

---

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

### ***AIRPORT PASS SERVICE STRATEGY IN THE AIRPORT AUTHORITY OFFICE AREA III SURABAYA***

**Mutia Ristina Nur Aini, Indah Dwi Mulyani, Susi Hardjati\***

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

Diterima: 31 Maret 2020; Disetujui: 5 Mei 2020; Dipublish: 1 Juli 2020

\*Corresponding Email: [susihardiati@gmail.com](mailto:susihardiati@gmail.com)

---

#### **Abstrak**

Pass bandara merupakan tanda ijin masuk yang dimiliki kendaraan atau perorangan dalam memasuki area bandara, dengan tujuan adanya kepentingan tertentu. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan pass bandara yang diterapkan di Kantor Otoritas bandar Udara Wilayah III Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Fokus penelitian berdasarkan peraturan yang termuat didalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik yang terdapat dalam 12 indikator, yaitu: Kepentingan Umum, Kepastian Hukum, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Kesamaan Perlakuan, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan Perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, Kecepatan. Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. 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 yang telah terimplementasi oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya.

**Kata Kunci:** Strategi, Pelayanan publik, Pass bandara.

#### **Abstract**

*An airport pass is a sign of an entry permit owned by a vehicle or individual in entering the airport area, for the purpose of having an interest. In this study aims to determine the airport pass service strategy that is applied at the Surabaya Region III Airport Authority Office. This study uses a descriptive qualitative research approach with the location of the study at the Surabaya Region III Airport Authority Office. The focus of the research is based on the regulations contained in Law Number 25 of 2009 concerning public services contained in 12 indicators, namely: Public Interest, Legal Certainty, Equal Rights, Balance of Rights and Obligations, Professionalism, Participation, Treatment Equality, Openness, Accountability, Facilities and special treatment for vulnerable groups, Timeliness, Speed. This study also uses qualitative data analysis techniques. Data collection techniques used in this study were interviews, observation, and documentation. The results of this study found that there was no Community Satisfaction Index owned by Surabaya Region III Airport Authority Office. Optimizer of online-based services as well as the many supports provided both in the completeness of IT-based service support facilities and support from human resources who are able to keep up with the flow of global sophistication that has been implemented by the Region III Surabaya Airport Authority Office.*

**Keywords:** Strategy, Public service, Airport pass.

**How to Cite:** (2020). Strategi Pelayanan Pass Bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya, *Jurnal Sosial, Ekonomi, dan Politik (JSEP)* 1(2):

---

## PENDAHULUAN

Bandar udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dengan lepas landas dan mendarat. Dalam hal ini bandar udara merupakan daerah keamanan terbatas yang didasari pada 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. Didalamnya memuat beberapa pasal yang mengatur tentang daerah keamanan bandar udara, pengendalian jalan masuk ke bandar udara dan sanksi administratif bagi yang melanggar aturan keamanan bandar udara. Daerah keamanan di bandar udara yang dimaksud terdiri atas Daerah Keamanan Terbatas (*Security Restricted Area*), Daerah Steril (*Sterile Area*), Daerah Terbatas (*Restricted Area*) dan Daerah Publik (*Public Area*). Dengan adanya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 167 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan Terbatas di bandar udara tersebut, maka diperlukanlah pembatasan keluar masuk di bandara dengan cara membuat pass bandara. Pas Bandara adalah tanda izin masuk bagi orang perseorangan, kendaraan, kargo, dan pos yang akan memasuki daerah keamanan terbatas, yang persyaratan untuk memperolehnya di atur dalam regulasi yang telah di terbitkan oleh Pemerintah. Pemerintah yang dimaksud yaitu Kementerian Perhubungan Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Dalam hal ini yang memiliki wewenang membuat, menerbitkan dan mencabut pass bandara adalah Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya merupakan Unit Pelaksana Teknis dilingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung

