

# **Analisis Peran Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Dalam Pengawasan Fasilitas Terminal 1 pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

**Sellina Iko Tasyania<sup>1</sup> Yuniar Istiyani<sup>2</sup>**

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>  
Email: [20090063@students.sttkd.ac.id](mailto:20090063@students.sttkd.ac.id)<sup>1</sup> [yuniar.istiyani@sttkd.ac.id](mailto:yuniar.istiyani@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

## **Abstrak**

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III adalah instansi pemerintah yang memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan agar tercipta keselamatan dan kelancaran penerbangan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2011. Kantor Otoritas Bandar Udara sebagai pelaksanaan pengawasan di bidang fasilitas dan peralatan bandar udara, pelayanan dan pengoperasian bandar udara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran dan faktor penghambat Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam pengawasan fasilitas terminal 1 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah proses penelitian dengan memahami fenomena yang terjadi, menuliskan data yang diperoleh dari sumber informan, kemudian menyajikannya dalam bentuk deskripsi kata. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data adalah dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III adalah melakukan inspeksi pada fasilitas terminal 1, operator bandar udara PT Angkasa Pura 1, serta inspeksi *Level Of Service (LoS)* saat nataru dan angleb di Bandar Udara Internasional Juanda. Faktor yang menghambat adalah sumber daya manusia yang kurang berkompeten di bidang pengawasan fasilitas, informasi jadwal inspeksi yang kurang jelas, serta ketersediaan kendaraan operasional yang masih kurang.

**Kata Kunci:** Pengawasan, Fasilitas, Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## **PENDAHULUAN**

Industri penerbangan adalah kesatuan fungsi yang berasal dari pemanfaatan wilayah udara, pemanfaatan wilayah lingkungan hidup, navigasi penerbangan (proses pengarahan pesawat), pemanfaatan transportasi udara, pemanfaatan fasilitas keamanan dan keselamatan. Industri penerbangan juga disebut sebagai industri yang menyediakan pelayanan jasa. Jasa yang diberikan yaitu jasa transportasi udara untuk suatu penerbangan. Bandar Udara merupakan daerah perairan dan sebagian daerah daratan yang mempunyai suatu batas yang dapat digunakan sebagai lepas dan landas transportasi udara (pesawat), bongkar muat (*loading unloading*) barang, turun naik penumpang, serta perpindahan moda transportasi udara. Pada bandar udara dilengkapi juga suatu fasilitas keselamatan dan keamanan begitu juga fasilitas penunjang. Dengan demikian bandar udara adalah tempat (sarana dan prasarana) untuk transportasi udara lepas dan landas (Undang-Undang nomor 1 tahun 2009 pasal 1 ayat 33). Bandar udara umumnya memiliki fasilitas-fasilitas yang ada di dalam bandar udara yang digunakan untuk operator pelayanan penerbangan maupun digunakan untuk penggunanya. Salah satu contoh bandar udara di bawah kepengurusan PT. Angkasa Pura 1 (Persero) adalah Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Bandar udara ini diharuskan secara optimal dalam pelayanan fasilitas kepada penumpang ataupun pengguna jasa bandar udara, baik

pelayanan fasilitas untuk penumpang, maupun pelayanan fasilitas penunjang pesawat udara. Bandar udara atau biasa disebut dengan *airport* adalah suatu kawasan yang memiliki peran penting dalam industri penerbangan sendiri. Pada bandar udara pasti memiliki suatu fasilitas yang digunakan untuk mendukung kelancaran penerbangan pesawat udara, seperti pada Bandar Udara Juanda Surabaya. Berdasarkan data yang diperoleh dari (Azizah, A. N. (2022). *Analisis Pengaruh Fasilitas Pada Terminal 1 Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Juanda Surabaya. Jurnal Ground Handling Dirgantara*) terdapat data bahwa pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya di dalamnya terdapat 2 bangunan gedung yang dibagi menjadi gedung terminal 1 (domestik) dan gedung terminal 2 (internasional) dengan total luas Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah 477,3 ha. Luas terminal domestik 62.701 m<sup>2</sup> dengan daya tampung penumpang 6,5 juta/tahun, sedangkan luas terminal internasional memiliki luas 49.500 m<sup>2</sup> dengan daya tampung penumpang 6 juta/tahun.

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terbagi menjadi 2 kawasan yaitu kawasan udara dan kawasan darat. Peneliti memfokuskan penelitian ini pada sisi darat bandar udara yang di dalam sisi darat tersebut memiliki fasilitas baik fasilitas pokok dan fasilitas penunjang yang dapat membantu dalam kegiatan penumpang. Beberapa fasilitas yang terdapat pada kawasan sisi darat adalah tempat parkir kendaraan penumpang, tempat keluar dan masuknya penumpang, dan lain-lain. Bandar udara memiliki kewajiban untuk mengurus dan mengelola serta mengembangkan fasilitas yang menunjang kemajuan dan perkembangan bandar udara yang dikelola, dengan tujuan agar penumpang dapat merasakan pelayanan fasilitas yang memuaskan dan memberikan kenyamanan. Fasilitas adalah sumber daya yang dipunyai oleh bandara dan wajib ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada penumpang. Oleh karena itu Bandar Udara Juanda Surabaya dituntut secara konsisten untuk memperhatikan fasilitas yang ada di bandar udara. Terminal penumpang merupakan bangunan tempat yang difungsikan untuk melayani segala kegiatan yang dilakukan oleh penumpang bandar udara mulai dari kedatangan hingga keberangkatan. Sesuai Keputusan Menteri No. 20 Tahun 2002 tentang Rencana Induk Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, dinyatakan bahwa gedung terminal domestik yang memiliki luas 36000 m<sup>2</sup> di desain dengan kapasitas sebesar 6,5 juta penumpang tiap tahunnya. Sedangkan untuk saat ini peningkatan jumlah penumpang domestik melebihi dari 6,5 juta tiap tahun, ini menunjukkan bahwa terminal penumpang tidak dapat menampung peningkatan jumlah penumpang. Menurut penelitian terdahulu (Rohman, Saiful, Harnen Sulistio, and Ludfi Djakfar. "Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Domestik (T1) Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya." *Jurnal Tata Kota dan Daerah 7.2 (2015): 107-118*). Salah satu cara menanggulangi peningkatan jumlah penumpang yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, PT. Angkasa Pura I berencana membangun terminal dua (T2) dan *ground breaking* terminal dua (T2) telah dilakukan pada 1 Desember 2012. Lokasi pembangunan terminal 2 (T2) di sebelah selatan landasan pacu, yaitu bekas terminal penumpang yang lama yang di sisi selatan. Terminal 2 (T2) akan digunakan untuk terminal internasional. Jadi untuk kedepannya ada dua terminal yaitu terminal domestik (T1) dan terminal Internasional (T2).

Peristiwa peningkatan jumlah penumpang secara pasti akan berdampak pada tingkat pelayanan jasa yang diberikan kepada penumpang sebagai pengguna di terminal penumpang domestik, berdasarkan data yang diperoleh peneliti secara langsung pada bidang Keamanan, Angkutan Udara, dan Kelaikudaraan (KAK) Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya (*Statistik Angkutan Udara Dalam Negeri (Domestik) Periode 01 Januari 2022 s.d 31 Desember 2022*), perbandingan akumulasi data penumpang di terminal 1 kedatangan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya tahun 2021 sebanyak 2.881.226 penumpang sedangkan tahun

2022 sebanyak 4.873.607 penumpang, kemudian perbandingan akumulasi data penumpang di terminal 1 keberangkatan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya tahun 2021 sebanyak 2.917.596 penumpang sedangkan tahun 2022 sebanyak 4.968.091 penumpang. Kualitas pelayanan fasilitas yang baik perlu dijaga, dengan demikian untuk dapat memberikan pelayanan fasilitas yang memuaskan di dalam terminal penumpang maka diperlukan suatu peran yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam pengawasan fasilitas terminal domestik (T1) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Menurut Pasal 227 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, Menteri Perhubungan membentuk Kantor Otoritas Bandar Udara yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, Kantor Otoritas Bandar Udara memiliki tugas dan kewenangan untuk melaksanakan tugas pengawasan terhadap jalannya operasional di suatu bandar udara agar dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan guna tercipta keamanan, kelancaran, dan keselamatan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2011 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara.

