

PERAN OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH V MAKASSAR DALAM MELAKUKAN PELAYANAN DAN PENGAWASAN PASS BANDARA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR

¹Virman Hi.Aries, ²Syifa Fauziah

^{1), 2)} *DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

Abstrak

Salah Satu unit pelaksana di lingkungan kementerian perhubungan (kemenhub) dalam struktur organisasi bandar udara disebut Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan (KAUK). Unit merupakan sebuah unit dibawah pimpinan KABU yang memiliki tugas melaksanakan penyiapan, pengaturan dan peralatan, pelayanan dan pengawasan di darat maupun di area sisi udara yang diusahakan menjadi tempat pertanggung jawaban Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran Otoritas Bandara Wilayah V Makassar dalam melakukan Pelayanan dan Pengawasan Pass Bandara di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Penelitian ini menggunakan penelitian metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data adalah mewawancarai petugas Otban V Makassar unit Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan da mendokumentasi beberapa pelayanan serta pengawasan pass bandara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pass bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar memberikan kualitas pelayanan prima yang baik kepada pengguna pass bandara. Untuk mendukung pelayanan yang cepat dan berkembang maka unit KAUK sudah menggunakan pelayanan berbasis Web. Selain itu adapun pengawasan pass bandara harus mampu memberikan pengawasan yang baik dan bisa menjamin keselamatan penerbangan agar tidak terjadi pelanggaran pass bandara disekitar area terminal bandar udara.

Kata kunci: KAUK, Pelayanan, Pass Bandara

Abstract

One of the service units within the ministry of transportation within the airport organization structure is called Security, Air Transport and Airportability (KAUK). The air side which is attempted to become the domicile and responsibility of the Makassar Region V Airport Authority Office. The purpose of this study is to find out how the role of the Makassar Regional V Airport Authority in carrying out service and supervision of airport passes at Sultan Hasanuddin International Airport Makassar. This study uses a qualitative research methods with collection techniques namely interviewing Otban V Makassar officers from the Security, Air Transport and Airportability units and documenting several services and monitoring of airport passes. The results of the study show that the implementation of airport pass services at the Makassar Regional V Airport Authority Office provides excellent service quality to airport pass user. To support fast and growing service, the units KAUK has used Web based services. In addition, airport pass be able to guarantee flight safety at Sultan Hasanuddin Makassar Internatioanal Airport so that there are no airport pass vialtions around the airport terminal area.

Keywords: KAUK, Service, Airport Pass Control

Pendahuluan

Otoritas Kebandarudaraan adalah salah satu unit pelaksana teknis lingkungan dari kementerian perhubungan udara (kemenhub) yang berada dibawah atau bertanggung jawab kepada kemenhub melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan (kemenhub) Nomor 167 Tahun 2015 yang melengkapi keputusan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2015 tentang Akses Jalan Masuk (*Access Control*) ke daerah keamanan terbatas di Bandar Udara. Di dalamnya terdapat beberapa ketentuan yang mengatur parameter keamanan Bandar Udara, Penertiban pintu masuk Bandara dan sanksi atas melanggar aturan keamanan Bandara. Area Keamanan terbatas di bandara yang direncanakan terdiri dari Daerah Keamanan

¹ Email Address: 190809326@students.sttkd.ac.id

Received 30 Mei 2023, Available Online 30 Juli 2022

Terbatas (*Security Restricted Area*), Daerah Steril (*Sterile Area*), Daerah Terbatas (*Restricted Area*) dan Daerah Publik (*Public Area*). Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 167 Tahun 2015 tentang Akses Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandara tersebut. Maka diperlukanlah pembatasan keluar masuk di Bandara dengan cara membuat Pass Bandara. Keamanan penerbangan di bagian meliputi pengawasan pergerakan orang, fasilitas, airline, pass bandar udara, dan barang berbahaya. Siapapun yang bekerja di area bandara harus memiliki pass bandar udara, dan yang mencangkup pass bandara sudah dicantumkan bagian area tertentu yang boleh memasuki oleh karyawan. Karyawan yang bekerja di bandara harus memiliki kartu identitas, dengan tujuan untuk memenuhi peraturan yang berlaku pada sistem keamanan penerbangan. Di dalam pass bandar udara terdapat kode area dimana karyawan harus menggunakan pass bandar udara tersebut sesuai dengan kode area pass bandar udara yang dimiliki. Adapun yang melanggar regulasi yang ada, maka pihak otoritas bandar udara khususnya bidang keamanan penerbangan akan bertindak sesuai Standar Operasi Prosedur (SOP) yang berlaku.