jawab langsung kepada Menteri Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Artinya kepanjangan tangan Menteri Perhubungan yang disetiap wilayahnya memiliki atau dibangun Kantor Otoritas Bandar Udara yang terbagi lagi menjadi wilayah kerja yang sudah ditetapkan. Kegiatan yang dilakukan salah satunya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk menggunakan pass bandara agar bisa keluar dan masuk pada area bandara sesuai dengan kepentingan masing-masing pengguna.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani (Aswin, 2015). Kegiatan pelayanan publik tidak dapat di pisahkan antara pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah dalam hal ini sebagai pemberi layanan public dan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Pemberian pelayanan tidak hanya tentang bagaimana pemerintah memberikan sebuah layanan, namun juga dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dan membentuk sebuah kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut selaras dengan paradigma *New Public Service* yang menjadikan warga negara (*citizen*) sebagai pengguna layanan public bukan sebagai pelanggan (*customer*). Maka dari itu lebih mengedepankan azas demokratis yang dimana mengedepankan warga negara sebagai pemilik kepentingan publik. Perspektif *New Public Service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat (Alamsyah, 2016). Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Administrator public yaitu pemerintah, juga harus memiliki sikap

disiplin, bertanggung jawab, memiliki akuntabilitas, integritas, dan etika dalam melakukan pelayanan public. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa, Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan haruslah membangun kepercayaan terhadap masyarakat dengan cara memberikana pelayanan yang prima. Melakukan proses pelayanan merupakan kegiatan yang tidak mudah, karena menyatukan, berkoordinasi dan banyak melakukan perencanaan yang harus ada dalam Standar Pelayanan Publik yang terdapat di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan diperlukan strategi-strategi yang terarah dan terencana baik dalam lingkungan internal maupun eksternal.

Karakteristik pelayanan publik yang sebagian besar bersifat monopoli membuat pemerintah tidak menghadapi pemasalahan persaingan pasar sehingga menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas (Pratama, 2015). Lemahnya pengawasan dalam pelayanan public juga dapat memicu terjadinya berbagai patologi birokrasi. Banyak yang mengaitkan dengan berbagai kepentingan sehingga menjadikan sebagian penyelenggara pelayanan memanfaatkan untuk kepentingan pribadi. Hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas bagaimana penyelenggara layanan memberikan pelayanan. Dalam melakukan pelayanan public, Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya harus berdasarkan

regulasi-regulasi yang sudah ditetapkan dalam penerapan layanan. Baik bagaimana Kantor Otoritas menyusun suatu Standart Operasional Prosedur pelayanan penerbitan, pencabutan pass bandara, melakukan pembayaran PNPB pass bandara yang dilakukan melalui Teller Bank pemerintah, ATM, dan Internet Banking dll. Dengan banyaknya regulasi tersebut, membuat minimnya pemahaman oleh para stakeholder dan pengguna layanan pass bandara. Dengan begitu maka, penulis akan meneliti strategi-strategi pelayanan apa yang dilakukan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pass bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi pelayanan pass bandara yang ada di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya.

## **KAJIAN TEORI**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Kamaruddin Sellang, 2016). Dalam melakukan pelayanan public haqrus berdasarkan peraturan peraturan yang telah dibuat dan disepakati oleh pemerinta. Penyelenggara pelayanan yang dimaksud adalah institusi atau lembaga yang diberi kewenangan atau hak menyelenggarakan pelayanan, baik itu pelayanan berupa barang public, jasa atau pelayanan administrative. Pelayanan public yang baik harus mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen (V, Budiarta, & Diputra, 2013). Konsumen yang dimaksud adalah masyarakat. Dalam melakukan pelayanannya yang memihak kepentingan umum. Penyeleewengan kepentingan terhadap masyarakat dapat