Kantor Otoritas Bandar Udara memiliki tugas menjadi pelaksana pengaturan, pengendalian, serta pengawasan pada bidang fasilitas bandar udara dan peralatan bandar udara, serta pelayanan dan pengoperasian bandar udara. Dalam melaksanakan tugasnya, diharapkan dapat dengan maksimal menjalankan tugas pengawasan terhadap bandar udara yang dikelola. Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memiliki fasilitas sisi darat (*landside*) oleh karena itu, diperlukan optimalisasi pengawasan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III supaya tercipta keselamatan dan kelancaran penerbangan yang berpedoman pada beberapa peraturan keselamatan penerbangan yang wajib dipatuhi oleh semua pihak. Pedoman Peraturan Keselamatan tersebut dibahas dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri dan Surat Keputusan. Berdasarkan uraian di atas tersebut maka penulis melakukan penelitian tentang "Analisis Peran Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Dalam Pengawasan Fasilitas Terminal 1 pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya." Berdasar pada latar belakang di atas, maka beberapa permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah Bagaimana peran yang dilakukan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam pengawasan fasilitas Terminal 1 pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya? Apa saja faktor yang menghambat Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam pengawasan fasilitas Terminal 1 pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya? Berdasar pada dua rumusan masalah di atas, terdapat tujuan penelitian yakni sebagai berikut: Untuk mengetahui peran yang dilakukan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam pengawasan fasilitas Terminal 1 pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Untuk mengetahui faktor yang menghambat Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam pengawasan fasilitas Terminal 1 pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

## **Landasan Teori**

### **Peran**

Peran adalah suatu aspek dinamis yang memiliki kedudukan (*status*). Hal ini berarti bahwa, jika seseorang melakukan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, pada suatu tempat dimanapun seseorang itu berada, maka seseorang tersebut sudah dikatakan menjalankan suatu peranan (Soerjono Soekanto dalam Khumairoh, 2021). Peran suatu lembaga mengacu pada fungsi, tanggung jawab, dan kontribusi yang dimiliki oleh lembaga tersebut dalam masyarakat atau sistem tertentu. Setiap lembaga memiliki peranan penting untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan spesifik dalam struktur sosial. Peran sebuah lembaga

dapat bervariasi tergantung pada jenisnya. Misalnya, peran pemerintah adalah untuk memberikan layanan publik, menjalankan kebijakan negara, dan melindungi hak-hak warganya. Peran sekolah adalah mendidik generasi muda dan menyiapkan generasi untuk masa depan. Sedangkan peran industri penerbangan menyediakan transportasi udara yang efisien dan aman bagi penumpang dan kargo. Industri ini melibatkan berbagai entitas seperti maskapai penerbangan, bandar udara, produsen pesawat terbang, perusahaan layanan darat (*ground handling*), otoritas regulasi penerbangan, dan banyak lagi. Berikut adalah beberapa peran utama industri penerbangan:

1. Melayani Transportasi. Industri penerbangan bertanggung jawab dalam menghubungkan penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan transportasi udara. Ini mencakup rute domestik maupun internasional.
2. Keamanan dan Keselamatan. Industri ini memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga keamanan dan keselamatan penumpang serta mencegah insiden atau kecelakaan udara melalui protokol-protokol *stringent* seperti sistem pengawasan keamanan di bandar udara, pelaksanaan prosedur keselamatan di atas pesawat, serta pemeliharaan yang baik pada armada pesawat.
3. Kontribusi Ekonomi. Industri penerbangan memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dengan cara menciptakan lapangan kerja, secara langsung maupun tidak langsung, serta meningkatkan konektivitas antar wilayah yang mendukung sektor pariwisata, perdagangan internasional, investasi asing, dan perkembangan bisnis secara global.
4. Inovasi Teknologi. Perkembangan teknologi dalam industri ini telah membawa dampak besar dalam bidang navigasi udara, desain pesawat yang lebih efisien, sistem komunikasi tercanggih, dan pengembangan bahan bakar yang ramah lingkungan.
5. Dampak Lingkungan. Industri penerbangan juga memiliki peran dalam mengurangi dampak negatif pada lingkungan melalui inovasi teknologi untuk mengurangi emisi gas rumah kaca serta peningkatan kesadaran akan praktik ramah lingkungan di seluruh rantai nilai industri ini.

### **Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III**

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III yang sebelumnya memiliki nama Kantor Administrator Bandar Udara Juanda adalah salah satu dari 10 kantor otoritas bandar udara yang dimiliki oleh kementerian perhubungan dan didirikan pada tahun 2011. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III berperan penting dalam menjamin kelancaran, keselamatan, dan keamanan suatu operasi penerbangan (Pasal 231 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009) tentang Penerbangan. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah Menteri Perhubungan dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III ini berlokasi di Bandar Udara Juanda Surabaya Kelurahan Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Tugas dan Fungsi Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III diantaranya:

1. Tugas Umum: Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III memiliki tugas umum yaitu untuk melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan operasi penerbangan di dalam suatu bandar udara.
2. Tugas Pokok: Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III memiliki tugas pokok untuk membantu presiden (kepala negara) dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dalam bidang perhubungan udara.
3. Fungsi Umum:

- a. Melakukan kegiatan perumusan suatu kebijakan berskala nasional yang diantaranya adalah kebijakan pelaksanaan dan kebijakan teknis dalam bidang perhubungan;
- b. Melaksanakan kinerja atau urusan pemerintah dalam bidang perhubungan;
- c. Melakukan kegiatan pengelolaan barang yang dimiliki negara yang merupakan tanggung jawab Departemen Perhubungan;
- d. Melakukan kegiatan pengawasan dan pelaksanaan tugas dalam bidang perhubungan;
- e. Melakukan kegiatan penyampaian laporan hasil penilaian/evaluasi, menyampaikan saran serta pertimbangan dalam bidang tugas dan fungsi bidang perhubungan kepada presiden (kepala negara).

### **Pengawasan**

Pengawasan merupakan kegiatan dengan tujuan untuk membandingkan dan mengukur suatu kinerja yang sudah dilaksanakan berdasarkan pada ketentuan yang berlaku dan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya (Admosudirdjo dalam Andri Feryanto dan Endang Shyta Triana 2015). Pengawasan dilakukan agar hasil dari kegiatan yang telah dilaksanakan dapat berguna dan berhasil sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan. Berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2011 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara, kelompok inspektur penerbangan mempunyai tugas melakukan audit (*auditing*), inspeksi (*inspection*), pemantauan (*monitoring*), pengamatan (*surveillance*), survei dan pengujian (*test*) angkutan udara, navigasi penerbangan, bandar udara, kelaik udara dan pengoperasian pesawat udara, serta keamanan penerbangan. Pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023 Pasal 12 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, Tingkat pelayanan (*Level of Service*) mengacu pada Standar Pelayanan Terhadap Penumpang Standar Pelayanan terhadap penumpang sebagaimana yang dimaksud adalah:

1. Pelayanan pada fasilitas yang diberikan dari proses keberangkatan hingga kedatangan kepada penumpang adalah meliputi pelaporan penumpang dan bagasi (*check-in*); pengecekan imigrasi (*imigration*) serta bea cukai (Bandar Udara yang melayani penerbangan luar negeri); pelayanan bagasi pada terminal kedatangan; ruang tunggu keberangkatan; serta area sirkulasi (tempat pola pergerakan pengguna jasa di di area kedatangan dan keberangkatan).
2. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai kenyamanan terhadap pengguna jasa/penumpang adalah meliputi penyesuaian suhu ruangan; penyesuaian cahaya; kebersihan tempat; kemudahan dalam penanganan bagasi; pelayanan informasi; ruang laktasi (*nursery*); toilet; serta fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus (disabilitas).
3. Pelayanan terhadap fasilitas yang memberikan nilai tambah yang meliputi ruang bermain anak; tempat peribadatan; ruang merokok; wifi; fasilitas maskapai penerbangan; fasilitas air minum; fasilitas *self check-in counter*; serta *charging station*.
4. Kapasitas terminal bandar udara yang disediakan dalam menampung penumpang waktu sibuk, diantaranya kinerjanya meliputi perhitungan kapasitas (daya tampung) ideal, tingkat okupansi (penguasaan), dan tingkat pelayanan (*level of service*) yang mengacu pada kapasitas (daya tampung) yang terdapat dalam dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan oleh PBU (Penyelenggara Bandar Udara). UPBU (Unit Penyelenggara Bandar Udara) dituntut untuk dapat menyediakan kawasan terminal yang dapat digunakan sebagai menampung kegiatan operasional yang kecil kemungkinannya akan terganggu oleh kegiatan komersial. Seperti tempat-tempat perbelanjaan (*shopping*) atau bebas bea (*duty free*); tempat rekreasi penumpang; tempat makan dan minum (*food and beverages*); serta periklanan.

## **Terminal Penumpang**

Terminal penumpang merupakan suatu gedung penghubung utama antara sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara. Dalam rangkaian system yang terbangun, terminal bandar udara bertujuan untuk menampung kegiatan lalu lintas penumpang dari darat ke pesawat (berangkat) dan sebaliknya (datang), kegiatan transit atau transfer penumpang. Tidak hanya itu, proses lalu lintas bagasi dari darat ke pesawat (berangkat) atau sebaliknya (datang) juga terjadi di dalam gedung terminal. Terminal penumpang dituntut mampu menampung kegiatan operasional sisi darat, administrasi dan komersil serta diwajibkan dapat memenuhi persyaratan/ketentuan keamanan dan keselamatan operasi penerbangan. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 20 tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara sebagai Standar Wajib. Dalam menetapkan persyaratan keselamatan operasi penerbangan, bangunan terminal dibagi dalam tiga kelompok ruangan, yaitu:

1. Ruang umum. Ruang umum adalah bangunan ruangan yang memiliki fungsi untuk memuat kegiatan umum, yakni boleh dimasuki oleh calon penumpang, penumpang yang terdaftar, pengunjung, serta karyawan bandar udara. Ketika memasuki ruangan umum tidak perlu melakukan pelaporan diri/bagasi. Perencanaan fasilitas pada ruangan umum ini bergantung pada kebutuhan ruangan dan kapasitas (daya tampung) penumpang.
2. Ruang semi steril. Ruang semi steril digunakan sebagai pelayanan pada penumpang yang meliputi pelaporan penumpang dan bagasi (*check-in*); pengambilan bagasi (untuk penumpang datang); serta proses transit atau transfer penumpang. Penumpang yang memasuki ruangan semi steril diwajibkan dan diharuskan melalui pemeriksaan petugas keselamatan operasional bandar udara. Dalam ruangan semi steril masih diperbolehkan adanya ruang konsesi.
3. Ruang Steril. Ruang steril merupakan ruangan yang dibangun untuk penumpang yang akan naik ke dalam pesawat udara atau ruangan yang menjadi tahap akhir dalam proses operasional penerbangan. Untuk memasuki ruangan steril penumpang wajib melalui pemeriksaan dari petugas keselamatan operasi penerbangan. Dalam ruangan steril tidak diperbolehkan adanya ruang konsesi. Menurut peraturan dan ketentuan yang berlaku, pembangunan ruangan steril wajib memperhatikan faktor keamanan operasi penerbangan.

