/pengumuman/ plank papan nama. Responsibilitas Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang diharapkan dapat segera menyusun sistem dan prosedur pelayanan jasa kebandarudaraan dan pengamanan di daerah lingkungan kerja bandar udara dalam rangka menjamin kelancaran operasional bandar udara. Secara bertahap agar semua pelayanan pokok maupun penunjang kebandarudaraan tersedia pada Bandara Susilo Sintang. Akuntabilitas, laporan-laporan diharapkan dapat disediakan setiap 1 (satu) bulan sekali. Selain itu, dalam laporan tersebut diharapkan juga secara lengkap, tidak bersifat umum sebagaimana yang dibuat selama ini. Produktifitas Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang diharapkan dapat ditingkatkan lagi, terutama terkait Realisasi penerimaan yang belum mencapai target yang diharapkan. Kepuasan Pelanggan, perlu koordinasi secara intensif kepada pihak maskapai penerbangan soal ketepatan waktu kedatangan pesawat yang sering delay bahkan batal berangkat.

**Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Jasa Kebandar Udaraan**

## ABSTRACT

SERVICES PERFORMANCE OF AIRPORT OPERATIONAL BY SINTANG SUSILO  
AIRPORT'S PROVIDER

AGUS SALIM M

OPEN UNIVERSITY

This research was conducted as some problems related to the services of Susilo Airport, for instance service productivity at airport which provided by Sintang Susilo Airport has not turned up as expected. Passangers complaints of the provided services by Sintang Susilo Airport are still visible. Responsivity of airport service by Sintang Susilo Airport Office has not been optimal. It means the capability of the Sintang Susilo Airport's organizer to recognize the societies' demands, forming agenda and service priorities, and developing service programmes that suit societies' demand and aspiration has not been the best. Responsibilities, the implementation of airport service activities provided by Sintang Susilo Airport Office have not been accomplished to suit the right administration principles or with the organization policy. Accountability, the provided services by Sintang Susilo Airport Office has not been handled with more responsibility. Based on the research result, it is suggested that the responsibility division of Susilo Airport will be able to increase their performances to take action against complaints on narrow departure waiting area which has not been equipped with any signboard/notice board/or name plate. The responsibility division of Susilo Airport is expected to form system, service procedure, and security around the airport in order to ensure that the airport operational runs smoothly. Gradually so that every main services as well as support of airport operational are available at Sintang Susilo Airport. Accountability, reports are to be expected every once a month. Beside that, the reports are ought to be in complete form, not to be unclear as they were made before. The productivity division of Susilo Airport is expected to increase its performance, mainly related to acceptance realization that has not reached expectation. Customers Satisfactions need to be coordinated intensively by the airlines regarding the punctuality of the arrival time that often has been delayed even departure cancellation

**Keywords: Service Performance, Airport Operational Service**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER  
( TAPM )**

Judul TAPM : **KINERJA PELAYANAN JASA KEBANDARA  
UDARAAN OLEH BANDARA SUSILO SINTANG**

Penyusun TAPM : Agus Salim  
NIM : 500643501  
Program Studi : Administrasi Publik

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

**Prof. Dr. A.B. Tangdililing, M.A**

**Dr. Darmanto, M.Ed.**  
NIP. 19591027 198603 1003

Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu Program Magister  
Administrasi Publik

Direktur Program Pascasarjana

**Dr. Darmanto, M.Ed.**  
NIP.19591027 198603 1003

**Dr. Liestyodono Bowono Irianto, M.Si.**  
NIP. 19581215 198601 1009

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : **Agus Salim**  
NIM : 500634501  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul TAPM : **KINERJA PELAYANAN KEBANDARA UDARAAN  
OLEH BANDARA SUSILO SINTANG**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari / Tanggal : Sabtu / 11 Februari 2017  
Waktu : 15.00 – 16.30  
Dan telah dinyatakan : **LULUS**

**PANITIA PENGUJ TAPM**

Tanda Tangan

Ketua Komisi Penguji

Dr. Tati Rajati.

Penguji Ahli

Dr. Muhammad Taufiq, DEA.

Pembimbing 1

Prof. Dr. A.B. Tangdililing, M.A

Pembimbing II

Dr. Darmanto, M.Ed



Three handwritten signatures are present on the right side of the page, each corresponding to a member of the TAPM panel. The signatures are written in black ink over dotted lines. The first signature is for the Chair, the second for the Expert, and the third for the Supervisor II.



## KATA PENGANTAR

Mengawali Kata Pengantar ini, pertama-tama Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala limpahan karunia dan kasih-Nya jualah, akhirnya penyusunan TAPM yang berjudul **KINERJA PELAYANAN JASA KEBANDAR UDARAAN OLEH BANDARA SUSILO SINTANG** dapat penulis selesaikan. Adapun Penelitian TAPM ini disusun untuk diajukan guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Magister Administrasi Publik pada UPBJJ-UT 47 Pontianak.

Selanjutnya, dalam menyelesaikan penulisan ini, Penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa moril maupun materil, langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dengan segala kerendahan hati melalui halaman ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Pembimbing Pertama penulisan TAPM ini. Beliau dengan penuh ketelitian dan kesabaran tak henti-hentinya memberikan saran-saran dan masukan dalam penyempurnaan tulisan ini
2. Ucapan terima kasih juga penulsi sampaikan kepada Pembimbing Kedua yang telah banyak membantu mengarahkan penulis dalam menyusun TAPM ini
3. Prof. Tian Belawati selaku Rektor Universitas Terbuka Jakarta
4. Suciati, M.Sc, Ph.D. selaku Direktur Universitas Terbuka Jakarta yang telah menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan

studi pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Pontianak.

5. Dr. Darmanto, selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Terbuka yang telah banyak memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis selama mengikuti studi.
6. Kepala Universitas Terbuka UPBJJ Pontianak yang telah memberikan saran dan masukan serta motivasi kepada penulis selama mengikuti studi.
7. Bupati Sintang dan Wakil Bupati Sintang serta Sekretaris Daerah Kabupaten Sintang yang telah memberikan ijin dan dorongan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.
8. Kepala Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang beserta seluruh informan dengan sikap tulus dan terbuka memberikan informasi dan kesediaan waktu kepada penulis untuk mendapatkan data yang diperlukan demi penyelesaian tesis ini.

Semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dan pahala dari Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Sintang, Februari 2017

Penulis

**AGUS SALIM M**  
**NIM. 500643501**



UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCA SARJANA

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418  
Telp. 021-7415050, Fax. 021-7415588

BIODATA MAHASISWA

Nama : Agus Salim. M

NIM : 500643501

Tempat dan Tanggal Lahir : Sintang, 01 Agustus 1968

Registrasi Pertama : 2014.1

Riwayat Pendidikan : SD Negeri 09 Sintang.  
SMP Negeri 2 Sintang.  
SMEA Budi Luhur Sintang.  
S-1 Program Administrasi Negara.

Riwayat Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil, di Kantor UPBU Susilo Sintang. Kal-Bar s.d  
sekarang.

Alamat Tetap : Jalan MT. Haryono Km.2 . Sintang Kalimantan Barat

Telp./HP. : 085669363674

Email : [agoy1968@gmail.com](mailto:agoy1968@gmail.com)



## DAFTAR ISI

|   | Hal |
|---|-----|
| ABSTRAK.....  | i   |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....   | ii  |
| LEMBAR PENGESAHAN.....  | iii |
| KATA PENGANTAR.....   | iv  |
| RIWAYAT HIDUP.....  | vi  |
| DAFTAR ISI.....   | vii |
| DAFTAR TABEL.....   | ix  |
| DAFTAR GAMBAR.....  | xi  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | xii |
| BAB I PENDAHULUAN.....  | 1   |
| A. Latar Belakang Masalah.....  | 1   |
| B. Perumusan Masalah.....   | 8   |
| C. Tujuan Penelitian.....   | 8   |
| D. Kegunaan Penelitian.....   | 9   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....  | 10  |
| A. Kajian Teori.....  | 10  |
| 1. Teori Kinerja.....   | 10  |
| 2. Pelayanan Publik.....  | 21  |
| B. Penelitian Terdahulu.....  | 29  |
| C. Kerangka Berpikir.....   | 31  |
| D. Operasionalisasi Konsep.....   | 33  |
| BAB III METODE PENELITIAN.....  | 37  |
| A. Desain Penelitian.....   | 37  |
| B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan.....   | 38  |
| C. Instrumen Penelitian.....  | 39  |
| D. Prosedur Pengumpulan Data.....   | 40  |
| E. Metode Analisis Data.....  | 41  |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....  | 45  |
| A. Deskripsi Objek Penelitian.....  | 45  |
| B. Kinerja Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang..... | 57  |
| 1. Responsivitas.....   | 57  |
| 2. Responsibilitas.....   | 73  |
| 3. Akuntabilitas.....   | 77  |
| 4. Produktifitas.....   | 83  |
| 5. Kepuasan Pelanggan.....  | 87  |
| C. Pembahasan.....  | 89  |
| 1. Responsivitas.....   | 89  |
| 2. Responsibilitas.....   | 91  |
| 3. Akuntabilitas.....   | 92  |

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| 4. Produktifitas .....          | 93  |
| 5. Kepuasan Pelanggan.....      | 94  |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 96  |
| A. Kesimpulan.....              | 96  |
| B. Saran.....                   | 99  |
| DAFTAR PUSTAKA.....             | 101 |



|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.14. | Persepsi Petugas dan Masyarakat tentang Pelayanan jasa kebandar udaraan oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang | 78 |
| 4.15  | Data Arus Lalu Lintas Bandar Udara Susilo Sintang Tahun 2013   | 85 |
| 4.16  | Data Arus Lalu Lintas Bandar Udara Susilo Sintang Tahun 2014   | 85 |
| 4.17  | Data Arus Lalu Lintas Bandar Udara Susilo Sintang Tahun 2015   | 86 |



## DAFTAR GAMBAR

| Gambar |  | Hal |
|--------|--|-----|
| 2.1.   | Kerangka Pikir   | 33  |
| 4.1.   | Struktur Organisasi Bandar Udara Klas III Susilo Sintang | 47  |



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Transkrip Hasil Wawancara





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan transportasi merupakan salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh Pemerintah. Hal ini disebabkan, transportasi merupakan urat nadi kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang mempunyai fungsi sebagai penggerak, pendorong dalam menunjang pembangunan. Pembangunan sistem transportasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pembangunan nasional maupun pembangunan daerah.

Dalam pembangunan transportasi, pemerintah mempunyai peranan sebagai pembina dan penyedia jasa pelayanan, sehingga berkewajiban untuk menyusun rencana dan merumuskan kebijakan, mengendalikan dan mengawasi perwujudan transportasi. Pemerintah selain berkewajiban untuk melaksanakan tugas pembangunan sarana dan prasarana transportasi dengan prioritas daerah-daerah yang berkembang juga berkewajiban memberikan pelayanan transportasi. Hal ini disebabkan pengguna jasa pelayanan transportasi adalah masyarakat luas yang membutuhkan jasa transportasi dalam melaksanakan kegiatannya.

Untuk menunjang upaya pemerataan dan penyebaran pembangunan, pertumbuhan ekonomi serta stabilitas nasional dengan jaringan transportasi yang semakin berkembang luas, maka perlu dimantapkan dan dikembangkan kualitas mobilitas manusia dan barang di masa mendatang. Salah satu diantaranya adalah sistem transportasi udara.

Kota Sintang adalah ibukota Kabupaten Sintang yang berjarak 320 km sebelah timur Kota Pontianak bila melalui jalan Pontianak - Tayan (saat ini 395 km). Berdasarkan jumlah penduduknya, Kota Sintang merupakan kota terbesar kelima setelah Pontianak, Singkawang, Ketapang, dan Pemangkat. Menurut Bappeda Kabupaten Sintang (2014:34) Kota Sintang sebagai Pusat Kegiatan Wilayah (PKW), mempunyai peran penting dalam sistem transportasi regional, diantaranya :

1. Pusat jasa-jasa pelayanan keuangan/bank yang melayani satu kabupaten atau beberapa kecamatan.
2. Pusat pengolahan / pengumpul barang yang melayani beberapa kabupaten.
3. Simpul transportasi untuk satu propinsi atau beberapa kabupaten.
4. Pusat jasa pemerintah untuk beberapa kabupaten.
5. Pusat jasa-jasa yang lain untuk beberapa kabupaten.

Selain itu, menurut Bappeda Kabupaten Sintang (2014:35), Kota Sintang untuk pengembangan sistem transportasi kawasan ini dihadapkan pada berapa tantangan sebagai berikut :

1. Kota Sintang diarahkan sebagai pusat percepatan pembangunan wilayah timur Kalimantan Barat yaitu sebagai pusat pembangunan dari beberapa kabupaten disekitarnya yaitu Kabupaten Sanggau dan Kapuas Hulu.
2. Akan dibukanya hubungan langsung dengan negara tetangga (Malaysia dan Brunei) di wilayah kecamatan Senaning Kabupaten Sintang.
3. Akan dibukanya hubungan dengan jalur trans Kalimantan
4. Adanya pembentukan kabupaten – kabupaten baru yaitu Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadau yang dekat dengan kawasan Sintang Raya membuat interaksi antar wilayah menjadi semakin intens dan memerlukan kajian yang mendalam.

Ditinjau dari ketersediaan prasarana dan sarana transportasi maka Kota Sintang merupakan kawasan yang memiliki potensi besar disektor perdagangan, yang meliputi antara lain :

1. Memiliki Pelabuhan Sungai, memiliki fasilitas untuk penumpang dan barang yang dilengkapi dengan moda transportasi air dan sekarang ini sedang dikembangkan hingga mencapai kapasitas 1000 ton.
2. Memiliki Pelabuhan Udara, yang sekarang ini melayani jalur penerbangan Sintang – Pontianak. Pelabuhan udara ini dapat ditingkatkan baik kapasitas pelabuhan maupun jalur penerbangan dari Sintang – Pontianak – Jakarta. Bahkan dikemudian hari perlu dikembangkan sebagai pelabuhan udara internasional mengingat kedekatannya secara geografis dengan Serawak, Malaysia.



3. Memiliki jaringan jalan dan jembatan yang memadai seperti program pengembangan transportasi yang dapat menunjang sektor perdagangan.

Bandara Udara yang ada di Kota Sintang adalah Bandara Susilo dengan klasifikasi bandara kelas IV. Fasilitas pokok yang harus dimiliki oleh Bandara Kelas IV fasilitas sisi udara; fasilitas sisi darat; fasilitas navigasi penerbangan; fasilitas alat bantu pendaratan visual; dan fasilitas komunikasi penerbangan. Fasilitas penunjang bandara meliputi: fasilitas penginapan/hotel; fasilitas penyediaan toko dan restoran; fasilitas penempatan kendaraan bermotor; fasilitas perawatan pada umumnya; serta fasilitas lainnya yang menunjang secara langsung atau tidak langsung kegiatan bandar udara.

Bandar udara Susilo merupakan salah satu bandara di Propinsi Kalimantan Barat yang memiliki peranan penting di dalam distribusi barang dan penumpang di bagian Timur Kalimantan Barat. Melihat perannya yang cukup sentral tersebut, maka bandara ini menjadi salah satu bandara yang diprioritaskan untuk dikembangkan di masa yang datang.

Lalu Lintas melalui Bandara Udara Susilo dapat dilihat pada Tabel

1.1. berikut ini :

Tabel 1.1. Lalu Lintas Melalui Bandara Udara Susilo Tahun 2015

| NO            | BULAN     | PESAWAT     |             | PENUMPANG    |              |          |
|---------------|-----------|-------------|-------------|--------------|--------------|----------|
|               |           | Tiba        | Pergi       | Tiba         | Pergi        | TRANSIT  |
| 1             | Januari   | 60          | 60          | 1,884        | 1,819        | -        |
| 2             | Februari  | 55          | 55          | 2,126        | 2,102        | -        |
| 3             | Maret     | 68          | 68          | 2,430        | 2,254        | -        |
| 4             | April     | 70          | 70          | 1,434        | 2,592        | -        |
| 5             | Mei       | 141         | 141         | 2,760        | 2,667        | -        |
| 6             | Juni      | 128         | 128         | 3,036        | 2,787        | -        |
| 7             | Juli      | 142         | 142         | 2,835        | 2,856        | -        |
| 8             | Agustus   | 140         | 140         | 2,764        | 2,739        | -        |
| 9             | September | 17          | 17          | 298          | 323          | -        |
| 10            | Oktober   | 13          | 13          | 296          | 311          | -        |
| 11            | November  | 95          | 95          | 2,138        | 2,122        | -        |
| 12            | Desember  | 111         | 111         | 2,514        | 2,689        | -        |
| <b>JUMLAH</b> |           | <b>1040</b> | <b>1040</b> | <b>24515</b> | <b>25261</b> | <b>0</b> |

Sumber: Bandar Udara Susilo, 2016.

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa jumlah pesawat dan penumpang angkutan udara pada tahun 2015 baik yang berangkat maupun yang datang melalui Bandar Udara Susilo Sintang cukup tinggi. Hal ini disebabkan adanya trayek angkutan penumpang komersil dari Sintang ke Pontianak dan ke Kabupaten Lainnya.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, maka pihak pengelola Bandar Udara Susilo Sintang dituntut untuk meningkatkan kinerja pelayanannya. Menurut Dwiyanto (2002:47) menyatakan, penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus dilihat

juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Akibatnya, dalam proses pelayanan birokrasi publik, penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasan terhadap pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target semata. Sekarang ini sebaiknya kinerja harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat agar didapatkan hasil atau terdapat hubungan antara penggunaan pelayanan oleh publik dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Tentunya suatu kegiatan organisasi publik akan memiliki kinerja yang tinggi, kalau kegiatan yang dilaksanakan dan dijalankan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan pendapat di atas, efektivitas jasa pelayanan Bandar Udara Susilo adalah dengan melihat pencapaian hasil yang diinginkan. Sedangkan efisiensi jasa pelayanan Bandar Udara Susilo adalah upaya – upaya yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.



Sehubungan uraian-uraian yang dikemukakan tersebut, berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis terdapat beberapa kendala jasa pelayanan Bandar Udara Susilo seperti:

1. **Responsibilitas**, pelaksanaan kegiatan jasa kebandara udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang belum dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Indikasi hal tersebut adalah belum adanya uraian tugas yang detail terhadap para petugas.
2. **Akuntabilitas**, pelayanan jasa kebandar udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang belum dapat dipertanggungjawabkan secara baik. Indikasi hal tersebut adalah masih adanya kekeliruan atau kesalahan dalam proses administrasi di Bandara Susilo Sintang.
3. **Responsivitas** pelayanan jasa kebandara udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang masih belum optimal. Artinya kemampuan pengelola Bandar Udara Susilo Sintang untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat belum optimal. Indikasi hal tersebut adalah belum tersedianya perencanaan pelayanan, kotak pengaduan dan sebagainya.
4. **Produktifitas** pelayanan jasa kebandar udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang masih belum terlaksana sebagaimana yang

diharapkan. Seharusnya pelayanan jasa kebandar udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang dapat dilakukan secara efektif dan efisien, namun dalam kenyataannya hal tersebut belum dapat berjalan secara efektif dan efisien.

5. Masih adanya keluhan-keluhan pelanggan (penumpang) terhadap pelayanan jasa kebandara udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang. Keluhan-keluhan tersebut antara lain jadwal penerbangan yang sering terlambat atau bahkan pesawat tidak datang sama sekali.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja pelayanan jasa kebandar udaraan oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang.

### **B. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimanakah kinerja pelayanan jasa kebandara udaraan oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang?".

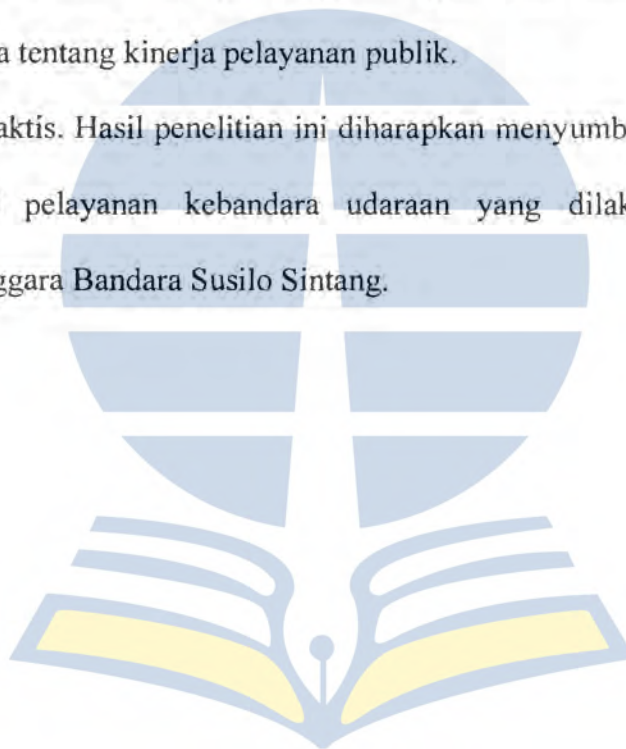
### **C. Tujuan Penelitian**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan jasa kebandara udaraan oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan wacana dalam rangka pengembangan Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang kinerja pelayanan publik.
2. Aspek Praktis. Hasil penelitian ini diharapkan menyumbangkan pemikiran mengenai pelayanan kebandara udaraan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Teori Kinerja

Menurut Irawan (dalam BKN, 2001:4) “kinerja adalah terjemahan dari *performance* yang berarti perbuatan prestasi atau sebagai perbuatan yang berdayaguna”. Dalam konteks khusus, pengertian kinerja atau *performance* sebagai hasil kerja seorang pekerja, menurut (BKN, 2001:4) adalah “sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standart yang telah ditentukan)”.

Pengertian kinerja yang dikemukakan oleh Ruky, (2002;14-15), menyatakan bahwa “istilah kinerja atau prestasi kerja sebenarnya adalah pengalihbahasaan dari bahasa Inggris yaitu “*Performance*” yang memiliki tiga arti kata yaitu :(1) Prestasi yang digunakan dalam konteks atau kalimat misalnya tentang “mobil yang sangat cepat (“*high performance car*”), (2) Pertunjukan yang biasanya digunakan dalam kalimat “*Folk Dance Performance*” “atau Pertunjukan Tari-tarian Rakyat”, dan (3) Pelaksanaan Tugas misalnya dalam kalimat “*In performing his/her duties*”

Selanjutnya Ruky (2002:15) mempertegas pengertian "*performance*" atau prestasi sebagai berikut : "Prestasi adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu". Dari pengertian tersebut terlihat bahwa kinerja ditekankan kepada hasil atau apa yang keluar (*outcomes*) dari sebuah pekerjaan dan kontribusi seorang atau kelompok pegawai pada organisasi. Hal ini juga sejalan dengan pengertian kinerja yang dikemukakan oleh Suryadi (1999:2) bahwa "kinerja sebagai hasil atau output yang dicapai oleh seseorang dalam organisasi, dalam kerangka mencapai tujuan organisasi". Pencapaian tujuan organisasi dilakukan berdasarkan hukum dan perundangan yang berlaku, legal, serta sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Peter Jennergren dalam Nystrom dan Starbuck (1981:43), makna dari *Performance* (Kinerja) adalah "Pelaksanaan tugas-tugas secara actual". Sedangkan Osborn dalam John Willey dan Sons (1980:77) menyebutnya sebagai "Tingkat pencapaian misi organisasi". Dengan demikian dapatlah disimpulkan yang mana *performance* (kinerja) itu merupakan "Suatu keadaan yang bisa dilihat sebagai gambaran dari hasil sejauh mana pelaksanaan tugas dapat dilakukan berikut misi organisasi".

