

**ANALISIS PELAYANAN PASS BANDARA DI KANTOR OTORITAS
BANDAR UDARA WILAYAH III SURABAYA**

Melati Oktavia, Yuli Kurniawati

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ilmu Ekonomi, STIE Mahardhika Surabaya
octaviaviaa4@gmail.com

ABSTRAK

Pass bandara merupakan tanda ijin masuk yang dimiliki kendaraan atau perorangan dalam memasuki area bandara, dengan tujuan adanya kepentingan tertentu. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 167 Tahun 2015 yang merupakan perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara. Adanya penyelenggaraan pelayanan pass bandara yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya diperlukan strategi dalam peningkatan pelayanan pass bandara. Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya dan Fokus penelitian berdasarkan peraturan yang termuat didalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan public yang terselenggarakan berdasarkan 12 indikator. Hasil penelitian ini menemukan belum adanya Indeks Kepuasan Masyarakat yang dimiliki Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Pengoptimalkan pelayanan berbasis online serta banyaknya dukungan yang diberikan baik dalam kelengkapan fasilitas penunjang pelayanan yang berbasis IT dan dukungan dari sumber daya manusia yang mampu mengikuti arus perkembangan kecanggihan global dalam pengimpleentasiannya di pelayanan pass bandara yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bndar Udara Wilayah III Surabaya.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan publik, Pass bandara

ABSTRACT

An airport pass is a sign of entry permission for a vehicle or individual to enter the airport area, for the purpose of certain interests. This is in accordance with Minister of Transportation Regulation Number 167 of 2015 which is an amendment to Minister of

Transportation Regulation Number 33 of 2015 concerning Access Control to Limited Security Areas at Airports. The existence of airport pass services carried out by the Surabaya Region III Airport Authority Office requires a strategy to improve airport pass services. The research method uses qualitative descriptive research with a research focus at the Surabaya Region III Airport Authority Office and a research focus based on regulations contained in Law Number 25 of 2009 concerning public services which are carried out based on 12 indicators. The results of this research found that there is no Community Satisfaction Index owned by the Surabaya Region III Airport Authority Office. Optimization of online-based services and the amount of support provided both in terms of complete IT-based service support facilities and support from human resources who are able to keep up with the flow of developments in global sophistication in the implementation of airport pass services carried out by the Surabaya Region III Airport Authority Office.

Keywords: Strategy, Public services, Airport passes

Pendahuluan

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang atau suatu organisasi dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas. Dalam KEPMENPAN Nomor 81 Tahun 93, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi BUMN merupakan salah satu kebijaksanaan pemerintah untuk melayani masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan

Pelayanan public sesuai dengan perundang-undangan tahun 2009 mengenai pelayanan public nomor 25 menyatakan bahwa layanan public sebagai aktivitas maupun rentetan aktivitas pada proses pemuasan kepentingan layanan melalui peraturan perundang-undangan untuk penduduk oleh penyelenggara pelayanan dari jasa, barang, maupun pelayanan administrasi yang telah menyediakan.

Pelayanan public yang efektif dan efisien ialah salah satu diantara factor pendorong penyelenggaraan pemerintahan sehingga diperlukan inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan public

Banyaknya pelayanan public di dalam perusahaan menjadikan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya menjadi bagian pelayanan yang dapat diakses sendiri-

sendiri melalui laptop, computer, atau handphone. Sehingga artikel ini dibuat untuk memaparkan bagaimana upaya memanfaatkan fasilitas yang dapat memuaskan masyarakat di Wilayah Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III.

Metode Penelitian

Data yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis hasil monitoring dan evaluasi adalah data sekunder yang diperoleh dari sumber internet dan artikel atau jurnal tentang pelayanan publik. Selain itu, data juga berasal dari observasi langsung di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III mengenai pelayanan public

Metode kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

Data sekunder sendiri adalah data tambahan yang diperoleh bukan dari tangan pertama tetapi dari kedua, ketiga atau seterusnya. Beberapa peneliti mengutip dokumen seperti literatur akademis, majalah, surat kabar, brosur, dan lainnya. Selain berdasarkan data sekunder yang menjadi dasar penulisan, peneliti juga mengobservasi apa yang terjadi di lapangan secara langsung ketika adanya pemohon yang mengajukan permohonan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari penelitian diatas bahwa pelayanan pass pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III adalah pengajuan (mengajukan surat dari instansi) - ACC – buat akun – mengisi data-data yang diajukan – mengikuti skrining – membuat billing - kemudian membayar melalui bank dengan catatan pembayaran PNPB kemudian pihak Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III mencetaknya berupa kepingan pas.

Pass bandara ialah akses agar bisa masuk ke wilayah bandara, pass bandara terdiri dari

1. Pas Perorangan
2. Pas Kendaraan

Dari pas perorangan masa berlakunya adalah mingguan, bulanan dan tahunan. Jika masa berlakunya sudah habis maka pass yang lama ditukar dengan yang baru dengan cara membawa pas lama dan bukti pembayaran menuju ke Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III.

Dari pas kendaraan masa berlakunya adalah tahunan. Jika masa berlakunya habis maka akan diganti dengan yang baru dengan cara hanya membawa bukti pembayaran.

- a. Kendala yang dihadapi adalah hilangnya pas bandara lalu mengurusnya kembali dengan cara melaporkan surat keterangan hilang dari kepolisian agar dapat diganti dengan yang baru,

Kesimpulan

Kesimpulan adalah bahwa untuk masuk ke akses wilayah Bandara Juanda wajib menggunakan pas bandara yang telah diterbitkan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III.

Daftar Pustaka

Aini, M. R. N., Mulyani, I. D., & Hardjati, S. (2020). Strategi Pelayanan Pass Bandara Di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik (JSEP)*, 1(2).

Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).

Creswell, John W. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2011. Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara

Wikipedia, Otoritas Bandar Udara - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III, Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III (dephub.go.id)

<https://raharja.ac.id/2020/10/29/penelitian-kualitatif/>

<https://rumusrumus.com/data-primer-dan-data-sekunder/>