## **Fasilitas Terminal Penumpang**

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara nomor: SKEP/77/VI/2005 dijelaskan bahwa bangunan terminal bandar udara adalah bangunan yang difungsikan untuk tempat dimana dilakukan pelayanan kepada penumpang dari awal proses keberangkatan sampai terakhir proses kedatangan. Terdapat beberapa aspek yang wajib diperhatikan dalam penilaian kinerja operasional yakni aspek jumlah dan aspek kondisi fasilitas tersebut. Dalam terminal penumpang dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yang meliputi keberangkatan, kedatangan serta peralatan penunjang bandar udara udara. Berikut diantaranya:

1. Fasilitas keberangkatan
  - a. *Check-in counter* merupakan area di bandar udara yang berfungsi sebagai tempat penumpang untuk melaporkan kedatangan dan mendapatkan tiket pesawat, serta melakukan proses pemeriksaan bagasi sebelum masuk ke dalam pesawat dan melakukan penerbangan.
  - b. *Check-in area* pada gedung terminal bandar udara dibangun untuk menampung area *check-in counter*.

- c. Rambu atau marka pada terminal bandar udara difungsikan untuk pemberitahuan bahwa terdapat pesan dan informasi sebagai penunjuk arah dan pengatur sirkulasi penumpang di dalam terminal.
  - d. Fasilitas CIQ (*Custom Imigration Quarantina*) khusus terdapat pada bandar udara yang membuka rute internasional, kemudian terdapat ruang tunggu, adanya tempat duduk, serta fasilitas umum lainnya seperti adanya toilet, telepon umum dan lain sebagainya. Fasilitas umum ini terdapat juga di bandar udara domestik (kecuali fasilitas CIQ).
2. Fasilitas Kedatangan
- a. Ruang kedatangan merupakan bangunan ruangan yang berfungsi untuk menampung penumpang yang telah sampai di tempat tujuan atau penumpang yang telah selesai melakukan perjalanan.
  - b. *Baggage conveyor belt* merupakan fasilitas pada terminal bandar udara yang berfungsi sebagai pengambilan bagasi milik penumpang.
  - c. Rambu atau marka pada terminal bandar udara yang digunakan untuk arah jalan penumpang, fasilitas CIQ (*Custom Imigration Quarantine*) khusus bandar udara Internasional dan fasilitas umum lainnya seperti toilet, telepon umum dan lain sebagainya. Fasilitas umum ini terdapat juga di bandar udara domestik (kecuali fasilitas CIQ).

### **Faktor Penghambat Pengawasan**

Faktor penghambat merujuk pada segala hal atau kondisi yang mempengaruhi atau menghalangi pelaksanaan suatu aktivitas atau mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks pengawasan fasilitas oleh otoritas bandar udara, faktor penghambat dapat menjadi tantangan yang mempengaruhi efektivitas pengawasan dan keberlanjutan kegiatan pengawasan tersebut. (*Challenges in Airport Security and the Way Forward" - International Journal of Aviation, Aeronautics, and Aerospace, Volume 5, Issue 3, 2018 and Airport Security Challenges and Solutions" - Journal of Transportation Security, Volume 9, Issue 1, 2016*). Beberapa faktor penghambat yang sering dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia. Kurangnya personel yang terlatih dan terampil membuat pengawasan fasilitas tidak dapat dilakukan dengan maksimal. Menurut Binawati dan Nindyaningsih (2022) kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan peran. Jika seseorang atau sumber daya manusia dalam perusahaan tidak memiliki kompetensi yang cukup memadai maka seseorang tersebut tidak akan dapat melakukan suatu peran untuk mencapai suatu tujuan perusahaan. Terkait dengan SDM dapat diatasi dengan melakukan koordinasi dengan baik dengan pihak eksternal seperti lembaga diklat personil dan juga melakukan koordinasi dengan pihak internal seperti antar petugas pengawasan fasilitas terminal 1 dan juga penumpang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Selain itu, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak pasti juga dapat menjadi faktor penghambat. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan operasional yang spesifik dan rinci, yang dirancang untuk memastikan konsistensi, efisiensi, dan keamanan dalam menjalankan suatu tugas. Santosa (2020) menyebutkan SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah kumpulan tulisan yang memuat prosedur atau langkah-langkah yang menjadi acuan aktivitas dengan penjelasan secara rinci dan spesifik untuk menyempurnakan tugas sesuai ketetapan perusahaan. Dengan adanya ketidakjelasan dalam interpretasi prosedur bisa mengakibatkan kekacauan, penundaan, atau bahkan kesalahan dalam penyelesaian tugas. Selain itu, SOP yang tidak jelas juga dapat menghambat koordinasi dan kolaborasi antar anggota tim, karena petugas tidak memiliki panduan yang konsisten untuk diikuti. Terkait

dengan dan SOP dapat diatasi dengan melakukan koordinasi dengan baik dengan pihak eksternal seperti lembaga diklat personil dan juga melakukan koordinasi dengan pihak internal seperti antar petugas pengawasan fasilitas terminal 1 dan juga penumpang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Selanjutnya, kekurangan kendaraan untuk operasional juga dapat menjadi faktor penghambat. Kendaraan dinas operasional disediakan dalam suatu perusahaan agar dapat difungsikan untuk pelayanan operasional perusahaan (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2016 Pasal 304 Ayat 1 (c) tentang Pedoman Pengelolaan Barang Miliik Daerah). Kekurangan kendaraan operasional bisa jadi faktor penghambat dalam pengawasan. Ketika ada kekurangan kendaraan operasional, tentunya sulit untuk melakukan pemantauan atau pengawasan terhadap aktivitas yang dilakukan di bandar udara. Dengan kendaraan yang terbatas, tim pengawas sulit untuk melakukan kunjungan ke berbagai lokasi secara efisien dan tepat waktu. Hal ini dapat menghambat kemampuan mereka untuk memantau dan mengawasi kegiatan operasional yang sedang berlangsung. Selain itu, kekurangan kendaraan operasional juga dapat mempengaruhi kemampuan tim pengawas untuk merespon secara cepat terhadap situasi darurat atau kejadian yang memerlukan tindakan segera. Keterbatasan kendaraan dapat menghambat mobilitas dan waktu respon dalam menghadapi masalah atau kejadian yang membutuhkan perhatian. upaya atau langkah dalam mengatasi faktor penghambat itu diperlukan. Terkait dengan kendaraan operasional dapat diatasi dengan mengusulkan kerja kepada Direktorat Jenderal Perhubungan sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan.

Kemudian, ketersediaan anggaran operasional juga menjadi faktor penghambat. Anggaran biaya operasional merupakan suatu taksiran biaya/gambaran/abstraksi sementara yang dihitung berdasarkan seluruh biaya yang akan dikeluarkan oleh perusahaan berdasarkan kegiatan operasional yang dijalankan perusahaan dalam jangka waktu satu tahun atau lebih periode akuntansi (Brigham, 2015). Jika anggaran tidak mencukupi, organisasi akan mengalami kesulitan dalam menjalankan operasional sehari-hari misalnya, kekurangan persediaan, kesulitan dalam memenuhi kebutuhan produksi, atau penurunan efisiensi dalam proses kerja serta penundaan atau penghentian proyek, anggaran yang tidak mencukupi dapat memaksa organisasi untuk menunda atau bahkan menghentikan proyek yang sedang berjalan. Hal ini dapat mengganggu pengembangan produk baru, ekspansi bisnis, atau implementasi strategi yang direncanakan. Terkait dengan anggaran operasional dapat diatasi dengan mengusulkan kerja kepada Direktorat Jenderal Perhubungan sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan.

## **Bandar Udara**

Bandar udara adalah kawasan yang ada di daratan atau bahkan di perairan yang digunakan untuk operasional pesawat udara (Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization)). Bandar Udara Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, antara lain:

1. Penerbangan merupakan kesatuan fungsi yang berasal dari pemanfaatan wilayah udara, pemanfaatan wilayah lingkungan hidup, navigasi penerbangan (proses pengarahan pesawat), pemanfaatan transportasi udara, pemanfaatan fasilitas keamanan dan keselamatan.
2. Pesawat udara merupakan alat transportasi yang difungsikan sebagai mengangkut penumpang dari suatu tempat ke tempat tujuan melalui lintasan udara dengan cara terbang di udara karena gaya angkat dari reaksi udara.
3. Pesawat udara Indonesia adalah transportasi melalui lintasan udara, namun ini lebih spesifik yakni pesawat yang mempunyai tanda milik negara Indonesia karna sudah melalui pendaftaran di negara Indonesia.

4. Bandar udara adalah kawasan yang ada di daratan atau bahkan di perairan yang digunakan untuk operasional pesawat udara.