Banyak kasus pelanggaran karyawan yang masih saja menggunakan pass bandara saat diadakan pemeriksaan oleh petugas Inspektur Penerbangan Otoritas Bandar Udara di Daerah Keamanan Terbatas (*Security Restricted Area*) dengan bermacam-macam alasan yang diucapkan oleh pelanggar. Adapun pelanggaran pass bandara juga sering terjadi di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar di antaranya pass bandara yang sudah tidak berlaku untuk meloloskan tamu/pejabat sampai ke Daerah Keamanan Terbatas. Setiap dilaksanakan inspeksi pass bandar udara banyaknya pelanggaran yang terjadi kepada karyawan. Dengan adanya. Dari beberapa latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti menetapkan beberapa rumusan masalah, yaitu : Bagaimana Peran Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar unit Keamanan, Angkutan Udara dan Kelai kudaraan (KAUK) dalam melakukan Pelayanan dan Pengawasan Pass Bandara di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar? Dan Apa kendala dan Upaya Unit Keamanan, Angkutan Udara dalam melakukan Pelayanan dan Pengawasan Bandara di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Tinjauan Pustaka

Sesuai dengan peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Departemen Perhubungan adalah badan departemen luar Negeri yang melapor dan bertanggung jawab kepada Presiden yang mempunyai tugas menangani urusan pemerintahan khusus untuk membantu Presiden dalam menjalankan Pemerintahan Negara. Tugas Otoritas Bandar Udara anatara lain melakukan dan melaksanakan pengawasan untuk menjamin keselamatan dan pelayanan penerbangan. Pengawasan mencangkup kegiatan konstruksi dan operasi untuk mematuhi hukum dan peraturan, termasuk tindakan korektif dan tindakan penegak hukum. Otoritas Bandar Udara telah menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan pengaturan, pengendalian dan pengawasan keselamatan, kelancaran serta kenyamanan penerbangan di bandar udara.
- b. Melakukan koordinasi kegiatan pemerintahan di bandara.
- c. Melaksanakan pengaturan, pengelola dan pengawasan fasilitas, pelayanan dan pengoperasian bandar udara.
- d. Melaksanakan pengaturan, pengelola dan pemantauan pengguna lahan darat/perairan bandar udara sesuai dengan rencana induk bandara.
- e. Menyelenggarakan pengaturan, pengendalian dan pemantauan pengguna Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) dan Kawasan Lingkungan (DLKR) serta Kawasan Lingkungan Kepentingan Bandar Udara (DLKP).

- f. Melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan pelaksanaan terhadap pelaksanaan standar kinerja operasional yang berkaitan dengan pelayanan bandar udara, angkutan udara, keamanan penerbangan, pesawat udara dan navigasi penerbangan.
- g. Penerbitan sertifikat kelaik udara lanjutan (continuous airworthiness certificate) untuk kategori angkutan (non transport category) atau pesawat udara non niaga (non commercial).
- h. Melaksanakan pengaturan, pengendalian dan pengawasan keamanan penerbangan dan pelayanan darurat di bandar udara, dan
- i. Pelaksanaan urusan administrasi dan kerumah tanggaan Kantor Otoritas Bandar Udara.

Unit Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan (KAUK)

Unit Keamanan, Angkutan Udara, dan Kelaikudaraan (KAUK) merupakan sebuah unit dibawah pimpinan kepala KOBU yang menjalankan tugas pokok di bidang keamanan, angkutan udara, dan kelaikudaraan. Bidang KAUK mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pengaturan fasilitas dan peralatan keamanan penerbangan, penanganan pengangkutan barang berbahaya, pelayanan dan kegiatan angkutan udara, pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan di bandar udara, keamanan penerbangan, serta pengawasan kelaikudaraan dan pengoperasian pesawat udara, pelaksanaan ketentuan mengenai perawatan pesawat udara, sertifikat kompetensi dan lisensi personel keamanan penerbangan, pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), standar kinerja operasional pelayanan keamanan penerbangan, dan kendaraan di daerah keamanan terbatas (Security Restricted Area/SRA) pada bandar udara yang diusahakan dan menjadi tempat tanggung jawab Kantor Otoritas Bandar Udara.