Untuk mengetahui bagaimana kinerja sebuah organisasi banyak pendapat para pakar dengan menggunakan indikator dan konsep , seperti efektivitas,

efisiensi dan juga produktivitas untuk menentukan sejauh mana kemampuan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan. Namun konsep dan indikator yang dikemukakan selalu saja hanya tepat digunakan bagi organisasi swasta yang berorientasi keuntungan belaka, hal ini tentunya berbeda dengan organisasi publik yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat banyak tanpa mengejar keuntungan materi. Namun orientasi untuk pelayanan publik bagi kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat untuk menuju suatu pemerintahan yang *good governance*.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya salah satu indikator penentu adalah tingkat produktivitas kerjanya yang dipengaruhi oleh tingkat kinerja para pegawai secara individu-individu. Karena semakin tinggi tingkat kinerja individu pegawai akan mengakibatkan tingkat kinerja organisasi semakin tinggi pula yang pada akhirnya tercapai tingkat produktivitas kerja organisasi yang tinggi.

Kinerja merupakan bagian dari manajemen kinerja, untuk perlu dipahami pula mengenai manajemen kinerja. Manajemen Kinerja dapat diartikan sebagaimana diutarakan oleh Bacal (2001 : 3) adalah "Proses komunikasi yang berlangsung terus menerus, yang dilaksanakan berdasarkan kemitraan, antara seseorang dengan penyelia langsungnya". Manajemen kinerja berorientasi kepada pemahaman tentang :



1. Fungsi kerja esensial yang diharapkan dari para karyawan
2. Seberapa besar kontribusi pekerjaan karyawan bagi pencapaian tujuan organisasi
3. Apa arti konkretnya “melakukan pekerjaan yang baik”
4. Bagaimana karyawan dan penyeliannya bekerja sama untuk mempertahankan, memperbaiki, maupun mengembangkan kinerja karyawan yang sudah ada sekarang
5. Bagaimana prestasi kerja akan di ukur
6. Mengenal berbagai hambatan kinerja dan menyingkirkannya

Dari pengertian tersebut di atas dapat dipahami bahwa manajemen kinerja adalah merupakan suatu sistem kerja sama antara pribadi untuk membuat setiap orang menjadi lebih baik, yang mengakibatkan kemungkinan keberhasilan organisasi semakin besar. Menurut Mahsun (2006:21) pengukuran kinerja dilakukan dengan membandingkan rencana dan realisasi sebagai berikut :

- a) Apabila semakin tinggi realisasi menunjukkan semakin tingginya kinerja atau semakin rendah realisasi menunjukkan semakin rendahnya kinerja.
- b) Apabila semakin tinggi realisasi menunjukkan semakin rendahnya kinerja atau semakin rendah realisasi menunjukkan semakin tingginya kinerja.

Dijelaskan pula oleh Mahsun (2006:22) “pengukuran kinerja dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja pada level sasaran dan kegiatan”. Pengukuran dengan menggunakan indikator kinerja pada level sasaran digunakan untuk menunjukkan secara langsung kaitan antara sasaran dengan indikator kinerjanya, sehingga keberhasilan sasaran berdasarkan rencana kinerja tahunan yang ditetapkan dapat dilihat dengan jelas. Selain itu, untuk memberikan penilaian yang lebih independen melalui indikator-indikator *outcomes* atau

minimal *outputs* dari kegiatan yang terkait langsung dengan sasaran yang diinginkan.

Menurut Mangkunegara (2005:44) “untuk pembelajaran pengukuran dan evaluasi atas kinerja, beberapa kegiatan ditetapkan indikator kinerja *outcomes* yang lebih tinggi (*ultimate outcomes*) serta disajikan perbandingan dengan capaian kinerja pada tahun sebelumnya”. Namun demikian, karena keterbatasan data sebagai akibat belum terbangunnya sistem dan pengumpulan data serta indikator keberhasilan kinerja tahun sebelumnya menggunakan indikator kinerja yang berbeda-beda, maka analisis lebih lanjut terhadap peningkatan dan penurunan kinerja belum dapat disajikan.

Hasil pengukuran kinerja sesuai mekanisme perhitungan pencapaian kinerja yang diperoleh melalui pengukuran kinerja atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja menurut Irawan (dalam BKN, 2001:6) “ini merupakan hasil dari suatu penilaian sistematis yang sebagian besar didasarkan pada kelompok indikator kinerja berupa indikator masukan, keluaran. Sebagian lagi berupa indikator hasil (*outcomes*)”. Sedangkan indikator manfaat, dan dampak sebagian baru terbatas pada identifikasi untuk melihat keterkaitannya dengan tujuan dan sasaran, mengingat sistem pengukuran kinerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sintang belum sepenuhnya terbangun.



Pengukuran kinerja yang dilakukan menurut Irawan (dalam BKN, 2001:8)

mencakup:

- a. Kinerja kegiatan merupakan tingkat pencapaian target dari masing-masing kelompok indikator kegiatan. Pengukuran kinerja kegiatan ini menggunakan formulir Pengukuran Kinerja Kegiatan (PKK).
- b. Tingkat pencapaian sasaran merupakan tingkat pencapaian target dari masing-masing indikator sasaran yang telah ditetapkan, sebagaimana telah dituangkan dalam Rencana Kinerja Tahunan (RKT), dimana tingkat pencapaian sasaran didasarkan pada data hasil pengukuran kinerja kegiatan. Pengukuran pencapaian sasaran ini menggunakan formulir Pengukuran Pencapaian Sasaran (PPS).

Guna memahami sejauhmana kinerja pegawai dalam suatu organisasi tidaklah hanya berdasarkan pada kemampuan seseorang dalam melaksanakan tanggung jawab atau tugas dengan baik, tetapi kinerja pegawai dalam lingkup organisasi memerlukan beberapa ukuran-ukuran kinerja tertentu. Menurut Nawawi (1998 : 248), “penilaian kinerja sebagai salah satu kegiatan manajemen sumber daya manusia dengan tujuan yang sangat luas, karena berkaitan dengan banyak kegiatan sumber daya manusia lainnya”. Dan penilaian kinerja menurut Dessler (1997:2) merupakan.

Sebagai prosedur apa saja yang meliputi: 1) penetapan standar kerja, 2) penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar-standar ini, dan 3) memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya proses penilaian bagi kinerja pegawai sebagai suatu akibat penetapan standar kinerja yang baik demi tercapainya suatu tujuan organisasi.

Dalam memberikan penilaian tentu harus memahami mengapa penilaian itu penting dalam lingkungan organisasi. Dessler (1997:2) mengemukakan beberapa alasan pentingnya suatu penilaian, antara lain: "a) penilaian memberikan informasi tentang dapat dilakukannya promosi dan penetapan gaji; b) penilaian memberi satu peluang untuk meninjau perilaku yang berhubungan dengan kerja bawahan". Dengan kedua alasan pentingnya penilaian tersebut maka proses pengembangan pegawai dengan mengurangi atau menghilangkan kemerosotan kerja pegawai dapat dilakukan. Dan melalui penilaian kinerja akan membawa manfaat pada kesempatan pengembangan karir pegawai di masa mendatang.

Selain itu penilaian kinerja yang diwujudkan dengan penilaian pelaksanaan pekerjaan (*Job assesment*) sebagaimana dimaksud John (1997:6) mengatakan bahwa :

"Penilaian pelaksanaan pekerjaan atau penilaian prestasi kerja (*Appraisal of performance*) adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang karyawan telah melaksanakan pekerjaan keseluruhan bukan hanya dinilai hasil pisiknya tetapi meliputi berbagai hal, seperti kemampuan kerja, disiplin, hubungan kerja, prakarsa, kepemimpinan dan hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatnya.

Penilaian pelaksanaan pekerjaan merupakan suatu pedoman dalam bidang personalia yang diharapkan dapat menunjukkan prestasi kerja para karyawan secara rutin dan teratur, sehingga sangat bermanfaat bagi pengembangan karir karyawan yang dinilai mampu untuk perusahaan secara keseluruhan. Ada



beberapa Tujuan penilaian pelaksanaan pekerja menurut John (1997:7) adalah sebagai berikut .

1. Untuk mengetahui keadaan keterampilan dan kemampuan setiap karyawan secara rutin.
2. Untuk digunakan sebagai dasar perencanaan bidang personalia khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja.
3. Dapat digunakan sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan karyawan seoptimal mungkin, sehingga antara lain dapat diarahkan jenjang kariernya atau perencanaan karier, kenaikan pangkat dan kenaikan jabatan.
4. Mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan.
5. Mengetahui kondisi perusahaan secara keseluruhan dari bidang personalia, khususnya prestasi karyawan dalam bekerja.
6. Secara pribadi, bagi karyawan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan masing-masing sehingga dapat memacu perkembangannya. Sebaliknya bagi atasan yang menilai akan lebih memperhatikan dan mengenal bawahan / karyawannya, sehingga dapat membantu dalam memotivasi karyawan dalam bekerja.
7. Hasil penilaian pelaksanaan pekerjaan dapat bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan di bidang personalia secara keseluruhan.

Ada beberapa langkah dalam menilai kinerja menurut Dessler (1997:3), yakni: "mendefinisikan pekerjaan, berarti memastikan bahwa anda dan bawahan anda sepakat tentang tugas-tugasnya dan standar jabatan, menilai kinerja berarti membandingkan kinerja aktual bawahan anda dengan standar-standar yang telah ditetapkan, penilaian kinerja biasanya menuntut satu atau lebih sesi umpan balik". Disini kinerja dan kemajuan bawahan dibahas dan rencana-rencana dibuat untuk perkembangan apa saja yang dituntut. Melalui langkah-langkah tersebut akan mempermudah seorang pimpinan maupun bawahan untuk sama-sama

memberikan penilaian pada dirinya didasarkan pada standar jabatan yang telah disepakati bersama.

Menurut Keban (1995), pendekatan yang dapat dilakukan untuk mengukur kinerja Pemda, yaitu pendekatan manajerial dan pendekatan kebijakan, dengan asumsi bahwa efektivitas dari tujuan pemda sangat tergantung dari dua kegiatan pokok tersebut "*Public Management and Policy*". Pendekatan manajemen mempersoalkan hingga seberapa jauh fungsi-fungsi manajerial pemda telah dijalankan seefisien dan seefektif mungkin. Sasarannya adalah semua yang bertugas mengimplementasikan kebijakan publik. Selanjutnya Keban (1995) menggabungkan kedua pendekatan tersebut yang disebutnya dengan pendekatan moral/ethika, yang mana beliau melihat hingga seberapa jauh pemerintah daerah menaruh perhatian terhadap aspek moralitas, yakni apakah pemda memperlakukan pegawainya dan masyarakat umum atau golongan tertentu secara adil? atau apakah pemda memperhatikan internal dan eksternal etik? Apakah pemda cukup responsif atau tanggap terhadap perubahan yang datang dari masyarakat. Adapun sasaran dari pendekatan ini adalah gabungan dari dua pendekatan di atas.

Selanjutnya fungsi manajerial dapat ditinjau dari manajerial yang bertugas, berupa adanya peningkatan dalam pemakaian manajerial *skill*, pemakaian sistem, dan prosedur kerja yang lebih baik, peningkatan motivasi serta kepuasan kerja di



antara pegawai atau aparat pemda. Apakah peningkatan ini telah memberikan sumbangan terhadap tercapainya tujuan secara efisien dan efektif. Selain itu kinerja pemerintah dapat dinilai sampai sejauh mana masing-masing instansi telah melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab tersebut yang merupakan manifestasi dari kegiatan manajemen dan *policy*.

Banyak faktor yang dapat berperan menciptakan kinerja organisasi, diantaranya visi-misi, struktur organisasi, prosedur kerja, sistem intensif, disiplin, kerja sama, kepemimpinan dan lain-lain. Hal tersebut telah dibuktikan dengan berbagai penelitian. Menurut penelitian Doha (2002), faktor yang dapat berperan dalam mempengaruhi keberhasilan kinerja pelayanan publik yang sangat dominan adalah faktor kepemimpinan, sistem intensif dan kerjasama (Studi Kasus pada Kantor Pendaftaran Penduduk Kota Samarinda). Keadaan tersebut lebih banyak terdapat pada organisasi yang bertujuan profit dan organisasi pelayanan publik secara langsung. Menurut Zauhar (1996:9), menyebutkan :

“... peningkatan kinerja individu dapat dilihat dari keterampilannya, kecakapan praktisnya, kompetensinya, pengetahuan dan informasinya, keleluasaan pengalamannya, sikap dan prilakunya, kebajikannya, kreativitasnya, moralitasnya dan lain-lain. Kinerja kelompok dilihat dari aspek kerjasamanya, keutuhannya, disiplinnya, loyalitasnya dan lain-lain”.

Berdasarkan pendapat di atas, kinerja individu sangat dipengaruhi banyak hal, yang mana sangat menonjol adalah kecakapan serta pengetahuan seseorang, sedangkan kinerja kelompok juga sangat kompleksnya, yang mana diantaranya adalah aspek kerjasama dan disiplin dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut

tentunya dibutuhkan sikap profesionalisme dalam bekerja. Menurut Robins (2001:273), bahwa :

“ Sejumlah faktor struktural menunjukkan suatu hubungan ke kinerja. Di antara faktor yang lebih menonjol adalah persepsi peran, norma, inekuitas status, ukuran kelompok, susunan demografinya, tugas kelompok, dan kekohesifan”.

Selanjutnya menurut Katz (1969) pelaksanaan tugas atau tujuan organisasi memerlukan dukungan struktur organisasi, seperti dasar hukum, tata kerja, fasilitas dan lain-lain. Kemampuan struktur organisasi merupakan kemampuan administrasi, yakni kemampuan organisasi untuk mencapai atau menyelesaikan tugas-tugas yang didukung oleh struktur organisasi di samping lingkungannya. Seberapa jauh kemampuan organisasi melaksanakan fungsi sangat tergantung pada tersedianya tenaga terlatih , *resources* dan tingkat kewenangan. (Katz, 1969:100). Selanjutnya Wright dkk ( 1996 : 188) , berpandangan bahwa

“Struktur Organisasi adalah sebagai bentuk cara di mana tugas dan tanggung jawab dialokasikan kepada individu, di mana individu tersebut dikelompokkan ke dalam kantor, departemen dan divisi. Struktur Organisasi hendaknya selalu menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan publik dan lingkungan hal tersebut bertujuan untuk terciptanya kinerja organisasi yang efektif dan proses kerja yang cepat”.

Menanggapi pendapat di atas, maka dapat disimak bahwa untuk terciptanya kinerja organisasi yang efektif agar tercipta suatu keadaan untuk mempercepat proses kerja yang cepat dibutuhkan struktur organisasi yang bisa memenuhi kebutuhan publik dalam era otonomi saat ini. Melihat dari pendapat para pakar



tersebut di atas jelaslah, bahwa profesionalisme pegawai dan struktur organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi dalam kinerja suatu organisasi. Bagian Organisasi yang merupakan sebuah organisasi dari bagian yang ada di Sekretariat Kota Pekanbaru dalam bekerja tidak berhadapan langsung melayani masyarakat, ianya bekerja di belakang meja menyiapkan lembaga dan organisasi yang akan berhubungan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan publik cenderung lebih ditentukan oleh faktor SDM yang dituntut profesional dalam melaksanakan tugas sehari-hari dan struktur dalam organisasi yang mengatur pekerjaan yang harus dilakukan dalam mempersiapkan lembaga dan organisasi handal guna melayani masyarakat secara prima.

## **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan biasanya dikaitkan dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau yang disebut dengan pelayanan publik. Soepodo (2003:12) menyatakan bahwa "pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan institusi yang mempresentasikan tugas dan fungsi pemerintah/negara terhadap pemenuhan hak-hak dan kewajiban masyarakatnya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara". Dalam konteks saat ini, pelayanan publik selain memang merupakan keharusan yang dilaksanakan oleh pemerintah juga dimasukkan untuk memulihkan kepercayaan (kredibilitas) birokrasi pemerintah.

Dalam hubungan tersebut menurut Moenir (1992 : 80) yang menyatakan bahwa: “pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud atau tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atau suatu benda atau jasa tertentu”. Pelayanan Publik (*publik service*), selalu berkaitan dengan pengertian *public*, khususnya dalam kaitannya dengan kajian *public administration*.

Menurut Ashari (2003:45) secara teoritik beberapa persyaratan yang harus dipenuhi agar pelayanan publik dapat efektif yaitu:

1. Organisasi harus mempunyai kemampuan untuk melaksanakan pelayanan publik (memenuhi *performance*)
2. Isi pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan (*need*) dari masyarakat. Persyaratan ini berhubungan dengan utilitas fasilitasi pelayanan publik
3. Masyarakat mempunyai *trust* atau kepercayaan kepada organisasi penyelenggara pelayanan publik (terkait dengan partisipasi dan komitmen sosial)
4. Organisasi pelayanan publik harus selalu dan siap beradaptasi dengan perubahan lingkungan (nilai-nilai baru dalam pelayanan publik). Persyaratan ini menyangkut persoalan responsivitas.

Selain itu, menurut Diamar (2003:45) pelayanan publik antara lain terdiri dari: “(1) Pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan dan pertolongan untuk kelompok miskin; (2) Pelayanan administrasi seperti KTP, akte kelahiran, kematian, perizinan dan sertifikasi; (3) Pelayanan penyediaan sarana dan prasarana baik untuk kegiatan sosial maupun



ekonomi; (4) Pelayanan penyediaan lapangan pekerjaan; dan (5) Pelayanan perlindungan dan keamanan". Menurut Islamy (1999:10) bawa "*Public administration* tidak lagi secara tradisional diartikan semata-mata bersifat kelembagaan, tetapi hubungannya dengan seberapa besar pengaruh/kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan publik". Tekanan pengertian publik disini adalah pengguna jasa pelayanan yang dilakukan oleh pelayan publik, dalam hal ini adalah pegawai Pemerintah.

Pendapat lainnya sebagaimana dikemukakan oleh Wahab (1998: 70) yang menyatakan "Para pengguna jasa pelayanan publik yang konkrit adalah mereka yang langsung menerima atau menikmati jasa pelayanan publik, sekalipun demikian secara konseptual para calon pengguna jasa dan para pengguna jasa pelayanan publik dimasa datang juga termasuk kategori ini". Selanjutnya Wahab (1998:23) menjelaskan bahwa "kecenderungan global menunjukkan pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya akan terus dituntut".

Lebih lanjut dinyatakan, kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolak ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun. Sebenarnya yang dimaksud pelayanan publik adalah pendekatan seutuhnya seorang pegawai negeri kepada

masyarakat untuk bersikap menolong, bersahabat dan profesional yang bisa memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali ketika memerlukan pelayanan berikutnya.

Bagaimana upaya pelayanan publik agar masyarakat merasakan keadilan sosial dan musyawarah mufakat dalam Pancasila terefleksikan dalam *public service*. “Pada aparatur pelayanan publik harus berada dalam rel kemanusiaan, yang diharapkan berwajah humanis sekaligus akuntabel pada rakyat, semakin dekat dengan rakyat dan tidak malah menjauhi rakyat” (Wahab, 1998 : 9). Disinilah kemampuan aparatur negara dituntut untuk bisa memenuhi kebutuhan dari setiap individu yang dilayani sehingga bisa memuaskannya dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk memohon pelayanan berikutnya.

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah kepada setiap warga negara. Menurut Kaufman (dalam Supriyatna, 1996:90), pemberian pelayanan yang semakin baik pada warga negara merupakan salah satu tolak ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun. Hal ini disebabkan, dalam kehidupan masyarakat yang kompleks, terdapat berbagai kebutuhan yang kompleks juga sehingga menuntut pelayanan pemerintah yang baik dan berkualitas.

Menurut Dwiyanto (2002:48) ada beberapa indikator yang dapat digunakan mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas
2. Kinerja Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Sementara itu Kumorotomo (1996) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah:

1. Efisiensi
2. Efektivitas
3. Keadilan
4. Daya Tanggap



Menurut Dwiyanto (2002:47) penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Akibatnya, dalam proses pelayanan birokrasi publik, penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasan terhadap pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target semata. Sekarang ini sebaiknya kinerja harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat agar didapatkan hasil atau terdapat hubungan antara penggunaan pelayanan oleh publik dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Tentunya suatu kegiatan organisasi publik akan memiliki kinerja yang tinggi, kalau kegiatan yang dilaksanakan dan dijalankan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.



Dengan demikian dalam penelitian ini, penulis akan lebih menekankan pengukuran kinerja pelayanan pada indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa sebagaimana pendapat Dwiyanto (2002). Untuk itu penulis menetapkan indikator-indikator pengukuran kinerja pelayanan organisasi publik sebagai berikut : Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Produktifitas dan Kepuasan pelanggan. Untuk memperjelas penggunaan indikator tersebut, berikut ini dikemukakan satu persatu penjelasan konsep dari masing-masing indikator tersebut.

#### 1. Produktifitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas ini dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

#### 2. Kepuasan Pelanggan

Kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik. Jadi kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas

dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya. Termasuk didalamnya untuk mengeksploitasi segala sumber daya yang dimiliki karyawan guna menunjang pelaksanaan kegiatan organisasi untuk memuaskan pengguna jasa. Apabila pengguna jasa merasa puas, inilah hasil atau profit dari organisasi pelayanan publik.

### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah para pejabat politik tersebut selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

### **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terkait dengan pelayanan jasa kebandarudaraan telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Elias (2007) melakukan



penelitian mengenai Pelayanan Jasa Kebandar Udaraan Oleh Kantor Bandara Susilo Sintang. Hasil penelitian memperlihatkan Jenis Pelayanan Jasa Kebandar Udaraan yang Disediakan Oleh Kantor Bandara Susilo Sintang meliputi pelayanan pokok dan pelayanan penunjang. Fasilitas pokok pada Bandar Udara adalah fasilitas sisi udara (*airside facility*), fasilitas sisi darat (*landside facility*), fasilitas navigasi penerbangan, fasilitas alat bantu pendaratan visual serta fasilitas komunikasi penerbangan. Fasilitas penunjang antara lain peralatan pemeliharaan Bandar udara. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Jasa Kebandar Udaraan pada Bandara Susilo adalah Kondisi Geografis, partisipasi masyarakat, kebijakan pimpinan serta sarana dan prasarana.

Rekomendasi hasil penelitian Elias tersebut adalah penelitian disarankan pelayanan Jasa Kebandar Udaraan pada Kantor Bandara Susilo Sintang dapat dilengkapi minimal sesuai prosedur standar yang telah ditetapkan Untuk mengoptimalkan kembali layanan penerbangan komersial Pontianak – Sintang – Putusibau pihak Pemerintah Kabupaten Sintang memberikan subsidi kepada pihak airlines seperti DAS dan Trigana. Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual dapat dilengkapi guna mengantisipasi jika terjadi pendaratan darurat ataupun pendaratan pada malam hari. Selain itu, penambahan kendaraan operasional Crash Car Tipe



III. Adanya penambahan pegawai serta penambahan anggaran pada Bandara Susilo Sintang terutama pada pos Belanja Barang, Belanja Pemeliharaan dan Belanja Perjalanan.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Elias (2007) dengan penelitian ini adalah jika Elias (2007) difokuskan kepada jenis pelayanan jasa kebandar udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan jasa kebandar udaraan pada Bandara Susilo, maka penelitian ini lebih difokuskan kepada kinerja implementasi kebijakan pelayanan jasa kebandar udaraan oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang yang meliputi: produktifitas pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan (penumpang), responsivitas pelayanan, tanggungjawab pelayanan serta akuntabilitas pelayanan jasa kebandar udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang.

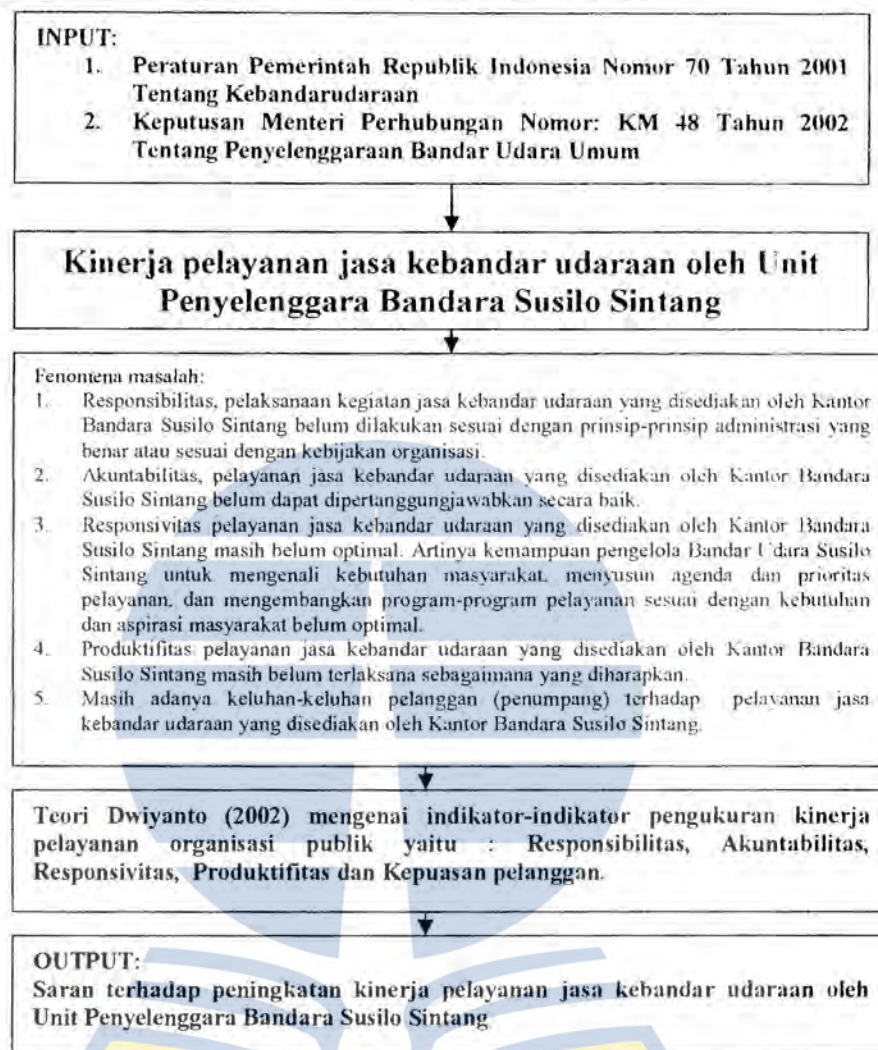
### **C. Kerangka Berpikir**

Penelitian ini berangkat dari adanya persoalan mendasar dalam pelaksanaan jasa pelayanan Bandar Udara Susilo seperti: Produktifitas pelayanan jasa kebandar udaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang masih belum terlaksana sebagaimana yang diharapkan. Masih adanya keluhan-keluhan pelanggan (penumpang) terhadap pelayanan jasa kebandarudaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang. Responsivitas pelayanan jasa

kebandarudaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang masih belum optimal. Artinya kemampuan pengelola Bandar Udara Susilo Sintang untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat belum optimal. Responsibilitas, pelaksanaan kegiatan jasa kebandarudaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang belum dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Akuntabilitas, pelayanan jasa kebandarudaraan yang disediakan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang belum dapat dipertanggungjawabkan secara baik.

Persoalan tersebut akan dibahas dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2002) mengenai indikator-indikator pengukuran kinerja pelayanan organisasi publik yaitu : Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Produktifitas dan Kepuasan pelanggan. Secara lengkap, konsep yang penulis bangun ini dapat digambarkan pada Gambar berikut ini.

**Gambar.2.1. Kerangka Pikir Penelitian**



Sumber: Peneliti, 2016.

#### **D. Operasionalisasi Konsep**

Dalam penelitian ini, penulis akan lebih menekankan pengukuran kinerja pelayanan pada indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa sebagaimana pendapat Dwiyanto (2002). Untuk itu penulis menetapkan indikator-



indikator pengukuran kinerja pelayanan organisasi publik sebagai berikut :  
Responsibilitas, Akuntabilitas, Responsivitas, Produktifitas dan Kepuasan pelanggan. Untuk memperjelas penggunaan indikator tersebut, berikut ini dikemukakan satu persatu penjelasan konsep dari masing-masing indikator tersebut.

### 1. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

### 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah para pejabat politik tersebut selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.



### 3. Responsivitas

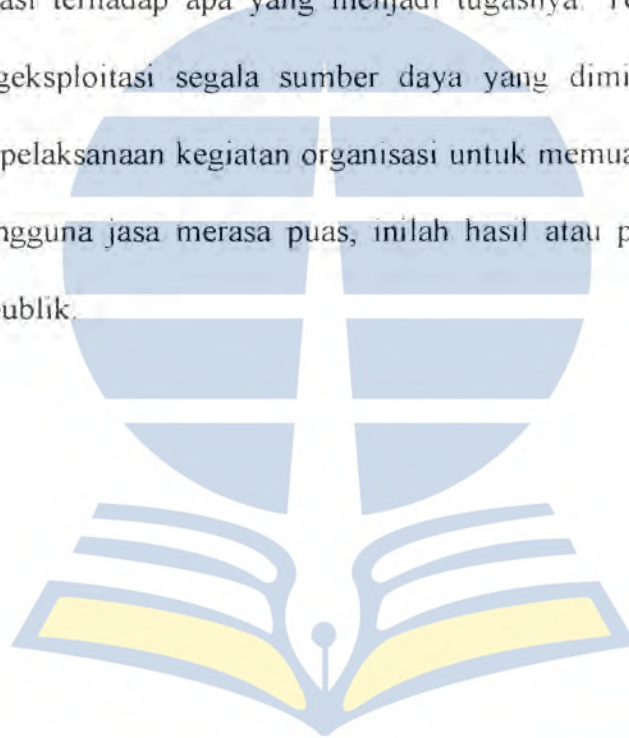
Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

### 4. Produktifitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas ini dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

## 5. Kepuasan Pelanggan

Kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik. Jadi kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya. Termasuk didalamnya untuk mengeksploitasi segala sumber daya yang dimiliki karyawan guna menunjang pelaksanaan kegiatan organisasi untuk memuaskan pengguna jasa. Apabila pengguna jasa merasa puas, inilah hasil atau profit dari organisasi pelayanan publik.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Desain yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian untuk melukiskan atau mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan obyek yang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan antara variabel sebagai upaya eksplorasi dan kenyataan yang ada. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah, diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian baik berupa orang, lembaga, masyarakat dan lain-lain pada saat penelitian diselenggarakan.

Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan lebih menekankan pada pengungkapan makna dan proses dari berbagai faktor yang berhubungan dengan kinerja pelayanan jasa kebandar udara oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang. Di samping itu juga akan mencari kebenaran atas fakta-fakta yang ada agar dapat menemukan hubungan atau suatu gejala yang timbul. Kemudian proses penelitian yang penulis lakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut



1. Penelitian kepustakaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari teori dan pendapat beberapa pakar/ahli dengan cara membaca berbagai literatur, majalah, surat kabar dan jenis-jenis karya ilmiah lainnya
2. Penelitian lapangan. Penelitian ini untuk memperoleh data dan fakta, penyusun terjun langsung ke lokasi yang menjadi obyek penelitian dengan menggunakan tehnik dan alat pengumpulan data

### **B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan**

Yin (1997) menegaskan yang menjadi sumber data dalam kegiatan penelitian adalah : Orang (informan), Peristiwa/situasi, yaitu peristiwa-peristiwa atau situasi, fenomena yang terjadi atau pernah terjadi dan yang sesuai/relevan dengan fokus penelitian, serta dokumen, berbagai dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian. Menurut Arikunto (1998:114) “subjek penelitian adalah sumber data dalam penelitian darimana data dapat diperoleh”. Berdasarkan pendapat tersebut, subjek dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Kepala Bandara Susilo Sintang
2. Pegawai pada Bandara Susilo Sintang yaitu tenaga administrasi, tenaga teknis dan tenaga operasional sebanyak 5 orang.
3. Penerima jasa layanan pada Bandara Susilo Sintang yaitu

- a. Bapak Susilo selaku perwakilan pihak maskapai penerbangan yang beroperasi pada Bandar Udara Susilo Sintang yaitu PT Kal Star Aviation
- b. Penumpang yang menerima jasa pelayanan pada Bandar Udara Susilo Sintang sebanyak 10 orang yang dilakukan secara purposif (*purposive sampling*). Adapun 10 orang tersebut adalah: Mulyadi, Rizal, Syamsul, Aspan, Gunawan, Firhansyah, Budiono, Slamet, Mirza dan Suwito. Arikunto, (1998:117) menyatakan *purposive sampling* adalah “pengambilan sampel yang dilakukan dengan sengaja dengan didasarkan pada beberapa pertimbangan”. Pertimbangan tersebut misalnya adalah mereka yang mendapatkan jasa pelayanan Bandara Susilo Sintang selama periode penelitian ini dilakukan. Cara mendapat data tersebut adalah penulis mendatangi terminal penumpang baik penumpang yang baru datang maupun penumpang yang akan berangkat.

### C. Instrumen Penelitian

Adapun instrument penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pedoman wawancara. Susunan pertanyaan yang langsung ditanyakan kepada informan kunci. Sejumlah pertanyaan terbuka dicantumkan dalam

media ini untuk menjadi pedoman bagi peneliti dalam melakukan wawancara.

2. Pedoman observasi untuk menjangkau data tentang situasi dan kondisi dari pelaksanaan pelayanan jasa kebandar udaraan oleh Kantor Bandara Susilo Sintang yang sifatnya melengkapi hasil pengumpulan data dari pedoman wawancara dan kuesioner.
3. Alat dokumentasi yaitu berupa foto copy, kamera, *hand phone* dan sebagainya.

#### **D. Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam penelitian yang dilaksanakan pada Kantor Bandara Susilo Sintang, diperlukan data yang relevan. Oleh karena itu diperlukan teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik yang dipergunakan dalam mengumpulkan data adalah :

1. Wawancara. Wawancara adalah dialog percakapan yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara atau responden. Dalam penelitian ini penulis mempergunakan teknik wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti dalam hal ini adalah Kepala Kantor dan pegawai pada Bandara Susilo Sintang. Dari informan kunci ini kemudian akan ditelusuri mendalam dan diharapkan bisa diperoleh berbagai



informasi yang berkaitan dengan persoalan yang menjadi fokus penelitian ini.

2. Observasi yang merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap aspek-aspek yang berhubungan dan memiliki pengaruh dengan masalah yang sedang diteliti
3. Studi dokumentasi, yaitu menelaah berbagai dokumen seperti Undang-Undang, Peraturan-peraturan, petunjuk pelaksana dan sebagainya yang berhubungan masalah yang diteliti.

#### **E. Metode Analisis Data**

Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai. Metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Lexy Moleong, 2000).

Sugiyono (1998), mengatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti. Studi deskriptif harus lengkap, tanpa banyak detail yang tidak penting dengan menunjukkan apa yang penting atau tidak. Dalam konsep *Grounded Research* bahwa suatu cara penelitian bersifat kualitatif menjadi berpengaruh dengan suatu pandangan yang berbeda tentang hubungan antara teori dan pengamatan.

Adapun proses analisis data meliputi :

1. Penilaian data. Data yang telah dikumpulkan melalui teknik dokumentasi, wawancara dan observasi, dilakukan penilaian dengan memperhatikan prinsip validitas, obyektivitas, reliabilitas melalui cara mengkategorikan data dengan sistem pencatatan yang relevan dan melakukan kritik atas data yang telah dikumpulkan
2. Interpretasi data, yang dilakukan dengan cara menganalisis data dengan pemahaman intelektual yang dibangun atas dasar pengalaman empiris terhadap data, fakta, dan informasi yang telah dikumpulkan dan disederhanakan dalam bentuk analisis tabel.
3. Penyimpulan terhadap hasil interpretasi data.

Dengan demikian hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan dapat menjawab berbagai masalah menyangkut pertanyaan penelitian ini.

Setiap penelitian memerlukan kriteria guna melihat derajat kepercayaan/kebenaran terhadap hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif standard tersebut dinamakan keabsahan data (*trustworthiness*) Guba dan Lincoln (dalam Muhadjir, 2000), dengan mengemukakan bahwa untuk menetapkan keabsahan data kualitatif tersebut diperlukan teknik pemeriksaan berupa :

- a. Derajat kepercayaan (*credibility*), yang fungsinya untuk melaksanakan penyelidikan (*inquiry*), sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang diteliti. Derajat kepercayaan dapat dicapai lewat ketekunan pengamatan, perpanjangan partisipasi, melakukan triangulasi, memperbanyak referensi dan mengkaji kasus *negative*.
- b. Keteralihan (*transferability*), merupakan validitas eksternal didasarkan pada konteks empiris setting penelitian, yaitu tentang "*emic*" yang diterima peneliti dan "*ethic*" yang cermat, rinci, tebal atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim dan penerima .
- c. Ketergantungan (*dependability*), dilakukan untuk memeriksa akurasi pengumpulan dan analisis data, agar derajat reliabilitas dapat tercapai maka



diperlukan pemeriksaan (*audit*) yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya.

- d. Kepastian (*confirmability*), yaitu objektivitas yang berdasarkan pada “*emic*” dan “*etic*” sebagai tradisi penelitian kualitatif. Derajat ini juga dapat dicapai melalui pemeriksaan (*audit*) yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitian.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

Bandar Udara Susilo – Sintang dibuka untuk penerbangan komersil berjadwal pada bulan Juli 1976 dengan status Lapangan Terbang Perintis yang pengelolaannya dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Setempat (Daerah Tingkat II Sintang). Sebagaimana tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.50/OT/Phb-1978 tanggal 8 Maret 1978, Bandar Udara dibagi menjadi dalam 3 (Tiga) yaitu Kelas I, Kelas II, dan Kelas III, sedangkan Lapangan Terbang Perintis tidak mempunyai status. Seiring semakin banyaknya jumlah Lapangan Terbang Perintis yang mulai dioperasikan, sedangkan statusnya tidak jelas maka banyak Lapangan Terbang Perintis yang berangsur terbengkalai tidak terawat, serta tidak memenuhi Standar Keselamatan Penerbangan. Hal itu mungkin juga wajar karena dari pihak Pemerintah Daerah tidak tersedianya dana untuk pemeliharaan, sedangkan dari Direktorat Jendral Perhubungan Udara / Departemen Perhubungan juga tidak menyediakan dana, karena tidak adanya status.

Untuk itu maka pihak Departemen Perhubungan mengambil langkah kebijaksanaan dengan terbitnya Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.68/HK.207/Phb-83 tanggal 19 Pebruari 1983,

perihal penyempurnaan Kelas dan Pembentukan penambahan Bandar Udara di lingkungan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, maka Lapangan Terbang Perintis berubah menjadi Bandar Udara Kelas IV dan Kelas V dan untuk Bandar Udara Susilo – Sintang masuk dalam kelompok Bandar Udara Kelas IV.

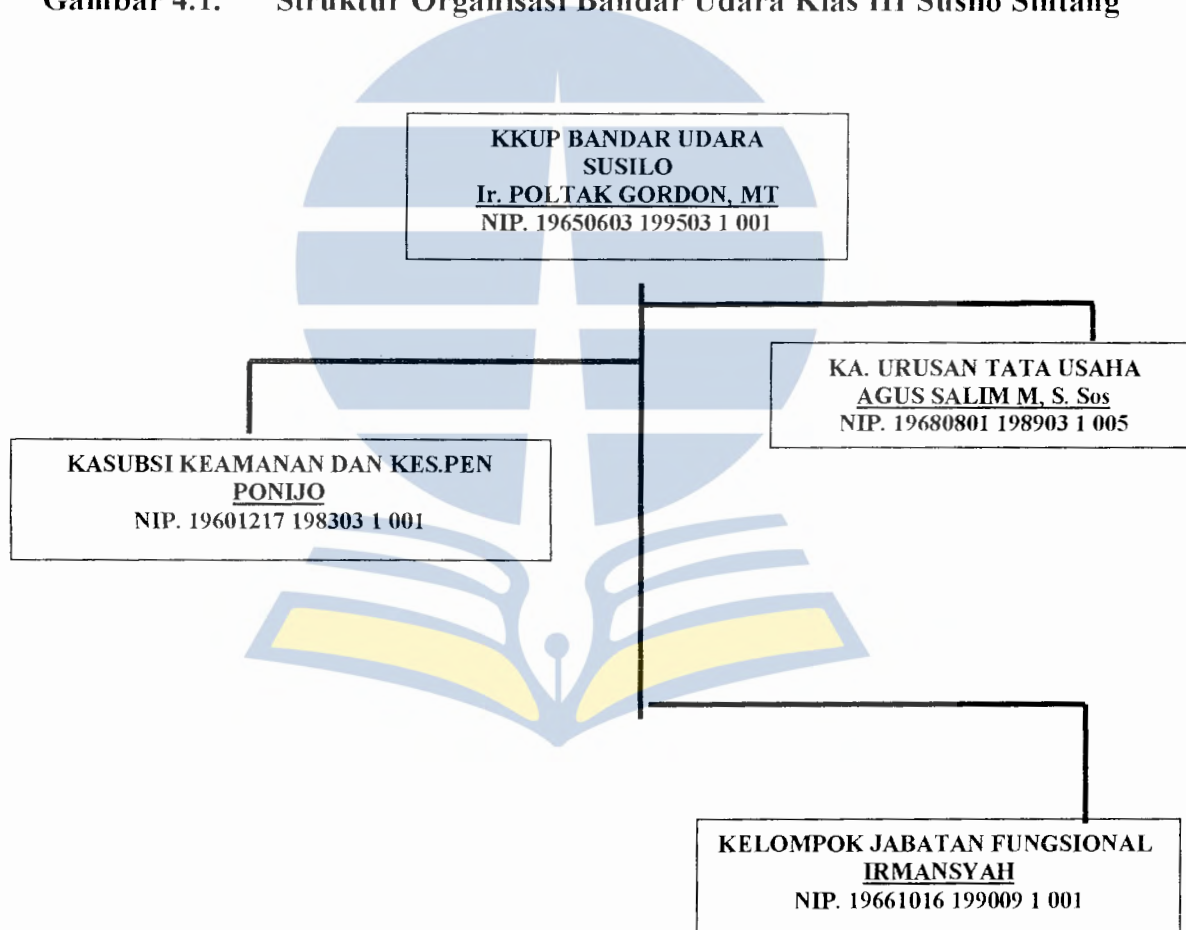
Sebagai realisasi dari Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM.68/HK.207/Phb-83 tanggal 19 Pebruari 1983 maka pada tanggal 25 Oktober 1986 pengelolaan Bandar Udara Kelas IV Se Kalimantan Barat di serah terimakan dari Pemerintah Daerah Tingkat I Kalimantan Barat kepada Direktorat Jendral Perhubungan Udara / Departemen Perhubungan, selanjutnya Serah terima Kepala Lapangan Terbang Perintis Susilo – Sintang kepada Kepala Bandar Udara Susilo – Sintang dilaksanakan pada bulan September 1986 di Kantor Bupati Sintang. Kemudian sesuai Keputusan Menteri Perhubungan No. 7 Tahun 2008 Bandar Udara Susilo – Sintang menjadi Bandar Udara Kelas III dan terakhir PM. 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara

Sesuai dengan SK. Menteri Perhubungan Nomor : KM.68/HK.207/Phb-83 tanggal 19 Desember 1983 maka Bandar Udara Susilo – Sintang adalah Bandar Udara Klas IV. Status Bandar Udara Susilo – Sintang telah di tinjau kembali sesuai dengan SK. Menteri Perhubungan Nomor : KM.4 Tahun 1992 tanggal 11 Pebruari 1992, SK.



Menteri Perhubungan Nomor : 68 Tahun 2005 tanggal 19 Pebruari 2002 dan terakhir SK. Menteri Perhubungan Nomor : 7 Tahun 2008 tanggal 2008 tanggal 12 Pebruari 2008 tentang klasifikasi Bandar Udara Susilo – Sintang menjadi Bandar Udara Klas III dan terakhir PM. 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara.

**Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bandar Udara Klas III Susilo Sintang**



Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang, Maret 2016

Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Klas III, adalah menduduki Eselon IV dengan membawahi Kepala Urusan Tata Usaha dan Kepala Sub. Seksi Teknik, Operasi, Keamanan dan Pelayanan Darurat menduduki Eselon V. Urusan Tata Usaha dibantu 2 (Dua) orang staf, sedangkan Kepala Sub. Seksi Teknik, Operasi, Keamanan, dan Pelayanan Darurat di bantu oleh 9 (Sepuluh) orang staf, dan masing-masing staf diberi tugas sesuai dengan bidang tugas dan keahliannya yaitu :

- a. Urusan Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana kegiatan Bandar Udara serta pelaksanaan Urusan Tata Usaha dan Rumah Tangga, Pelayanan Jasa Kebandarudaraan, Penyediaan Pengembangan, Perawatan / Pemeliharaan dan Pengusahaan Jasa fasilitas pokok Bandar Udara dan Jasa penunjang kegiatan penerbangan dan Bandar Udara.
- b. Sub . Seksi Teknik, Operasi, Keamanan, dan Pelayanan Darurat mempunyai tugas melakukan kegiatan operasional keamanan Bandar Udara dan Angkutan Udara, pengawasan dan pengendalian keamanan penerbangan, kegiatan operasional keselamatan Bandar Udara dan Angkutan Udara, pelayanan navigasi serta pengawasan dan pengendalian keselamatan penerbangan.

Selanjutnya untuk mengetahui jumlah staf pada Unit Penyelenggara Bandar Udara Susilo Sintang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1. Jumlah Staf Dan Bidang Tugas Pada Unit Penyelenggara Bandar Udara Susilo Sintang Tahun 2015**

| No | Nama/NIP  | Bidang Tugas               |
|----|---|----------------------------|
| 1  | Ernawati<br>Nip. 19620909 198202 2 001                | Kepegawaian dan Urusan TU  |
| 2  | Tresia<br>Nip. 19680503 198703 2 001                  | Rumah Tangga dan Urusan TU |
| 3  | Elias, S. Sos<br>Nip. 19670919 198903 1 002           | Senior AVSEC               |
| 4  | Eko Setiawan Kusmawanto<br>NIP. 19821117 201012 1 001 | Basic AVSEC                |
| 5  | Sukito<br>NIP. 19830109 201012 1 001                  | Junior PKP - PK            |
| 6  | Feronika Sri Damayanti<br>NIP. 19841125 201012 2 002  | Petugas AVSEC              |
| 7  | Luluk Andrianto<br>NIP. 19871214 201012 1 004         | Junior PKP - PK            |
| 8  | Anis<br>NIP. 19650517 201212 1 003                    | Petugas AVSEC              |
| 9  | Petrus Juli<br>NIP. 19821231 201212 1 019             | Petugas AVSEC              |
| 10 | Desi Rofikasari<br>NIP. 19890318 201402 2 005         | Petugas AVSEC              |

Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang, Maret 2016

Jumlah Pegawai (pejabat struktural/staf) pada Unit Penyelenggara Bandar Udara Susilo Sintang Tahun 2015 sebanyak 14 Orang. Dari jumlah tersebut terdiri atas 10 Orang Laki-laki dan 4 orang perempuan. Berdasarkan pangkat/golongan ruang, Pegawai (pejabat struktural/staf) pada Unit Penyelenggara Bandar Udara Susilo Sintang Tahun 2015 adalah sebagai berikut:

- a. Golongan IV/a : 1 Orang



- b. Golongan III/d : 1 Orang
- c. Golongan III/c : 1 Orang
- d. Golongan III/b : 3 Orang
- e. Golongan III/a : - Orang
- f. Golongan II/d : - Orang
- g. Golongan II/c : 1 Orang
- h. Golongan II/b : 4 Orang
- i. Golongan II/a : 3 Orang

Pelayanan jasa kebandarudaraan di bandar udara umum dilakukan untuk kepentingan pelayanan umum, guna menunjang keamanan dan keselamatan penerbangan, kelancaran dan ketertiban lalu lintas pesawat udara, penumpang dan/atau kargo dan pos. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002, pelayanan jasa kebandarudaraan di bandar udara umum dilakukan oleh: “ (1) Unit Pelaksana Teknis/Satuan Kerja bandar udara pada bandar udara umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah, Pemerintah Propinsi atau Pemerintah Kabupaten/Kota; atau (2) Unit Pelaksana dari Badan Usaha Kebandarudaraan pada bandar udara umum yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Kebandarudaraan”.

Sehubungan dengan hal tersebut, dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan jasa untuk kepentingan umum di bandar udara umum, dapat dilakukan kegiatan penunjang bandar udara. Menurut

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 kegiatan penunjang bandar udara sebagaimana dimaksud terdiri dari :

1. Pelayanan jasa penunjang kegiatan penerbangan, dapat meliputi: penyediaan hangar pesawat udara; perbengkelan pesawat udara; pergudangan; jasa boga pesawat udara; jasa pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat; jasa pelayanan penumpang dan bagasi; jasa penanganan kargo; dan jasa penunjang lainnya yang secara langsung menunjang kegiatan penerbangan.
2. Pelayanan jasa penunjang kegiatan bandar udara, dapat meliputi : jasa penyediaan penginapan/hotel dan transit hotel; jasa penyediaan toko dan restoran; jasa penempatan kendaraan bermotor; jasa perawatan pada umumnya; jasa lainnya yang menunjang secara langsung atau tidak langsung kegiatan bandar udara.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 kegiatan penunjang bandar udara dapat dilaksanakan oleh : “(1) Unit Pelaksana Teknis/Satuan Kerja bandar udara, pada bandar udara yang diselenggarakan oleh Pemerintah, Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota; (2) Unit Pelaksana dan Badan Usaha Kebandarudaraan, pada bandar udara yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Kebandarudaraan; atau (3) Badan Hukum Indonesia atau perorangan”. Pelaksana kegiatan penunjang bandar udara berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 diwajibkan: “(1) Menjaga ketertiban dan kebersihan wilayah bandar udara yang dipergunakan; (2) Menghindarkan terjadinya gangguan keamanan dan hal lain yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan serta mengganggu kelancaran kegiatan operasional bandar udara; dan (3) Menjaga kelestarian lingkungan”.





Adapun pelayanan pokok kebandar udaraan adalah berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 Tentang Kebandarudaraan, adalah :

1. Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara;
2. Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas terminal untuk pelayanan angkutan penumpang, kargo dan pos;
3. Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas elektronika, listrik, air dan instalasi limbah buangan;
4. Jasa kegiatan penunjang bandar udara;
5. Penyediaan lahan untuk bangunan, lapangan dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara;
6. Penyediaan jasa konsultasi, pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kebandarudaraan; dan
7. Penyediaan jasa lainnya yang dapat menunjang pelayanan jasa kebandarudaraan.

Berdasarkan ketentuan tersebut, pelayanan pokok meliputi: Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara; Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas terminal untuk pelayanan angkutan penumpang, kargo dan pos; Penyediaan, pengusahaan dan pengembangan fasilitas elektronika, listrik, air dan instalasi limbah buangan; Jasa kegiatan penunjang bandar udara; Penyediaan lahan untuk bangunan, lapangan dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara; Penyediaan jasa konsultasi, pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kebandarudaraan.

Penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas yang diperlukan dan memberikan pelayanan khusus bagi penumpang penyandang cacat, orang sakit dan orang jompo. Fasilitas dan pelayanan khusus tersebut menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 meliputi :

1. Kemudahan bagi pengguna kursi roda dan alat bantu lainnya bagi penyandang cacat, orang sakit dan orang jompo untuk memanfaatkan berbagai fasilitas di bandar udara;
2. Kemudahan penempatan kendaraan penyandang cacat, orang sakit dan orang jompo yang memungkinkan kecepatan akses serta lapangan parkir kendaraan dengan bangunan terminal bandar udara.

Pelaksana usaha kegiatan penunjang bandar udara dalam melaksanakan kegiatan di dalam daerah lingkungan kerja bandar udara, berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 diwajibkan :

1. Menjaga ketertiban dan kebersihan wilayah bandar udara yang dipergunakan;
2. Menghindari terjadinya gangguan keamanan dan hal lainnya yang dapat mengganggu kelancaran kegiatan operasional bandar udara;
3. Bertanggung jawab untuk menjaga keamanan fasilitas yang dimiliki dan ketertiban di lingkungan kerja masing-masing;
4. Melaporkan kepada petugas pengamanan bandar udara apabila mengetahui telah terjadi peristiwa yang dapat mengganggu keamanan, ketertiban dan kelancaran operasional bandar udara;
5. Melaporkan kegiatan bulanan kepada penyelenggara bandar udara dengan tembusan kepada kepala dinas propinsi;
6. Menjaga kelestarian lingkungan.

Memperhatikan pendapat di atas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan penunjang bandar udara meliputi jasa penyediaan penginapan/hotel; penyediaan toko; penyediaan restoran dan bar; penempatan kendaraan bermotor/parkir yaitu kegiatan penyelenggara perparkiran kendaraan bermotor di bandar udara; perawatan; jasa lainnya seperti : penjualan bahan bakar dan pelumas kendaraan bermotor di bandar udara; pelayanan pengangkutan barang penumpang; pelayanan pos pelayanan telekomunikasi; tempat bermain dan rekreasi; penjemputan dan atau pengantaran penumpang; agen perjalanan; perbankan dan sebagainya. Dalam melaksanakan kegiatan di dalam daerah lingkungan kerja bandar udara, berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 diwajibkan menjaga ketertiban dan kebersihan wilayah bandar udara serta menghindari terjadinya gangguan keamanan.

Fasilitas pokok bandar udara berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 meliputi :

1. Fasilitas sisi udara (*airside facility*), antara lain : landasan pacu; penghubung landasan pacu (*taxiway*); tempat parkir pesawat (*apron*); *runway strip*; fasilitas pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran (PKP-PK); serta Marka dan rambu.
2. Fasilitas sisi darat (*landside facility*) antara lain : bangunan terminal penumpang; bangunan terminal kargo; bangunan operasi; menara pengawas lalu lintas udara (ATC tower); bangunan VIP; bangunan meteorologi; bangunan SAR; jalan masuk (*access road*); depo pengisian bahan bakar pesawat udara; bangunan administrasi/perkantoran; serta marka dan rambu;
3. Fasilitas navigasi penerbangan antara lain : *Non Directional Beacon (NDB)*; *Doppler VHF Omni Range (DVOR)*; *Distance Measuring Equipment (DME)*; *Runway Visual Range (RVR)*;

*Instrument Landing System (ILS); Radio Detection dan Ranging (RADAR); Very High Frequency-Direction Finder (VHF-DI); Differential Global Positioning System (DGPS); Automatic Dependent Surveillance (ADS); Satellite Navigation System; Aerodrome Surface Detection Equipment; serta Very High Frequency Omnidirectional Range;*

4. Fasilitas alat Bantu pendaratan visual antara lain : marka dan rambu; *runway lighting; taxiway lighting; threshold lighting; runway end lighting; apron lighting; Precision Approach Path Indicator (PAPI)/Visual Approach Slope Indicator (VASI); rotating beacon; apron area flood/apron flood light; Approach Lighting System; Indicator and Signalling Device; Circling Guidance Light; Sequence Flashing Light; Runway Lead in Lighting System; Runway Guard Light; Road Holding Position Light; serta aircraft Docking Guidance System;*
5. Fasilitas komunikasi penerbangan antara lain : komunikasi antar stasiun penerbangan (*Aeronautical Fixed Service/AFS*), peralatan komunikasi lalu lintas penerbangan (*Aeronautical Mobile Service/AMS*) dan transmisi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 di atas, dapat diketahui fasilitas pokok yang harus dimiliki Bandar Udara Susilo Sintang berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 adalah: fasilitas sisi udara (landasan pacu; tempat parkir pesawat; fasilitas pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran; serta marka dan rambu); fasilitas sisi darat (bangunan terminal penumpang; bangunan terminal kargo; bangunan operasi; menara pengawas lalu lintas udara; bangunan administrasi/perkantoran); serta fasilitas navigasi penerbangan.

Fasilitas penunjang bandar udara berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 meliputi antara lain:



“Penginapan/hotel; Penyediaan toko dan restoran; Fasilitas penempatan kendaraan bermotor; Fasilitas perawatan pada umumnya (antara lain perawatan gedung/perkantoran, peralatan operasional); Fasilitas pergudangan; Fasilitas perbengkelan pesawat udara; Fasilitas hangar; Fasilitas pengelolaan limbah; Fasilitas lainnya yang menunjang secara langsung atau tidak langsung kegiatan bandar udara”.

#### **B. Kinerja Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang**

Salah satu pelayanan publik yang mendapat banyak sorotan dalam beberapa tahun terakhir ini adalah pelayanan publik di bidang transportasi. Menurut Salim (2002:21), “dalam pembangunan transportasi, pemerintah mempunyai peranan sebagai pembinaan, sehingga berkewajiban untuk menyusun rencana dan merumuskan kebijakan, mengendalikan dan mengawasi perwujudan transportasi”.

Bandar udara sebagai salah satu unsur dalam penyelenggaraan penerbangan merupakan tempat untuk menyelenggarakan pelayanan jasa kebandarudaraan, pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi lainnya, ditata secara terpadu guna mewujudkan penyediaan jasa kebandarudaraan sesuai dengan tingkat kebutuhan. Bandar udara ditata dalam satu kesatuan tatanan kebandarudaraan nasional guna mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang andal dan berkemampuan tinggi dalam rangka menunjang pembangunan nasional dan daerah.

## 1. **Responsibilitas**

Responsibilitas di sini menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi. Hasil wawancara dengan Kepala Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang diketahui sebagai berikut:

Penyelenggara bandar udara (Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang) dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan diwajibkan: menyusun sistem dan prosedur pelayanan jasa kebandarudaraan dan pengamanan di daerah lingkungan kerja bandar udara dalam rangka menjamin kelancaran operasional bandar udara berdasarkan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri; memelihara kelancaran, keamanan dan ketertiban pelayanan pesawat udara, penumpang, kargo dan pos di bandar udara serta kegiatan pihak lain sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan; melakukan pengawasan terhadap lalu lintas orang dan kendaraan di dalam daerah tertentu yang ditetapkan oleh penyelenggara bandar udara.

Pelayanan pokok jasa kebandarudaraan adalah perihal menyiapkan sesuatu yang utama atau diprioritaskan yang menyangkut pelayanan kebandarudaraan. Menurut Kepala Bandara Susilo Sintang, tidak semua pelayanan pokok kebandarudaraan tersedia pada Bandara Susilo Sintang. (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016).

Secara rinci mengenai ketersediaan pelayanan pokok kebandarudaraan pada Bandara Susilo Sintang berdasarkan hasil observasi yang dilakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2. Ketersediaan Pelayanan Pokok Kebandarudaraan Pada Bandara Susilo Sintang**

| No | Jenis Pelayanan Pokok  | Keterangan  |
|----|--|---|
| 1  | Kegiatan pelayanan pendaratan dan lepas landas   | Landasan sepanjang 1.300 m x 30 m dengan konstruksi aspal |
| 4  | Parkir dan Penyimpanan pesawat udara   | Tersedia tempat parkir pesawat udara seluas 60 x 40 m     |
| 6  | Terminal untuk pelayanan angkutan penumpang  | Luas terminal adalah 540 meter persegi                    |
| 6  | Kargo dan pos  | Sifatnya insidental                                       |
| 7  | Fasilitas elektronika  | Ada tapi belum lengkap                                    |
| 8  | Listrik  | PLN dan genset  |
| 9  | Air  | PDAM dan sumur bor  |
| 10 | Instalasi limbah buangan   | Instalasi limbah buangan sepanjang 2.500 m                |
| 11 | Lahan untuk bangunan, lapangan dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara | Tidak ada   |
| 12 | Jasa konsultasi, pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kebandarudaraan  | Tidak pernah dilakukan                                    |

Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang, Maret 2016

Menurut Ketua Kelompok Fungsional Bandara Susilo Sintang pelayanan pokok berkaitan dengan keamanan dan keselamatan serta kelancaran penerbangan maupun keamanan dan ketertiban di bandar udara. Dikatakan Ketua Kelompok Fungsional Bandara Susilo Sintang hal ini diperlukan untuk memperoleh sertifikat bandar udara, yang persyaratannya terdiri atas prosedur pelayanan jasa bandar udara, memiliki buku petunjuk

pengoperasian, penanggulangan keadaan gawat darurat, perawatan, program pengamanan bandar udara dan higiene sanitasi, tersedia personil yang memiliki kualifikasi untuk pengoperasian, perawatan dan pelayanan jasa bandar udara, memiliki daerah lingkungan kerja bandar udara, peta kontur lingkungan bandar udara, peta situasi pembagian sisi darat dan sisi udara (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016).

Persyaratan lainnya adalah memiliki kawasan keselamatan operasi penerbangan di sekitar bandar udara yang meliputi : kawasan pendekatan dan lepas landas, kawasan kemungkinan bahaya kecelakaan, kawasan di bawah permukaan horizontal dalam, kawasan di bawah permukaan horizontal luar, kawasan di bawah permukaan kerucut, kawasan di bawah permukaan transisi serta kawasan di sekitar penempatan alat bantu navigasi penerbangan, memiliki peta yang menunjukkan lokasi/koordinat penghalang dan ketinggiannya yang dapat membahayakan keselamatan penerbang, memiliki fasilitas pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran sesuai dengan kategorinya, memiliki berita acara evaluasi/uji coba yang menyatakan layak untuk dioperasikan, serta struktur organisasi dan penyelenggara bandar udara.

Ketersediaan pelayanan pengamanan untuk menjamin ketertiban dan kelancaran operasional bandar udara serta keamanan dan keselamatan penerbangan pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang cukup baik. Sedangkan pelayanan kawasan keselamatan operasi penerbangan untuk



mengendalikan ketinggian benda tumbuh dan pendirian bangunan di bandar udara dan sekitarnya pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang belum dapat berjalan optimal. Pada Bandar Udara Susilo Sintang juga belum tersedia pelayanan bea dan cukai, pelayanan imigrasi maupun karantina (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016).

Penyelenggara bandar udara wajib memberikan pelayanan terhadap pesawat udara yang akan melakukan parkir di bandar udara. Pelayanan tersebut dapat berupa pemanduan terhadap pesawat udara yang akan melakukan pergerakan di pelantaran parkir pesawat udara dan penyediaan peralatan penunjang parkir pesawat udara (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016).

Dikatakan Kepala Bandara Susilo Sintang, pihaknya wajib memberitahukan kepada Menteri Perhubungan apabila terdapat perubahan kondisi bandar udara yang dapat mengganggu atau membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan maupun untuk kepentingan khusus. Selain itu, Bandara Susilo Sintang wajib menyediakan informasi aeronautika dan informasi cuaca bandar udara setempat, bandar udara tujuan, jalur penerbangan dan bandar udara alternatif untuk penerbangan. Informasi aeronautika berupa buku publikasi informasi aeronautika Indonesia, berita bagi komunitas penerbangan, peta-peta navigasi penerbangan dan buku informasi aeronautika negara lain yang mempunyai hubungan penerbangan dengan bandar udara. Informasi cuaca sebagaimana

dimaksud, dibuat atau disiapkan oleh Badan Meteorologi dan Geofisika yang tersedia pada Bandara Susilo Sintang (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016).

Menurut Ketua Kelompok Fungsional Bandara Susilo Sintang, untuk keamanan dan keselamatan penerbangan, penyelenggara bandar udara dalam keadaan tertentu dapat menutup untuk sementara sebagian atau keseluruhan landasan pacu, penghubung landasan pacu atau pelataran parkir pesawat udara. Keadaan tertentu sebagaimana, dapat berupa bencana alam, huru hara, kecelakaan pesawat udara di landasan pacu, penghubung landasan pacu atau pelataran parkir pesawat udara, pembangunan, perbaikan, pemeliharaan dan perawatan landasan pacu, jalan penghubung atau pelataran parkir pesawat udara, dan keadaan tertentu lainnya yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016).

Dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan jasa untuk kepentingan umum di bandar udara umum, dapat dilakukan kegiatan penunjang bandar udara. Jasa penunjang tersebut meliputi jasa penunjang kegiatan penerbangan dan jasa penunjang kegiatan bandar udara. Menurut Ketua Kelompok Fungsional Bandara Susilo Sintang tidak semua pelayanan penunjang kebandarudaraan tersedia pada Bandara Susilo Sintang (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016).

Dari hasil observasi yang penulis lakukan, secara rinci mengenai ketersediaan pelayanan penunjang kegiatan penerbangan pada Bandara Susilo Sintang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3. Ketersediaan Jasa Penunjang Kegiatan Penerbangan Pada Bandara Susilo Sintang**

| No | Jasa Penunjang Kegiatan Penerbangan  | Keterangan              |
|----|--|-------------------------|
| 1  | Penyediaan hangar pesawat udara  | Tidak ada               |
| 2  | Perbengkelan pesawat udara   | Ada, tapi tidak lengkap |
| 3  | Pergudangan  | Ada                     |
| 4  | Jasa boga pesawat udara  | Tidak ada               |
| 5  | Jasa pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat                    | Ada, tapi tidak lengkap |
| 6  | Jasa pelayanan penumpang dan bagasi  | Ada                     |
| 7  | Jasa penanganan kargo  | Ada, tapi insidental    |
| 8  | Jasa penunjang lainnya yang secara langsung menunjang kegiatan penerbangan | Ada, tapi tidak lengkap |

Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang, Maret 2016

Penyediaan hanggar pesawat udara merupakan kegiatan penyediaan gedung hanggar untuk keperluan penyimpanan pesawat udara, perbaikan kecil dan kantor sebagai penunjang kegiatan tersebut. Perbengkelan pesawat udara (*aircraft service and maintenance*) yaitu kegiatan yang antara lain mempersiapkan pesawat udara dan komponennya pada laik udara berdasarkan ketentuan yang berlaku, termasuk merawat peralatan dalam keadaan tidak laik udara menjadi laik udara yang mencakup *overhaul*, modifikasi, inspeksi dan *maintenance*. Jasa boga pesawat udara

(*aircraft catering*) yaitu kegiatan yang ditunjuk untuk melayani penyediaan makanan dan minuman untuk penumpang dan *crew* pesawat udara. Jasa pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat (*technical ramp handling service*) yaitu kegiatan yang mencakup antara lain pengisian BBM, panduan untuk pendaratan, serta tangga pesawat udara.