### **Bandar Udara Internasional Juanda**

Bandar Udara Internasional Juanda, yang terletak di Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia, merupakan salah satu bandar udara tersibuk dan terbesar di Indonesia. Bandar udara ini dinamai untuk menghormati Letnan Udara Muda Djuanda Kartawidjaja, seorang pahlawan nasional Indonesia. Pada awalnya, landasan pacu pertama dibangun pada tahun 1964 oleh TNI-AU (Tentara Nasional Indonesia - Angkatan Udara) dengan tujuan sebagai pangkalan udara militer. Namun kemudian pada tahun 1966 dikembangkan menjadi bandar udara sipil dan mulai beroperasi sebagai bandar udara komersial pada tanggal 7 Februari 1967. Selama bertahun-tahun, Bandar Udara Juanda telah mengalami perkembangan signifikan dalam hal infrastruktur dan fasilitas. Peningkatan terminal penumpang dilakukan beberapa kali untuk menampung volume penumpang yang semakin meningkat. Bandar udara ini juga memiliki landasan pacu panjang sehingga dapat menampung pesawat besar seperti Boeing 747. Sebagai salah satu gerbang utama ke Pulau Jawa timur, Bandar Udara Juanda melayani rute domestik dan internasional. Bandar udara Internasional Juanda Surabaya beralamat pada kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, dengan jarak 20 km sebelah selatan Surabaya. Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah bandar udara yang berada pada naungan PT Angkasa Pura 1.

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya memiliki terminal. Terminal bandar Udara menurut Sartono (2016) merupakan bangunan yang memiliki fungsi sangat penting terhadap kelancaraan oprasi penerbangan, karena difungsikan untuk menampung kegiatan penumpang dan melayani proses penumpang dari awal keberangkatan sampai di tempat tujuan. Terminal ini merupakan area penumpang melakukan proses pelaporan tiket dan bagasi (*check-in*), keamanan, imigrasi (khusus bandar udara internasional), dan *boarding* sebelum naik pesawat udara. Dalam gedung terminal bandar udara, terdapat berbagai fasilitas seperti *check-in counter* untuk melakukan pelaporan bagasi dan tiket, ruang tunggu, gerbang-gerbang (*gate*) untuk memasuki pesawat, area bea cukai untuk pengendalian barang-barang impor dan ekspor, *duty-free* bagi para penumpang yang ingin berbelanja sebelum naik pesawat. Selain itu terdapat juga restoran tempat penumpang bisa bersantai, serta ada juga fasilitas toilet umum serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Setiap bangunan terminal pada suatu bandar udara memiliki desain arsitektur uniknya masing-masing dengan ukuran dan kapasitas yang bervariasi atau bermacam-macam tergantung pada besar kecilnya bandar udara tersebut. Beberapa bandar udara bahkan memiliki beberapa terminal terpisah untuk mengakomodir jumlah penumpang yang lebih besar.

### **Penelitian yang Relevan**

**Tabel 1. Penelitian Yang Relevan**

No	Nama	Tahun	Judul penelitian	Hasil Penelitian
1	Putra D. Yahya, Ika Fathin Resti Martanti	2023	Penerapan Pengawasan Fasilitas Sisi Udara oleh Otoritas Bandar Udara di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melaksanakan pengawasan fasilitas sisi udara, Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar dilaksanakan sesuai dengan jabatan / struktur organisasi terhadap tugas pengelolaan dan pengawasan bandar udara yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor

			Makassar	Otoritas Bandar Udara. Lain halnya ditemukan kendala yakni terdapat petunjuk teknis yang kurang lengkap mengenai perubahan peraturan terkait dengan pelaksanaan inspeksi lapangan terhadap kendaraan <i>Ground Support Equipment</i> (GSE) yaitu dilakukan pengecekan terhadap alat kendaraan tersebut, namun saat dilaksanakan uji laik Otoritas Bandar Udara tidak memiliki kewenangan lagi cukup hanya melakukan verifikasi.
2	Rifqo Desy Ghanimah	2023	Pengawasan Keselamatan Operasi Oleh Seksi Pengoperasian Otoritas Bandar Udara Wilayah III di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	Hasil penelitian menjelaskan bahwa Otoritas Bandar Udara Wilayah III harus menekan dan berkoordinasi kepada PBU (Penyelenggara Bandar Udara) jika pengawasan harus dilakukan pada seluruh daerah, daerah yang dimaksud adalah kawasan KKOP atau Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP).
3	Eanus Niwilinga nilimemasjes. Pangkeyjoor iemarhaenru ru	2023	Fungsi Pengawasan dalam Keselamatan Penerbangan Timika Propinsi Papua Tengah (Studi Kasus pada Kantor Mozes Kilangin Mimika Administrator Bandar Udara)	Hasil penelitian menjelaskan bahwa pengawasan yang dilakukan ada 2 model yaitu pengawasan preventif (sosialisasi) pengawasan ini dilakukan kepada pihak terkait di bandar udara yang kedua adalah pengawasan secara represif (langsung) yang dilakukan dengan melakukan pemantauan ( <i>monitoring</i> ), pemeriksaan ( <i>inspection</i> ), dan penilaian ( <i>evaluation</i> ) langsung terhadap semua aspek yang ada di bandar udara terkait dengan keselamatan. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah II Timika di Bandar Udara Mozes Kilangin. Namun pengawasan represif hasilnya belum maksimal, hal tersebut disebabkan oleh beberapa kendala salah satunya keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM).

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian pada penelitian ini menggunakan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah proses yang dilalui oleh peneliti untuk memahami detail fenomena alam dan sosial untuk diteliti yang nantinya akan dihasilkan (output) dengan gambaran yang kompleks dan disajikan dalam bentuk kata-kata yang sumbernya dari informan (Walidin, dkk 2015). Tujuan penelitian kualitatif adalah membuat suatu fakta yang baru yang dapat diakui kebenarannya dan dirangkai dengan konsep yang mudah dipahami (Hennink, Hutter & Bailey, 2020; Sarmanu, 2017). Penelitian kualitatif juga memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi pemahaman yang lebih mendalam mengenai suatu permasalahan fenomenal yang menjadi fokus peneliti. Dengan demikian peneliti menginterpretasikan cara sebagaimana subjek dapat mengerti dan mempeoleh gambaran dari lingkungan. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01 Agustus 2023 sampai dengan tanggal 30 September 2023 dengan tempat penelitian pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya. Jenis dan Sumber Data terdiri dari:

1. Data primer. Data primer merupakan sumber data yang didapat dari kerja si peneliti yang secara langsung menerima sumber yang dibutuhkan tidak melalui perantara. Data primer yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah:
  - a. Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan pegawai seksi FPBU (Fasilitas Pelayanan dan Pengoperasian Bandar Udara).
  - b. Hasil pengamatan/observasi berupa lembar observasi, dengan pengamatan terhadap proses pengawasan fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

- c. Dokumentasi berupa hasil foto saat melakukan penelitian di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III, Bidang Pelayanan dan Pengoperasian Bandar Udara (P2B), seksi Fasilitas Pelayanan dan Pengoperasian Bandar Udara (FPBU).
2. Data Sekunder. Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh tidak secara langsung oleh peneliti melainkan dari pihak lain seperti studi pustaka yang dilakukan dengan membaca acuan pustaka mengenai *job description*, buku, arsip, serta dokumen. Data sekunder diperoleh melalui pengumpulan data dari instansi terkait yaitu Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya.

Instrumen penelitian merupakan alat yang dapat membantu kegiatan penelitian menjadi sistematis dan lebih mudah dalam penyelesaiannya. Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa instrumen penelitian yang dapat membantu peneliti dengan mudah mendapatkan data yang menjadi fokus penelitian, diantaranya ada lembar atau pedoman observasi, lembar atau pedoman wawancara, serta dokumentasi berupa visual maupun tertulis. Pada penelitian ini juga membutuhkan alat yang dapat membantu peneliti supaya lebih mudah dalam melakukan penelitian diantaranya seperti kertas/buku, alat tulis, alat perekam sekaligus alat pengambil gambar pada data melakukan kegiatan penelitian atau wawancara. Teknik Pengumpulan Data terdiri dari:

1. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan sebuah cara yang difungsikan untuk dapat memperoleh informasi dan data dalam bentuk gambar, yang bisa didapat melalui buku, arsip, dokumen, serta kegiatan penelitian yang berupa laporan, dokumentasi sangat membantu keakuratan sebuah penelitian, atau sebagai bukti nyata bahwa penelitian memang benar dilakukan (Sugiyono, 2015). Dokumentasi yang dilakukan yaitu dengan cara mengambil dokumentasi secara langsung, dokumentasi ditujukan kepada objek yang diteliti dengan melakukan penglihatan lebih dekat dengan kegiatan yang dilakukan sebenarnya. Dokumentasi ini dilakukan pada pengambilan data kualitatif yang hasilnya berupa foto saat melakukan penelitian yang dapat dilampirkan untuk mendukung hasil dari data yang sudah diperoleh. Dokumentasi dapat dikatakan sebagai pelengkap data atau bukti bahwa peneliti benar-benar melakukan penelitian.
2. Observasi. Observasi ialah kegiatan pengamatan yang ditujukan pada objek yang diteliti atau secara langsung dilakukan terhadap fenomena sesuai dengan topik penelitian untuk mendapatkan informasi terkait suatu fenomena atau peristiwa yang sudah atau sedang terjadi di suatu lingkungan. Observasi dalam penelitian ini menggunakan alat bantu instrumen berupa panduan lembar observasi dengan jenis observasi partisipasi, yang berarti bahwa peneliti ikut terlibat secara langsung pada objek yang diteliti dan berpartisipasi dalam semua aktivitasnya.
3. Wawancara. Wawancara merupakan sebuah proses komunikasi secara langsung antara penanya (peneliti) dengan informan (narasumber) yang didalamnya terdapat maksud agar peneliti mendapatkan informasi dan pengetahuan tentang suatu topik tertentu berdasarkan tujuan penelitian. Pelaksanaan wawancara yang digunakan pada penelitian ini merupakan proses wawancara semi terstruktur, yakni wawancara yang dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara berupa suatu pertanyaan yang telah disiapkan sebelum melaksanakan wawancara. Pedoman wawancara ini dibuat dengan beberapa pertanyaan sesuai topik penelitian kemudian dikembangkan dan nantinya bisa menghasilkan pertanyaan baru dengan menyesuaikan dari jawaban dari informan. Wawancara ini akan dilakukan dengan 10 pegawai fasilitas bandar udara dan pengoperasian bandar udara pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Peran yang dilakukan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam pengawasan fasilitas Terminal 1 pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Penelitian ini telah memaparkan data dari hasil penelitian terkait dengan peran Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam pengawasan fasilitas Terminal 1 pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