membuat kualitas pelayanan menjadi menurun. Biasanya hal tersebut banyak dilakukan oleh penyelenggara layanan. Dan tergantung bagaimana instansi dalam penyelenggara layanan menyikapi adanya hal tersebut, dengan pemberian pengawasan yang dilakukan secara optimal. Melakukan pelayanan dibutuhkan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat tersebut dibangun dengan adanya kepuasan atas apa yang telah penyelenggara layanan berikan sesuai dengan harapan masyarakat. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik harus terus dilakukan untuk memenuhi standar harapan serta tuntutan seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan public (Ilmu, Negara, Lampung, Radin, & Umum, 2019). Apabila suatu kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik itu tidak ada maka suatu negara yang dikatakan demokrtaris tersebut diragukan regulasi-regulasi yang mengatur terselenggarakannya pelayanan publik tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan *customers* (Havianto, 2013). Kualitas pelayanan juga dapat dibidang sebagai hasil penilaian dai penyelenggara layanan dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan juga dapat dijadikan tolak ukur dalam melakukan perubahan dalam pelayanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas (Kurniawan, 2017). Upaya apa saja yang dilakukan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan cara nmemberikan pilihan terhadap apa yang akan penyelenggara berikan ke masyarakat.

### **Strategi Peningkatan Pelayanan Publik**

Strategi utama merupakan tindakan-tindakan utama dengan mana organisasi bermaksud mencapai tujuan jangka panjangnya dalam lingkungan yang dinamis (Studi, Ilmu, Negara, & Tunggadewi, 2016). Lingkungan yang dinamis didalam melakukan pelayanan membuat penyelenggara pelayanan tersebut melakukan berbagai perubahan. Hubungan strategi dengan diperlukannya berbagai perubahan membuat adanya peningkatan dalam melakukan pelayanan. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yangt bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab (Reform, 2017). Dengan adanya hal tersebut, penyelenggara layanan mendapatkan citra yang buruk atas pandangan masyarakat. Maka dari itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan penyelenggara layanan agar mencapai tujuan dilakukannya pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ada 12 indikator dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan public yang dimana dapat dijadikan strategi didalam meningkatkan kualitas pelayanan public itu sendiri, yaitu sebagai berikut:

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Pesamaan Perlakuan
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan Perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan.

## **Pass Bandara**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 167 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara, Pass Bandara adalah tanda izin masuk bagi orang perseorangan, kendaraan, kargo, dan pos yang akan memasuki daerah keamanan terbatas, yang persyaratan untuk memperolehnya telah di atur dalam regulasi yang di terbitkan oleh Pemerintah. Pas Bandar Udara yang bersifat tetap (permanen) dan diberikan kepada pengguna yang berkepentingan dalam hal *Supply* bahan bakar, *Catering*, Perawatan, Patroli Bandar Udara, Pendukung pembangunan dan pengembangan bandar udara, Kegiatan pemerintahan di bandar udara. Pengguna pass bandara sebelum mendapatkan pass tahunan wajib melewati atau memulai kepengurusan pass bulanan terlebih dahulu. Hal tersebut didasarkan karena untuk memberikan waktu adaptasi pengguna pass bandara dengan wilayah / area kerja bandara. Pass bandara yang merupakan tanda izin masuk daerah keamanan terbatas, yang telah terbagi menjadi dua area bagian, yaitu: *Non Public Area* dan *Restricted Public Area*.

## **METODE PENELITIAN**

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang dimana menggunakan metode dengan penggambaran deskriptif analisis untuk melakukan penelitian. Desain penelitian deskriptif kualitatif ini menggunakan suatu teori yang akan digunakan menganalisa sebuah fakta melalui hasil penelitian yang dapat dideskripsikan. Suatu penelitian memperoleh data yang berasal dari sumber data. Sumber data tersebut dibagi menjadi 2, yaitu: Sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer yaitu sumber data yang diperoleh dari secara langsung dari pihak yang dapat