Pelayanan Publik

Menurut Tunggadewi (2016) pelayanan utama merupakan tindakan utama dengan organisasi bermaksud mencapai tujuan jangka panjangnya dalam lingkungan dinamis. Lingkungan yang dinamis didalam melakukan pelayanan membuat penyelenggara pelayanan tersebut merupakan berbagai perubahan. Menurut Rambat Lupioyoadi tahun 2015 mengemukakan lima indikator pelayanan publik yaitu :

1) Bukti Fisik (tangibles)

Kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya secara eksternal. Penampilan dan kehandalan sarana dan prasarana fisik perusahaan, serta kondisi lingkungan sekitarnya juga merupakan cara perusahaan melayani pelanggannya.

2) Kehandalan (reliability)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yang tercemin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama tanpa kesalahan kepada semua pelanggan, sikap peduli dan ketelitian yang tinggi.

3) Daya Tanggap (responsiveness)

Kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas dan mendukung serta melayani pelanggan dengan cepat dan akurat.

4) Jaminan (assurance)

Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5) Empati (emphaty)

Memberikan perhatian pribadi yang sejati kepada pelanggan dalam bentuk memahami keinginan konsumen, dan memberi mereka pengalaman kerja yang menyenangkan.

Pengawasan

Pengawasan adalah fungsi manajemen yang harus dilakukan untuk nmencapai tujuan organisasi secara efesien. Pengawasan dapat mencegah terjadinya kecurangan, pemborosan, ketidakadilan, hambatan, kesalahan dan kegagalan dalam mencapai tujuan dan menjalankan tugas organisasi. Artinya seorang manajer tidak akan dapat mengamati penyelenggaraan kegiatan-kegiatan operasional dan mengukur hasil yang dicapai oleh para bawahannya tanpa adanya rencana. Indikator pengawasan yang diterapkan oleh Otoritas Bandara sesuai dengan Keputusan Perdana Menteri PM No. 22 Tahun 2015 yaitu :

1) Proses Inspeksi

Inspeksi ini adalah verifikasi sederhana atas kepatuhan item produk akhir tertentu. Proses inspeksi merupakan salah satu proses pengawasan yang dilakukan oleh Otoritas Bandar Udara dalam peran regulasinya. Oleh karena itu, proses inspeksi merupakan proses yang secara langsung melacak temuan dan masalah di bandara.

2) Pengamatan (*Surveillance*)

Pengamatan merupakan kegiatan pelacakan menyeluruh dari bagian-bagian tertentu dari proses, peralatan, personel dan dokumentasi untuk menentukan tingkat kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku dan salah satu yang ditindaklanjuti setelah inspeksi dilaksanakan.

3) Pemantauan (*Monitoring*)

Pemantauan yang dimaksud adalah analisis data, laporan, dan informasi untuk mengidentifikasi tren kinerja keselamatan penerbangan. Pemantauan dilakukan dengan menggunakan data laporan dan informasi yang dikumpulkan oleh auditor untuk mengevaluasi kenmabli dan mencari kecenderungan kinerja dari setiap objek yang dipantau.

4) Pemberian Tindakan Korektif

Dalam hal ini berupa teguran, skorsing atau pembatalan yang dilakukan oleh Direktur Jenderal setelah dapat usulan dari Kapala Kantor. Tindakan korektif diberikan dengan mengirimkan surat peringatan untuk setiap 3 kali apabila setiap peringatan.

Pass Bandara

Menurut Peraturan Menteri Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara, Pass Bandara yang terdiri dari kartu identitas personel pesawat udara (*Crew Member*) dan kartu pengenalan dari Direktorat Jederal Perhubungan Udara, dianggap sebagai tanda izin masuk kedaerah keamanan terbatas di bandar udara. Pass bandar udara yang bersifat tetap (permanen) diberikan kepada pihak-pihak yang bertanggung jawab atas penyediaan bahan bakar, makanan, perawatan, patrol dan pengamanan bandar udara untuk mendukung kegiatan pemerintah dan pembangunan bandar udara. Pass bandara yang dimaksud adalah tanda izin masuk daerah keamanan terbatas. Daerah keamanan terbatas terdiri dari dua *area public* dan area terbatas. Pass ini memiliki masa berlaku satu tahun dan jika habis, orang harus melakukan perpanjangan kembali, sehingga pass ini biasanya disebut pass tahunan. Sebelum mendapatkan pass ini orang harus melalui beberapa proses, seperti melengkapi berkas yang dibutuhkan mengikuti pemeriksaan keamanan dan mendapatkan pass bulanan, yang berlaku selama tiga bulan

