

ANALISIS KINERJA LAYANAN PENERBANGAN DI BANDAR UDARA GUSTI SJAMSIR ALAM

Nuning Suci¹, Wasito Utomo², Iwan Yunariawan³

^{1,2,3}Politeknik Penerbangan Surabaya, Jl. Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236

Email: nuningliana24@poltekbangsby.ac.id

Abstrak

Tidak optimalnya koordinasi antara UPNP Kotabaru dengan Unit *Ground Handling* sesuai dengan *International Civil Aviation Organization (ICAO) Document 4444 Chapter 10 Transfer of Coordination* yang menjelaskan tentang prosedur koordinasi antar unit atau *sector control* dalam layanan informasi penerbangan. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa apakah pemberian layanan penerbangan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Untuk mengatasi permasalahan pemberian layanan penerbangan penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.). Teknik pengumpulan data menggunakan; observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan kuesioner. Hasil analisis ini memberikan pemecahan masalah perlunya koordinasi antara UPNP Kotabaru dengan Unit *Ground Handling* di Bandar Udara Gusti Samsir Alam Kotabaru dalam hal penentuan *parking stand*. Kendala tersebut dapat diselesaikan dengan meninjau ulang *Letter of Coordination Agreement (LOCA)* sehingga terciptanya pemberian pelayanan yang efektif dan efisien..

Kata Kunci: Pelayanan, koordinasi, LOCA.

Abstract

The problem of not optimal coordination between UPNP Kotabaru with Ground Handling Unit in accordance with ICAO Document 4444 Chapter 10 Transfer of Coordination which describes the coordination procedures between units or sector control in aviation information services. The purpose of this study is to analyze whether the provision of air complies with established regulations. In this final project the author uses qualitative descriptive research methods consisting of data reduction, data presentation, conclusion/verification. Data collection techniques using; observation, interviews, library studies, and questionnaires. The results of this study aim to provide alternative solutions to problems in Gusti Samsir Alam Kotabaru Airport in order to increase flight navigation services, especially in the process of coordination with other units. These constraints can be resolved by reviewing the LOCA so that the creation of effective and efficient service delivery.

Keywords: Service, coordination, LOCA.

PENDAHULUAN

Pada umumnya, arah dan posisi parking stand diatur oleh unit *AMC (Apron Movement Controller)*. Namun hal tersebut tidak berlaku dikarenakan Bandar udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru tidak memiliki unit *AMC*.

Dalam penentuan arah dan posisi parking stand, pilot akan *request* kepada personel *ACO (Aeronautical Communication Officer)* dengan maksud agar personel *ACO* menginfokan kepada unit ground handling mengenai permintaannya tersebut karena tidak ada akses komunikasi antara pilot dengan unit ground handling dalam hal ini *marshaller*. Namun, antara personel *ACO* dengan unit ground handling juga tidak terdapat akses komunikasi untuk keduanya saling berkordinasi, sehingga menjadi kendala dalam personil *ACO* untuk menginformasikan *request parking stand* dari pilot.

Sesuai dalam Peraturan Jendral Perhubungan Nomor KP 038 Tahun 2017, Tentang *Apron Management Service* pasal 3 ayat 1 menyebutkan bahwa pengelola bandar udara bertanggung jawab mengatur pergerakan pesawat yang masuk ke *apron* setelah diambil alih.

Media proses pergantian pengaturan antara unit *ATS* dan unit Penyelenggara *Apron management service* juga dijelaskan dalam Peraturan Jendral Perhubungan Nomor KP 038 Tahun 2017 (Presiden Republik Indonesia, 2017) Tentang *Apron Management Service* pasal 3 ayat 2 menyebutkan proses peralihan harus menggunakan sarana berupa alat komunikasi radio.

Sesuai dokumen – dokumen diatas memperjelas bahwa harus ada media komunikasi untuk proses koordinasi dalam pergerakan dan penentuan *Aircraft stand* dan *heading* parkir pesawat, demi efisiensi proses pelayanan kedatangan dan bongkar muat penumpang pesawat terbang atau agar terhindarnya juga kesalahan koordinasi

Aircraft stand dan *heading* parkir pesawat jika *requested by pilot*.

METODE

Menurut Miles dan Huberman, data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi informasi yang luas, termasuk deskripsi tentang proses yang terjadi. Dengan data kualitatif kita dapat memahami kronologi peristiwa, menilai sebab-akibat dalam konteks pemikiran lokal. Data kualitatif diolah dengan tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. Observasi

Teknik pengumpulan dengan menggunakan subyek, objek atau peristiwa yang sistematis tanpa ada pertanyaan atau komunikasi dengan individu yang diteliti (Indriantoro, 2006:157). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan observasi pengamatan secara langsung di UPNP Kotabaru yang telah berkenaan dengan permasalahan pemberian layanan penerbangan antara *ATS* Unit Kotabaru dengan Unit *Ground Handling* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru.