dijadikan sebagai narasumber. Dalam hal ini penulis memperoleh data primer dari salah satu pegawai yang menjabat sebagai bendahara penerimaan hasil pelayanan pass bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya, para stakeholder dan pengguna layanan pass bandara. Sedangkan sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung, bisa berupa data, dokumentasi ataupun laporan. Penulis memperoleh data sekunder tersebut saat melakukan kegiatan magang di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Mengumpulkan dokumentasi pendukung, data-data yang berhubungan dengan kepentingan penulis, absensi, SOP pelayanan pass bandara, dan lainnya. Dalam hal ini penulis menggunakan penelitian yang menggunakan sumber data primer dan sekunder. Lokus penelitian penulis menggunakan tempat pelayanan pass bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Dengan fokus penelitian adalah strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public yang didasarkan pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Teknik analisis data yang digunakan untuk melihat strategi apa yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan pass bandara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu dengan pengolahan data-data berdasarkan penggambaran fakta-fakta dilapangan. Membandingkan dengan peraturan yang ada, dalam menerapkan strategi-strategi tersebut apakah sudah sesuai dengan peraturan yang ada.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat 12 indikator yang harus terpenuhi dalam menyelenggarakan pelayanan public berdasarkan pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut:

### 1. Kepentingan Umum

Kepentingan umum selalu berkaitan dengan masyarakat dan pemerintah. Masyarakat selaku penerima layanan dan pemerintah selaku pihak yang memberikan layanan. Pelayanan publik didasarkan pada kepentingan umum dimana pemerintah selaku pemberi layanan wajib mendahulukan kepentingan orang banyak di atas kepentingan pribadinya. Berdasarkan hasil penelitian, adanya regulasi-regulasi yang diterapkan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya tersebut didasarkan untuk memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan penerbitan pass bandara dengan kemudahan pelayanan berbasis online.

### 2. Kepastian Hukum

Kepastian hukum dalam pelayanan public diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pemerintah. Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya sudah memenuhi kepastian hukum yang berlaku baik dalam penerbitan dan pelayanan Pass Bandara. Namun dalam pengimplementasiannya, pelayanan pass bandara yang banyak melibatkan berbagai pihak, baik itu aparat pemerintah, pihak stakeholder yang berkepentingan dalam kegiatan di bandara Juanda Surabaya, maupun masyarakat pengguna layanan pass bandara itu banyak mengalami hambatan dalam penyelenggaraannya, yaitu terkait pemahaman regulasi pass bandara yang masih minim. Walaupun sudah di fasilitasi oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya berupa kegiatan sosialisasi. Ketidaksesuaian alur SOP yang telah dikeluarkan oleh Kantor Otoritas Bandara Udara Wilayah III Surabaya yang terletak pada penempatan kamera foto yang akan digunakan untuk melayani pengguna pass bandara apabila masih ada foto yang tidak sesuai ketentuan. Berdasarkan fakta

dilapangan yang terjadi adalah masih banyaknya pengguna layanan pass bandara yang mengumpulkan persyaratan administrasi foto dengan background tidak sesuai ketentuan.

### 3. Kesamaan Hak

Kesamaan hak yang dimaksud adalah mengharapkan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak memandang dan membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III sudah memenuhi kesamaan hak. Pegawai pelayanan tidak membeda-bedakan pengguna layanan yang satu dengan yang lain dalam urusan kelengkapan berkas administrasi. Apabila ada pegguaan layanan mengajukan pass bandara namun tidak sesuai atau ada berkas administrasi yang tidak sesuai dan masih ada yang kurang, maka pegawai pelayanan melakukan penolakan atau revisi berkas administratif tersebut agar sasuai ketentuan. Dalam melakukan pelayanan publik biasanya diberlakukan nomor antrian. Hal tersebut untuk mengetahui siapa yang berhak mendapatkan pelayanan dulu yang didasarkan pada kedatangan pengguna layanan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Namun dalam hal ini penulis melihat tidak diberlakukannya sistem nomor antrian untuk pengguna layanan.

