

Analisis Pengelolaan Bandar Udara Dalam Melayani Masyarakat Dilihat Dari Perspektif “ Good Governance ”

**Prasetyo Isbandono¹⁾, Agus Prastyawan²⁾, Noviyanti³⁾, Yuni Lestari⁴⁾
Dian Arlupi Utami⁵⁾, Weni Rosdiana⁶⁾, Gading Gamaputra⁷⁾**

¹⁾ prasetyoisbandono@unesa.ac.id, ²⁾ prastyawanagus@gmail.com,
³⁾ noviantipurba@unesa.ac.id ⁴⁾ yunilestari@unesa.ac.id, ⁵⁾ dianarlupi@unesa.ac.id,
⁶⁾ wena_23979@yahoo.com ⁷⁾ gadinggamaputra@rocketmail.com

ABSTRAK

Setiap Pemerintahan Daerah pada umumnya menghadapi tantangan tersendiri dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakatnya. Bagi pemerintah Kota Malang tantangan tersebut adalah sumber keuangan yang terbatas, sumber daya manusia yang masih membutuhkan peningkatan serta kewenangan yang terbatas, di sisi lain tuntutan masyarakat atas pelayanan serta tata kolola yang lebih baik (*Good Governance*) sejalan dengan adanya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :1. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan informasi yang diberikan bersifat sederhana dengan menggunakan alur permohonan informasi yang jelas. 2. Kejelasan, Kejelasan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan informasi kepada penumpang dan calon penumpang sudah cukup jelas. 3. Kepastian waktu, Disamping faktor cuaca, yang tidak kalah pentingnya adalah status bandara ini masih semi militer, sehingga apabila ada kepentingan mendadak berkaitan dengan kepentingan militer atau negara, fungsi bandara secara komersil berganti fungsi menjadi bandara militer. 4. Akurasi, Kesesuaian informasi yang diberikan dengan cara merumuskan informasi yang dibutuhkan oleh para penumpang maupun calon penumpang tentang informasi yang mereka perlukan. 5. Keamanan, Untuk menjamin keamanan penumpang atau calon penumpang, dilakukan screening 6. Tanggungjawab, tanggungjawab atas penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan bandar udara Abdurachman Saleh dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat 7. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedia beberapa gerai anjungan tunai mandiri (ATM) dan stand kuliner yang berjajar di sekitar tempat luar bandara. Untuk transpotasi dari dan ke bandara disediakan Taxi bandara yang dikelola oleh Koperasi TNI Angkatan Udara sehingga penumpang lebih dimudahkan untuk menuju luar bandara ke alamat tujuan. 8. Kemudahan akses, Informasi yang diperoleh dari beberapa calon penumpang atau penumpang yang masuk melalui bandara mengatakan bahwa aksesibilitas dari bandara Abdul Rachman Saleh ini sangat mudah dijangkau. 9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, Budaya kedisiplinan dan kesopanan diwujudkan dengan etika pegawai yang selalu menekankan pada budaya 3S saat melaksanakan pelayanan informasi. 10. Kenyamanan, menjaga lingkungan ruang pelayanan agar selalu dalam keadaan bersih, dan nyaman. Saran yang bisa disampaikan : 1. Perlu adanya inovasi yang dilakukan oleh UPT Bandara Abdul Rachman Saleh Malang terutama untuk meningkatkan animo masyarakat menggunakan bandara tersebut. 2. Meningkatkan koordinasi dengan bidang-bidang terkait untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. 3.

Meningkatkan kordinasi internal UPT Bandara Abdul Rachman Saleh sebagai upaya peningkatan pelaksanaan pelayanan publik.