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari transkrip wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, memo, dan dokumen resmi lainnya. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan atau observasi langsung terhadap subjek penelitian. Wawancara tersebut dilakukan dengan beberapa petugas Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar sebagai berikut : Nowo Wibowo Soehadi Kepala Bidang Keamanan, Angkutan Udara, Indah Inspektur Keamanan Penerbangan, Nur Aisyah Inspektur Keamanan Penerbangan, Abd.Razak Karyawan Bandar Udara, Yusuf Karyawan Bandar Udara dan data sekunder adalah data yang diperoleh dokumen-dokumen grafis (table, catatan, SMS, dan lain-lain), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda, dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer. Peneliti melakukan kegiatan penelitian langsung di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar pada unit Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan (KAUK). Peneliti akan mengumpulkan data melalui data primer dan data sekunder, artinya pengumpulan data yang bersifat langsung dan dikumpulkan selama proses penelitian pada unit KAUK.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Hasil penelitian dilapangan pelaksanaan pelayanan pass bandara di Kantor Otban V Makassar untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan efisien kepada pengguna pass bandara khususnya pelayanan pass orang, pelayanan pass rekomendasi KKOP dan pelayanan *Flight Approval* (FA) diperlukan untuk memenuhi Bukti fisik (saranan dan prasarana), Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati. Adapun pengawasan yang dilakukan unit KAUK adalah suatu inspeksi, pemantauan, pemberian tindakan korektif. Berdasarkan data yang peneliti peroleh dilapangan, ketika sedang melakukan inpeksi bersama personel unit KAUK yang saya temui dilapangan ada pelanggaran-pelanggaran pengguna pass bandar udara yang sudah habis masa berlakunya tetapi berkesempatan untuk meloloskan tamu atau pejabat di daerah keamanan terbatas (*Security Reasticted Area*) Terminal Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar. Pelanggaran tersebut termasuk kedalam kategori yang cukup berat, karena tidak semua sesuai SOP yang berlaku dan sanksi yang diberikan kepada pelanggaran tersebut akan dibekukan pass bandara selama 5 (lima) hari kerja. Menurut Ibu Indah selaku Inspektur Keamanan Penerbangan beliau menyampaikan bahwa “Kegiatan seperti Pelayanan dan Pengawasan Pass Bandara ini sangat penting dan untuk jadwal setiap pesonel harus rutin dan setiap hari dilakukan karena Otoritas Bandar Udara itu sebagai Regulator Bandara memiliki kewajiban untuk memastikan kelayakan bandara baik dari fasilitas dan keamanan penumpang saat melakukan perjalanan pesawat udara”.

Tabel 1. Observasi Pelayanan Pass Bandara

Jenis Pass Bandara	Peserta		Satuan	Tarif	Area
	Pria	Wanita			
Merah	✓		Pass Orang Per Minggu	75.000	Dominan sisi udara (<i>Air side</i>)
Kuning		✓	Pass Orang Perbulan	150.000	Dominan di Terminal Bandar Udara (<i>Land side</i>)
Biru	✓		Pass Orang Pertahun	400.000	Dominan di luar sisi udara

Tabel 2. Observasi Pengawasan Pass Bandara

Nama Pengawas	Jenis Pass Bandara	Area pengawas
Nawir	Biru	Dominan di luar sisi udara
Indah	Kuning	Di terminal Bandar Udara (<i>Land side</i>)
Mabrur	Kuning	Di terminal Bandar Udara (<i>Land side</i>)
Ibrahim	Merah	Dominan sis udara (<i>Air side</i>)

Pembahasan

Peran Unit KAUK Dalam Melakukan Pelayanan Pass Bandara

Sesuai hasil wawancara peneliti lakukan dengan narasumber Nowo Wibowo Soehadi (Kepala Bidang Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan) Indah (Inspektur Keamanan Penerbangan) Nur Aisyah (Inspektur Keamanan Penerbangan) Abd. Razak (Karyawan Bandara) dan Yusuf (Karyawan Bandara). Unit Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan (KAUK) di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar melaksanakan serangkaian peran unit KAUK dalam melakukan pelayanan pass bandar udara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar selalu memberikan pelayanan secara prima kepada seluruh pengguna pass bandara di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Salah satu layanan yang mengalami reformasi sistem adalah layanan Pass Bandar Udara. Oleh karena itu untuk mendukung pelayanan yang cepat dan perkembangan informasi teknologi (IT) maka sejak bulan september 2020 layanan Pass Bandara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar sudah menggunakan pelayanan berbasis web untuk mempermudah pekerjaan petugas PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak). Dalam pelaksanaannya Aplikasi Berbasis Web tersebut dapat di akses melalui situs web (<http://otband5.info>) Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar. Terkait pelaksanaan alur proses penerbitan Pass Orang di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar dengan Aplikasi Berbasis Web yang sudah penulis dapatkan di lapangan maka adapun persyaratan pelayanan pass orang sebagai berikut :