Seluruh pelayan tersebut di atas, belum tersedia pada Bandara Susilo Sintang, disebabkan sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM.68/HK.207/Phb-83 tanggal 19 Desember 1983, maka Bandar Udara Susilo Sintang adalah Bandar Udara Kelas IV. Sebagai Bandar Udara Kelas IV, Bandar Udara Susilo Sintang hanya menyediakan pelayanan sebagai berikut:

- a. Pergudangan (*warehousing*) yaitu kegiatan penampungan dan penumpukan barang-barang dengan mengusahakan gedung baik tertutup maupun terbuka di bandar udara dengan menerima sewa penyimpanan barang (*lay over charge*).
- b. Jasa pelayanan penumpang dan bagasi (*passenger and baggage handling service*) yaitu kegiatan untuk melayani penumpang dan bagasi di terminal penumpang dan pelayanan angkutan menuju pesawat udara (embarkasi) atau sebaliknya (debarkasi).
- c. Jasa penanganan kargo (*cargo handling service*) yaitu kegiatan untuk melayani angkutan kargo dari gudang ke pesawat udara atau sebaliknya.



- d. Jasa penunjang lainnya yang secara langsung menunjang kegiatan penerbangan antara lain, jasa pelayanan pembersihan pesawat udara (*aircraft cleaning sevice*) yaitu kegiatan untuk membersihkan pesawat udara; pelayanan pengisian bahan bakar pesawat udara (*aircraft fuel and lubrication service*) yaitu kegiatan untuk melayani pengisian bahan bakar dan pelumas bagi pesawat udara.

Adapun jasa pelayanan penunjang kegiatan bandar udara pada Bandara Susilo Sintang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4. Ketersediaan Jasa Penunjang Kegiatan Bandar Udara Pada Bandara Susilo Sintang**

| No | Jasa Penunjang Kegiatan Bandar Udara  | Keterangan   |
|----|---|--|
| 1  | Jasa penyediaan penginapan/hotel dan transit hotel                                    | Tidak ada. Tapi terdapat hotel terdekat yaitu Sintang Permai Hotel |
| 2  | Jasa penyediaan toko dan restoran   | Tidak ada  |
| 3  | Jasa penempatan kendaraan bermotor  | Ada, yaitu seluas 1.500 meter persegi                              |
| 4  | Jasa perawatan pada umumnya   | Ada, tapi tidak lengkap  |
| 5  | Jasa lainnya yang menunjang secara langsung atau tidak langsung kegiatan bandar udara | Ada, tapi tidak lengkap  |

Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang, Maret 2016

Jasa penyediaan penginapan/hotel merupakan kegiatan untuk melayani jasa perhotelan bagi penumpang dan pengunjung bandar udara yang meliputi pemesanan hotel (*hotel reservation*) dan penyelenggara hotel. Jasa penyediaan toko yaitu kegiatan usaha penjualan barang-barang untuk melayani keperluan penumpang dan pengunjung bandar udara. Jasa

penyediaan restoran dan bar yaitu kegiatan usaha untuk penjualan makanan dan minuman untuk melayani keperluan penumpang dan pengunjung bandar udara. Bandara Susilo Sintang belum menyediakan jasa hotel maupun toko dan restoran karena masih sebagai Bandar Udara Kelas IV.

Jasa penempatan kendaraan bermotor/parkir yaitu kegiatan penyelenggara perparkiran kendaraan bermotor di bandar udara. Jasa perawatan pada umumnya yaitu kegiatan jasa yang melayani pembersihan dan pemeliharaan gedung dan kantor di bandar udara. Adapun jasa lainnya yang secara langsung atau tidak langsung menunjang kegiatan bandar udara pada Bandara Susilo Sintang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.5. Jasa Lainnya Yang Secara Langsung Atau Tidak Langsung Menunjang Kegiatan Bandar Udara Pada Bandara Susilo Sintang**

| No | Jasa Lainnya Yang Secara Langsung Atau Tidak Langsung Menunjang Kegiatan Bandar Udara  | Keterangan                                   |
|----|--|--|
| 1  | Jasa pelayanan pengangkutan barang penumpang di terminal kedatangan dan pemberangkatan | Tidak ada                                    |
| 2  | Jasa pengiriman barang   | Ada, tapi insidental                         |
| 3  | Penitipan barang ( <i>left baggage service</i> )                                       | Ada  |
| 4  | Jasa pelayanan kesehatan   | Tidak ada Puskesmas terdekat berjarak 1,5 km |

Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang, Maret 2016

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui sebagian besar jasa lainnya yang secara langsung atau tidak langsung menunjang kegiatan bandar udara pada Bandara Susilo Sintang belum tersedia. Namun apabila dilihat secara seksama kondisi Bandara Susilo Sintang yang menyangkut pelayanan penunjang yang ada di Bandara Susilo Sintang terdiri dari: jasa pelayanan penumpang dan bagasi; serta jasa penempatan kendaraan bermotor (parkir). Sedangkan jasa lainnya yang menunjang secara langsung atau tidak langsung kegiatan bandar udara belum tersedia.

Kepala Bandara Susilo menyatakan penyelenggara bandar udara wajib melakukan perawatan dan pemeriksaan secara berkala terhadap peralatan atau fasilitas penerbangan. Dalam hal terjadi perubahan kemampuan dan/atau dilakukan pengembangan terhadap peralatan, penyelenggara bandar udara wajib melaporkan kepada Menteri Perhubungan, yang selanjutnya dilakukan pemeriksaan terhadap keandalan peralatan penunjang penerbangan serta pelaksanaan pengoperasian dan pelayanan jasa bandar udara. Fasilitas pokok pada Bandar Udara adalah fasilitas sisi udara (*airside facility*), fasilitas sisi darat (*landside facility*), fasilitas navigasi penerbangan, fasilitas alat bantu pendaratan visual serta fasilitas komunikasi penerbangan (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016).

Tabel berikut menunjukkan daftar fasilitas sisi udara (*airside facility*) yang tersedia di Bandara Susilo Sintang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6. Fasilitas Sisi Udara (*Airside Facility*) Pada Bandara Susilo Sintang**

| No | Jenis Fasilitas   | Keterangan  |
|----|---|---|
| 1  | landasan pacu   | 1.400 m x 30 m  |
| 2  | penghubung landasan pacu ( <i>taxiway</i> )                                 | 75 x 18 m (aspal)   |
| 3  | tempat parkir pesawat ( <i>apron</i> )                                      | 60 x 40 m   |
| 4  | <i>runway strip</i>   | 26/00 1.300 x 30 m (aspal)  |
| 5  | Fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan Dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK) | Crash car Jeep Mercedes Ben G 230, namun sudah rusak sejak tahun 1996 |
| 6  | Marka dan rambu   | Ada, tapi belum lengkap   |

Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang, Maret 2016

Fasilitas sisi udara yang cukup penting, tapi tidak tersedia pada Bandara Susilo Sintang adalah fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan Dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK) serta marka dan rambu. Untuk fasilitas pemadam kebakaran, sampai saat ini masih meminjam fasilitas milik pemerintah daerah Kabupaten Sintang, namun hanya terbatas alat yang masih sederhana. Sedangkan marka dan rambu seperti lampu pendaratan, jika terjadi pendaratan darurat pada malam hari.

Fasilitas sisi darat (*landside facility*) pada Bandara Susilo Sintang sudah tersedia sebagian lagi belum. Fasilitas tersebut antara lain:



**Tabel 4.7. Fasilitas Sisi Darat (*Landside Facility*) di Bandara Susilo Sintang**

| No | Jenis Fasilitas                               | Kondisi                | Keterangan                  |
|----|---|------------------------|-----------------------------|
| 1  | Bangunan Terminal Penumpang                   | Ada                    | seluas 540 m persegi        |
| 2  | Bangunan Terminal Kargo                       | Tidak ada              |                             |
| 3  | Bangunan Operasi                              | Ada                    | seluas 210 meter persegi    |
| 4  | Menara Pengawas Lalu Lintas Udara (ATC Tower) | Tidak ada              |                             |
| 5  | Bangunan VIP                                  | Tidak ada              |                             |
| 6  | Bangunan Meteorologi                          | Ada                    |                             |
| 7  | Bangunan SAR                                  | Tidak ada              |                             |
| 8  | Jalan Masuk ( <i>Access Road</i> )            | Ada                    | Sepanjang 800 meter (aspal) |
| 9  | Depo Pengisian Bahan Bakar Pesawat Udara      | Tidak ada              |                             |
| 10 | Bangunan Administrasi/Perkantoran             | Ada                    | seluas 100 meter persegi    |
| 11 | Marka Dan Rambu                               | Ada tapi belum lengkap | Tidak ada lampu pendaratan  |

Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang, Maret 2016

Sebagian besar fasilitas sisi darat (*landside facility*) pada Bandara Susilo Sintang sudah tersedia. Fasilitas tersebut antara lain: bangunan terminal penumpang; bangunan operasi; bangunan meteorologi; jalan masuk (*access road*); bangunan administrasi/perkantoran; serta marka dan rambu. Ketersediaan Fasilitas Navigasi Penerbangan pada Bandara Susilo Sintang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8. Fasilitas Navigasi Penerbangan di Bandara Susilo Sintang**

| No | Jenis Fasilitas                                      | Keterangan   |
|----|--|--|
| 1  | <i>Non Directional Beacon (NDB)</i>                  | NDB Noutel Tipe ND 200 D Frekuensi 405 MHZ dengan kondisi baik |
| 2  | <i>Doppler VHF Omni Range (DVOR)</i>                 | Tidak ada  |
| 3  | <i>Distance Measuring Equipment (DME)</i>            | Tidak ada  |
| 4  | <i>Runway Visual Range (RVR)</i>                     | Tidak ada  |
| 5  | <i>Instrument Landing System (ILS)</i>               | Tidak ada  |
| 6  | <i>Radio Detection dan Ranging (RADAR)</i>           | Tidak ada  |
| 7  | <i>Very High Frequency-Direction Finder (VHF-DF)</i> | Tidak ada  |
| 8  | <i>Differential Global Positioning System (DGPS)</i> | Tidak ada  |
| 9  | <i>Automatic Dependent Surveillance (ADS)</i>        | Tidak ada  |
| 10 | <i>Satelite Navigation System</i>                    | Tidak ada  |
| 11 | <i>Aerodrome Surface Detection Equipment</i>         | Tidak ada  |
| 12 | <i>Very High Frequency Omnidirectional Range</i>     | Tidak ada  |

Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang, Maret 2016

Sebagian besar fasilitas navigasi penerbangan pada Bandara Susilo Sintang belum tersedia. Dari 12 (dua belas) fasilitas navigasi, hanya terdapat 1 (satu) buah saja yaitu *Non Directional Beacon (NDB)* Tipe ND 200 D Frekuensi 405 MHZ dengan kondisi baik. Selanjutnya, untuk

mengetahui ketersediaan Fasilitas alat Bantu pendaratan visual pada Bandara Susilo Sintang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.9. Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual di Bandara Susilo Sintang**

| No | Jenis Fasilitas                                 | Keterangan   |
|----|---|--|
| 1  | marka dan rambu                                 | Ada, tapi belum lengkap                                  |
| 2  | <i>runway lighting</i>                          | Tidak ada  |
| 3  | <i>taxiway lighting</i>                         | Tidak ada  |
| 4  | <i>threshold lighting</i>                       | Tidak ada  |
| 5  | <i>runway end lighting</i>                      | Tidak ada  |
| 6  | <i>apron lighting</i>                           | Tidak ada  |
| 7  | <i>Precision Approach Path Indicator (PAPI)</i> | Tidak ada  |
| 8  | <i>Visual Approach Slope Indicator (VASI)</i>   | Tersedia berupa Wind Sock yang mulai operasi tahun 1999. |
| 9  | <i>rotating beacon</i>                          | Tidak ada  |
| 10 | <i>apron area flood apron flood light</i>       | Tidak ada  |
| 11 | <i>Approach Lighting System</i>                 | Tidak ada  |
| 12 | <i>Indicator and Signalling Device</i>          | Tidak ada  |
| 13 | <i>Circling Guidance Light</i>                  | Tidak ada  |
| 14 | <i>Sequence Flashing Light</i>                  | Tidak ada  |
| 15 | <i>Runway Lead in Lighting System</i>           | Tidak ada  |
| 16 | <i>Runway Guard Light</i>                       | Tidak ada  |
| 17 | <i>Road Holding Position Light</i>              | Tidak ada  |
| 18 | <i>aircraft Docking Guidance System</i>         | Tidak ada  |

Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang, Maret 2016

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui pada Bandara Susilo Sintang sebagian kecil saja tersedia Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual. Menurut Kepala Bandara Susilo Sintang, fasilitas alat Bantu pendaratan visual tersebut sangat dibutuhkan terutama jika terjadi pendaratan darurat ataupun pendaratan pada malam hari.

Mengenai ketersediaan Fasilitas komunikasi penerbangan pada Bandara Susilo Sintang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.10. Fasilitas Komunikasi Penerbangan di Bandara Susilo Sintang**

| No | Jenis Fasilitas   | Keterangan  |
|----|---|---|
| 1  | Komunikasi antar stasiun penerbangan ( <i>Aeronautical Fixed Service/AFS</i> )          | Tersedia berupa Transciever / Dietel dengan frekuensi 130,10 MHZ. Kondisi baik. |
| 3  | Peralatan komunikasi lalu lintas penerbangan ( <i>Aeronautical Mobile Service/AMS</i> ) | Tersedia berupa Tranciver/ATR dengan frekuensi 130,10 MHZ. Kondisi baik.        |
| 3  | Transmisi   | Tersedia berupa Tranciver/Becker 415 dengan frekuensi 130,10 MHZ. Kondisi baik. |

Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang, Maret 2016

Ketersediaan Fasilitas komunikasi penerbangan pada Bandara Susilo Sintang Fasilitas komunikasi penerbangan antara lain berupa Transciever / Dietel dengan frekuensi 130,10 MHZ. Tranciver/ATR dengan frekuensi 130,10 MHZ. Tranciver/Becker 415 dengan frekuensi 130,10 MHZ. Seluruh peralatan tersebut dalam kondisi baik. Menurut



Kepala Bandara Susilo Sintang, fasilitas telekomunikasi lainnya adalah SSB/Yaesu dan AICOM dengan frekuensi 5725/6659 Khz.

Fasilitas penunjang adalah sarana prasarana, peralatan, barang-barang baik materil maupun non-materil (jasa) yang disediakan dalam kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Susilo Sintang rangka mendukung atau menopang kegiatan pelayanan utama atau pelayanan pokok. Salah satu diantaranya adalah peralatan pemeliharaan Bandar udara sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.11. Peralatan Pemeliharaan Bandar Udara di Bandara Susilo Sintang**

| No | Nama          | Merk/Tipe    | Mulai Operasi | Jumlah | Kondisi |
|----|---------------|--------------|---------------|--------|---------|
| 1  | Pick Up       | Isuzu Panter | 1993          | 1 unit | baik    |
| 2  | Road Roller   | Sakai TW-500 | 1993          | 1 unit | baik    |
| 3  | Wheel Tractor | Yanmar       | 1993          | 1 unit | baik    |
| 4  | Rencer Mower  | I/C 12,5 HP  | 1993          | 1 unit | baik    |

Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang, Maret 2016

Menurut Kepala Bandara Susilo Sintang untuk menjamin keselamatan operasi penerbangan di Bandara Susilo Sintang sekitarnya diperlukan kawasan keselamatan operasi penerbangan untuk mengendalikan ketinggian benda tumbuh dan pendirian bangunan di bandar udara dan sekitarnya (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016). Mengenai peralatan keamanan dan keselamatan penerbangan yang dimiliki Bandar Udara Susilo Sintang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.12. Peralatan Keamanan dan Keselamatan Penerbangan di Bandara Susilo Sintang**

| No | Nama                     | Merk/Tipe | Mulai Operasi | Jumlah | Kondisi |
|----|--------------------------|-----------|---------------|--------|---------|
| 1  | Sepeda Motor Patroli     | Honda Win | 1993          | 1 unit | baik    |
| 2  | Metal Detector Wolk Thru | Metor 20  | 1993          | 1 unit | rusak   |
| 3  | Hand Held Metal Detector | Garret    | 1994          | 3 unit | 2B/1R   |

Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang, Maret 2016

Berdasarkan data di atas, peralatan keamanan dan keselamatan penerbangan Bandar Udara Susilo belum sepenuhnya memenuhi persyaratan sebagaimana diamanatkan dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002. Kawasan keselamatan operasi penerbangan disekitar bandar udara berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 meliputi: Kawasan pendekatan dan lepas landas; Kawasan kemungkinan bahaya kecelakaan; Kawasan di bawah permukaan horizontal dalam; Kawasan di bawah permukaan horizontal luar; Kawasan di bawah permukaan kerucut; Kawasan di bawah permukaan transisi; Kawasan di sekitar penempatan alat bantu navigasi penerbangan.

## 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan. Aspek penting dalam akuntabilitas ini terkait faktor kepemimpinan. Menurut salah seorang

pegawai Bandara Susilo Sintang kepemimpinan Kepala Bandara berpengaruh terhadap motivasi pegawai untuk rajin dan penuh tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kebandarudaraan. Hal ini terlihat dari motivasi pegawai untuk mampu memanfaatkan waktu secara efisien dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016).

Apabila dihubungkan dengan kepemimpinan khususnya bagi pelayanan jasa kebandar udaraan oleh Bandara Susilo Sintang, maka kemampuan pemimpin dan sifat-sifat kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap pegawai yang ada di Bandara Susilo Sintang. Pengaruhnya terutama dalam upaya memotivasi pegawai terhadap peningkatan efektivitas kerjanya dalam proses pelayanan jasa kebandar udaraan.

Untuk mendisiplinkan pegawai dilaksanakan absen pagi dan siang. Setiap hari Senin pagi dilaksanakan apel pagi, setiap hari Jum'at dilaksanakan kerja bhakti. Hari Senin sampai dengan Kamis setiap pegawai diharuskan berpakaian Dinas, sedangkan hari Jum'at berpakaian olah raga. Koordinasi yang dilakukan oleh Kepala Bandara Susilo Sintang juga cukup baik. Koordinasi berjalan secara lancar sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 16 tahun 1988.

Menurut Kepala Bandara Susilo Sintang, hal-hal yang menyangkut sarana/fasilitas ataupun inventaris dan perlengkapan pada Kantor Bandara Susilo Sintang penatausahannya dilakukan oleh Bendahara Materil. Proses

pengadaan barang sesuai dengan peraturan yang berlaku, barang-barang yang tidak tersedia pemesanannya dilakukan ke Pontianak seperti spare part, telekomunikasi/navigasi alat pemadam kebakaran, listrik dan sebagainya (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016).

Untuk mobilitas kantor baik operasional maupun kepentingan administrasi tersedia 2 (dua) unit kendaraan roda 4 (empat) dan 3 (tiga) unit sepeda motor. Namun kendaraan tersebut saat ini sudah tua dan biaya perawatannya sangat mahal sehingga untuk kegiatan operasional kurang efektif. Selanjutnya untuk mengetahui ketersediaan dana pada Kantor Bandara Susilo Sintang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.13. Alokasi Anggaran Pada Kantor Bandara Susilo Sintang Tahun 2015 – 2016**

| No | Uraian               | Jumlah Dana (Rp)/Tahun |              |
|----|----------------------|------------------------|--------------|
|    |                      | 2015                   | 2016         |
| 1  | Belanja Pegawai      | 148.235.000.           | 159.071.000. |
| 2  | Belanja Barang       | 62.279.000.            | 65.030.000.  |
| 3  | Belanja Pemeliharaan | 74.049.000.            | 97.397.000.  |
| 4  | Belanja Perjalanan   | 5.589.000.             | 6.560.000.   |
|    | Jumlah               | 290.152.000.           | 328.058.000. |

Sumber: Kantor Bandar Udara Susilo Sintang, Maret 2016.

Masih minimnya anggaran yang dimiliki oleh Bandara Susilo Sintang sekarang ini terutama untuk pos Belanja Barang, Belanja Pemeliharaan dan Belanja Perjalanan menyebabkan kurang maksimalnya



dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan keterbatasan sarana atau fasilitas di Bandara Susilo Sintang, jelas merupakan faktor penghambat dalam pelayanan prima jasa kebandarudaraan di Kabupaten Sintang, sehingga belum bisa memberikan kepuasan pengguna atau pelanggan jasa kebandarudaraan di Kabupaten Sintang dan daerah sekitarnya.

Menurut Kepala Bandara Susilo Sintang kondisi geografis Bandara Susilo Sintang telah memenuhi persyaratan keterjalan permukaan dan ketinggian tanah serta kemiringan lahan. Hal ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan antara lain persyaratan *slope runway*, *taxiway* dan *apron*, meminimalisasi biaya pemerataan tanah, menghindari adanya obstacle serta kemudahan untuk perencanaan drainase. Daya dukung tanah pada Bandar Udara Susilo telah memenuhi persyaratan untuk menahan beban sesuai dengan karakteristik pesawat yaitu Transal C.160 dan Foker 27 (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016).

Kawasan lokasi Bandara Susilo Sintang juga memiliki kondisi geologi/fisiografi yang cukup aman. Karena lokasi Bandara Susilo Sintang bukan merupakan daerah yang rentan terhadap bencana alam. Selain itu aksesibilitas dari dan ke Bandar Udara juga relatif mudah karena terletak sekitar 2 km dari pusat Kota Sintang.

Dari hasil wawancara dengan Ketua Kelompok Fungsional Bandara Susilo Sintang, diketahui keberadaan Bandara Susilo Sintang sangat

dipengaruhi lingkungan sekitarnya, terutama penduduk yang bermukim disekitar kawasan Bandara Susilo Sintang. Menurutnya pengoperasian Bandara Susilo Sintang tentu saja akan merubah suasana yang terjadi akibat beroperasinya berbagai jenis pesawat dengan tingkat kebisingan dan radius yang berbeda serta adanya aktivitas kendaraan yang keluar masuk ke dalam lingkungan bandara (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016).

Menurut Kepala Bandara Susilo Sintang partisipasi masyarakat sekitar cukup baik dalam mendukung pelayanan jasa kebandar udaraan. Hanya saja salah satu permasalahan yang terjadi adalah pada sore hari yaitu sekitar jam 16.00 – 18.00 WIB landasan pacu Bandara Susilo Sintang sering dimanfaatkan masyarakat untuk melakukan aktivitas olah raga seperti jogging, senam dan bermain basket/bola kaki (Sumber: Hasil wawancara, Maret 2016).

### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi pengguna jasa pelayanan. Indikator pertama yang muncul dari reponsivitas ini adalah ada tidaknya keluhan dari masyarakat selaku pengguna layanan publik, dalam hal ini pengguna jasa kebandar udaraan oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang. Jenis Keluhan

masyarakat Terhadap Pelayanan jasa kebandar udaraan oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.14. Persepsi Petugas dan Masyarakat tentang Pelayanan jasa kebandar udaraan oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang**

| No | Jenis Keluhan  | Keterangan |           |           |           |
|----|--|------------|-----------|-----------|-----------|
|    |  | Petugas    |           | Penumpang |           |
|    |  | Ada        | Tidak Ada | Ada       | Tidak Ada |
| 1  | Prosedur pelayanan (sulit dan berbelit-belit)  |            | √         |           | √         |
| 2  | Ketrampilan petugas (seperti, kecepatan, ketelitian, profesionalisme, serta tingkat kesalahan) |            | √         | √         |           |
| 3  | Kedisiplinan petugas (siap ditempat pada jam kerja)  |            | √         | √         |           |
| 4  | Sikap petugas dalam memberikan pelayanan (keramahan, tanggung jawab dan keadilan)              |            | √         | √         |           |
| 5  | Imbalan biaya  |            | √         |           | √         |
| 6  | Ketenangan dan rasa aman   |            | √         |           | √         |
| 7  | Kesesuaian jadwal pelayanan serta ketersediaan jadwal dan prosedur                             | √          |           | √         |           |
| 8  | Kenyamanan di ruang tunggu serta penataan dan keamanan tempat parkir                           |            | √         | √         |           |
| 9  | Plank nama dan kode ruangan  |            | √         | √         |           |

Sumber: Kantor Bandara Susilo Sintang dan hasil interview, Maret 2016

Berdasarkan data pada Tabel 4.14. di atas, terdapat perbedaan persepsi petugas dan masyarakat tentang Pelayanan jasa kebandar udaraan oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang. Jika menurut petugas, jenis keluhan masyarakat hanya pada kesesuaian jadwal pelayanan serta ketersediaan jadwal

dan prosedur, namun menurut masyarakat jenis keluhan tersebut cukup banyak yaitu: keluhan terkait ketrampilan petugas (seperti; kecepatan, ketelitian, profesionalisme, serta tingkat kesalahan), keluhan terkait kedisiplinan petugas (siapa ditempatkan pada jam kerja), keluhan terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan (keramahan, tanggung jawab dan keadilan), keluhan terhadap kenyamanan di ruang tunggu serta penataan dan keamanan tempat parkir serta keluhan terhadap ketersediaan plang nama dan kode ruangan.

Kenyamanan di ruang tunggu merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Demikian pula dengan pelayanan jasa kebandar udara oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang. Kelengkapan prasarana, kenyamanan di ruang tunggu ini dapat mendukung ketenangan masyarakat pada umumnya ketika harus menunggu jadwal penerbangan. Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa masyarakat menyatakan suasana ruang tunggu keberangkatan di Bandara Susilo Sintang cukup nyaman.

Makna kenyamanan di ruang tunggu adalah sesuatu yang bersifat persepsional dan relatif, oleh karena itu sudut pandang masyarakat mengenai ketidaknyamanan umumnya terkait dengan fasilitas, tingkat kebersihan maupun menyangkut kapasitas ruangan yang dapat menyebabkan suhu ruang menjadi panas atau sempit.

Hasil observasi juga terlihat bahwa tata ruang untuk cek in keberangkatan para penumpang harus antri untuk memasuki ruang cek in



tersebut. Pintu masuk lebih banyak ditutupi oleh alat sinar xray bagasi penumpang dan meja petugas.

Berikut ini persepsi penumpang mengenai penataan dan keamanan di tempat parkir. Salah seorang penumpang menyatakan bahwa penataan dan keamanan di Bandara Susilo Sintang cukup baik. Pernyataan sebagaimana diuraikan di atas juga sesuai dengan hasil observasi di lapangan dimana terlihat halaman parkir yang ada sudah tertata dengan rapi sehingga kendaraan bermotor yang parkir terlihat rapi dan tersusun dengan baik, walaupun ditinjau dari masalah keamanan sampai sekarang masih belum ada yang kehilangan (terjadi pencurian) di tempat parkir di Bandara Susilo Sintang.

Ketersediaan plank nama dan kode ruangan merupakan salah satu petunjuk yang dapat digunakan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang akan dituju. Sehubungan dengan hal ini, hasil wawancara dengan salah seorang penumpang menyatakan bahwa media petunjuk tersebut belum tersedia di Bandara Susilo Sintang. Persepsi seperti ini menurut peneliti muncul karena kurangnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai plank maupun mengenai apa saja yang dimaksud dengan kode ruangan.

Untuk pelayanan khusus bagi penumpang penyandang cacat, orang sakit dan orang jompo pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang sudah tersedia, namun belum memadai. Demikian pula pelayanan jasa konsultasi, pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kebandarudaraan pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang belum pernah dilaksanakan.

Jam operasi Bandara Susilo Sintang guna pelayanan penerbangan ditetapkan oleh Menteri Perhubungan. Jam operasi Bandara Susilo Sintang adalah 07.00 – 17.00 WIB. Penetapan jam operasi bandar udara dilakukan dengan memperhatikan keamanan dan keselamatan penerbangan, kemampuan bandar udara melayani pesawat udara, permintaan pasar, dan pertumbuhan ekonomi. Selain itu, penyelenggara bandar udara wajib menjaga lingkungan bandar udara guna menghindari terjadinya populasi burung di lingkungan kerja bandar udara, populasi binatang lain yang berkeliaran di sisi udara, gangguan terhadap higiene dan sanitasi, gangguan kebisingan, dan gangguan lainnya yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan.

Pemeriksaan Keamanan di Bandar Udara dilakukan terhadap setiap orang, barang, kendaraan yang memasuki sisi udara, serta personil pesawat udara, penumpang, bagasi, kargo dan pos yang akan diangkut dengan pesawat udara. Pemeriksaan keamanan dilakukan dengan atau tanpa menggunakan alat bantu. Sedangkan terhadap penyandang cacat dan orang sakit, penumpang VIP dan penumpang khusus lainnya, dilakukan pemeriksaan keamanan secara khusus. Bahan dan/atau barang berbahaya yang akan diangkut dengan pesawat udara wajib memenuhi ketentuan pengangkutan bahan dan/atau barang berbahaya.

Informan Pegawai pada Bandara Susilo Sintang sebagai penanggung jawab di dalam pelayanan terhadap masyarakat, menyampaikan bahwa sikap aparaturnya dalam menghadapi keluhan cukup baik, hal itu diungkapkan

sebagaimana berikut :

“Kaitannya kalau memang ada keluhan dari masyarakat kita terima dengan baik kita catat karena hal itu sebagai bagian dari koreksi masyarakat. Kalau memang memerlukan penjelasan kita jelaskan dengan baik kalau perlu sosialisasi ya kita sosialisasikan dengan baik, kalau perlu penyelesaian yang lain kita catat. Apa bila petugas yang ditunjuk tidak dapat menyelesaikan, kita cari solusinya dengan koordinasi ke dalam (internal), apa yang menjadi kendala.”

Dari jawaban yang diungkapkan Pegawai pada Bandara Susilo Sintang bisa diketahui bahwa sikapnya dalam menanggapi keluhan masyarakat, adalah sudah cukup baik, aparat yang ada di Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang khususnya yang berhadapan langsung dengan masyarakat sudah dapat menjelaskan sehingga masyarakat yang belum puas dapat dengan segera memahami permasalahan yang ada.

Selain itu hasil wawancara dengan Pegawai pada Bandara Susilo Sintang berkaitan dengan bagaimanakah sikap dalam menanggapi keluhan adalah sebagai berikut :

“Sikapnya ya kami hanya menjelaskan dengan sabar saja. Kaitannya dengan sikap kami dalam menghadapi keluhan masyarakat ya tentunya kami akan terus berbenahlah”.

Dari uraian di atas Pegawai pada Bandara Susilo Sintang telah berusaha bersikap dengan baik terhadap masyarakat pengguna jasa kebandar udaraan, dan sudah berusaha menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan sesuai dengan yang diketahuinya saja. Jawaban tersebut dikuatkan oleh jawaban responden masyarakat (penumpang) yang menyatakan petugas

dalam menanggapi keluhan kami terkait fasilitas cek in yang sempit, jawabanya cukup baik.

Namun demikian, hasil wawancara dengan petugas juga diketahui bahwa kadang-kadang mereka juga merasa tersinggung dengan sikap atau pertanyaan penumpang. Terutama jika pesawat mengalami keterlambatan dan penumpang menyalahkan mereka karena terlambatan tersebut. Menyikapi hal tersebut, mereka berupaya untuk tidak terpancing emosinya dan berupaya menanggapi keluhan dari masyarakat secara baik dan memberikan penjelasan yang sebenarnya.

#### **4. Produktifitas**

Produktivitas di sini menggambarkan tentang kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan. Mengingat secara Geografis Kabupaten Sintang terletak ditengah Kawasan Timur Propinsi Kalimantan Barat juga merupakan Bandar Udara Transit bagi para tamu pejabat yang hendak berkunjung ke Kabupaten sekitarnya yang menggunakan Hely Copter antara lain Putussibau, Sekadau, Sanggau dan Melawi maupun ke daerah perbatasan.

Maka Pemerintah Daerah Kabupaten Sintang dan pihak Bandar Udara Susilo – Sintang selaku pengelola Bandar Udara melakukan pendekatan dengan PT. Kalstar Aviation sehingga terjadi kesepakatan antara Pemerintah Daerah Kabupaten Sintang bersama Bandar udara Susilo



– Sintang dan PT. Kalstar Aviation untuk membuka Jalur Penerbangan Pontianak – Sintang PP setiap hari dengan ditandai dilakukan penerbangan perdana pada tanggal 23 September 2010.

Sehubungan dengan perkembangan ekonomi dan kebutuhan masyarakat akan jasa perhubungan yang semakin meningkat, hingga saat ini Bandar Udara Susilo – Sintang telah diterbangi oleh 2 Perusahaan yaitu: PT. Kalstar Aviation jalur Penerbangan Pontianak – Sintang PP setiap hari dan, 2 (Dua) Kali penerbangan PT. Aviastar jalur penerbangan Ketapang – Sintang PP 2 kali seminggu (Selasa dan Sabtu).

Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Penerimaan dan Penyetoran PNBP dilaksanakan oleh Bendahara Penerima. Penerimaan Negara Bukan Pajak bersumber dari PJP2U, PJP3U, PJP4U, dan Penerimaan PPN 10 % atas jasa disetor ke Kas Negara melalui BRI Cabang Sintang.

Realisasi Penerimaan sampai dengan tanggal 31 Desember 2015 sebesar Rp. 653.651.959 (Enam Ratus Lima Puluh Tiga Juta Enam Ratus Lima Puluh Satu Ribu Sembilan Ratus lima Puluh Sembilan Rupiah). Jumlah Termasuk Sewa Rumah Dinas yang di potong langsung oleh KPPN Sintang. Data Arus Lalu Lintas Bandar Udara Susilo Sintang Tahun 2013 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.15 Data Arus Lalu Lintas Bandar Udara Susilo Sintang Tahun 2013**

| NO | BULAN     | PESAWAT |      | PENUMPANG |       |         | BAGASI ( Kg ) |        |
|----|-----------|---------|------|-----------|-------|---------|---------------|--------|
|    |           | DATANG  | BRKT | DATANG    | BRKT  | TRANSIT | BKR           | MUAT   |
| 1  | Januari   | 31      | 31   | 977       | 1,000 | -       | 7,152         | 5,376  |
| 2  | Februari  | 25      | 25   | 894       | 948   | -       | 7,015         | 5,554  |
| 3  | Maret     | 31      | 31   | 1,040     | 1,195 | -       | 7,537         | 7,113  |
| 4  | April     | 31      | 31   | 1,168     | 1,258 | -       | 7,779         | 7,702  |
| 5  | Mei       | 44      | 44   | 1,033     | 1,068 | -       | 6,661         | 5,404  |
| 6  | Juni      | 68      | 68   | 1,711     | 1,899 | -       | 10,330        | 10,495 |
| 7  | Juli      | 57      | 57   | 1,595     | 1,671 | 240     | 11,358        | 9,685  |
| 8  | Agustus   | 55      | 55   | 1,712     | 1,804 | 195     | 13,541        | 10,722 |
| 9  | September | 58      | 58   | 1,797     | 1,789 | 213     | 12,110        | 9,338  |
| 10 | Oktober   | 55      | 55   | 1,917     | 1,932 | 177     | 13,164        | 9,540  |
| 11 | November  | 57      | 57   | 2,114     | 2,045 | 212     | 14,153        | 9,762  |
| 12 | Desember  | 65      | 65   | 2,626     | 2,363 | 176     | 15,434        | 13,202 |

Sumber: Kantor Bandar Udara Susilo Sintang, Maret 2016.

Data Arus Lalu Lintas Bandar Udara Susilo Sintang Tahun 2014

adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.16 Data Arus Lalu Lintas Bandar Udara Susilo Sintang Tahun 2014**

| NO | BULAN    | PESAWAT |      | PENUMPANG |       |         | BAGASI ( Kg ) |        |
|----|----------|---------|------|-----------|-------|---------|---------------|--------|
|    |          | DATANG  | BRKT | DATANG    | BRKT  | TRANSIT | BKR           | MUAT   |
| 1  | Januari  | 60      | 60   | 3,273     | 3,302 | -       | 21,817        | 15,322 |
| 2  | Februari | 64      | 64   | 2,661     | 2,622 | -       | 15,390        | 11,355 |
| 3  | Maret    | 106     | 106  | 2,947     | 2,820 | 192     | 17,358        | 12,759 |
| 4  | April    | 89      | 89   | 2,559     | 2,670 | 130     | 15,937        | 11,485 |
| 5  | Mei      | 116     | 116  | 2,599     | 2,670 | 165     | 14,977        | 12,152 |
| 6  | Juni     | 95      | 95   | 2,902     | 2,956 | 237     | 17,843        | 13,024 |

|               |           |             |             |              |              |             |               |               |
|---------------|-----------|-------------|-------------|--------------|--------------|-------------|---------------|---------------|
| 7             | Juli      | 90          | 90          | 2,369        | 2,549        | 226         | 14,453        | 12,310        |
| 8             | Agustus   | 104         | 104         | 2,667        | 2,545        | 236         | 16,575        | 13,141        |
| 9             | September | 80          | 80          | 2,454        | 2,203        | 170         | 12,474        | 10,398        |
| 10            | Oktober   | 50          | 50          | 2,123        | 2,156        | 119         | 12,255        | 9,322         |
| 11            | November  | 75          | 75          | 2,486        | 2,536        | 89          | 14,275        | 10,399        |
| 12            | Desember  | 115         | 115         | 2,676        | 3,049        | 279         | 16,467        | 13,610        |
| <b>JUMLAH</b> |           | <b>1044</b> | <b>1044</b> | <b>31716</b> | <b>32078</b> | <b>1843</b> | <b>189821</b> | <b>145277</b> |

Sumber: Kantor Bandar Udara Susilo Sintang, Maret 2016.

#### Data Arus Lalu Lintas Bandar Udara Susilo Sintang Tahun 2015

adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.17 Data Arus Lalu Lintas Bandar Udara Susilo Sintang Tahun 2015**

| No            | Bulan     | DATANG      | BRKT        | DATANG       | BRKT         | TRANSIT  | BKR            | MUAT           |
|---------------|-----------|-------------|-------------|--------------|--------------|----------|----------------|----------------|
| 1             | Januari   | 60          | 60          | 1,884        | 1,819        | -        | 10,554         | 7,587          |
| 2             | Februari  | 55          | 55          | 2,126        | 2,102        | -        | 11,480         | 8,915          |
| 3             | Maret     | 68          | 68          | 2,430        | 2,254        | -        | 13,758         | 10,590         |
| 4             | April     | 70          | 70          | 1,434        | 2,592        | -        | 14,661         | 12,837         |
| 5             | Mei       | 141         | 141         | 2,760        | 2,667        | -        | 14,957         | 12,012         |
| 6             | Juni      | 128         | 128         | 3,036        | 2,787        | -        | 16,228         | 11,237         |
| 7             | Juli      | 142         | 142         | 2,835        | 2,856        | -        | 17,125         | 11,228         |
| 8             | Agustus   | 140         | 140         | 2,764        | 2,739        | -        | 16,719         | 11,353         |
| 9             | September | 17          | 17          | 298          | 323          | -        | 2,183          | 1,494          |
| 10            | Oktober   | 13          | 13          | 296          | 311          | -        | 1,437          | 1,017          |
| 11            | November  | 95          | 95          | 2,138        | 2,122        | -        | 7,864          | 8,765          |
| 12            | Desember  | 111         | 111         | 2,514        | 2,689        | -        | 15,037         | 12,543         |
| <b>JUMLAH</b> |           | <b>1040</b> | <b>1040</b> | <b>24515</b> | <b>25261</b> | <b>0</b> | <b>142,003</b> | <b>109,578</b> |

Sumber: Kantor Bandar Udara Susilo Sintang, Maret 2016.

Produktifitas Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang akan dilihat dari pelaksanaan fungsi kegiatan tentang Operasi Penerbangan yang

telah berlangsung di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Susilo Sintang. Secara umum Bandar Udara Susilo telah berfungsi sebagai bandara transit bagi para tamu pejabat yang hendak berkunjung ke Kabupaten sekitarnya yang menggunakan Hely Copter antara lain Putussibau, Sekadau, Sanggau dan Melawi maupun ke daerah perbatasan.

Selain itu, pihak Bandar Udara Susilo – Sintang selaku pengelola Bandar Udara juga berhasil melakukan pendekatan dengan PT. Kalstar Aviation sehingga terjadi kesepakatan antara Pemerintah Daerah Kabupaten Sintang bersama Bandar udara Susilo – Sintang dan PT. Kal Star Aviation untuk membuka Jalur Penerbangan Pontianak – Sintang PP setiap hari. Pada bulan April 2016 pihak PT Garuda Indonesia juga membuka Jalur Penerbangan Pontianak – Sintang PP.

Berdasarkan produktifitas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Bandar Udara Susilo – Sintang, cukup baik. Realisasi penerimaan sampai dengan tanggal 31 Desember 2015 sebesar Rp. 653.651.959 (Enam Ratus Lima Puluh Tiga Juta Enam Ratus Lima Puluh Satu Ribu Sembilan Ratus lima Puluh Sembilan Rupiah).

## **5. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah tindakan untuk memerinci hubungan antara beberapa rangkaian variabel pokok yang secara bersama-sama mempengaruhi hasil yang diinginkan. Usaha demikian merupakan pekerjaan yang luar biasa besarnya mengingat banyaknya variabel yang



mempunyai hubungan dengan kinerja pelayanan. Sebagai organisasi publik yang berfungsi sebagai *public service*, sewajarnya bila Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang mengerahkan segala sumber daya yang dimiliki oleh aparat Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang diperuntukkan semata-mata bagi pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah mencapai kepuasan klien dalam berurusan dengan Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang, karena kepuasan klien atau pelanggan merupakan salah satu indikator dalam mengukur kinerja pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang pengguna jasa Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang sebagian ada yang berpendapat pelayanan di Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang sederhana dan mudah, dan ada juga yang mengatakan pelayanan biasa-biasa saja, akan tetapi ada juga yang mengomentari bahwa pelayanan masih belum memuaskan. Hasil wawancara dengan salah seorang penumpang pesawat mengatakan :

“Kalau untuk Bandara Susilo Sintang disini sih kayaknya biasa-biasa saja. Memang, kalau ada yang kurang memuaskan dikembalikan lagi keorang-orangnya dan wilayah yang bersangkutan. Ya pokoknya di Bandara Susilo Sintang nggak ada masalah”.

Hambatan utama yang sering menimbulkan masalah adalah keterlambatan kedatangan pesawat (*delay*). Berkaitan dengan hal tersebut, salah seorang penumpang pesawat mengatakan :

“Soal ketepatan waktu kedatangan pesawat bisa dikatakan belum 100% tepat pada waktunya. Kelambatan tersebut juga bukan kesalahan dari Bandara Susilo Sintang tapi lebih banyak dari maskapai penerbangan itu sendiri”.

Hal senada dikatakan oleh Kepala Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang sebagai berikut:

“Masalah ketepatan waktu kedatangan pesawat masih dalam batas yang wajar, walaupun terlambat masih bisa diperkirakan kapan kira-kira datangnya. Sebenarnya ini tergantung pada masing-masing maskapai penerbangan”.

## **C. Pembahasan**

### **1. Responsibilitas**

Responsibilitas di sini menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi. Hasil penelitian diketahui Penyelenggara bandar udara (Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang) dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan diwajibkan: menyusun sistem dan prosedur pelayanan jasa kebandarudaraan dan pengamanan di daerah lingkungan kerja bandar udara dalam rangka menjamin kelancaran operasional bandar udara berdasarkan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri; memelihara kelancaran, keamanan dan ketertiban pelayanan pesawat udara, penumpang, kargo dan pos di bandar udara serta kegiatan pihak lain sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan; melakukan pengawasan terhadap lalu lintas orang dan

kendaraan di dalam daerah tertentu yang ditetapkan oleh penyelenggara bandar udara.

Secara rinci mengenai ketersediaan pelayanan pokok kebandarudaraan pada Bandara Susilo Sintang berdasarkan hasil observasi yang dilakukan adalah sebagai berikut: Kegiatan pelayanan pendaratan dan lepas landas berupa landasan sepanjang 1.300 m x 30 m dengan konstruksi aspal; Parkir dan Penyimpanan pesawat udara seluas 60 x 40 m; Terminal untuk pelayanan angkutan penumpang adalah 540 meter persegi; Kargo dan pos sifatnya insidental; Fasilitas elektronika, ada tapi belum lengkap; Listrik berupa PLN dan genset; Air berupa PDAM dan sumur bor; Instalasi limbah buangan sepanjang 2.500 m; Lahan untuk bangunan, lapangan dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara tidak ada; Jasa konsultasi, pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kebandarudaraan tidak pernah dilakukan

Mengenai ketersediaan pelayanan penunjang kegiatan penerbangan pada Bandara Susilo Sintang adalah sebagai berikut: Penyediaan hangar pesawat udara tidak ada; Perbengkelan pesawat udara, ada, tapi tidak lengkap; Pergudangan telah tersedia seluas 20 x 20 m<sup>2</sup>; Jasa boga pesawat udara tidak ada; Jasa pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat, ada tapi tidak lengkap; Jasa pelayanan penumpang dan bagasi, telah tersedia; Jasa penanganan kargo, ada tapi insidental; Jasa penunjang

lainnya yang secara langsung menunjang kegiatan penerbangan, ada tapi tidak lengkap.

Adapun jasa pelayanan penunjang kegiatan bandar udara pada Bandara Susilo Sintang adalah sebagai berikut: Jasa penyediaan penginapan/hotel dan transit hotel tidak ada. Tapi terdapat hotel terdekat yaitu Sintang Permai Hotel; Jasa penyediaan toko dan restoran, tidak ada; Jasa penempatan kendaraan bermotor seluas 1.500 meter persegi; Jasa perawatan pada umumnya, ada tapi tidak lengkap; Jasa lainnya yang menunjang secara langsung atau tidak langsung kegiatan bandar udara, ada tapi tidak lengkap.