Kata Kunci :Pelayanan Publik, Good Governance

Abstract

Each Regional Government in general faces its own challenges in an effort to meet the needs of services to its people. For the city of Malang, the challenges are limited financial resources, human resources that still need improvement and limited authority, on the other hand the demands of the community for better service and good governance (colloquial governance) are in line with an increase in community welfare. This study used descriptive qualitative method. The results of this study indicate that: 1. Simplicity, the information service procedures provided are simple by using a clear request for information flow. 2. Clarity, Clarity provided in the implementation of information services to passengers and prospective passengers is quite clear. 3. Certainty of time, Besides the weather factor, which is no less important is the status of the airport is still semi-military, so that if there are sudden interests related to military or state interests, the commercial function of the motorbike changes to the function of a military airport. 4. Accuracy, suitability of information provided by formulating information needed by passengers and prospective passengers about the information they need. 5. Security, to ensure the safety of passengers or prospective passengers, screening 6. Responsibility, responsibility for the implementation of Abdurachman Saleh airport services and resolution of complaints / problems in the implementation of services provided to the public 7. Completeness of facilities and infrastructure, There are several platform outlets Mandiri cash (ATM) and culinary stands that line around the place outside the airport. For transportation to and from the airport, airport taxis are provided which are managed by the Indonesian Air Force Cooperative so that passengers are easier to go outside the airport to the destination address. 8. Ease of access, information obtained from several prospective passengers or passengers entering through the airport says that accessibility from Abdul Rachman Saleh airport is very easy to reach. Discipline, politeness, and friendliness, The culture of discipline and politeness is manifested by employee ethics that always emphasize the 3S culture when carrying out information services. 10. Comfort, maintain the environment of the service room so that it is always clean, and comfortable. Suggestions that can be submitted; 1. There needs to be innovations carried out by UPT Abdul Rachman Saleh Airport, Malang, especially to increase public interest in using the airport. 2. Improve coordination with related fields to improve the quality of public services. 3. Increasing the internal coordination of UPT Abdul Rachman Saleh Airport as an effort to improve the implementation of public services.

Keywords: Public Services, Good Governance

A. LATAR BELAKANG

Pentingnya keberadaan transportasi seperti yang disampaikan oleh

Tamim (2020) memungkinkan mobilitas penduduk sehingga memerlukan adanya sarana dan prasarana sistem pelayanan transportasi yang baik. Selain itu Indah

[2014] mengungkapkan, transportasi dibutuhkan untuk mendukung kegiatan pembangunan suatu daerah. Salah satu transportasi yang saat ini terus berkembang dan menjadi perhatian adalah transportasi udara. Dalam jurnal “The Development of Regional Airports in Asia”, Indonesia merupakan salah satu negara di Asia yang mengalami peningkatan jumlah penumpang transportasi udara yang cukup drastis (Chang, 2010).

Pemerintah Provinsi Jawa Timur berencana akan meningkatkan status Bandar Udara Abdulrachman Saleh menjadi Bandara Internasional. Tujuannya untuk mengurai kepadatan di Bandara Internasional Juanda dan meningkatkan potensi wisata, perekonomian dan pendidikan di Kota Malang (Ainun, 2012).

Pemerintah Kota Malang sebagai salah satu pemerintahan kota yang menyandang kota pariwisata, industri dan pendidikan tidak dapat menghindarkan diri dari tuntutan kebutuhan untuk membina komunikasi dan interaksi serta hubungan kemitraan baik dengan pemerintah kota maupun kabupaten lain. Pertimbangan yang mendasari tidak semata-mata dalam upaya menjalin hubungan persahabatan yang saling pengertian antar daerah sebagai upaya untuk menggalang kerjasama yang saling menguntungkan (*mutual benefit*) dalam berbagai bidang pelayanan publik.

Berdasarkan alasan tersebut jelas bahwa optimalisasi sarana pendukung daerah dalam pelayanan publik termasuk bidang transportasi khususnya angkutan udara menjadi salah satu sarana utama yang harus dikelola dengan optimal. Disamping itu sejak terjadinya *bencana lumpur Lapindo*, calon penumpang pesawat dari Malang menuju Bandara Juanda sering terkendala dengan

kemacetan arus lalu lintas di daerah Siring. Tidak kalah istimewanya mengapa tema ini perlu diangkat juga karena bandar udara Abdul Rachman Saleh, pengelolaannya masih dilematis karena bandara ini merupakan satu satunya bandara yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi (bukan dikelola Angkasa Pura seperti kebanyakan bandar udara di Indonesia) dan lahannya masih dimiliki oleh Angkatan Udara. Disisi lain di Jawa Timur hanya satu pintu masuk utama bagi wisatawan manca Negara melalui Bandara Juanda. Dengan demikian pembenahan pengelolaan Bandara di Malang menjadi penting untuk perkembangan wilayah Jawa Timur dan khususnya bagi Kota Malang.

Aspek yang kemudian bisa dijadikan beberapa rumusan masalah dalam pengelolaan bandar udara Abdul Racman Saleh antara melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomer.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

B. LANDASAN TEORITIS

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012:5), pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi

bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik instansi pemerintah pusat, instansi pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang pelaksanaannya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Syafrudin (2002: 6), ada beberapa dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dasar pelayanan yang baik tersebut adalah asas persamaan, asas kepercayaan, asas kepastian hukum, asas kecermatan, asas pemberian alasan, asas umum pemerintahan, dan asas keterbukaan.