1. Peran yang Dilakukan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat beberapa peran yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III pada bidang Pelayanan dan Pengoperasian Bandar Udara seksi Fasilitas dan Pengoperasian Bandar Udara yakni melakukan tugas dan wewenang diantaranya pemantauan (*monitoring*), inspeksi (*inspection*), pengamatan (*surveillance*) pada fasilitas yang ada pada terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya melalui kegiatan posko pada hari Sabtu dan Minggu, dan berpedoman pada Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2011 dan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 220 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-01, Sertifikasi Dan Registrasi serta Pengawasan Keselamatan Operasi Bandar Udara. Inspeksi dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa fasilitas pada Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berfungsi dengan baik sesuai dengan regulasi yang berlaku. Selain itu juga melakukan tugas pengawasan pada Operator Bandar Udara yaitu PT Angkasa Pura 1 yang kemudian dilanjutkan dengan evaluasi kinerja Operator Bandara tersebut agar pengawasan dapat dilakukan dengan lancar. Hasil penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan teori yang dijelaskan pada bab dua yakni menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 220 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-01, Sertifikasi dan Registrasi Serta Pengawasan Keselamatan Operasi Bandar Udara, Ruang lingkup Pengawasan Operasi Bandar Udara meliputi:
  - a. Kegiatan Audit (*auditee*) yang dilakukan memiliki tujuan untuk melakukan pengawasan terhadap kegiatan dan dilakukan secara berjadwal rutin setiap waktu yang ditentukan;
  - b. Kegiatan Inspeksi (*inspection*) adalah kegiatan yang hanya dilakukan saat ditemukan penyimpangan dari peraturan perundang-undangan;
  - c. Kegiatan pengamatan (*surveillance*) adalah kegiatan yang dilakukan sebagai lanjutan dari evaluasi terhadap dipenuhinya suatu rencana tindak lanjut dari hasil audit oleh PBU (Penyelenggara Bandar Udara);
  - d. Kegiatan pemantauan (*monitoring*) adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengevaluasi (mengukur/menilai) suatu data, laporan, serta informasi mengenai keselamatan operasi penerbangan di bandar udara;

Kegiatan pengawasan oleh pejabat inspektur angkutan udara dilakukan berdasarkan dua metode yang sudah menjadi ketetapan. Yang pertama adalah dilakukannya pengawasan berdasarkan pada program yang disusun setiap tahun oleh Direktorat Angkutan Udara atau Kantor Otoritas Bandar Udara, sedangkan metode yang kedua dilaksanakan pengawasan tidak terjadwal/*incidental*. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (*Asep Luqman Hakim, R. F. (2022). Analisis Peranan Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama Terhadap Pelaksanaan Pengawasan Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara Pt.Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Jurnal Publik Relation, Pelayanan, Pariwisata*) yang menjelaskan bahwa dalam melakukan pengamatan (*surveillance*), inspeksi (*inspection*), dan pemantauan (*monitoring*) Inspektur Angkutan Udara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah

- I pada Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta berpedoman pada Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2011. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (*Siti Saphira Evani Hasibuan, A. S. (2023). Analisis Peranan Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah I Terhadap Delay Management Di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara. Jurnal Ground Handling Dirgantara*) yang menjelaskan bahwa ketika melaksanakan tugas inspeksi terhadap maskapai penerbangan, Inspektur Angkutan Udara di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah II di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara menjalankan tugasnya dengan berpedoman pada peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2011. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh narasumber yang menjabat sebagai Pengola Bahan Pengawasan Personel dan Operasi Bandar Udara dan Inspektru Bandar Udara Ahli Pratama bahwa sesuai dengan ketentuan peraturan Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2011 Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III secara berkala melaksanakan pengawasan berupa inspeksi, *surveillance*, dan *monitoring* terhadap seluruh fasilitas terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
2. Menjalankan Fungsi Peran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III menjalankan fungsi pengawasan terhadap fasilitas Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan cara membuat program kerja inspeksi agar dapat dilakukan secara rutin atau terjadwal. Inspeksi yang dilakukan adalah dengan melakukan pengawasan secara langsung terhadap objek yang diawasi, kemudian berkoordinasi dengan operator bandar udara, tidak hanya dilakukan inspeksi biasa namun juga membuat program Inspeksi *Level of Service (LoS)* yakni mengukur kualitas pelayanan yang diberikan seperti waktu antrian *check-in counter*, waktu tunggu di area keberangkatan dan lain sebagainya. Dalam menjalankan fungsi pengawasan ini Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III tetap berpacu pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 220 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-01, Sertifikasi Dan Registrasi serta Pengawasan Keselamatan Operasi Bandar Udara dan Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2011 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara. Pengawasan fasilitas ditujukan untuk menjamin keselamatan operasional Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hasil penelitian sesuai dengan teori pada bab dua yakni bahwa dalam menjalankan fungsi peran Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III berpedoman pada Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2011 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara. Peraturan ini memuat penjelasan tentang inspektur penerbangan memiliki tugas untuk melakukan inspeksi (*inspection*), pengamatan (*surveillance*), pemantauan (*monitoring*), audit (*auditee*), survei dan pengujian (*test*) angkutan udara, navigasi penerbangan, bandar udara, kelaik udara dan pengoperasian pesawat udara, serta keamanan penerbangan. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (*Jy Papi, F. T. (2021). Pengawasan Keselamatan Penerbangan Bandar Udara Sam Ratulangi Oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado. Jurnal Administrasi Publik*) yang menjelaskan bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado melakukan pengawasan represif. Pengawasan secara represif berarti bahwa dilakukannya pemantauan, pemeriksaan, serta penilaian secara langsung terhadap semua aspek di Bandar Udara Sam Ratulangi. Hal ini juga selaras dengan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III yang menjelaskan bahwa inspeksi yang dilakukan adalah dengan inspeksi secara langsung atau bisa juga disebut sebagai pengawasan represif.
  3. Langkah – langkah Konkret yang Dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat beberapa langkah konkret yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara

Wilayah III dalam memastikan kelayakan fasilitas terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yaitu program kerja yang telah ditetapkan seperti inspeksi *Level of Service (LoS)* yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023 Pasal 12 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara mengenai Tingkat pelayanan (*Level of Service*) pada Standar Pelayanan Terhadap Penumpang dan Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2011 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara. Perlu dilaksanakan juga khususnya pada waktu natal tahun baru (nataru), angkutan lebaran (angleb), maupun saat *incidental* dengan tetap melakukan koordinasi dan monitoring kepada PT Angkasa Pura 1 selaku Operator Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Setelah itu langkah konkret yang dilakukan adalah melakukan evaluasi tentang kelayakan fasilitas Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya agar tercipta keselamatan penerbangan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dijelaskan pada bab dua yaitu tingkat pelayanan (*Level of Service*) yang dilakukan tetap mengacu pada standar yang berlaku pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023 Pasal 12 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara mengenai Tingkat pelayanan (*Level of Service*) mengacu pada Standar Pelayanan Terhadap Penumpang Standar Pelayanan terhadap penumpang sebagaimana yang dimaksud adalah:

- a. Pelayanan pada fasilitas yang dilakukan saat proses keberangkatan dan proses kedatangan penumpang adalah meliputi pelaporan penumpang dan bagasi (*check-in*), imigrasi (*imigration*); bea cukai (khusus bandar udara yang melayani rute luar negeri), pelayanan ruang tunggu dan area sirkulasi.
- b. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai kenyamanan kepada penumpang adalah bentuk pengkondisian diantaranya pengkondisian suhu dalam ruangan, pengkondisian cahaya, kebersihan tempat, layanan informasi, layanan kemudahan pengangkutan bagasi, toilet, ruang laktasi (*nursery*), dan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus (disabilitas).
- c. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah kepada penumpang diantaranya meliputi tempat beribadah, ruang merokok (*smoking area*), *charging station*, ruang bermain anak, layanan *self check-in counter*, wifi, fasilitas air minum.
- d. Kapasitas terminal bandar udara yang disediakan dalam menampung penumpang waktu sibuk, diantaranya kinerjanya meliputi perhitungan kapasitas (daya tampung) ideal, tingkat okupansi (penguasaan), dan tingkat pelayanan (*level of service*) yang mengacu pada kapasitas (daya tampung) yang terdapat dalam dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan oleh PBU (Penyelenggara Bandar Udara). UPBU (Unit Penyelenggara Bandar Udara) dituntut untuk dapat menyediakan kawasan terminal yang dapat digunakan sebagai menampung kegiatan operasional yang kecil kemungkinannya akan terganggu oleh kegiatan komersial. Seperti tempat-tempat perbelanjaan (*shopping*) atau bebas bea (*duty free*); tempat rekreasi penumpang; tempat makan dan minum (*food and beverages*); serta periklanan.