1. Surat permohonan yang diajukan oleh Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar atau Pimpinan Perusahaan.
2. Surat pernyataan dari atasan ditempat pemohon bekerja.
3. Identitas Diri (Kartu Tanda Penduduk, Paspor, KITAS) yang masih berlaku.
4. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) kecuali bagi pemohon dari instansi Pemerintah/TNI/POLRI, BUMN atau BUMD, yang harus disertai dengan surat keterangan dari Kepala Kantor Instansi yang bersangkutan.
5. Daftar Riwayat Hidup
6. Surat Keputusan (SK) pegawai atau kontrak
7. Pas Photo berwarna (latar belakang putih); dan
8. Surat keterangan dari Kedutaan Besar pemohon bagi Warga Negara asing.

Adapun Persyaratan Pelayanan Rekomendasi KKOP sebagai berikut :

1. Surat permohonan ditandatangani pemohon/penerima
2. Fotocopy KTP pemilik tanah/pemohon, 1 lembar
3. Fotocopy kepemilikan tanah, berupa sertifikat tanah dari BP yang dilegalesir atau Kartu Kapling dari Pemerintah Daerah/Pusat.
4. Alamat lokasi yang dimohonkan
5. Koordinat lokasi dengan ketentuan Koordinasi geografis WGS'84, Satuan Derajat, menit dan detik
6. Elevasi tanah lokasi, dalam satuan meter, MSL (*Mean Sea Level*)
7. Peta/denah lokasi yang dimohonkan.
8. Pembayaran PNBPN
9. Gambar rencana ketinggian, dan
10. Surat Kuasa Pengurus dari Pemilik/Pemohon kepada yang mengurus.

Adapun persyaratan Pelayanan *Flight Approval* (FA) Lokal sebagai berikut :

1. Surat permohonan FA lokal
2. Dokumen-dokumen pendukung :
 - a. Maskapai yang mengajukan penerbitan *Flight Approval* Lokal melakukan registrasi di website dengan melampirkan dokumen-dokumen pendukung pesawat yang terdiri atas : Surat Rekomendasi slot dari Bandar Udara, Dokumen AOC (*Air Operator Certificate*), Dokumen C of A (*Certificate of Registration*), Dokumen Insurance of Aircraft, Dokumen Weight and Balance, Dokumen Radio License, Dokumen MLB Record, untuk Flight test disertakan Log Book Aircraft, dan untuk Flight Training disertakan Crew License Training.
 - b. Pihak maskapai yang melakukan pengajuan memilih salah satu jenis *Flight Approval* (FA) yang ditampilkan di website yang terdiri atas : *Flight Approval* (FA) Lokal Training Flight, *Flight Approval* (FA) Lokal Test Flight.

Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana Unit Keamanan KAUK dalam melakukan pelayanan pass bandar udara

Jenis Pelayanan	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Jumlah (Unit)
Pelayanan Pass Bandara Perorangan	1. Aplikasi berbasis Web	1 Aplikasi
	2. Komputer	8 Unit
	3. Mesin Pencetak Pass Bandara	2 Unit
	4. Printer	2 Unit
	5. Kamera	2 Unit
	6. Ruang foto	
Pelayanan rekomendasi KKOP	1. Aplikasi Berbasis Web	1 Aplikasi
	2. Komputer	2 Unit
	3. Printer	1 Unit
<i>Flight Aproval</i> (FA) Lokal	1. Aplikasi berbasis Web	1 Aplikasi
	2. Komputer	5 Unit
	3. Printer	1 Unit
	4. Kendaraan Operasional Untuk lapangan	1 Unit
	5. Fasilitas Web untuk mengakses Dokumen Penerbangan di lapangan	