Asas persamaan berarti adanya persamaan perlakuan hukum kepada publik dan asas persamaan ini merupakan asas hukum yang mendasar. Asas hukum ini berlaku juga pada lingkungan administrasi. Asas yang kedua adalah asas kepercayaan dimana harapan-harapan yang muncul di masyarakat sedapat mungkin untuk dipenuhi. Dimana dalam asas ini terdapat aturan-aturan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis sebisa mungkin dipenuhi oleh pemerintah. Asas ketiga berkaitan dengan kepastian hukum dimana asas ini mengacu kepada aspek hukum formal. Keempat, asas kecermatan dimana asas ini mengacu kepada kecermatan dalam mengambil keputusan. Yang kelima adalah asas pemberian alasan dimana suatu ketetapan dapat didukung oleh alasan yang logis dan rasional. Sedangkan asas larangan bertujuan untuk mengatur penyelenggara negara melakukan penyalahgunaan wewenang. Asas terakhir adalah asas keterbukaan dimana asas ini berisikan tentang keikutsertaan bagi warga negara dalam proses pemerintahan secara mandiri.

Prinsip dan karakteristik pelaksanaan *good governance* menurut

UNDP dalam Mardiasmo (2002: 24) adalah partisipasi, penerapan aturan hukum, keterbukaan, daya tanggap, berorientasi pada konsensus, keseimbangan, efisiensi dan efektif, akuntabilitas, dan visi strategi. Dimana prinsip-prinsip tersebut merupakan prasyarat untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik.

G.H Addink (2003, 9), konsep *good governance* dalam konteks pemerintahan adalah interaksi antara pemerintah dan warga negara. Oleh karenanya, *Good Governance* merepresentasikan beberapa hal, seperti antara lain : 1. hak-hak fundamental, 2. efektifitas dan transparansi, 3. akuntabilitas Pemerintah (dalam hal masalah keuangan , dll), dan 4. pengembangan aturan hukum (*rule of law*).

Terdapat beberapa faktor untuk menciptakan pemerintahan yang baik, *pertama: Akuntabilitas* yaitu adanya kewajiban dari aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kewajiban yang telah ditetapkan. *Kedua, Transparansi*, pemerintahan yang baik akan bersifat terbuka kepada warganya. *Ketiga, Responsif* terhadap kritik dan tanggapan dari warganya atas kebijakan yang dinilai tidak transparan oleh warganya. *Keempat, Aturan hukum*, pemerintahan yang baik memiliki karakteristik adanya kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh (Kei- Ho AT, 2002),

Ada beberapa nilai yang melekat pada konsep *good governance: Pertama, Good Governance* harus memberi ruang kepada actor lembaga non-pemerintah untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintahan sehingga

dimungkinkannya muncul sinergi antar lembaga non pemerintah dan pemerintah. *Kedua, good governance* mengandung nilai yang dapat membuat pemerintah lebih efektif bekerja dalam mewujudkan kesejahteraan bersama (Dwijanto, 2006;19).

Penelitian tentang kebijakan pengelolaan dan pengembangan bandara udara dalam melayani masyarakat berdasarkan Perspektif *Good Governance* dilakukan dengan menggunakan penelitian kualitatif. Sebagai penelitian kualitatif tentu berbeda dengan penelitian kuantitatif, walaupun mungkin pada sisi tertentu ada unsur kesamaannya. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam topik penelitian tersebut.

C. METODE

Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Nazir (2003:54), metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Fokus penelitian disini didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sesungguhnya Undang-undang Pelayanan Publik tercantum dlm UU No 25 / 2009 yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan

juga terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam penelitian ini dipakai untuk menjawab dari fokus penelitian yang diangkat sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan di Bandara Udara Abdurachman Saleh yang meliputi:

1. Kesederhanaan
Kesederhanaan adalah penjelasan prosedur dan pelaksanaan pemberian pelayanan bandar udara Abdurachman Saleh yang dilakukan para pengelolanya.
2. Kejelasan
Kejelasan adalah penjelasan kepada pengguna jasa layanan penerbangan tentang persyaratan teknis dan administratif serta rincian biaya dan tatacara pembayaran tiket yang harus dipenuhi oleh penumpang.
3. Kepastian waktu
Kepastian waktu adalah penjelasan estimasi waktu yang diberikan oleh pengelola bandara kepada penumpang dalam memberikan informasi .
4. Akurasi
Akurasi adalah tingkat kesesuaian informasi publik yang diberikan terhadap kebutuhan/permintaan penumpang .
5. Keamanan
Keamanan adalah jaminan yang diberikan oleh pengelola bandara Abdul Rachman Saleh kepada penumpang tentang keamanan dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab
Tanggungjawab adalah jaminan terselesaikan atau tidaknya informasi publik kepada penumpang serta proses penyelesaian keluhan penumpang.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Kelengkapan sarana dan prasarana adalah fasilitas penunjang yang digunakan untuk memberikan kemudahan kepada penumpang .
8. Kemudahan akses
Kemudahan akses adalah penjelasan mengenai tempat atau lokasi yang strategis, mudah dijangkau.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan adalah sikap yang diperlihatkan oleh pegawai kepada penumpang.
10. Kenyamanan
Kenyamanan adalah penjelasan kondisi ruang yang tersedia bagi para penumpang.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Kesederhanaan

Berdasarkan dari penelitian lapangan yang bersifat deksriptif kualitatif, prinsip kesederhanaan telah diterapkan dalam pelayanan bandar udara Abdurachman Saleh. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan Bapak Didik yang merupakan salah satu penumpang tujuan Jakarta yang menjelaskan bahwa proses pelayanan informasi tentang jadwal kedatangan maupun keberangkatan pesawat yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami,. Hal ini tentunya sejalan dengan prinsip kesederhanaan yang bertujuan mempermudah penumpang bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan tanpa melalui proses yang panjang.

2. Kejelasan

Berkaitan dengan aspek kejelasan, pelaksanaan pelayanan bandar udara Abdurachman Saleh ini memiliki tugas

untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dengan penuh tanggungjawab. Maka, dibutuhkan informasi yang jelas mengenai hal-hal yang diperlukan oleh penumpang untuk mendapat informasi yang dibutuhkan. Sehingga penggunaan alur permohonan informasi yang tertera di ruang tunggu bandara bisa dilihat langsung oleh penumpang, bisa juga diakses di website bandara Abdul Racman Saleh penting untuk diketahui oleh penumpang

Melalui *on-line* penumpang akan mengetahui berapa biaya sekali penerbangan ke daerah tujuan, menggunakan pesawat apa, kapan keberangkatan dan tiba sampai tujuan , semuanya dapat diketahui langsung oleh calon penumpang.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan baik jadwal kedatangan maupun keberangkatan pesawat bandar udara Abdurachman Saleh harus memperhatikan estimasi penyelesaian waktu agar pihak penumpang bisa menggunakan informasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing tanpa merasa dirugikan karena waktu yang terbuang atau ketidaktepatan waktu.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai prinsip kepastian waktu tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pentingnya kepastian waktu yang diberikan serta pertanggungjawaban jika terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan kesepakatan serta apabila terjadi keluhan oleh penumpang yang harus disikapi dengan penjelasan informasi sedetail mungkin sesuai dengan peraturan

4. Akurasi

Prinsip pelayanan bandar udara Abdurachman Saleh yang diberikan harus benar, tepat, dan sah agar informasi yang

didapatkan bisa digunakan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan. Upaya tersebut juga dilakukan dalam memberikan pelayanan bandar udara Abdurachman Saleh kepada masyarakat. Untuk itu, pihak bandara sangat memperhatikan akurasi dalam memberikan pelayanan bandar udara Abdurachman Saleh.

5. Keamanan

Untuk menjamin keamanan penumpang atau calon penumpang, dilakukan *srceening*. *Sceening* dilakukan sebelum memasuki ruang tunggu keberangkatan. Screening dilakukan untuk mencegah calon penumpang membawa benda-benda yang membahayakan penerbangan, misalnya : obat terlarang, cairan yang berbahaya dan mudah terbakar, senjata, benda tajam, hewan maupun tumbuhan yang tidak melalui proses izin balai karantina. Hal tersebut dilakukan agar para penumpang tidak membawa alat alat yang berbahaya selama penerbangan yang dapat mengganggu atau membahayakan selama perjalanan menuju daerah tujuan.