### 4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik mengharapkan bahwa pemerintah selaku pemberi layanan memberikan hak-haknya ke pengguna layanan. Dan pengguna layanan melaksanakan kewajiban yang sudah disepakati sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian, keseimbangan hak dan kewajiban pengguna dan pemberi layanan yang dimana pemberi layanan yang dilakukan

oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dan pengguna layanana adalah para pemohon pass bandara. Pemohonan Pass Bandara disini memiliki kewajiban:

- a. Menjaga keamanan dan ketertiban di Bandar Udara;
- b. Menjaga Pas Bandar Udara dari penggunaan yang tidak berhak atau tidak memberikan Pas Bandara untuk dipergunakan oleh orang lain;
- c. Mentaati ketentuan penggunaan Pas Bandara sesuai dengan area dan Jangka waktu yang telah ditetapkan;
- d. Tidak menghilangkan, merusak atau merubah bentuk Pas Bandara;
- e. Melaporkan kepada Kantor Otoritas Bandara Wilayah III apabila Pas Bandara hilang dengan melampirkan surat keterangan hilang dari Kepolisian;
- f. Mengembalikan Pas Bandara yang sudah selesai penggunaannya atau berakhir masa berlakunya kepada Kantor Otoritas Bandara Wilayah III
- g. Mematuhi tata tertib dan ketentuan lain pada Daerah Keamanan Terbatas bagi pemegang Pas Bandar Udara untuk kendaraan.

Sedangkan pemberi layanan memiliki hak:

- a. Menerbitkan pass bandara sesuai SOP yang telah disepakati oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III
- b. Melakukan pengecekan latar belakang dan mengumumkan hasil verifikasi pass bandara
- c. Melakukan perpanjangan pass bandara apabila sudah hampir habis masa aktif pass bandara, hal tersebut telah tercantum didalam pass bandara.
- d. Melakukan pembekuan atau pencabutan pass bandara dengan ketentuan yang berlaku.

#### 5. Keprofesionalan

Keprofesionalan dalam pelayanan public mengharapkan adanya pemerintah yang melayani masyarakat sesuai dengan bidang yang telah ditetapkan dengan berdasarkan kemampuan para pegawainya.

Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya mempunyai strategi penempatan pegawai pelayanan yang sesuai bidangnya. Dalam melakukan pelayanan pass bandara, yang meliputi adanya kegiatan sosialisasi dan screening yang dilakukan oleh pegawai dari bidang Keamanan, Angkutan Udara dan Kelaikudaraan. Sedangkan kegiatan pelayanan pembayaran pass, pembuatan kode billing dan yang berada di ruang foto dan pencetakan diisi oleh pegawai PNPB bidang keuangan dan perencanaan. Keseluruhan hal tersebut sudah sesuai juga dengan jumlah personil yang melayani pass bandara. Pelayanan pass bandara dilakukan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang di alur pelayanan pass bandara

#### 6. Partisipatif

Partisipatif dalam pelayanana public mengharapkan adanya peran pemerintah dalam melibatkan pengguna layanan untuk memberikan masukan atau keterlibatannya didalam proses pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya adanya upaya dalam melibatkan pengguna layanan pass bandara dengan menyediakan kotak saran dan masukan untuk kegiatan pelayanan yang diadakan di kantor tersebut. Partisipasi juga diberlakukan untuk para pegawai pelayanan. Dalam hal ini pegawai pelayanan memberikan masukan atau saran apabila terjadi kendala atau masalah dalam pelayanan pass bandara dan saling berkoordinasi antara pegawai pelayanan yang satu dengan yang lain. Misalnya saja saat mesin pencetak pass bandara tersebut mengalami kerusakan. Pegawai pelayanan langsung melaporkan ke pimpinan yang bertanggungjawab dalam bidang pelayanan tersebut untuk melakukan pembenahan secara berkala. Tak hanya itu Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya juga menyediakan kotak saran dan masukan untuk pengguna layanan,

yang selanjutnya akan direview oleh tim manajemen untuk diproses guna melakukan pengembangan layanan yang berkualitas. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya juga belum memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat selaku penyedia layanan.