Peran Unit KAUK dalam melakukan Pengawasan Pass Bandara

Unit Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan sebagai unit Dalam pelaksanaan teknis, dalam fungsi pengawasan sudah menjadi tugas dan tanggung jawab untuk memantau segala kegiatan yang ada di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun Pengawasan Pass Bandara agar kemampuan petugas tetap terjaga, seperti:

- a. Koordinasi dengan pihak AVSEC penyelenggara Bandar Udara untuk melakukan monitoring terhadap pemegang pas Bandara di sisi darat.
- b. Koordinasi dengan pihak AMC sebagai penanggung jawab pada movement area di Bandar Udara. Movement area yang dimaksud meliputi apron, taxiway, dan runway.
- c. Apabila ditemukan kejanggalan atau pelanggaran pada pas Bandara pemilik equipment atau petugas terminal, maka pihak AVSEC dan AMC wajib melaporkan kepada pihak KAUK.
- d. Pihak KAUK harus merespon terkait laporan dan temuan berdasarkan koordinasi, inspeksi, pengamatan, pemantauan, dan pada tahap pemberian tindakan korektif. Hal ini sejalan dengan PM No 22 tahun 2015 tentang Peningkatan Fungsi Pengendalian dan Pengawasan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara.

Kendala dan Upaya yang di hadapi Unit KAUK dalam Pelayanan.

Pelaksanaan pemberian pelayanan dan pengawasan pass Bandar Udara oleh unit keamanan, angkutan udara dan kelaikudaraan (KAUK) masih sering ditemukan kendala pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi penulis, dimana dari pelayanan penerbitan pass untuk orang, penerbitan pass untuk equipment, penerbitan pass untuk mengemudi. Berdasarkan temuan peneliti, diketahui kendala pelayanan pada sisi udara meliputi adanya equipment motorize yang dijalankan

melebihi 25 km/jam, memarkir kendaraan dekat pada area lalu lintas barang atau PBS, dan melakukan perbaikan kendaraan pada wilayah pergerakan equipment dimana hal-hal tersebut bertentangan dan dilarang oleh regulasi berdasarkan Keputusan Dirjen Hubud SKEP/140/VI/1999 pasal 28. Tidak hanya itu kendala sering terjadi apabila koneksi internet kurang stabil, maka data pemohon yang dikirimkan dari stakeholder terkait lambat diproses. Berdasarkan hasil wawancara, kendala seperti ini ditangani berdasarkan system sosialisasi yang diberikan unit KAUK pada stakeholder terkait.

Upaya Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan (KAUK) dalam mengatasi kendala pelayanan Pass Bandar Udara selalu dilakukan berdasarkan dengan kasus terjadi. Secara spesifik, upaya yang dilakukan berfokus pada aspek-aspek kendala yang ada dalam proses pemberian pelayanan pass bandara. Kendala jaringan internet yang tidak stabil dan belum adanya jaringan berbasis web membuat kurangnya sinkronisasi antara permohonan penertiban pass kepada Otoritas Bandar Udara menjadi latar belakang pihak unit KAUK dalam melakukan upaya itu. Upaya permohonan perbaikan jaringan pada pihak terkait dilakukan secara bersamaan dengan pengembangan program aplikasi berbasis web sedang dikembangkan untuk mengatasi persoalan pelayanan internet yang biasa kurang stabil dan sinkronisasi data permohonan penertiban pass bandara. Selain itu pihak Unit KAUK berupaya agar melakukan pengendalian penertiban pass bandara pada pihak visitor ataupun pihak-pihak instansi umum yang ingin melakukan penjemputan tamu. Hal ini dilakukan untuk menekan banyaknya pass bandara yang diberikan sehingga pelayanan diberikan sesuai dengan kapasitas pelayanan.

Kendala dan Upaya unit KAUK dalam melakukan pengawasan pass bandara

Dalam pelaksanaan pengawasan dan pemantauan pass bandar udara di terminal Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar ini tentu saja pelaksanaan sesuai SOP yang ada. Saat ini unit Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan (KAUK) dalam melaksanakan pengawasan pass bandar udara terhadap pemegang pass bandara terdapat kendala yaitu pemegang pass bandara di terminal bandar udara (*Land side*) yang sering terjadi ialah pemeriksaan pass bandar udara yang sudah habis masa berlakunya. Hambatan yang dihadapi dipengaruhi oleh aspek-aspek untuk menyelesaikannya. Diantaranya adalah rendahnya kesadaran pengguna pass bandara. Siapapun yang diizinkan memasuki area yang dibatasi keamanan terbatas harus menjangankan pemeriksaan dokumen perjalanan udara dan pemeriksaan izin masuk untuk individu, awak pesawat, dan petugas.