## **2. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan. Aspek penting dalam akuntabilitas ini terkait faktor kepemimpinan. Apabila dihubungkan dengan kepemimpinan khususnya bagi pelayanan jasa kebandar udaraan oleh Bandara Susilo Sintang, maka kemampuan pemimpin dan sifat-sifat kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap pegawai yang ada di Bandara Susilo Sintang. Pengaruhnya terutama dalam upaya memotivasi pegawai terhadap peningkatan efektivitas kerjanya dalam proses pelayanan jasa kebandar udaraan.

Untuk mendisiplinkan pegawai dilaksanakan absen pagi dan siang. Setiap hari Senin pagi dilaksanakan apel pagi, setiap hari Jum'at



dilaksanakan kerja bhakti. Hari Senin sampai dengan Kamis setiap pegawai diharuskan berpakaian Dinas, sedangkan hari Jumat berpakaian olah raga. Koordinasi yang dilakukan oleh Kepala Bandara Susilo Sintang juga cukup baik. Koordinasi berjalan secara lancar sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 16 tahun 1988.

Terkait masih minimnya anggaran yang dimiliki oleh Bandara Susilo Sintang sekarang ini terutama untuk pos Belanja Barang, Belanja Pemeliharaan dan Belanja Perjalanan menyebabkan kurang maksimalnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Secara keseluruhan keterbatasan sarana atau fasilitas di Bandara Susilo Sintang, jelas merupakan faktor penghambat dalam pelayanan prima jasa kebandarudaraan di Kabupaten Sintang, sehingga belum bisa memberikan kepuasan pengguna atau pelanggan jasa kebandarudaraan di Kabupaten Sintang dan daerah sekitarnya.

### **3. Responsivitas**

Indikator pertama yang muncul dari reponsivitas ini adalah ada tidaknya keluhan dari masyarakat selaku pengguna layanan publik, dalam hal ini pengguna jasa kebandarudaraan oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang. Jenis Keluhan masyarakat Terhadap Pelayanan jasa kebandarudaraan oleh Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang adalah sebagai berikut: Ketrampilan petugas (seperti; kecepatan, ketelitian, profesionalisme, serta tingkat kesalahan), Kedisiplinan petugas (siap

ditempat pada jam kerja), Sikap petugas dalam memberikan pelayanan (keramahan, tanggung jawab dan keadilan), Kesesuaian jadwal pelayanan serta ketersediaan jadwal dan prosedur, Kenyamanan di ruang tunggu serta penataan dan keamanan tempat parkir serta Plank nama dan kode ruangan.

Responsivitas pihak Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang terhadap keluhan tersebut pada umumnya cukup baik. Artinya, terhadap setiap keluhan diupayakan untuk diselesaikan dan diperbaiki. Namun tentunya belum semua keluhan tersebut juga dapat ditindaklanjuti. Misalnya ruang untuk cek in keberangkatan di Bandara Susilo Sintang memang cukup sempit. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa para penumpang harus antri untuk memasuki ruang cek in tersebut. Pintu masuk lebih banyak ditutupi oleh alat sinar eksray bagasi penumpang dan meja petugas. Media petunjuk belum tersedia di Bandara Susilo Sintang. Sehingga ketika masyarakat akan berangkat atau datang masih ada yang kebingungan untuk mengambil bagasi, untuk cek in dan sebagainya.

#### **4. Produktifitas**

Produktivitas di sini menggambarkan tentang kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan. Produktifitas Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang akan dilihat dari pelaksanaan fungsi kegiatan tentang Operasi Penerbangan yang telah berlangsung di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Susilo Sintang. Secara umum Bandar Udara Susilo tekah berfungsi

sebagai bandara transit bagi para tamu pejabat yang hendak berkunjung ke Kabupaten sekitarnya yang menggunakan Hely Copter antara lain Putussibau, Sekadau, Sanggau dan Melawi maupun ke daerah perbatasan.

Selain itu, pihak Bandar Udara Susilo – Sintang selaku pengelola Bandar Udara juga berhasil melakukan pendekatan dengan PT. Kalstar Aviation sehingga terjadi kesepakatan antara Pemerintah Daerah Kabupaten Sintang bersama Bandar udara Susilo – Sintang dan PT. Kal Star Aviation untuk membuka Jalur Penerbangan Pontianak – Sintang PP setiap hari. Pada bulan April 2016 pihak PT Garuda Indonesia juga membuka Jalur Penerbangan Pontianak – Sintang PP.

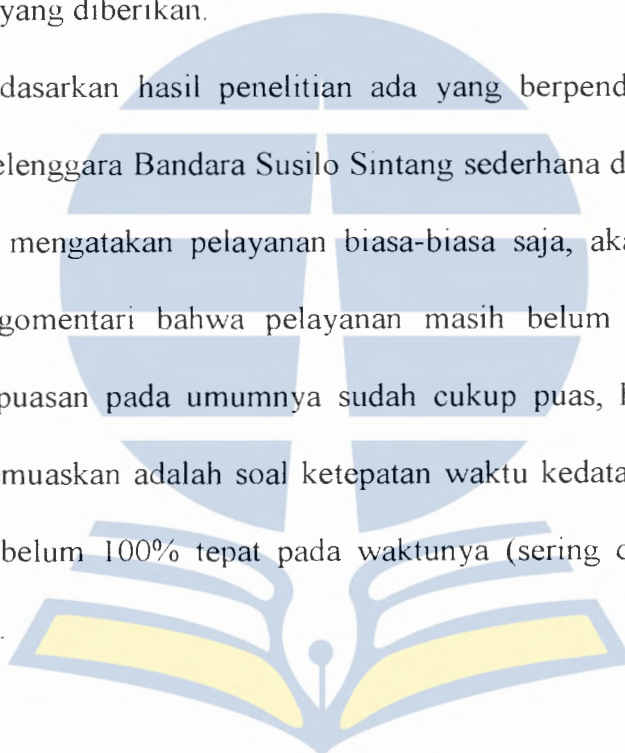
Berdasarkan produktifitas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Bandar Udara Susilo – Sintang, cukup baik. Realisasi penerimaan sampai dengan tanggal 31 Desember 2015 sebesar Rp. 653.651.959 (Enam Ratus Lima Puluh Tiga Juta Enam Ratus Lima Puluh Satu Ribu Sembilan Ratus lima Puluh Sembilan Rupiah).

## 5. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tindakan untuk memerinci hubungan antara beberapa rangkaian variabel pokok yang secara bersama-sama mempengaruhi hasil yang diinginkan. Usaha demikian merupakan pekerjaan yang luar biasa besarnya mengingat banyaknya variabel yang mempunyai hubungan dengan kinerja pelayanan. Sebagai organisasi publik yang berfungsi sebagai *public service*, sewajarnya bila Unit

Penyelenggara Bandara Susilo Sintang mengerahkan segala sumber daya yang dimiliki oleh aparat Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang diperuntukkan semata-mata bagi pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah mencapai kepuasan klien dalam berurusan dengan Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang, karena kepuasan klien atau pelanggan merupakan salah satu indikator dalam mengukur kinerja pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian ada yang berpendapat pelayanan di Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang sederhana dan mudah, dan ada juga yang mengatakan pelayanan biasa-biasa saja, akan tetapi ada juga yang mengomentari bahwa pelayanan masih belum memuaskan. Dari tingkat kepuasan pada umumnya sudah cukup puas, hanya yang paling kurang memuaskan adalah soal ketepatan waktu kedatangan pesawat bisa dikatakan belum 100% tepat pada waktunya (sering delay bahkan batal berangkat).





## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Kinerja pelayanan jasa kebandarudaraan oleh Bandara Susilo Sintang dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Responsivitas pihak Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang terhadap keluhan pada umumnya cukup baik. Artinya, terhadap setiap keluhan diupayakan untuk diselesaikan dan diperbaiki. Namun tentunya belum semua keluhan tersebut juga dapat ditindaklanjuti. Misalnya keluhan ruangan untuk cek in keberangkatan di Bandara Susilo Sintang memang cukup sempit. Media petunjuk belum tersedia di Bandara Susilo Sintang. Sehingga ketika masyarakat akan berangkat atau datang masih ada yang kebingungan untuk mengambil bagasi, untuk cek in dan sebagainya.
- b. Responsibilitas Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan diwajibkan: menyusun sistem dan prosedur pelayanan jasa kebandarudaraan dan pengamanan di daerah lingkungan kerja bandar udara dalam rangka menjamin kelancaran operasional bandar udara berdasarkan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri; memelihara kelancaran, keamanan dan ketertiban pelayanan pesawat udara, penumpang, kargo dan pos di

bandar udara serta kegiatan pihak lain sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan; melakukan pengawasan terhadap lalu lintas orang dan kendaraan di dalam daerah tertentu yang ditetapkan oleh penyelenggara bandar udara. Tidak semua pelayanan pokok kebandarudaraan tersedia pada Bandara Susilo Sintang, namun ketersediaan dianggap cukup baik. Belum semua pelayanan penunjang kegiatan penerbangan pada Bandara Susilo Sintang tersedia secara lengkap

- c. Akuntabilitas, untuk mendisiplinkan pegawai dilaksanakan absen pagi dan siang. Setiap hari Senin pagi dilaksanakan apel pagi, setiap hari Jum'at dilaksanakan kerja bhakti. Hari Senin sampai dengan Kamis setiap pegawai diharuskan berpakaian Dinas, sedangkan hari Jum'at berpakaian olah raga. Koordinasi yang dilakukan oleh Kepala Bandara Susilo Sintang juga cukup baik. Koordinasi berjalan secara lancar sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 16 tahun 1988.
- d. Produktifitas Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang dilihat dari pelaksanaan fungsi kegiatan tentang Operasi Penerbangan yang telah berlangsung di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Susilo Sintang. Secara umum Bandar Udara Susilo tekah berfungsi sebagai bandara transit bagi para tamu pejabat yang hendak berkunjung ke Kabupaten sekitarnya yang menggunakan Hely Copter antara lain Putussibau, Sekadau, Sanggau dan Melawi maupun ke daerah

perbatasan. Selain itu, pihak Bandar Udara Susilo – Sintang selaku pengelola Bandar Udara juga berhasil melakukan pendekatan dengan PT. Kalstar Aviation sehingga terjadi kesepakatan antara Pemerintah Daerah Kabupaten Sintang bersama Bandar udara Susilo – Sintang dan PT. Kal Star Aviation untuk membuka Jalur Penerbangan Pontianak – Sintang PP setiap hari. Pada bulan April 2016 pihak PT Garuda Indonesia juga membuka Jalur Penerbangan Pontianak – Sintang PP. Berdasarkan produktifitas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Bandar Udara Susilo – Sintang, cukup baik. Realisasi penerimaan sampai dengan tanggal 31 Desember 2015 sebesar Rp. 653.651.959 (Enam Ratus Lima Puluh Tiga Juta Enam Ratus Lima Puluh Satu Ribu Sembilan Ratus lima Puluh Sembilan Rupiah).

- e. Kepuasan Pelanggan, ada yang berpendapat pelayanan di Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang sederhana dan mudah, dan ada juga yang mengatakan pelayanan biasa-biasa saja, akan tetapi ada juga yang mengomentari bahwa pelayanan masih belum memuaskan. Dari tingkat kepuasan pada umumnya sudah cukup puas, hanya yang paling kurang memuaskan adalah soal ketepatan waktu kedatangan pesawat bisa dikatakan belum 100% tepat pada waktunya (sering delay bahkan batal berangkat).

## B. Saran

Saran terhadap kinerja pelayanan jasa kebandarudaraan oleh Bandara Susilo Sintang adalah sebagai berikut:

- a. Responsivitas Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang diharapkan dapat ditingkatkan lagi khususnya dalam menindaklanjuti keluhan terhadap ruangan untuk cek in keberangkatan di Bandara Susilo Sintang yang sempit serta belum tersedianya media petunjuk/pengumuman/plank papan nama.
- b. Responsibilitas Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang diharapkan dapat segera menyusun sistem dan prosedur pelayanan jasa kebandarudaraan dan pengamanan di daerah lingkungan kerja bandar udara dalam rangka menjamin kelancaran operasional bandar udara. Secara bertahap agar semua pelayanan pokok maupun penunjang kebandarudaraan tersedia pada Bandara Susilo Sintang.
- c. Akuntabilitas, laporan-laporan diharapkan dapat disediakan setiap 1 (satu) bulan sekali. Selain itu, dalam laporan tersebut diharapkan juga secara lengkap, tidak bersifat umum sebagaimana yang dibuat selama ini.
- d. Produktifitas Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang diharapkan dapat ditingkatkan lagi, terutama terkait Realisasi penerimaan yang belum mencapai target yang diharapkan.



- e. Kepuasan Pelanggan, perlu dibuat kotak saran/pengaduan untuk menampung saran/pengaduan dari masyarakat. Selain itu, perlu koordinasi secara intensif kepada pihak maskapai penerbangan soal ketepatan waktu kedatangan pesawat yang sering delay bahkan batal berangkat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S., 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashari, ET., 2003. *Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Era Persaingan Bebas*. Jakarta: Forum Inovasi UI.
- Badudu, J.S., 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bappeda Kabupaten Sintang, 2014. *Rencana Pembangunan Kawasan Sintang Raya*. (tidak diterbitkan)
- Bappenas RI, 2014. *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2014-2019* (tidak diterbitkan)
- Daha, Khairid. 2002. “*Kinerja Organisasi Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Kantor Pendaftaran Penduduk Kota Samarinda)*”, Tesis, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 1995. “*Penilaian Kinerja Organisasi Publik*”. Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 20 Mei.
- Diamar, S., 2003. *Beberapa Catatan Kunci Dimensi Politik Pelayanan Publik*. Jakarta: Forum Inovasi UI.
- Irawan. 2001. *Manajemen Kinerja SDM*. Jakarta: Badan Kepegawaian Negara
- Islamy, M.I. 1988. *Materi Pokok Kebijakan Publik*. Jakarta: Karunika UT.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jones, C. 1991. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: Rajawali Press
- Kaloh, J. 2001. *Penyelenggaraan Dekonsentrasi Dan Tugas Pembantuan Kaitannya Dengan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Jakarta; Direktorat Bina Wilayah Administrasi Direktorat Jendral Umum Pemerintahan.
- Keban, Jeremias. T. 1995. “*Indikator Kinerja Pemerintah Daerah : Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*”, Makalah, Seminar Sehari, Fisipol UGM, Yogyakarta.

- Mangkunegara, AP. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Yogyakarta: BPFE.
- Ma'moeri, E. 2000. *Hubungan Kerja dan Koordinasi*. Bahan Diklat Adum. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Moenir, AS., 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mufiz, A. 1994. *Pengantar Administrasi Negara*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Nawawi, H., 1983. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nugroho, Riant D, 2003 . *Kebijakan Publik Formulai, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo
- Salim, A., 2002. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Pustaka.
- Soenarko, 2000, *Public Policy: Pengertian Pokok Memahami Analisa Kebijakan Pemerintah*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Subarsono, A.G. 2005. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Supriyatna, T., 1996. *Administrasi Birokrasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Suryabrata, S.2000. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Suryadi, P. 1999. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah*. Jakarta:LAN.
- Tangkilisan, HN. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik, Transformasi Pikiran George Edwards*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Wahab, SA. 1997. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Keimplementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wibawa,Samudra, 1997, *Kebijakan Publik Proses dan Analisis*, Jakarta: Intermedia.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

#### **Peraturan Perundang – Undangan:**

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 *Tentang Kebandarudaraan* (tidak diterbitkan)

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 48 Tahun 2002 *Tentang Penyelenggaraan Bandar Udara Umum* (tidak diterbitkan)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (tidak diterbitkan)





## PEDOMAN OBSERVASI

### Ketersediaan Pelayanan Pokok Kebandarudaraan Pada Bandara Susilo Sintang

| No | Jenis Pelayanan Pokok  | Keterangan |
|----|--|------------|
| 1  | Kegiatan pelayanan pendaratan dan lepas landas   |            |
| 4  | Parkir dan Penyimpanan pesawat udara   |            |
| 6  | Terminal untuk pelayanan angkutan penumpang  |            |
| 6  | Kargo dan pos  |            |
| 7  | Fasilitas elektronika  |            |
| 8  | Listrik  |            |
| 9  | Air  |            |
| 10 | Instalasi limbah buangan   |            |
| 11 | Lahan untuk bangunan, lapangan dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara |            |
| 12 | Jasa konsultasi, pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kebandarudaraan  |            |

### Ketersediaan Jasa Penunjang Kegiatan Penerbangan Pada Bandara Susilo Sintang

| No | Jasa Penunjang Kegiatan Penerbangan  | Keterangan |
|----|--|------------|
| 1  | Penyediaan hangar pesawat udara  |            |
| 2  | Perbengkelan pesawat udara   |            |
| 3  | Pergudangan  |            |
| 4  | Jasa boga pesawat udara  |            |
| 5  | Jasa pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat                    |            |
| 6  | Jasa pelayanan penumpang dan bagasi  |            |
| 7  | Jasa penanganan kargo  |            |
| 8  | Jasa penunjang lainnya yang secara langsung menunjang kegiatan penerbangan |            |

Ketersediaan Jasa Penunjang Kegiatan Bandar Udara Pada  
Bandara Susilo Sintang

| No | Jasa Penunjang Kegiatan Bandar Udara  | Keterangan |
|----|---|------------|
| 1  | Jasa penyediaan penginapan/hotel dan transit hotel                                    |            |
| 2  | Jasa penyediaan toko dan restoran   |            |
| 3  | Jasa penempatan kendaraan bermotor  |            |
| 4  | Jasa perawatan pada umumnya   |            |
| 5  | Jasa lainnya yang menunjang secara langsung atau tidak langsung kegiatan bandar udara |            |

Jasa Lainnya Yang Secara Langsung Atau Tidak Langsung  
Menunjang Kegiatan Bandar Udara Pada Bandara Susilo  
Sintang

| No | Jasa Lainnya Yang Secara Langsung Atau Tidak Langsung Menunjang Kegiatan Bandar Udara | Keterangan |
|----|---|------------|
| 1  | Penjualan bahan bakar dan pelumas   |            |
| 2  | Pelayanan pengangkutan barang   |            |
| 3  | <i>Jasa postal service</i>  |            |
| 4  | Jasa pelayanan telekomunikasi   |            |
| 5  | Jasa tempat bermain dan rekreasi  |            |
| 6  | Jasa aluan wisata   |            |
| 7  | Agen perjalanan   |            |
| 8  | Bank  |            |
| 9  | Penukaran uang  |            |
| 10 | Jasa pelayanan angkutan darat   |            |
| 11 | Penitipan barang  |            |
| 12 | Jasa advertensi   |            |
| 13 | <i>First class lounge, bussines class lounge dan vip room</i>                         |            |
| 14 | <i>Hairdresser and beauty salon</i>   |            |
| 15 | Agrobisnis  |            |
| 16 | <i>Nursery</i>  |            |
| 17 | Asuransi  |            |
| 18 | Jasa penyediaan ruangan   |            |
| 19 | <i>Vending machine</i>  |            |
| 20 | Jasa pengolahan limbah buangan  |            |
| 21 | Jasa pelayanan kesehatan  |            |
| 22 | Jasa penyediaan kawasan industri  |            |

Ketersediaan Fasilitas Sisi Udara (*Airside Facility*) Pada Bandara Susilo Sintang

| No | Jenis Fasilitas   | Keterangan |
|----|---|------------|
| 1  | landasan pacu   |            |
| 2  | penghubung landasan pacu ( <i>taxiway</i> )                                 |            |
| 3  | tempat parkir pesawat ( <i>apron</i> )                                      |            |
| 4  | <i>runway strip</i>   |            |
| 5  | Fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan Dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK) |            |
| 6  | Marka dan rambu   |            |

Ketersediaan Fasilitas Sisi Darat (*Landside Facility*) Pada Bandara Susilo Sintang

| No | Jenis Fasilitas                               | Keterangan |
|----|---|------------|
| 1  | Bangunan Terminal Penumpang                   |            |
| 2  | Bangunan Terminal Kargo                       |            |
| 3  | Bangunan Operasi                              |            |
| 4  | Menara Pengawas Lalu Lintas Udara (ATC Tower) |            |
| 5  | Bangunan VIP                                  |            |
| 6  | Bangunan Meteorologi                          |            |
| 7  | Bangunan SAR                                  |            |
| 8  | Jalan Masuk ( <i>Access Road</i> )            |            |
| 9  | Depo Pengisian Bahan Bakar Pesawat Udara      |            |
| 10 | Bangunan Administrasi/Perkantoran             |            |
| 11 | Marka Dan Rambu                               |            |

Ketersediaan Fasilitas Navigasi Penerbangan Pada Bandara  
Susilo Sintang

| No | Jenis Fasilitas                                      | Keterangan |
|----|--|------------|
| 1  | <i>Non Directional Beacon (NDB)</i>                  |            |
| 2  | <i>Doppler VHF Omni Range (DVOR)</i>                 |            |
| 3  | <i>Distance Measuring Equipment (DME)</i>            |            |
| 4  | <i>Runway Visual Range (RVR)</i>                     |            |
| 5  | <i>Instrument Landing System (ILS)</i>               |            |
| 6  | <i>Radio Detection dan Ranging (RADAR)</i>           |            |
| 7  | <i>Very High Frequency-Direction Finder (VHF-DF)</i> |            |
| 8  | <i>Differential Global Positioning System (DGPS)</i> |            |
| 9  | <i>Automatic Dependent Surveillance (ADS)</i>        |            |
| 10 | <i>Satelite Navigation System</i>                    |            |
| 11 | <i>Aerodrome Surface Detection Equipment</i>         |            |
| 12 | <i>Very High Frequency Omnidirectional Range</i>     |            |

Ketersediaan Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual Pada  
Bandara Susilo Sintang

| No | Jenis Fasilitas                                 | Keterangan |
|----|---|------------|
| 1  | marka dan rambu                                 |            |
| 2  | <i>runway lighting</i>                          |            |
| 3  | <i>taxiway lighting</i>                         |            |
| 4  | <i>threshold lighting</i>                       |            |
| 5  | <i>runway end lighting</i>                      |            |
| 6  | <i>apron lighting</i>                           |            |
| 7  | <i>Precision Approach Path Indicator (PAPI)</i> |            |
| 8  | <i>Visual Approach Slope Indicator (VASI)</i>   |            |
| 9  | <i>rotating beacon</i>                          |            |
| 10 | <i>apron area flood/apron flood light</i>       |            |
| 11 | <i>Approach Lighting System</i>                 |            |
| 12 | <i>Indicator and Signalling Device</i>          |            |
| 13 | <i>Circling Guidance Light</i>                  |            |
| 14 | <i>Sequence Flashing Light</i>                  |            |
| 15 | <i>Runway Lead in Lighting System</i>           |            |
| 16 | <i>Runway Guard Light</i>                       |            |
| 17 | <i>Road Holding Position Light</i>              |            |
| 18 | <i>aircraft Docking Guidance System</i>         |            |