#### 7. Persamaan Perlakuan

Persamaan perlakuan dalam pelayanan public mengharapkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan azas keadilan. Memberikan perlakuan yang sama kepada setiap pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya tidak adanya kasus diskriminasi yang dialami pengguna layanan pass bandara. Para pegawai layanan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya telah memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan dengan tidak membedakan pengguna layanan yang satu dengan pengguna layanan yang lain, yang terpenting adalah ketika mengurus administrasi pass bandara semua syarat wajib terpenuhi, hal tersebut dapat dilihat ketika adanya pihak screening yang memfilter atau melakukan pengecekan data-data kepengurusan pass bandara.

#### 8. Keterbukaan

Keterbukaan dalam pelayanan public mengharapkan adanya pemerintah selaku pemberi layanan kepada masyarakat harus memiliki azas keterbukaan dengan sikap terbuka, kemudahan dalam mengakses layanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya, azas keterbukaan telah terpenuhi dengan adanya alur Standar Operasional Prosedur pelayanan pass bandara yang jelas terpampang di ruang pelayanan dilengkapi dengan adanya informasi ketentuan-ketentuan yang

meliputi persyaratan kepengurusan pass bandara, tarif biaya yang berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang tata cara pembayaran PNPB Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Keseluruhan proses pelayanan public pass bandara yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya menggunakan sistem online. Hal tersebut juga sudah disosialisasikan oleh pihak Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya kepada para stakeholder yang berkepentingan mengenai penerapan update sistem pelayanan pass bandara yang terbaru.

#### 9. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan public mengharapkan adanya pemerintah selaku pemberi layanan kepada masyarakat dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya harus dapat dipertanggungjawabkan baik itu ke pimpinan dan masyarakat, yang sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya dalam melakukan pelayanan pass bandara, untuk pegawai yang berada di ruang penerbitan pass, pelaporan dilakukan secara otomatis berkala setiap hari, mengingat pelayanan pass bandara sendiri telah tersistem secara online. Penerbitan, pembatalan atau gagal cetaknya pass bandara dapat dilihat setiap hari, rekapitulasi bulanan maupun tahunan dan akan di laporkan ke pimpinan.

Penulis juga melihat proses pembayaran tarif pass bandara yang dilakukan sudah menggunakan kartun debit, dan tidak diperbolehkan menggunakan pembayaran melalui tunai. Penarikan tarif yang dibayarkan pengguna layanan pass bandara juga sudah ditentukan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Kementerian Perhubungan.

Hasil pembayaran pass bandara termasuk pendapatan negara dari Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang langsung masuk ke rekening negara. Tata cara pembayaran PNBP Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya juga diatur berdasarkan Surat Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. KU.202/4/1/DJPU. KEU-2015 tanggal 20 Agustus 2015. Berdasarkan penjelasan diatas maka Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya alam melakukan pelayanan pass bandara sesuai azaz akuntabilitas, yang dimana semuanya sudah jelas dan disokong oleh adanya regulasi dan prosedur yang lengkap terkait pembayaran pass bandara.

#### 10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan layanan public, bahwa dalam memberikan layanan harus menyediakan fasilitas yang membantu kelompok rentan untuk memperoleh pelayanan yang sama dengan mudah. Hal tersebut sebagai wujud pertanggungjawaban pemerintah dalam pemenuhan Hak Asasi Manusia dalam rangka pemenuhan, penghormatan, perlindungan serta penerapan azaz pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya fasilitas bagi kelompok rentan yaitu adanya ruang menyusui yang dipergunakan untuk masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor tersebut, namun untuk perlakuan khusus yang diberikan kantor untuk kelompok rentan sejauh ini belum ada. Mengingat masyarakat yang mengurus kartu pass masih dalam keadaan normal. Namun saat pelayanan pass bandara berlangsung ada petugas keamanan dan pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya yang stand by selalu mengarahkan masyarakat yang

membutuhkan pertolongan atau perhatian khusus.