Hasil penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (Putra D. Yahya, I. F. (2023). "Penerapan Pengawasan Fasilitas Sisi Udara oleh Otoritas Bandar Udara di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar". *Jurnal Akuntansi Manajemen Pariwisata dan Pembelajaran Konseling*) yang relevan dengan hasil penelitian ini, menjelaskan bahwa pelaksanaan pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V pada fasilitas sisi udara di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar disesuaikan berdasarkan jabatan / struktur organisasi terhadap tugas pengelolaan dan pengawasan

bandar udara yang berpedoman pada Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2011. Penelitian yang relevan ini juga menjelaskan bahwa Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar oleh Kantor Otoritas Bandar Udara wilayah V Makassar melaksanakan tugas pengawasan pada saat nataru (natal tahun baru), angleb (angkutan lebaran), serta *incidental* dan memastikan bahwa semua aspek termasuk infrastruktur dan fasilitas yang berkaitan dengan keselamatan penerbangan di bandar udara telah dipatuhi dengan ketat. Kemudian aspek kenyamanan penumpang juga dilakukan dengan memberikan pelayanan fasilitas yang memadai seperti pada terminal bandar udara mengenai kebersihan, aksesibilitas, dan informasi yang tepat. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (Ilyas, A. V. (2021). *Fungsi Pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros. Makassar: Pustakawan Amaluddin Zaihal*) yang menjelaskan bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V melaksanakan perannya yakni pengawasan, pengendalian, dan pengaturan. Pengamatan (*surveillance*) yang dilakukan adalah penelusuran tentang prosedur, fasilitas, dan personel pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros. Pemantauan atau *monitoring* dilakukan dengan evaluasi terhadap laporan, data, serta informasi kinerja keselamatan penerbangan. Inspeksi penting dilakukan pada saat nataru (natal tahun baru), angleb (angkutan lebaran), serta *incidental*. Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan oleh narasumber yang menjabat sebagai Asisten Inspektur Bandar Udara Terampil bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III melakukan tugas inspeksi pada saat natal tahun baru (nataru), angkutan lebaran (angleb), dan *incidental* serta berkoordinasi, komunikasi dan kolaborasi dengan PT Angkasa Pura I Surabaya sebagai operator guna memastikan keamanan dan kelayakan fasilitas terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

4. Hubungan Kerjasama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menjalankan fungsi peran Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III juga membangun hubungan kerjasama dengan berbagai pihak yaitu penyelenggara bandar udara, *stakeholder*, penyedia layanan fasilitas dari *tenant/ vendor*, dengan tujuan untuk berkoordinasi untuk menanggulangi permasalahan terkait dengan fasilitas serta membuat program kerja dan sosialisasi terkait dengan pengawasan Fasilitas Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori pada bab dua yang menjelaskan bahwa kerjasama adalah sebuah aktivitas yang melibatkan dua orang atau lebih yang menghasilkan usaha untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan (Kemendikbud, 2022). Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (Ghanimah, R. D. (2023). *Pengawasan Keselamatan Operasi Oleh Seksi Pengoperasian Otoritas Bandar Udara Wilayah III di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*) yang menjelaskan bahwa tujuan dari pengawasan yaitu memastikan bahwa program dan rencana yang terencana dapat dilaksanakan dengan baik. Otoritas Bandar Udara Wilayah III harus menekan dan berkoordinasi kepada PBU (Penyelenggara Bandar Udara) bahwa pengawasan wajib dilakukan terhadap semua daerah, daerah yang dimaksud yakni seluruh daerah Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP). Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (Niwilingame, E. (2023). *Fungsi Pengawasan Dalam Keselamatan Penerbangan Timika Propinsi Papua Tengah (Studi Kasus pada Kantor Mozes Kilangin Mimika Administrator Bandar Udara). Jurnal Administrasi Publik*) yang menjelaskan bahwa pengawasan secara preventif yang merupakan sosialisasi peraturan keselamatan penerbangan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah II Timika di Bandar Udara Mozes Kilangin yang dilakukan dengan berkoordinasi bersama seperti maskapai penerbangan, pihak operator bandar udara, serta

penyelenggara bandar udara. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (*I Ngantung, P. R. (2020). Peranan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado Dalam Pengendalian Keselamatan Penerbangan di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. Jurnal Administrasi Publik.*) yang menjelaskan bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado melakukan koordinasi dan menjalin hubungan dengan banyak instansi salah satunya adalah PT. Angkasa Pura (Persero). Hal ini selaras dengan penjelasan narasumber Inspektur Bandar Udara Ahli Pertama, Inspektur Bandar Udara Ahli Muda, serta Pemroses Data Fasilitas dan Pelayanan Bandar Udara bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III juga menjalin hubungan dengan melakukan koordinasi dan kerjasama dengan operator bandar udara dan penyelenggara bandar udara untuk bersinergi bersama dalam menjamin keselamatan operasional bandar udara.

5. Tantangan Utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menjalankan fungsi peran Kantor Otoritas Bandar Udara juga mendapati berbagai tantangan yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pengawasan fasilitas terminal 1 diantaranya adalah terkait personalia atau sumber daya manusia yang kurang berkompeten di bidang pengawasan fasilitas, kemudian kendala dari segi penumpang yang kurang pengetahuan tentang regulasi di bandar udara, selain itu adalah terlambat melakukan mitigasi karena tidak dilakukan inspeksi secara rutin, terakhir adalah mengenai teknologi yang semakin modern yang digunakan pada fasilitas terminal 1 sehingga perlu dilakukan pembaharuan pengawasan yang sesuai dengan fasilitas terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang terdapat pada bab dua tantangan yang menjadi penghambat merujuk pada segala hal atau kondisi yang mempengaruhi atau menghalangi pelaksanaan suatu aktivitas atau mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks pengawasan fasilitas oleh otoritas bandar udara, faktor penghambat dapat menjadi tantangan yang mempengaruhi efektivitas pengawasan dan keberlanjutan kegiatan pengawasan tersebut meliputi SDM (Sumber Daya Manusia), SOP (Standar Operasional Prosedur), anggaran, dan kendaraan operasional. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (*Jy Papia, F. T. (2021). Pengawasan Keselamatan Penerbangan Bandar Udara Sam Ratulangi Oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah Viii Manado. Jurnal Administrasi Publik*) yang menjelaskan bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado terdapat kendala tentang keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia) baik secara kuantitas maupun kualitas dan masih lemahnya koordinasi. Hal ini sesuai dengan penjelasan narasumber Inspektur Bandar Udara Ahli Pratama bahwa pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III masih belum memiliki SDM (Sumber Daya Manusia) yang *capable* di bidangnya sehingga kegiatan pengawasan fasilitas di terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya tidak dapat dilakukan dengan maksimal. Serta perihal koordinasi, perlu dilakukan lebih *intens* antara direktorat teknis dengan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III terkait program kerja pengawasan sehingga informasi tidak tumpang tindih.

### **Faktor yang menghambat Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam pengawasan fasilitas Terminal 1 pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Penelitian ini telah memaparkan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui faktor yang menghambat Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam pengawasan fasilitas Terminal 1 pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

1. Faktor yang Menghambat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor-faktor yang diidentifikasi sebagai penghambat dalam peran pengawasan fasilitas terminal 1 yang dilakukan yakni dari sisi petugas terminal bandar udara, petunjuk teknis, pihak yang

terkait, kendaraan operasional, anggaran operasional serta informasi tentang jadwal pengawasan. Hasil penelitian untuk mengetahui faktor yang menghambat Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam pengawasan fasilitas Terminal 1 pada Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sesuai dengan teori yang terdapat pada bab dua, diantaranya mengenai SDM (Sumber Daya Manusia) atau petugas pengawasan fasilitas pada terminal 1 yang kurang berkompeten, berdasarkan teori pada bab dua menjelaskan bahwa kurangnya personel yang terlatih dan terampil membuat pengawasan fasilitas tidak dapat dilakukan dengan maksimal. Menurut Binawati dan Nindyaningsih (2022) kompetensi merupakan sebuah kemampuan untuk melakukan sebuah peran dalam pekerjaan sesuai dengan lingkungan kerja. Apabila seseorang atau sumber daya manusia dalam perusahaan tidak memiliki kompetensi yang cukup maka tidak dapat menjalankan tugas peranan penting tersebut dalam aktivitas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan. Faktor yang menghambat berikutnya adalah mengenai petunjuk teknis serta informasi tentang jadwal pengawasan yang kurang jelas. Teori menjelaskan bahwa, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tidak pasti juga dapat menjadi faktor penghambat. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan operasional yang spesifik dan rinci, yang dirancang untuk memastikan konsistensi, efisiensi, dan keamanan dalam menjalankan suatu tugas. Dengan adanya ketidakjelasan dalam interpretasi prosedur bisa mengakibatkan kekacauan, penundaan, atau bahkan kesalahan dalam penyelesaian tugas. Selain itu, SOP yang tidak jelas juga dapat menghambat koordinasi dan kolaborasi antar anggota tim, karena petugas tidak memiliki panduan yang konsisten untuk diikuti. Faktor yang menjadi penghambat berikutnya adalah mengenai kendaraan operasional yang jumlahnya terbatas. Teori menjelaskan bahwa kendaraan dinas operasional ada dan difungsikan sebagai pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2016 Pasal 304 Ayat 1 (c) tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah). Kekurangan kendaraan operasional bisa jadi faktor penghambat dalam pengawasan. Ketika ada kekurangan kendaraan operasional, tentunya sulit untuk melakukan pemantauan atau pengawasan terhadap aktivitas yang dilakukan di bandar udara. Dengan kendaraan yang terbatas, tim pengawas sulit untuk melakukan kunjungan ke berbagai lokasi secara efisien dan tepat waktu. Hal ini dapat menghambat kemampuan mereka untuk memantau dan mengawasi kegiatan operasional yang sedang berlangsung. Selain itu, kekurangan kendaraan operasional juga dapat mempengaruhi kemampuan tim pengawas untuk merespon secara cepat terhadap situasi darurat atau kejadian yang memerlukan tindakan segera. Keterbatasan kendaraan dapat menghambat mobilitas dan waktu respon dalam menghadapi masalah atau kejadian yang membutuhkan perhatian. Faktor penghambat yang terakhir adalah anggaran. Anggaran biaya operasional adalah suatu taksiran atau abstraksi mengenai gambaran keuangan yang diperlukan untuk kegiatan operasional sehari-hari dalam jangka waktu satu tahun atau lebih pada periode akuntansi (Brigham, 2015). Jika anggaran tidak mencukupi, organisasi akan mengalami kesulitan dalam menjalankan operasional sehari-hari misalnya, kekurangan persediaan, kesulitan dalam memenuhi kebutuhan produksi, atau penurunan efisiensi dalam proses kerja serta penundaan atau penghentian proyek, anggaran yang tidak mencukupi dapat memaksa organisasi untuk menunda atau bahkan menghentikan proyek yang sedang berjalan. Hal ini dapat mengganggu pengembangan produk baru, ekspansi bisnis, atau implementasi strategi yang direncanakan. Hasil ini memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (Putra D. Yahya, I. F. (2023) Penerapan Pengawasan Fasilitas Sisi Udara oleh Otoritas Bandar Udara di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Akuntansi Manajemen