2. Wawancara

Pengertian wawancara menurut Kustadi Suhandang (Suhandang, 2016) adalah sebuah proses yang membutuhkan interpretasi dan penyesuaian terus-menerus. Wawancara ini dilakukan penulis terhadap personil *ACO* dan *Ramper* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru.

3. Studi kepustakaan

Teknik pengumpulan data yang melibatkan penelaahan buku, literatur, catatan, dan laporan yang ada berkaitan dengan masalah yang akan

diteliti. Studi pustaka yang dilakukan oleh penulis meliputi peraturan antara lain Peraturan – peraturan yang ditinjau antara lain *Annex, CASR, ATM, ICAO Document*, maupun Peraturan Undang-Undang Negara Republik Indonesia.

4. Kuesioner

Menurut Bimo Walgito (Walgito, 1987), “kuesioner adalah daftar pertanyaan dalam penelitian yang harus dijawab oleh responden atau informan, bertujuan mendapatkan data yang relevan dengan tujuan penelitian dan mendapatkan data dengan reliabilitas dan validitas yang setinggi mungkin. Fungsi dari kuesioner untuk mengumpulkan informasi sebagai dasar untuk catatan permanen dan untuk mengumpulkan pendapat dari responden. Pengajuan kuesioner ini akan diberikan kepada personel Komunikasi Penerbangan di UPNP Kotabaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari data observasi dapat disimpulkan bahwa koordinasi antara Unit Pelayanan Navigasi Penerbangan dan Unit Ground Handling di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru, dianggap belum berjalan lancar sehingga menjadi penghambat akan terciptanya salah satu tujuan yaitu lancarnya pelayanan navigasi lalu lintas udara. Terhambatnya koordinasi tersebut dikarenakan tidak terdapatnya alat komunikasi pada salah satu unit sehingga tidak dapat terjalin komunikasi. Hal ini dapat terjadi karena LOCA yang belum diperbaharui, karena di dalam LOCA tersebut untuk koordinasi mengenai parking stand pesawat di apron adalah tugas Unit Bangunan dan Landasan.

Pengembangan lanjutan dari observasi yang dilakukan penulis adalah dengan melakukan wawancara dan telah diperoleh hasil bahwa koordinasi antara Unit Pelayanan Navigasi Penerbangan Kotabaru dengan Unit *Ground Handling* PT. Kesuma Eka Tayai belum berjalan dengan baik, hal ini sesuai yang telah disampaikan diatas bahwa masih sering pesawat menunggu terlalu lama di *taxiway*.

Berdasarkan studi literatur yang dilakukan penulis dari peraturan yang berlaku sebagai berikut, sesuai dengan PM 65 tahun 2017 bahwa setiap unit pelayanan lalu lintas penerbangan wajib memiliki LOCA. Dan juga berdasar pada *Doc.9426* bahwa koordinasi adalah hal yang penting karna koordinasi dilakukan dalam rangka mendapatkan suatu kesepakatan bersama terhadap suatu hal atau masalah.

Berdasarkan kuesioner yang diajukan kepada 5 responden yaitu 2 personel ATS Unit dan 3 *ramp*er didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Dari hasil kuesioner nomor 1, penulis mendapat kesimpulan bahwa Koordinasi antar unit sangat penting dalam pelayanan penerbangan. Seluruh responden (100%) **setuju** dengan pernyataan kuesioner diatas.
2. Dari hasil kuesioner nomor 2, penulis mendapat kesimpulan bahwa Koordinasi antara UPNP Kotabaru dengan Unit *Ground Handling* belum optimal. Seluruh responden (100%) **setuju** dengan pernyataan kuesioner diatas.
3. Dari hasil kuesioner nomor 3, penulis mendapat kesimpulan bahwa Koordinasi mengenai parking stand yang belum optimal akan berpengaruh pada keselamatan penerbangan. Seluruh responden (100%) **setuju** dengan pernyataan kuesioner diatas.