Berdasarkan data yang diperoleh, pihak unit KAUK berupaya melakukan pengawasan terkait kepemilikan pass bandara di Terminal Bandar Udara (*Land Side*) yang sering terjadi ialah pemeriksaan masa berlakunya pass bandar udara. Oleh karena itu pihak unit KAUK berupaya melakukan inspeksi berkelanjutan pada operasioanal Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Inspeksi dilakukan dengan melakukan koordinasi dengan pihak PT. Angkasa Pura I, khususnya pada pihak *Airport Duty Manajer* (ADM) dan Manajer Pelayanan dan Operasioanal selaku penanggung jawab kegiatan pelayanan dan operasioanal. Inspeksi dilakukan dengan melakukan monitoring terkait kegiatan pemeriksaan pass bandar udara yang dilakukan oleh Unit KAUK, operator GH dan Airline. Upaya pengawasan yang dilakukan oleh unit KAUK meliputi pengecekan pengoperasian GSE, masa berlaku Equipment, pemeriksaan masa berlakunya pass bandar udara yang tidak compliance dengan standar regulasi yang berlaku. Untuk mewujudkan pengawasan yang efektif, pihak unit KAUK melakukan koordinasi dengan penanggung jawab stakeholder terkait. Selain melakukan upaya pengawasan, pihan unit KAUK juga melakukan *safety campaign* sebagai wujud kesadaran seluruh pemegang pass bandar udara akan pentingnya *safety culture*, sehingga tingkat pelanggaran pada kegiatan operasioanal Bandar Udara dapat berkurang dari rasa tanggung jawab yang muncul oleh setiap yang memiliki Pass Bandar Udara.

KESIMPULAN

Berikut dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang ada :

1. Peran pelayanan pass bandara unit KAUK untuk memberikan pelayanan secara prima kepada seluruh pengguna pass bandar udara dan pengawasan pass bandar udara tersebut berkoordinasi dengan pihak AVSEC untuk melakukan monitoring kepada pemegang pass bandar udara dan AMC sebagai penanggung jawabnya, apabila ditemukan kejanggalannya atau pelanggaran maka pihak AVSEC dan AMC wajib melapor kepada pihak KAUK.
2. Unit Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dalam melakukan pelayanan dan pengawasan pass bandar udara terhadap pemegang pass bandara terdapat kendala untuk pelayanan meliputi adanya equipment motorize yang dijalankan melebihi 25 km/jam, memarkir kendaraan dekat area lalu lintas barang. Tidak hanya itu kendala sering terjadi apabila koneksi internet kurang stabil maka data pemohon yang dikirimkan akan lambat diproses. Sedangkan dari pengawasan kurang adanya sinkronisasi antara permohonan penerbitan pass kepada Otoritas Bandar Udara dan kebutuhan/kemampuan angkasa pura dalam kegiatan pengawasan personil yang menggunakan pass bandara di dalam Bandar Udara.
3. Upaya yang dilakukan Unit keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan berfokus pada aspek-aspek kendala yang ada dalam proses pemberian pelayanan Pass Bandar Udara. Upaya permohonan perbaikan jaringan pada pihak terkait dilakukan secara bersamaan dengan pengembangan program aplikasi berbasis web sedang dikembangkan untuk mengatasi persoalan pelayanan. Selain itu pihak Unit KAUK berupaya melakukan pengendalian penertiban pass bandara pada pihak visitor ataupun pihak-pihak instansi umum yang ingin melakukan penjemputan tamu. Untuk pengawasan pass bandar udara pihak KAUK berupaya untuk melakukan inspeksi berkelanjutan pada Operasional Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Inpeksi dilakukan dengan melakukan koordinasi dengan pihak PT. Angkasa Pura I.