*Pariwisata dan Pembelajaran Konseling*) yang relevan dengan hasil penelitian menjelaskan bahwa dalam melakukan pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar yaitu terdapat perubahan peraturan terkait dengan pelaksanaan inspeksi lapangan terhadap kendaraan *Ground Support Equipment* (GSE) yaitu dilakukan pengecekan terhadap alat kendaraan tersebut, namun saat dilaksanakan uji laik Otoritas Bandar Udara tidak memiliki kewenangan lagi cukup hanya melakukan verifikasi. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (*Siti Saphira Evani Hasibuan, A. S. (2023). Analisis Peranan Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah Ii Terhadap Delay Management Di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara. Jurnal Ground Handling Dirgantara*) yang menjelaskan bahwa ditemukan suatu hambatan yang tidak terduga yakni badan usaha angkutan udara tidak memberikan informasi mengenai *delay management* secara tepat waktu serta tidak dengan lengkap memberikan data yang diperlukan terkait dengan *delay management* tersebut. Hal ini sesuai dengan penjelasan narasumber Inspektur Bandar Udara Ahli Pratama pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III bahwa kurangnya informasi dan perubahan peraturan secara mendadak yang didapat dari pihak penyelenggara bandar udara sebelum dilakukannya investigasi jika terdapat suatu masalah di terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dengan demikian inspeksi tidak dapat dilakukan dengan maksimal karena pihak otoritas bandara tidak mengerti bahwa terdapat suatu masalah di terminal 1.

2. Bagaimana Faktor tersebut Mempengaruhi. Hasil penelitian menunjukkan faktor penghambat yang sudah dijelaskan di poin a mempengaruhi kinerja pengawasan terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebagai berikut, dari sisi petugas pengawasan akan menghambat kinerja karena tidak memiliki dasar kompetensi personal sesuai dengan bidangnya dengan demikian pengawasan yang dilakukan tidak memberikan hasil yang maksimal, kemudian kurangnya informasi mengenai jadwal pengawasan maka menyebabkan pengawasan bersamaan dengan *event* yang tidak terprediksi yang menyebabkan terlambat dilakukannya investigasi masalah, selain itu kendaraan operasional yang kurang juga menjadi faktor penghambat karena kegiatan pengawasan tidak dapat dilakukan dengan lancar, kemudian terkait dengan anggaran yang masih kurang untuk kegiatan operasional. Namun jika faktor penghambat tersebut bisa dimitigasi maka tidak akan menghambat waktu pengawasan bahkan menambah waktu pengawasan dan menjadi tidak efektif. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang terdapat pada bab dua yakni bagaimana faktor penghambat mempengaruhi merujuk pada segala hal atau kondisi yang mempengaruhi atau menghalangi pelaksanaan suatu aktivitas atau mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks pengawasan fasilitas oleh otoritas bandar udara, faktor penghambat dapat menjadi tantangan yang mempengaruhi efektivitas pengawasan dan keberlanjutan kegiatan pengawasan tersebut meliputi SDM (Sumber Daya Manusia), anggaran, SOP (Standar Operasional Prosedur), dan kendaraan operasional. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (*Niwilingame, E. (2023). Fungsi Pengawasan Dalam Keselamatan Penerbangan Timika Propinsi Papua Tengah (Studi Kasus pada Kantor Mozes Kilangin Mimika Administrator Bandar Udara). Jurnal Administrasi Publik.*) yang menjelaskan bahwa pengawasan secara represif yaitu bentuk pengawasan yang dilakukan secara langsung meliputi kegiatan pemantauan (*monitoring*), pemeriksaan (*inspection*), dan penilaian langsung (*auditee*) terhadap semua aspek yang ada di bandar udara terkait dengan keselamatan penerbangan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah II Timika di Bandar Udara Mozes Kilangin belum maksimal, dikarenakan terdapat kendala,

salah satunya keterbatasan jumlah SDM (Sumber Daya Manusia). Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (*I Ngantung, P. R. (2020). Peranan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado Dalam Pengendalian Keselamatan Penerbangan di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. Jurnal Administrasi Publik.*) yang menjelaskan bahwa masih rendahnya kualitas dan kuantitas para pejabat Inspektur Penerbangan dan pegawai administrasi di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado dalam melaksanakan tugasnya sebagai menjalankan fungsi pengawasan dan administrasi di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (*Muhammad Haryono Kartono, L. O. (2021). Efektifitas Pengawasan Inspektur Angkutan Udara Terhadap Penyelenggaraan Penerbangan Perintis. Journal of Lex Generalis.*) yang menjelaskan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi fungsi pengawasan Inspektur Angkutan Udara terhadap penyelenggaraan penerbangan perintis pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V menjadi kurang efektif dan kurang efisien diantaranya adalah faktor sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah saat pengawasan terhadap 32 bandar udara wilayah kerja cakupan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V para pejabat yang berwenang menggunakan telepon/HP kepada pengelola bandar udara dan maskapai (*auditee*), hal tersebut sangat tidak efektif sekali. Sarana dan prasarana yang tidak memadai disebabkan oleh minimnya anggaran pengawasan. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (*Ilyas, A. V. (2021). Fungsi Pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros. Makassar: Pustakawan Amaluddin Zaihal*) yang menjelaskan bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V belum maksimal dalam melaksanakan wewenangnya, sebab hal inspeksi belum berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini disebabkan oleh masih terdapat kekurangan anggaran dan kekurangan personil yang untuk melakukan inspeksi di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Maros. Hal ini selaras dengan penjelasan narasumber yang menjabat sebagai Inspektur Bandar Udara Ahli Pratama yakni jika anggaran, personil/SDM, serta kendaraan operasional tidak mencukupi, organisasi akan mengalami kesulitan dalam menjalankan operasional sehari-hari. Pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III keterbatasan jumlah kendaraan untuk inspeksi menyebabkan terhambatnya pengawasan yang dilakukan.

3. Kendala Spesifik. Hasil penelitian menunjukkan selain faktor penghambat yang dihadapi, suatu lembaga pasti juga memiliki kendala spesifik terkait dengan situasi tertentu atau konteks tertentu. Menurut hasil penelitian tidak ada kendala spesifik yang dihadapi, segala kendala masih bisa dimitigasi dan diantisipasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dijelaskan pada bab dua yakni kendala adalah kondisi yang menghalangi dan menghambat suatu kinerja dapat mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Menurut Pius Abdillah dan Danu Prasetya (2008) bahwa kendala dapat menghalangi serta menghambat sesuatu dan bisa membuat kegagalan dalam mencapai tujuan. Menurut hasil penelitian berdasarkan pada seluruh narasumber tidak ada kendala spesifik yang dihadapi, segala kendala masih bisa dimitigasi dan diantisipasi.
4. Upaya untuk Mengatasi Kendala. Hasil penelitian menunjukkan tindakan atau langkah yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan perusahaan disebut dengan upaya. Banyak langkah yang dilakukan untuk mengatasi kendala dan faktor yang menjadi hambatan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam melakukan pengawasan terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya diantaranya berkoordinasi dengan baik dengan pihak eksternal seperti lembaga diklat personil dan juga melakukan koordinasi dengan pihak internal seperti antar petugas pengawasan fasilitas terminal 1 dan juga penumpang Bandar