Ketersediaan Fasilitas Komunikasi Penerbangan Pada  
Bandara Susilo Sintang

| No | Jenis Fasilitas   | Keterangan |
|----|---|------------|
| 1  | Komunikasi antar stasiun penerbangan ( <i>Aeronautical Fixed Service/AFS</i> )          |            |
| 3  | Peralatan komunikasi lalu lintas penerbangan ( <i>Aeronautical Mobile Service/AMS</i> ) |            |
| 3  | Transmisi   |            |



## DATA HASIL OBSERVASI

## Ketersediaan Pelayanan Pokok Kebandarudaraan Pada Bandara Susilo Sintang

| No | Jenis Pelayanan Pokok  | Keterangan  |
|----|--|---|
| 1  | Kegiatan pelayanan pendaratan dan lepas landas   | Landasan sepanjang 1.300 m x 30 m dengan konstruksi aspal |
| 4  | Parkir dan Penyimpanan pesawat udara   | Tersedia tempat parkir pesawat udara seluas 60 x 40 m     |
| 6  | Terminal untuk pelayanan angkutan penumpang  | Luas terminal adalah 540 meter persegi                    |
| 6  | Kargo dan pos  | Sifatnya insidental                                       |
| 7  | Fasilitas elektronika  | Ada tapi belum lengkap                                    |
| 8  | Listrik  | PLN dan genset  |
| 9  | Air  | PDAM dan sumur bor  |
| 10 | Instalasi limbah buangan   | Instalasi limbah buangan sepanjang 2.500 m                |
| 11 | Lahan untuk bangunan, lapangan dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara | Tidak ada   |
| 12 | Jasa konsultasi, pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kebandarudaraan  | Tidak pernah dilakukan                                    |

Ketersediaan Jasa Penunjang Kegiatan Penerbangan Pada  
Bandara Susilo Sintang

| No | Jasa Penunjang Kegiatan Penerbangan  | Keterangan              |
|----|--|-------------------------|
| 1  | Penyediaan hangar pesawat udara  | Tidak ada               |
| 2  | Perbengkelan pesawat udara   | Ada, tapi tidak lengkap |
| 3  | Pergudangan  | Ada                     |
| 4  | Jasa boga pesawat udara  | Tidak ada               |
| 5  | Jasa pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat                    | Ada, tapi tidak lengkap |
| 6  | Jasa pelayanan penumpang dan bagasi  | Ada                     |
| 7  | Jasa penanganan kargo  | Ada, tapi insidental    |
| 8  | Jasa penunjang lainnya yang secara langsung menunjang kegiatan penerbangan | Ada, tapi tidak lengkap |

Ketersediaan Jasa Penunjang Kegiatan Bandar Udara Pada  
Bandara Susilo Sintang

| No | Jasa Penunjang Kegiatan Bandar Udara  | Keterangan   |
|----|---|--|
| 1  | Jasa penyediaan penginapan/hotel dan transit hotel                                    | Tidak ada. Tapi terdapat hotel terdekat yaitu Sintang Permai Hotel |
| 2  | Jasa penyediaan toko dan restoran   | Tidak ada  |
| 3  | Jasa penempatan kendaraan bermotor  | Ada, yaitu seluas 1.500 meter persegi                              |
| 4  | Jasa perawatan pada umumnya   | Ada, tapi tidak lengkap  |
| 5  | Jasa lainnya yang menunjang secara langsung atau tidak langsung kegiatan bandar udara | Ada, tapi tidak lengkap  |





Jasa Lainnya Yang Secara Langsung Atau Tidak Langsung  
Menunjang Kegiatan Bandar Udara Pada Bandara Susilo  
Sintang

| No | Jasa Lainnya Yang Secara Langsung Atau Tidak Langsung Menunjang Kegiatan Bandar Udara | Keterangan  |
|----|---|---|
| 1  | Penjualan bahan bakar dan pelumas   | Tidak ada   |
| 2  | Pelayanan pengangkutan barang   | Tidak ada   |
| 3  | Jasa <i>postal service</i>  | Ada, tapi insidental  |
| 4  | Jasa pelayanan telekomunikasi   | Tidak ada, tapi ada wartel terdekat                           |
| 5  | Jasa tempat bermain dan rekreasi  | Tidak ada   |
| 6  | Jasa aluan wisata   | Tidak ada   |
| 7  | Agen perjalanan   | Tidak ada   |
| 8  | Bank  | Tidak ada. Bank terdekat berjarak sekitar 1 km (Bank Mandiri) |
| 9  | Penukaran uang  | Tidak ada. Ban terdekat berjarak sekitar 1 km (Bank Mandiri)  |
| 10 | Jasa pelayanan angkutan darat   | Tidak ada. Terminal terdekat berjarak 1,5 km.                 |
| 11 | Penitipan barang  | Ada   |
| 12 | Jasa advertensi   | Tidak ada   |
| 13 | <i>First class lounge, bussines class lounge dan vip room</i>                         | Tidak ada   |
| 14 | <i>Hairdresser and beauty salon</i>   | Tidak ada. Salon terdekat berjarak sekitar 1 km               |
| 15 | Agrobisnis  | Tidak ada   |
| 16 | <i>Nursery</i>  | Tidak ada   |
| 17 | Asuransi  | Tidak ada   |
| 18 | Jasa penyediaan ruangan   | Tidak ada   |
| 19 | <i>Vending machine</i>  | Tidak ada   |
| 20 | Jasa pengolahan limbah buangan  | Tidak ada   |
| 21 | Jasa pelayanan kesehatan  | Tidak ada. Puskesmas terdekat berjarak 1,5 km                 |
| 22 | Jasa penyediaan kawasan industri  | Tidak ada.  |

Ketersediaan Fasilitas Sisi Udara (*Airside Facility*) Pada Bandara Susilo Sintang

| No | Jenis Fasilitas   | Keterangan  |
|----|---|---|
| 1  | landasan pacu   | 1.400 m x 30 m  |
| 2  | penghubung landasan pacu ( <i>taxiway</i> )                                 | 75 x 18 m (aspal)   |
| 3  | tempat parkir pesawat ( <i>apron</i> )                                      | 60 x 40 m   |
| 4  | <i>runway strip</i>   | 26/00 1.300 x 30 m (aspal)  |
| 5  | Fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan Dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK) | Crash car Jeep Mercedes Ben G 230, namun sudah rusak sejak tahun 1996 |
| 6  | Marka dan rambu   | Ada, tapi belum lengkap   |

Ketersediaan Fasilitas Sisi Darat (*Landside Facility*) Pada Bandara Susilo Sintang

| No | Jenis Fasilitas                               | Keterangan                   |
|----|---|------------------------------|
| 1  | Bangunan Terminal Penumpang                   | Ada seluas 540 m persegi     |
| 2  | Bangunan Terminal Kargo                       | Tidak ada                    |
| 3  | Bangunan Operasi                              | Ada seluas 210 meter persegi |
| 4  | Menara Pengawas Lalu Lintas Udara (ATC Tower) | Tidak ada                    |
| 5  | Bangunan VIP                                  | Tidak ada                    |
| 6  | Bangunan Meteorologi                          | Ada                          |
| 7  | Bangunan SAR                                  | Tidak ada                    |
| 8  | Jalan Masuk ( <i>Access Road</i> )            | Sepanjang 800 meter (aspal)  |
| 9  | Depo Pengisian Bahan Bakar Pesawat Udara      | Tidak ada                    |
| 10 | Bangunan Administrasi/Perkantoran             | Ada seluas 100 meter persegi |
| 11 | Marka Dan Rambu                               | Ada tapi belum lengkap       |

Ketersediaan Fasilitas Navigasi Penerbangan Pada Bandara  
Susilo Sintang

| No | Jenis Fasilitas                                      | Keterangan  |
|----|--|---|
| 1  | <i>Non Directional Beacon (NDB)</i>                  | NDB Noutel Tipe ND 200 D<br>Frekuensi 405 MHZ dengan kondisi baik |
| 2  | <i>Doppler VHF Omni Range (DVOR)</i>                 | Tidak ada   |
| 3  | <i>Distance Measuring Equipment (DME)</i>            | Tidak ada   |
| 4  | <i>Runway Visual Range (RVR)</i>                     | Tidak ada   |
| 5  | <i>Instrument Landing System (ILS)</i>               | Tidak ada   |
| 6  | <i>Radio Detection dan Ranging (RADAR)</i>           | Tidak ada   |
| 7  | <i>Very High Frequency-Direction Finder (VHF-DF)</i> | Tidak ada   |
| 8  | <i>Differential Global Positioning System (DGPS)</i> | Tidak ada   |
| 9  | <i>Automatic Dependent Surveillance (ADS)</i>        | Tidak ada   |
| 10 | <i>Satelite Navigation System</i>                    | Tidak ada   |
| 11 | <i>Aerodrome Surface Detection Equipment</i>         | Tidak ada   |
| 12 | <i>Very High Frequency Omnidirectional Range</i>     | Tidak ada   |



Ketersediaan Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual Pada  
Bandara Susilo Sintang

| No | Jenis Fasilitas                                 | Keterangan   |
|----|---|--|
| 1  | marka dan rambu                                 | Ada, tapi belum lengkap                                  |
| 2  | <i>runway lighting</i>                          | Tidak ada  |
| 3  | <i>taxiway lighting</i>                         | Tidak ada  |
| 4  | <i>threshold lighting</i>                       | Tidak ada  |
| 5  | <i>runway end lighting</i>                      | Tidak ada  |
| 6  | <i>apron lighting</i>                           | Tidak ada  |
| 7  | <i>Precision Approach Path Indicator (PAPI)</i> | Tidak ada  |
| 8  | <i>Visual Approach Slope Indicator (VASI)</i>   | Tersedia berupa Wind Sock yang mulai operasi tahun 1999. |
| 9  | <i>rotating beacon</i>                          | Tidak ada  |
| 10 | <i>apron area flood/apron flood light</i>       | Tidak ada  |
| 11 | <i>Approach Lighting System</i>                 | Tidak ada  |
| 12 | <i>Indicator and Signalling Device</i>          | Tidak ada  |
| 13 | <i>Circling Guidance Light</i>                  | Tidak ada  |
| 14 | <i>Sequence Flashing Light</i>                  | Tidak ada  |
| 15 | <i>Runway Lead in Lighting System</i>           | Tidak ada  |
| 16 | <i>Runway Guard Light</i>                       | Tidak ada  |
| 17 | <i>Road Holding Position Light</i>              | Tidak ada  |
| 18 | <i>aircraft Docking Guidance System</i>         | Tidak ada  |



Ketersediaan Fasilitas Komunikasi Penerbangan Pada  
Bandara Susilo Sintang

| No | Jenis Fasilitas   | Keterangan  |
|----|---|---|
| 1  | Komunikasi antar stasiun penerbangan ( <i>Aeronautical Fixed Service/AFS</i> )          | Tersedia berupa Transciever / Dietel dengan frekuensi 130,10 MHZ. Kondisi baik. |
| 3  | Peralatan komunikasi lalu lintas penerbangan ( <i>Aeronautical Mobile Service/AMS</i> ) | Tersedia berupa Tranciver/ATR dengan frekuensi 130,10 MHZ. Kondisi baik.        |
| 3  | Transmisi   | Tersedia berupa Tranciver/Becker 415 dengan frekuensi 130,10 MHZ. Kondisi baik. |

Peralatan Pemeliharaan Bandar Udara Pada Bandara Susilo  
Sintang

| No | Nama          | Merk/Tipe    | Mulai Operasi | Jumlah | Kondisi |
|----|---------------|--------------|---------------|--------|---------|
| 1  | Pick Up       | Isuzu Panter | 1993          | 1 unit | baik    |
| 2  | Road Roller   | Sakai TW-500 | 1993          | 1 unit | baik    |
| 3  | Wheel Tractor | Yanmar       | 1993          | 1 unit | baik    |
| 4  | Rencer Mower  | I/C 12,5 HP  | 1993          | 1 unit | baik    |

Peralatan Keamanan dan Keselamatan Penerbangan Pada  
Bandara Susilo Sintang

| No | Nama                     | Merk/Tipe | Mulai Operasi | Jumlah | Kondisi |
|----|--------------------------|-----------|---------------|--------|---------|
| 1  | Sepeda Motor Patroli     | Honda Win | 1993          | 1 unit | baik    |
| 2  | Metal Detector Wolk Thru | Metor 20  | 1993          | 1 unit | rusak   |
| 3  | Hand Held Metal Detector | Garret    | 1994          | 3 unit | 2B/1R   |

## TRANKSRIP HASIL WAWANCARA

Nama Mahasiswa : **AGUS SALIM M**  
NIM : **500643501**  
Judul : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN  
JASA KEBANDAR UDARAAN OLEH UNIT  
PENYELENGGARA BANDARA SUSILO  
SINTANG**  
Nama Yang Diwawancara : **Kepala Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang**

1. Berapa lama waktu operasional pada Bandara Susilo Sintang?

Jawab: Jam operasi Bandara Susilo Sintang guna pelayanan penerbangan ditetapkan oleh Menteri Perhubungan. Jam operasi Bandara Susilo Sintang adalah 07.00 – 17.00 WIB. Penetapan jam operasi bandar udara dilakukan dengan memperhatikan keamanan dan keselamatan penerbangan, kemampuan bandar udara melayani pesawat udara, permintaan pasar, dan pertumbuhan ekonomi.

2. Keluhan-keluhan apa saja yang pernah disampaikan masyarakat terhadap pelayanan di Bandara Susilo Sintang?

Jawab: Ketrampilan petugas (seperti; kecepatan, ketelitian, profesionalisme, serta tingkat kesalahan); Kedisiplinan petugas (siap ditempat pada jam kerja); Sikap petugas dalam memberikan pelayanan (keramahan, tanggung jawab dan keadilan); Kesesuaian jadwal pelayanan serta ketersediaan jadwal dan prosedur; Kenyamanan di ruang tunggu

3. Apa tindakan yang dilakukan Bandara Susilo Sintang dalam menghadapi keluhan tersebut?

Jawab: Kaitannya kalau memang ada keluhan dari masyarakat kita terima dengan baik kita catat karena hal itu sebagai bagian dari koreksi masyarakat. Kalau memang memerlukan penjelasan kita jelaskan dengan baik kalau perlu sosialisasi ya kita sosialisasi dengan baik, kalau

perlu penyelesaian yang lain kita catat. Apa bila petugas yang ditunjuk tidak dapat menyelesaikan, kita cari solusinya dengan koordinasi kedalam (internal), apa yang menjadi kendala.

4. Bagaimanakah sikap pegawai dalam menanggapi keluhan tersebut?

Jawab: Sikapnya ya kami hanya menjelaskan dengan sabar saja. Kaitannya dengan sikap kami dalam menghadapi keluhan masyarakat ya tentunya kami akan terus berbenahlah.

5. Apa saja kewajiban Bandara Susilo Sintang dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan?

Jawab: Penyelenggara bandar udara (Unit Penyelenggara Bandara Susilo Sintang) dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan diwajibkan: menyusun sistem dan prosedur pelayanan jasa kebandarudaraan dan pengamanan di daerah lingkungan kerja bandar udara dalam rangka menjamin kelancaran operasional bandar udara berdasarkan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri; memelihara kelancaran, keamanan dan ketertiban pelayanan pesawat udara, penumpang, kargo dan pos di bandar udara serta kegiatan pihak lain sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan; melakukan pengawasan terhadap lalu lintas orang dan kendaraan di dalam daerah tertentu yang ditetapkan oleh penyelenggara bandar udara.

6. Bagaimanakah ketersediaan pelayanan pengamanan untuk menjamin ketertiban dan kelancaran operasional bandar udara serta keamanan dan keselamatan penerbangan pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ketersediaan pelayanan pengamanan untuk menjamin ketertiban dan kelancaran operasional bandar udara serta keamanan dan keselamatan penerbangan pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang cukup baik. Sedangkan pelayanan kawasan keselamatan operasi penerbangan untuk mengendalikan ketinggian benda tumbuh dan

pendirian bangunan di bandar udara dan sekitarnya pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang belum dapat berjalan optimal. Pada Bandar Udara Susilo Sintang juga belum tersedia pelayanan bea dan cukai, pelayanan imigrasi maupun karantina.

7. Bagaimanakah Ketersediaan Jasa Penunjang Kegiatan Penerbangan Pada Bandara Susilo Sintang?

Jawab: tidak semua pelayanan penunjang kebandarudaraan tersedia pada Bandara Susilo Sintang

8. Bagaimanakah Ketersediaan Jasa Penunjang Kegiatan Bandar Udara Pada Bandara Susilo Sintang?

Jawab: Belum lengkap semua

9. Bagaimanakah Ketersediaan Jasa Lainnya Yang Secara Langsung Atau Tidak Langsung Menunjang Kegiatan Bandar Udara Pada Bandara Susilo Sintang?

Jawab: Sebagian besar belum ada

10. Bagaimanakah Ketersediaan Fasilitas Sisi Udara (*Airside Facility*) Pada Bandara Susilo Sintang?

Jawab: Sebagian besar fasilitas sisi udara pada Bandara Susilo Sintang sudah tersedia. Fasilitas sisi udara (*airside facility*), antara lain : landasan pacu; penghubung landasan pacu (*taxiway*); tempat parkir pesawat (*apron*); *runway strip*; fasilitas pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran (PKP-PK); serta Marka dan rambu.

11. Bagaimanakah Ketersediaan Fasilitas Sisi Darat (*Landside Facility*) Pada Bandara Susilo Sintang?

Jawab: Sebagian fasilitas sisi darat (*landside facility*) pada Bandara Susilo Sintang sudah tersedia sebagian lagi belum.



12. Bagaimanakah Ketersediaan Fasilitas Navigasi Penerbangan Pada Bandara Susilo Sintang?

**Jawab:** Sebagian besar fasilitas navigasi penerbangan pada Bandara Susilo Sintang belum tersedia. Dari 12 (dua belas) fasilitas navigasi, hanya terdapat 1 (satu) buah saja yaitu *Non Directional Beacon (NDB)* Tipe ND 200 D Frekuensi 405 MHZ dengan kondisi baik.

13. Bagaimanakah Ketersediaan Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual Pada Bandara Susilo Sintang?

**Jawab:** Sebagian kecil saja tersedia Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual. Padahal, fasilitas alat Bantu pendaratan visual tersebut sangat dibutuhkan terutama jika terjadi pendaratan darurat ataupun pendaratan pada malam hari.

14. Bagaimanakah Ketersediaan Fasilitas Komunikasi Penerbangan Pada Bandara Susilo Sintang?

**Jawab:** Ketersediaan Fasilitas komunikasi penerbangan pada Bandara Susilo Sintang Fasilitas komunikasi penerbangan antara lain berupa Transciever / Dietel dengan frekuensi 130,10 MHZ. Tranciver/ATR dengan frekuensi 130,10 MHZ. Tranciver/Becker 415 dengan frekuensi 130,10 MHZ. Seluruh peralatan tersebut dalam kondisi baik. Menurut Kepala Bandara Susilo Sintang, fasilitas telekomunikasi lainnya adalah SSB/Yaesu dan AICOM dengan frekuensi 5725/6659 Khz.

15. Bagaimanakah ketepatan waktu jadwal Penerbangan Pada Bandara Susilo Sintang?

**Jawab:** Masalah ketepatan waktu kedatangan pesawat masih dalam batas yang wajar, walaupun terlambat masih bisa diperkirakan kapan kira-kira datangnya. Sebenarnya ini tergantung pada masing-masing maskapai penerbangan.

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Nama Mahasiswa : **AGUS SALIM M**  
NIM : **500643501**  
Judul : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN JASA  
KEBANDAR UDARAAN OLEH UNIT  
PENYELENGGARA BANDARA SUSILO SINTANG**  
Nama Yang : **Pihak Maskapai Penerbangan**  
Diwawancara

1. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan pengamanan untuk menjamin ketertiban dan kelancaran operasional bandar udara serta keamanan dan keselamatan penerbangan pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada, tapi belum lengkap

2. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan kawasan keselamatan operasi penerbangan untuk mengendalikan ketinggian benda tumbuh dan pendirian bangunan di bandar udara dan sekitarnya pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada, tapi belum lengkap

3. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan bea dan cukai pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

4. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan imigrasi pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

5. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan karantina pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

6. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan khusus bagi penumpang penyandang cacat, orang sakit dan orang jompo pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada, tapi belum lengkap

7. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan jasa konsultasi, pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan kebandarudaraan pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

8. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan pengawasan terhadap lalu lintas orang dan kendaraan di dalam daerah tertentu yang ditetapkan oleh penyelenggara bandar udara pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada dan berfungsi

9. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan hangar pesawat udara pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

10. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan perbengkelan pesawat udara pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

11. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan pergudangan pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada, tapi tidak berfungsi

12. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan jasa boga pesawat udara pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

13. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan teknis penanganan pesawat udara pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada, tapi tidak berfungsi

14. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan penumpang dan bagasi pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada dan berfungsi

15. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan penginapan/hotel dan transit hotel pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

16. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan penyediaan toko dan restoran pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

17. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan pengangkutan barang penumpang di terminal kedatangan dan pemberangkatan pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada dan berfungsi

18. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan jasa pos bagi penumpang dan pengunjung bandara pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

19. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan Jasa tempat bermain dan rekreasi pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

20. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan Jasa aluan wisata pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

21. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan Jasa agen perjalanan pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

22. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan Jasa perbankan pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

23. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan Jasa penukaran uang pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

24. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan Jasa angkutan darat pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada



25. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan Jasa penitipan bagasi pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada, tapi tidak berfungsi

26. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan Jasa *First class lounge, bussines class lounge* dan *vip room* pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

27. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan Jasa penitipan bayi pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

28. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan Jasa penyediaan ruang rapat pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

29. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan pelayanan Jasa kesehatan pada Kantor Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

30. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan fasilitas sisi udara (*airside facility*) pada Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada dan berfungsi

31. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan Fasilitas sisi darat (*landside facility*) pada Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada dan berfungsi

32. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan Fasilitas navigasi penerbangan pada Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada dan berfungsi

33. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan Fasilitas alat Bantu pendaratan visual pada Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada dan berfungsi

34. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan Fasilitas komunikasi penerbangan pada Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada dan berfungsi

35. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan Fasilitas penempatan kendaraan bermotor pada Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: ada dan berfungsi

36. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan Fasilitas perawatan pada umumnya (antara lain perawatan gedung/perkantoran, peralatan operasional) pada Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

37. Menurut Bapak/Ibu/sdr(i) bagaimanakah ketersediaan Fasilitas pengelolaan limbah pada Bandar Udara Susilo Sintang?

Jawab: tidak ada