#### 11. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan public mengharapkan pemerintah selaku pemberi layanan dapat menyelesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan. Tidak menunda-nunda atau memperlama proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya, masyarakat sudah dapat menyelesaikan pelayanan dalam kurun waktu 2 hari terhitung mulai kesiapan berkas-berkas saat dilakukannya screening, pembayaran pass bandara sampai penerbitan pass bandara. Hal tersebut juga didukung dengan adanya sarana dan prasaranan yang memadai dalam melakukan proses pelayanan dan para pegawai-pegawai pelayanan yang sudah handal dalam tugas pokok dan fungsi untuk melayani masyarakat.

#### 12. Kecepatan.

Kemudahan, keterjangkauan kesanggupan dan kecepatan dalam proses pelayanan publik menghendaki penyelenggaraan pelayanan harus dilakukan secara cepat dan tidak bertele-tele. Kemudahan, keterjangkauan, kesanggupan dan kecepatan dalam proses pelayanan ini hal mendasar adanya dukungan dari komponen-komponen baik itu para pegawainya maupun alat-alat pendukung proses pelayanan seperti: computer mesin cetak, kamera foto, dll.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III bahwa dalam melakukan proses pelayanan sudah memenuhi azaz kecepatan. Banyak pengguna layanan yang menyelesaikan secara cepat permohonan pass bandara tersebut. Hal tersebut dapat terlaksana apabila semua alur dan tahapan persyaratan sudah terpenuhi dan melewati tahapan lolos screening yang dilakukan oleh pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara

Wilayah III Surabaya. Pelaksanaan pelayanan pass bandara ditunjang juga oleh kinerja yang handal oleh para pegawai Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya yang sangat memihak kepentingan umum dalam melakukan proses pelayanan sesuai keahlian masing-masing pegawai, sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan begitu cepat.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan pada keterangan dan deskripsi penelitian di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya, maka diambil kesimpulan bahwa Strategi pelayanan pass bandara yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya yaitu menggunakan kekuatan dari pemanfaatan adanya peluang dengan mengoptimalkan pelayanan publik 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 pengimplementasiannya di pelayanan pass bandara yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alamsyah, A. (2016). 2750-5863-1-Sm. *Jurnal Politik Profetik*, 04(Perkembangan Paradigma Administrasi Publik), 28.
- Aswin, A. (2015). Studi Tentang Strategi Pelayanan Publik pada Kantor UPTD Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda. *Jurnal Magister Ilmu Administrasi Negara*, 1-13.
- Havianto, A. (2013). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ( Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ). *Strategi Dan Pelayanan Publik*, 1-7.
- Ilmu, J., Negara, A., Lampung, U., Radin, B. U., & Umum, L. (2019). *Pelayanan Bandar Udara Radin Inten Ii Pasca Transformasi*. 1.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia*, 10(3), 569-586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Kamaruddin Sellang. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Akmen, (February), 1-229. Retrieved from <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>
- Pratama, M. H. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3), 90-98.
- Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 taHUN 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 167 Tahun 2015 Tentang Pengendalian Jalan Masuk (Acces Control)
- Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Jenif Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak
- Reform, J. A. (2017). Strategi Pelayanan Publik Di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. 5(1), 15-21.
- Studi, P., Ilmu, M., Negara, A., & Tunggadewi, U. T. (2016). *Pelayanan Terbaik Dinas Sosial Kabupaten Malang*. 6(2), 134-140.
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- V, I. M. S., Budiarta, N. R. M., & Diputra, G. A. (2013). *Jurnal Spektran*. 1(1), 35-42.