Kesimpulan

Berikut dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang ada :

1. Peran pelayanan pass bandara unit KAUK untuk memberikan pelayanan secara prima kepada seluruh pengguna pass bandar udara dan pengawasan pass bandar udara tersebut berkoordinasi dengan pihak AVSEC untuk melakukan monitoring kepada pemegang pass bandar udara dan AMC sebagai penanggung jawabnya, apabila ditemukan kejanggalannya atau pelanggaran maka pihak AVSEC dan AMC wajib melapor kepada pihak KAUK.
2. Unit Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dalam melakukan pelayanan dan pengawasan pass bandar udara terhadap pemegang pass bandara terdapat kendala untuk pelayanan meliputi adanya equipment motorize yang dijalankan melebihi 25 km/jam, memarkir kendaraan dekat area lalu lintas barang. Tidak hanya itu kendala sering terjadi apabila koneksi internet kurang stabil maka data pemohon yang dikirimkan akan lambat diproses. Sedangkan dari pengawasan kurang adanya sinkronisasi antara permohonan penerbitan pass kepada Otoritas Bandar Udara dan kebutuhan/kemampuan angkasa pura dalam kegiatan pengawasan personil yang menggunakan pass bandara di dalam Bandar Udara.

3. Upaya yang dilakukan Unit keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan berfokus pada aspek-aspek kendala yang ada dalam proses pemberian pelayanan Pass Bandar Udara. Upaya permohonan perbaikan jaringan pada pihak terkait dilakukan secara bersamaan dengan pengembangan program aplikasi berbasis web sedang dikembangkan untuk mengatasi persoalan pelayanan. Selain itu pihak Unit KAUK berupaya melakukan pengendalian penertiban pass bandara pada pihak visitor ataupun pihak-pihak instansi umum yang ingin melakukan penjemputan tamu. Untuk pengawasan pass bandar udara pihak KAUK berupaya untuk melakukan inspeksi berkelanjutan pada Operasional Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Inpeksi dilakukan dengan melakukan koordinasi dengan pihak PT. Angkasa Pura I.

Saran

1. Bagi Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar

Peneliti menyarankan kepada Kantor Otoritas Bandar Udara khususnya wilayah V Makassar, dalam setiap kegiatan pelayanan harus memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada karyawan selaku pemohon agar pemohon (pemegang pas bandara) menumbuhkan rasa kepuasan atas pelayanan di kantor Otban V. Dasar pelayanan semaksimal mungkin diantaranya sikap ramah kepada pemohon, penuh perhatian, contohnya seperti petugas Otban V Makassar membuka pintu ruangan atau menyapa kepada pemohon dan memandu mereka ke konter pass bandara. Untuk pelaksanaan pengawasan harus bisa lebih ditingkatkan lagi mengenai pass bandar udara dalam setiap hari harus dilaksanakan lebih rutin, guna mengurangi tingkat pelanggaran pass bandar udara di Bandar Udara Internasioanl Sultan Hasanuddin Makassar. Setiap pelanggaran yang terjadi di daerah keamanan terbatas (Security Restricted Area / SRA) menjadi tanggung jawab Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Saran spesifik kepada junior yang pada akhirnya akan melakukan penelitian selanjutnya dikarenakan penelitian ini mempunyai keterbatasan waktu karena waktu yang dilakukan hanya 2 minggu sebaiknya jangka waktu penelitian yang digunakan harus diperpanjang, memperluas objek penelitian dan menambahkan narasumber sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih akurat dan juga bisa menggunakan penelitian kualitatif.

Daftar Pustaka

- Apriansa. 2020. Narrative Policy Analisis Trade-Off Pelayanan Dan Pengawasan Pasca Paket Kebijakan Ekonomi XV. Politeknik Keuangan Negara STAN.
- Annex 14 Aerodrome, ICAO Document 9774, ICAO Document 9895, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Dirjen Perhubungan Udara, SKEP Tahun 1999 tentang Pelayanan Pada Sisi Udara.
- Fatkurohman, Yuridika Widya. 2018. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Desa. Jurnal Hukum Vol. 1 (2)
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. manajemen pemasaran jasa. Jakarta: salemba empat
- Mistika Rosa, Hepat Riang. 2020. Analisis Pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah I Kelas Utama Dalam Penggunaan Pass Bandara Oleh Gapura Angkasa Di Apron Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

- Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara KP 205 Tahun 2016 tentang penataan area komersial pada terminal penumpang bandar udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control).
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang prosedur pemeriksaan keamanan di bandar udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 22 Tahun 2015 tentang Peningkatan Fungsi dan Pengawasan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara.
- Sellang Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*, 229.
- SK 89 Tahun 2022 tentang standar pelayanan pada kantor otoritas bandar udara wilayah V Makassar.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suska Made. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pass Bandara Internasional Ngurai Rai Dengan Menggunakan Model Servqual*. Skripsi. Universitas Udayana.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. 2009, Jakarta: Sekretariat Negara.