6. Tanggungjawab

Tanggungjawab merupakan hal yang harus dijaga oleh pihak pengelola bandara terutama hal yang berkaitan dengan informasi yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa transportasi di bandara Abdul Rachman Saleh ini tanggungjawab dalam hal ini adalah tanggungjawab atas penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan bandar udara Abdurachman Saleh dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jadi petugas juga harus bertanggungjawab apabila terjadi keluhan

yang disampaikan oleh publik/penumpang. Keluhan yang sering muncul adalah jadwal penerbangan yang sering diundur/*canceled* oleh salah satu maskapai penerbangan swasta yang membuat penumpang merasa kecewa.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Untuk menunjang proses pelayanan bandar udara Abdurachman Saleh agar berjalan dengan baik tentu diperlukan sarana dan prasarana penunjang. Sarana dan prasarana penunjang di bandara Abdul Rahman Saleh ini sudah mulai tampak saat memasuki wilayah bandara, antara lain akses jalan menuju bandara sudah di bedakan menjadi dua, yaitu akses untuk mobil dan sepeda motor. Di area sekitar bandara disediakan lahan parkir yang luas yang letaknya tidak terlalu jauh dari pintu keberangkatan maupun kedatangan penumpang.

Tersedia juga beberapa gerai anjungan tunai mandiri (ATM) dan stand kuliner yang berjajar di serkitar tempat luar bandara. Untuk transportasi dari dan ke bandara disediakan Taxi bandara yang dikelola oleh Koperasi TNI Angkatan Udara sehingga penumpang lebih dimudahkan untuk menuju luar bandara ke alamat tujuan.

8. Kemudahan akses

Informasi yang diperoleh dari beberapa calon penumpang atau penumpang yang masuk melalui bandara mengatakan bahwa aksesibilitas dari bandara Abdul Rachman Saleh ini sangat mudah dijangkau. Selain letak bandara Abdulracman Saleh ini tidak terlalu jauh dari kota Malang, juga jalan menuju bandara sangat nyaman untuk dilalui pengendara.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pelaksanaan pelayanan bandar udara Abdurachman Saleh yang disiplin, sopan, dan ramah akan mempengaruhi rasa kenyamanan yang diterima oleh penumpang. Maka dari itu petugas menerapkan sikap yang santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan itu, budaya ramah tersebut juga harus mulai dari upaya pemimpin dalam menanamkan kedisiplinan. Di bandara Abdul Racman Saleh ini upaya tersebut dimulai dari apel pagi dengan selalu memberi arahan untuk melayani masyarakat dengan tulus, sehingga penanaman tersebut diharapkan mampu membuat petugas membiasakan diri berikap sopan.

10. Kenyamanan

Kenyamanan dalam prinsip pelayanan ini meliputi lingkungan yang harus kondusif, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung agar pelaksanaan pelayanan informasi bisa berjalan dengan baik. Di Bandara ini kenyamanan sangat diperhatikan seperti terjaganya kebersihan dengan tersedianya AC agar udara terasa sejuk, tata ruang kantor yang kondusif, dan penataan runag pelayanan yang representatif.

E.KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan UPT bandara Abdul Rachman Saleh Malang dalam melayani masyarakat menunjukkan:

- a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan informasi yang diberikan bersifat sederhana dengan menggunakan alur permohonan informasi yang jelas. Para penumpang dan calon penumpang yang ingin mendapatkan informasi tanpa perlu melakukan proses yang panjang dan berbelit-belit karena untuk mendapat informasi pemohon akan mendapatkan langsung informasi yang dibutuhkan.

- b. Kejelasan
Kejelasan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan informasi kepada penumpang dan calon penumpang sudah cukup jelas ..
- c. Kepastian waktu
Disamping faktor cuaca, yang tidak kalah pentingnya adalah status bandara ini masih semi militer, sehingga apabila ada kepentingan mendadak berkaitan dengan kepentingan militer atau negara, fungsi bandara secara komersiel berganti fungsi menjadi bandara militer. Dengan kedua kondisi tersebut, aspek kepastian waktu penerbangan komersiel dalam melayani masyarakat dapat terganggu.
- d. Akurasi
Kesesuaian informasi yang diberikan dengan cara merumuskan informasi yang dibutuhkan oleh para penumpang maupun calon penumpang tentang informasi yang mereka perlukan.
- e. Keamanan
Untuk menjamin keamanan penumpang atau calon penumpang, dilakukan *sceening* . *Sceening* dilakukan sebelum memasuki wilayah bandara, dimana setiap kendaraan baik mobil maupun sepeda motor akan diperiksa terlebih dahulu

saat melewati jaalan yang menuju bandara. Pemeriksaan dilakukan oleh petugas dari TNI Angkatan Udara.. Hal tersebut dilakukan agar para penumpang tidak membawa alat alat yang berbahaya selama penerbangan yang dapat mengganggu atau membahayakan selama perjalanan menuju daerah tujuan.