4. Dari hasil kuesioner nomor 4, penulis mendapat kesimpulan bahwa Di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru sering terjadi adanya permasalahan mengenai parking stand (seperti mengganti heading). Seluruh responden (100%) **setuju** dengan pernyataan kuesioner diatas.
5. Dari hasil kuesioner nomor 5, penulis mendapat kesimpulan bahwa Unit Aerodrome Flight Information Service (AFIS) yaitu UPNP Kotabaru maupun Unit Ground Handling harus sesegera mungkin menginformasikan dan menindaklanjuti adanya permintaan pergantian parking stand atau hal bersangkutan yang lainnya. Seluruh responden (100%) **setuju** dengan pernyataan kuesioner diatas.
6. Dari hasil kuesioner nomor 6, penulis mendapat kesimpulan bahwa Penyampaian informasi adanya pergantian parking stand atau unsur lain saat ini belum tersampaikan secara jelas dan terperinci sehingga sering terjadi pesawat menunggu di taxiway. Seluruh responden (100%) **setuju** dengan pernyataan kuesioner diatas.
7. Dari hasil kuesioner nomor 7, penulis mendapat kesimpulan bahwa Pernah terjadi penumpukan traffic (pesawat menunggu di runway) karena kurang lancarnya koordinasi dengan pihak Ground. Seluruh responden (100%) **setuju** dengan pernyataan kuesioner diatas.
8. Dari hasil kuesioner nomor 8, penulis mendapat kesimpulan bahwa Perlunya LOCA untuk menyeragamkan persepsi tentang koordinasi antar unit dan perlu tersedianya alat komunikasi agar koordinasi berjalan dengan lancar. Seluruh responden (100%) **setuju** dengan pernyataan kuesioner diatas.
9. Dari hasil kuesioner nomor 9, penulis mendapat kesimpulan bahwa Peningkatan koordinasi terkait penyampaian informasi adanya perubahan parking stand dapat menunjang pelayanan penerbangan di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru. Seluruh responden (100%) **setuju** dengan pernyataan kuesioner diatas.
Hasil pengumpulan terkait dengan Analisis pemberian layanan penerbangan antara UPNP Kotabaru dengan Unit *Ground Handling* di Bandar Udara Gusti Sjamsir Alam Kotabaru dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:
 1. Belum adanya LOCA (*Letter Of Coordination Agreement*) antara UPNP Kotabaru dengan Unit *Ground Handling* seperti yang disebutkan menyebabkan koordinasi diantara kedua unit tersebut tidak sesuai dengan aturan yang ada.
 2. Untuk meningkatkan kualitas dan menjaga agar pelayanan penerbangan selalu optimal, maka diperlukan koordinasi antara dua unit agar tidak terjadinya *miss-communication*.
 3. Perlunya pembuatan LOCA antara UPNP Kotabaru dengan UPBU Gusti Sjamsir Alam Kotabaru agar koordinasi sesuai.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah diuji yang dituangkan dalam hasil akhir penelitian

ini, dapat disimpulkan bahwa ini adalah hasil pemikiran dan analisis penelitian:

1. Perlu koordinasi antara UPNP Kotabaru dengan Unit *Ground Handling* belum sesuai dan belum optimal dalam hal penentuan *parking stand*.
2. Hasil analisis pemberian layanan masih ada permasalahan dalam penentuan *parking stand* yang berdampak pada pesawat menunggu di *taxiway*.

Saran

Berdasarkan hasil diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Mengadakan alat komunikasi berupa *Handy Talkie* (HT) kepada Unit *Ground Handling* agar koordinasi antar unit dapat terjalin.
2. Mengusulkan membuat LOCA antara UPNP Kotabaru dengan Unit *Ground Handling*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Presiden Republik Indonesia. (2017). Peraturan Jendral Perhubungan Nomor KP 038 Tahun 2017. Jakarta: Republik Indonesia.
- [2] Silalahi, D. U. (1992). Metode Penelitian Sosial. In B. M. Huberman, Analisis Data Kualitatif (p. 16). Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- [3] Suhandang, K. (2016). Pengantar Jurnalistik: Seputar Organisasi, Produk Dan Kode Etik. Bandung: Nuansa Cendekia.
- [4] B. P. Ocdiyanty, L. S. Moonlight and D. B. Christian, "Pengaruh Pengisian Data Flight Plan Oleh Flight Operator Officer (FOO) Terhadap Workloads Personel Aco Di Perum LPPNPI Cabang Makassar

Air Traffic Service Center (MATSC)," in Prosiding SNITP, Surabaya, 2021.

- [1] N. Rosita, P. A. Valguna and L. S. Moonlight, "Tinjauan Prosedur Emergency Message Pada Sop AFS Unit ATS Reporting Office (ARO) Dalam Pelayanan Penerbangan Di Perum LPPNPI Cabang Pontianak," in Prosiding SNITP, Surabaya, 2021.
- [2] S. Safitri, L. S. Moonlight and D. B. Christian, "Pengaruh Penggabungan Unit Terhadap Efisiensi Pelayanan Informasi Penerbangan Di Perum LPPNPI Cabang Makassar Air Traffic Service Center (MATSC)," in Prosiding SNITP, Surabaya, 2022.
- [3] R. M. D. Antasari, L. S. Moonlight and A. Olieve, "Analisis Pengawasan Personil Apron Movement Control (AMC) Terhadap Foreign Object Debris (FOD) Di Apron Bandar Udara Internasional Yogyakarta," in Prosiding SNITP, Surabaya, 2021.