Udara Internasional Juanda Surabaya, kemudian dengan menyediakan kendaraan untuk operasional sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan. Upaya tersebut dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dapat menghambat pencapaian tujuan suatu perusahaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dijelaskan pada bab dua yakni mengenai upaya atau langkah dalam mengatasi faktor penghambat itu diperlukan. Menurut Tim Penyusun Departemen Pendidikan Nasional (2008) upaya adalah sebuah perilaku yang dilakukan dengan berbagai usaha yang mencakup pemikiran dan ikhtiar agar dapat membawa upaya tersebut mendorong tercapainya suatu tujuan. Upaya untuk mengatasi kendala terkait dengan SDM (Sumber Daya Manusia), anggaran, SOP (Standar Operasional Prosedur), serta kendaraan operasional. Terkait dengan SDM dan SOP dapat diatasi dengan melakukan koordinasi dengan baik dengan pihak eksternal seperti lembaga diklat personil dan juga melakukan koordinasi dengan pihak internal seperti antar petugas pengawasan fasilitas terminal 1 dan juga penumpang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Terkait dengan kendaraan dan anggaran operasional dengan mengusulkan kerja kepada Direktorat Jenderal Perhubungan sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (*Ghanimah, R. D. (2023). Pengawasan Keselamatan Operasi Oleh Seksi Pengoperasian Otoritas Bandar Udara Wilayah III di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*) yang menjelaskan bahwa tujuan dari kegiatan pengawasan adalah untuk mengukur dan memastikan bahwa semua program yang telah disusun dan direncanakan dilaksanakan dengan baik sesuai dengan prosedur. Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dituntut harus melakukan koordinasi kepada PBU (Penyelenggara Bandar Udara) bahwa kegiatan pengawasan wajib dilakukan pada seluruh daerah, daerah yang dimaksud ialah Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP). Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (*Niwilingame, E. (2023). Fungsi Pengawasan Dalam Keselamatan Penerbangan Timika Propinsi Papua Tengah (Studi Kasus pada Kantor Mozes Kilangin Mimika Administrator Bandar Udara). Jurnal Administrasi Publik*) yang menjelaskan bahwa pengawasan secara preventif yang merupakan sosialisasi peraturan keselamatan penerbangan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah II Timika di Bandar Udara Mozes Kilangin yang dilakukan dengan berkoordinasi bersama seperti maskapai penerbangan, pihak operator bandar udara, serta penyelenggara bandar udara. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu (*I Ngantung, P. R. (2020). Peranan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado Dalam Pengendalian Keselamatan Penerbangan di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. Jurnal Administrasi Publik*.) yang menjelaskan bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado menjalin hubungan serta berkoordinasi dengan banyak instansi salah satunya adalah PT. Angkasa Pura (Persero). Hal ini selaras dengan penjelasan narasumber Inspektur Bandar Udara Ahli Pertama, Inspektur Bandar Udara Ahli Muda, serta Pemroses Data Fasilitas dan Pelayanan Bandar Udara bahwa Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III juga menjalin hubungan dengan melakukan koordinasi dengan operator bandar udara dan penyelenggara bandar udara untuk bersinergi bersama dalam menjamin keselamatan operasional bandar udara.

## **KESIMPULAN**

Peran yang dilakukan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam pengawasan fasilitas Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang tertuang pada Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2011 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara dan Peraturan Direktur

Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 220 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-01, Sertifikasi dan Registrasi Serta Pengawasan Keselamatan Operasi Bandar Udara, serta Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2023 Pasal 12 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara mengenai Tingkat pelayanan (*Level of Service*) yang mengacu pada Standar Pelayanan Terhadap Penumpang, adalah melakukan inspeksi atau pengawasan pada fasilitas terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dan pada Operator Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yaitu PT. Angkasa Pura 1 melalui kegiatan posko setiap Hari Sabtu dan Minggu. Kemudian Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III memastikan kelayakan fasilitas terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan membuat program kerja inspeksi *Level of Service (LoS)* (pengukuran kualitas pelayanan) yang dilakukan pada waktu tertentu seperti natal tahun baru (*nataru*), angkutan lebaran (*angleb*), dan *incidental*. Faktor yang menghambat Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III dalam pengawasan fasilitas Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya diantaranya adalah kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia) yang *capable* di bidang pengawasan sehingga membuat pengawasan tidak maksimal, kurangnya informasi terkait dengan jadwal inspeksi yang membuat bertabrakan dengan *event* lain yang tidak terprediksi sehingga permasalahan tidak dapat dimitigasi dengan segera, kemudian ketersediaan kendaraan operasional dan anggaran operasional yang belum mencukupi sehingga kegiatan pengawasan fasilitas terminal 1 tidak bisa dilakukan dengan maksimal.

Berdasarkan pada penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, berikut ini merupakan saran yang ingin disampaikan kepada pihak yang terkait, diantaranya sebagai berikut: Bagi Perusahaan: Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III adalah suatu lembaga yang bertanggung jawab pada kegiatan operasional kepada satu atau beberapa bandar udara. Kantor Otoritas Bandar Udara memiliki kewenangan untuk menjalankan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan demi mejamin keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2011, pengawasan yang dilakukan khususnya pada fasilitas terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya diharapkan dapat selalu menjaga hubungan dengan *stakeholder* dan perusahaan terkait pengawasan fasilitas terminal 1, perlu dilakukan perbaikan tentang penetapan jadwal inspeksi agar inspeksi dapat dilakukan dengan konsisten, dan perlu dilakukan peningkatan perekrutan SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkompeten, serta terkait anggaran terkait perbaikan fasilitas dan sarana seperti kendaraan juga perlu diperbaiki agar pengawasan dapat dilakukan dengan maksimal. Bagi Penulis Selanjutnya: Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan pengetahuan dan referensi untuk melakukan penelitian sejenis penulis menyadari bahwa sumber dan referensi dalam penelitian ini masih kurang. Dengan demikian penulis berharap bahwa supaya pada penelitian yang akan datang bisa melakukan penelitian sejenis yang lebih baik lagi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A, Q. (2023, July 8). Pengertian Kerangka Pemikiran. Retrieved from Cara Membuat dan Contoh: <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-kerangka-pemikiran/>
- Achmad Zultan Mansur, B. S. (2020). Studi Pelayanan dan Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara di Ibu Kota Provinsi Kalimantan Utara. *Jurnal Teknik Sipil Universitas Warmadewa*.
- Ainanur. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*.

- Annex 14 dari ICAO (Internasional Civil Aviation Organization)
- Asep Luqman Hakim, R. F. (2022). Analisis Peranan Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah 1 Kelas Utama Terhadap Pelaksanaan Pengawasan Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara Pt.Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Jurnal Publik Relation, Pelayanan, Pariwisata*.
- Azizah, A. N. (2022). Analisis Pengaruh Fasilitas Pada Terminal 1 Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*.
- Bailey A, H. H. (2020). *Qualitative research methods*. SAGE: Publications Limited.
- Brigham, E. F. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Erlangga.
- Dr. Wahidmurni, M. (2017). Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmu Tabiyah dan Keguruan*.
- E, A. F. (2015). *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Kebumen: Mediaterra.
- Ghanimah, R. D. (2023). Pengawasan Keselamatan Operasi Oleh Seksi Pengoperasian Otoritas Bandar Udara Wilayah Iii Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*.
- Hardani, A. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Huberman, A. d. (1994). *Qualitative data analysis. Sage: An expanded sourcebook*.
- I Ngantung, P. R. (2020). Peranan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VIII Manado Dalam Pengendalian Keselamatan Penerbangan di Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Ilyas, A. V. (2021). Fungsi Pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros. Makassar: Pustakawan Amaluddin Zaihal.
- Jy Papi, F. T. (2021). Pengawasan Keselamatan Penerbangan Bandar Udara Sam Ratulangi Oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah Viii Manado. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor PR 17 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pengawasan Dan Tindak Lanjut Laporan Hasil Pengawasan Penyelenggaraan Angkutan Udara
- Kurniasih, R. R. (2019). Kajian Awal Pengelolaan Aset Tetap pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 3.
- Majkuri, F. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan PT BPRS Amanah Ummah. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*.
- Miza Nina Adlini, A. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka*. Jurnal Edumaspul.
- Muhammad Haryono Kartono, L. O. (2021). Efektifitas Pegawasan Inspektur Angkutan Udara Terhadap Penyelenggaraan Penerbangan Perintis. *Journal of Lex Generalis*.
- Nindiawati, S. (2022). Peran Inspektur Angkutan Udara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah Iii Dalam Melakukan Pengawasan Tarif Maskapai Super Air Jet Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Yogyakarta: Admin Perpustakaan.
- Niwilingame, E. (2023). Fungsi Pengawasan Dalam Keselamatan Penerbangan Timika Propinsi Papua Tengah (Studi Kasus pada Kantor Mozes Kilangin Mimika Administrator Bandar Udara). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara nomor : SKEP / 77 / VI / 2005 Tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2016 Pasal 304 Ayat 1 (c) tentang Pedoman Pengelolaan Barang Miliik Daerah

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM 20 tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 59 Tahun 2015 Tentang Kriteria, Tugas, dan Wewenang Inspektur Penerbangan.
- Putra D. Yahya, I. F. (2023). Penerapan Pengawasan Fasilitas Sisi Udara oleh Otoritas Bandar Udara di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. *Akuntansi Manajemen Pariwisata dan Pembelajaran Konseling*.
- Siti Cholifah, J. J. (2023). Pengaruh Partisipasi Anggaran, Kejelasan Sasaran Anggaran, Dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Managerial Dengan Satuan Pengawasan Internal Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Pemerintah Kota Semarang 2022). *Journal of Economic, Bussines and Accounting*.
- Siti Saphira Evani Hasibuan, A. S. (2023). Analisis Peranan Inspektur Angkutan Udara Otoritas Bandar Udara Wilayah Ii Terhadap Delay Management Di Bandar Udara Internasional Kualanamu Sumatera Utara. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tabrani, S. W. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. Banda Aceh (ID): FTK Ar - Raniry Press.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009
- Vivien Yunita, S. R. (2023). Pengaruh Anggaran Biaya Operasional Dan Anggaran Pendapatan Terhadap Kinerja Keuangan Pada Pt. Per (Permodalan Ekonomi Rakyat) Pekanbaru Tahun 2016-2020. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba*.