f. Tanggungjawab

Selanjutnya tanggungjawab dalam hal ini adalah tanggungjawab atas penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan bandar udara Abdurachman Saleh dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jadi petugas juga harus bertanggungjawab apabila terjadi keluhan yang disampaikan oleh publik/penumpang. Keluhan yang sering muncul adalah jadwal penerbangan yang sering diundur/*canceled* oleh salah satu maskapai penerbangan swasta yang membuat penumpang merasa kecewa.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedia juga beberapa gerai anjungan tunai mandiri (ATM) dan stand kuliner yang berjajar di serkitar tempat luar bandara. Untuk transportasi dari dan ke bandara disediakan Taxi bandara yang dikelola oleh Koperasi TNI Angkatan Udara sehingga penumpang lebih dimudahkan untuk menuju luar bandara ke alamat tujuan. Memasuki ruang tunggu terdapat dua orang petugas yang selalu siap memberikan informasi kepada calon penumpang atau keluarga yang menjemput penumpang tiba dari luar kota. Di ruang tunggu tersedia display papan pengumuman kedatangan dan keberangkatan pesawat, sehingga

dengan mudah penumpang mengetahui jadwal kedatangan dan keberangkatan. Ruang tunggu juga disediakan AC (Air Condoitioner) yang membuat para penumpang merasa nyaman selama proses menunggu jadwal keberangkatan

h. Kemudahan akses

Informasi yang diperoleh dari beberapa calon penumpang atau penumpang yang masuk melalui bandara mengatakan bahwa aksesibilitas dari bandara Abdul Rachman Saleh ini sangat mudah dijangkaau.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Budaya kedisiplinan dan kesopanan diwujudkan dengan etika pegawai yang selalu menekankan pada budaya 3S saat melaksanakan pelayanan informasi. Sedangkan keramahan diwujudkan dari budaya interaksi yang baik dengan pemohon, jadi pemohon merasa nyaman dengan keramahan yang ditunjukkan oleh petugas bandara.

j. Kenyamanan

Kenyamanan yang diberikan oleh adalah menjaga lingkungan ruang pelayanan agar selalu dalam keadaan bersih, ruang juga dalam keadaan nyaman karena difasilitasi pendingin ruangan. Namun untuk fasilitas seperti toilet dan tempat ibadah berletak terpisah.

2. Rekomendasi

Rekomendasi dari penelitian ini adalah:

- a. Perlu adanya inovasi yang dilakukan oleh UPT Bandara Abdul Rachman Saleh Malang terutama untuk meningkatkan animo masyarakat menggunakan bandara tersebut.

- b. Meningkatkan koordinasi dengan bidang-bidang terkait untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.
- c. Meningkatkan kordinasi internal UPT Bandara Abdul Rachman Saleh sebagai upaya peningkatan pelaksanaan pelayanan publik.

REFERENSI

- Ainun, Y. (2012). *Abdurrahman Saleh Malang Siap Jadi Bandara Internasional*.<http://regional.kompas.com/read/2012/04/10/1514507/A206> Warta Ardhia, Vol. 39 No. 3 September 2013, hal. 192 – 206 bdulrahman.Saleh.Malang.Siap.Jadi.Bandara.International.
- Chang, Yu Chun. 2010. *The Development of Regional Airports in Asia. China : National Taiwan Ocean University*
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press; Jogjakarta.
- G.H Addink. 2003. "From Principles of Proper Administration to Principles of Good Governance", diktat Good Governance. Depok : CLGS-FHUI.
- Indah, Nia Fitria dan Samsul Ma'arif. 2014. Pengaruh Keberadaan Bandara Internasional Kualanamu terhadap Perubahan Sosial Ekonomi dan Perubahan Fisik Kawasan Sekitarnya. *Jurnal Teknik PWK Volume 3 Nomor 12* 2014. 82-95. Semarang : UNDIP.
- Kei Ho A and Coates P. 2002. *Citizen Participation: Legitimazing Performance Mesurement as a Decision Tool*. Government Finance Review
- Mardiasmo, 2002. *Otonomi Daerah & Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia
- Ratminto & Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan , Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar .
- Ratminto, Winarsih Atik, Septi. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar