

**TINJAUAN TENTANG PELAYANAN TERHADAP PENGGUNA
TRANSPORTASI UDARA DI TERMINAL KEBERANGKATAN
DALAM NEGERI BANDARA POLONIA MEDAN
BERDASARKAN PP NO. 14 TAHUN 1992**

(Studi PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Medan)

Diajukan untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum

Oleh :

KOKO ABDILLAH
NPM. 058400098



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2010**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

ABSTRAKSI

Tinjauan Tentang Pelayanan Terhadap Pengguna Transportasi Udara di Terminal Keberangkatan dalam Negeri Bandar Udara Polonia Medan berdasarkan PP Nomor 14 Tahun 1992.

(Studi PT. (Persero) Angkasa Pura II Cabang Medan

Oleh :

Koko Abdillah

Bandar udara Polonia Medan dikelola oleh PT. (Persero) Angkasa Pura II cabang Medan berdasarkan PP Nomor 14 tahun 1992, yang pada mulanya di kelola oleh Direktorat Perhubungan Udara. Terminal keberangkatan dalam negeri Bandar Polonia Medan merupakan salah satu tempat yang sangat penting, karena di ruang inilah kesibukan dan aktivitas pelayanan dilakukan terhadap pengguna transportasi udara.

Kepadatan para pengunjung di terminal ini menambah kesibukan para petugas yang bekerja di areal tersebut, dan untuk memenuhi yang sudah digariskan dalam undang-undang Nomor 1 tahun 2009 maka pelayanan terhadap pengguna transportasi udara harus ditingkatkan. Karena undang-undang tersebut menghendaki, penyelenggaraan penerbangan harus dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemanusiaan, peningkatan kesejahteraan rakyat dan pengembangan dari warga negara, serta upaya peningkatan pertahanan dan keamanan negara.

Namun untuk mencapai hal tersebut diatas banyak kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Pihak pengelola bandar udara adalah berusaha mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dengan mengadakan pembangunan untuk sarana-sarana penerbangan dan membangun fasilitas-fasilitas diterminal keberangkatan dalam negeri, seperti membangun terminal untuk pengantar para calon penumpang pesawat udara dan sarana-sarana.

Hal ini dilakukan agar tercapai rasa keadilan dan menjamin kepastian hukum dalam penerbangan dan pelayanan kepada masyarakat.

KATA PENGANTAR

Bismillahir rohamanirrohim

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT penulis panjatkan karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang berjudul “Tinjauan Tentang Pelayanan Terhadap Pengguna Transportasi Udara di Terminal Keberangkatan Dalam Negeri Bandar Udara Polonia Medan Berdasarkan PP Nomor 14 Tahun 1992” (Studi PT. (Persero) Angkasa Pura II Cabang Medan) sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga sudah selayaknya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Syafaruddin SH, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
2. Bapak Zamzami SH, MH selaku ketua jurusan Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Medan Area, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I dalam penulisa skripsi ini.
3. Ibu Azizah SH, selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisa skripsi ini.
4. Kepala Cabang PT. (Persero) Angkara Pura II cabang Medan dan seluruh stafnya yang telah bersedia memberikan data-data untuk melengkapi penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen, karyawan dan teman-teman se-almamater dilingkungan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/24

6. Yang paling utama yang tercinta Ayahanda H. Edi Syahputra dan Ibunda Hj. Rahmaniar SH, M.Hum yang memberikan bantuan moril dan materiil kepada penulis, serta kakak, Desi Ade Putri SH, Santi Indah Sari, Am.Keb dan Abanganda Dodi Rahman Putra, ST, yang sangat berarti dalam kehidupan penulis dan telah banyak memberikan dukungan dan inspirasi serta sangat makna akan kebersamaan dan kekeluargaan.
7. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang banyak membantu penulis dalam penulisan skripsi ini teristimewa buat adinda tercinta Tengku Soraya Mirzia yang banyak memberikan inspirasi bagi penulis.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulis adalah manusia biasa yang mempunyai kemampuan terbatas, tentunya tulisan ini masih banyak kekurangan. Namun demikian harapan penulis skripsi ini dapat penulis persembahkan sebagai sumbangan pemikiran untuk memperkaya khasanah ilmu hukum, khususnya Hukum Administrasi Negara dengan harapan bermanfaat bagi yang membacanya.

Medan, 02 Februari 2010

Penulis

(Koko Abdillah)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Pengertian dan Penegasan Judul	1
B. Alasan Pemilihan Judul	4
C. Permasalahan	5
D. Hipotesa	6
E. Tujuan Penulisan	7
F. Metode Pengumpulan Data	7
G. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN DIBANDARA	
POLONIA MEDAN	10
A. Pengertian Pelayanan Publik	10
B. Kualitas Pelayanan Publik	18
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	24
D. Pelayanan Di Terminal Keberangkatan Dalam Negeri Bandara	
Polonia	28
BAB III PELAYANAN TRANSPORTASI UDARA OLEH	
PT. AP II (Persero) CABANG MEDAN DAN	
HUBUNGANNYA DENGAN HUKUM ADMINISTRASI	
NEGARA	33
A. Pengertian Tranportasi	33

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.umfa.ac.id)22/8/24

B. Macam dan Jenis Transportasi 35

C. Pelayanan Yang Dilakukan PT. AP II (Persero) Cabang Medan ... 39

D. Hubungan Administrasi Negara Dengan PT. AP II (Persero)
Cabang Medan 50

BAB IV PELAYANAN YANG DILAKUKAN PENGELOLA BANDAR

UDARA POLONIA MEDAN DI TERMINAL

**KEBERANGKATAN DALAM NEGERI BAGI PENGGUNA
TRANSPORTASI**

UDARA 57

A. Sejarah Bandara Udara Polonia Medan dan PT. AP II (Persero)
Cabang Medan 57

B. Upaya Peningkatan Pelayanan Yang Dilakukan Pengelola Bandar
Udara Polonia Medan 61

C. Kendala – kendala yang dihadapi Dalam Pelayanan 67

D. Kaitan Antara Hukum Administrasi Negara (HAM) dengan
Pelayanan Penerbangan dan Transportasi 69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 73

A. Kesimpulan 73

B. Saran 74

DAFTAR PUSTAKA 75

BAB I

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, banyaknya kebutuhan-kebutuhan masyarakat akan keberadaan Bandar Udara karena transportasi udara merupakan pilihan utama bagi kebutuhan dan hajat hidup bagi negarawan, politisi, pelaku pelaku bisnis, dan lain-lain.

Bandar Udara merupakan titik awal dan titik akhir dari suatu kegiatan penerbangan, karena Bandar Udara adalah suatu tempat untuk tinggal landas dan mendaratnya pesawat udara naik dan turunnya penumpang, membongkar dan memuat pos. barang, hewan dan tanaman, termasuk segala fasilitas penunjang penyelenggaraan kegiatannya, fasilitas keselamatan penerbangan dan usaha penunjang penerbangan lainnya.¹

Bandar Udara Polonia Medan sebagai pintu gerbang utama bagi angkutan udara di Sumatera Utara umumnya dan Kota Medan pada khususnya, mempunyai strategis terutama dalam pelayanan jasa angkutan penerbangan, baik Dalam Negeri (Domestik) maupun Manca Negara (Internasional).

Pelayanan jasa angkutan penerbangan atau transportasi udara termasuk salah satu pelayanan publik dinegara Indonesia. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

¹ Bandara Polonia Medan, PT (Persero) AP II Sejarah Singkat Tanpa Tahun, Hal. 1

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.²

Mengingat semakin meningkatnya kebutuhan manusia terhadap transportasi udara tentu saja kebutuhan untuk mempergunakan jasa Bandar Udara tersebut, akan meningkat, dengan demikian dalam hal tugas sehari-hari dalam pemenuhan kebutuhan tersebut haruslah mempunyai kegiatan-kegiatan yang setiap harinya selalu berurusan dengan lalu lintas udara.

Lalu lintas udara memiliki peranan penting dan strategis sehingga penyelenggaraan dikuasai oleh negara, dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan udara yang lancar, aman, dan selamat, nyaman, tertib, teratur dan efisien, mampu memadukan transportasi udara, menjangkau seluruh pelosok tanah air maupun internasional. Negara sebagai penunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Bandar Udara Polonia Medan dikelola oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) berdasarkan PP No. 14 tahun 1992, tentang pembentukan Perusahaan Umum menjadi PT (Persero) dengan nama PT (Persero) Angkasa Pura II, Bandara Polonia Medan dialihkan pengelolaannya dari direktorat Perhubungan Udara kedalam Perum Angkasa Pura II (PAP) bersamaan dengan beroperasinya Bandar Udara Soekarno Hatta Cengkareng sesuai dengan PP No. 20 Tahun 1984 yang mengalami perkembangan yang cukup pesat hingga saat ini.

² Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance, Melalui Pelayanan Publik JICA*, Bekerja sama dengan UGM Press, Yogyakarta, 2005, Hal . 23

Terminal keberangkatan dalam negeri Bandar Udara Polonia Medan merupakan salah satu tempat yang sangat penting, karena diruangan inilah kesibukan dan aktivitas pelayanan yang dilakukan terhadap pengguna transportasi udara, sehingga penulis merasa ingin membahas hal tersebut didalam penulisan skripsi ini.

A. Pengertian dan Penegasan Judul

Judul adalah sangat sentral sekali dalam keberadaannya pada sebuah karya ilmiah, karena dengan judul akan membuahkan suatu daya tarik khusus serta gambaran isi. Skripsi ini sebagai suatu bentuk karya ilmiah yang berjudul "Tinjauan Tentang Pelayanan Terhadap Pengguna Transportasi Udara di Terminal Keberangkatan Dalam Negeri Bandara Polonia Medan Berdasarkan PP No.14 Tahun 1992. (Studi PT. AP II (Persero) Cabang Medan).

Agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda terhadap isi penulisan yang akan diuraikan dalam skripsi ini maka pada bagian ini penulis akan memberikan pengertian-pengertian dari judul yang diajukan, yaitu :

- Tinjauan, berarti suatu penilaian setelah melakukan pekerjaan meninjau.³
- Tentang pelayanan, berarti ruang lingkup suatu hal dalam memberikan layanan kepada masyarakat (orang) sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.
- Terhadap pengguna transportasi udara, berarti ditujukan kepada orang yang mempergunakan alat transportasi melalui udara.

³ M.Ali, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern*, Penerbit Pustaka Amal, Jakarta, tanpa tahun, hal. 454

- Diterminal keberangkatan dalam negeri, adalah suatu tempat di Bandar Udara yang banyak melayani pengguna transportasi udara.
- Bandara Polonia Medan, adalah nama salah satu Bandar Udara yang ada di Indonesia terletak dikota Medan.
- Menurut PP No. 14 Tahun 1992, berarti pembahasan akan ditelaah dari keberadaan PP No. 14 Tahun 1992 tentang pembentukan dan pengoperasian PT. AP II.
- PT. AP II (Persero) cabang Medan adalah sebuah BUMN yang melakukan pengurusan dan pengelolaan Bandara Polonia Medan.

B. Alasan Pemilihan Judul

Dalam berbagai peraturan pemerintah khusus ditetapkan aturan-aturan yang mengikat badan-badan pemerintahan dalam memberikan keputusan, aturan-aturan itu dapat menyangkut acara (misalnya, bahwa yang berkepentingan harus didengar terlebih dahulu), atau menyangkut isi (misalnya, bahwa wewenang hanya boleh dipergunakan untuk tujuan tertentu). Dalam banyak hal, dari ketentuan-ketentuan peraturan pemerintah dapat dilihat dengan tepat, keputusan mana yang harus atau boleh diambil oleh suatu badan administrasi. Disini pembuat peraturan-peraturan memberikan kepada administrasi suatu ruang kebijaksanaan bebas, yang dilihat dari sudut rangka peraturan dapat diisi menurut lebih dari satu cara. Ini disebut wewenang pemerintahan atau wewenang menetapkan peraturan.

Demikian juga halnya bagi PT. Angkasa Pura II (Persero) dalam hal peningkatan pelayanannya kepada masyarakat pengguna Transportasi Udara, dimana peningkatan pelayanan tersebut merupakan wewenang pemerintah yang dibatasi pada instansi yang mengurusnya.

Dengan adanya uraian tersebut yang menjadi alasan penulis untuk memilih judul skripsi tersebut diatas adalah sebagai berikut :

1. Penulis merasa tertarik karena sesuai dengan tugas yang dibebankan pemerintah kepada penulis dibandar Udara Polonia Medan sehingga penulis ingin memperdalam ilmu pengetahuan melalui pembahasan skripsi ini.
2. Penulis tertarik karena berbagai hal-hal mengenai kekurangan dalam pelayanan kepada masyarakat diterminal keberangkatan dalam negeri Bandara Polonia, sehingga sangat menarik untuk dibahas dalam penulisan skripsi.
3. Penulis dalam bagian ini juga ingin menelaah perihal penerapan tentang pengelolaan Bandara Polonia yang baik dan kendala-kendala yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan tersebut.

C. Permasalahan

Dalam penulisan suatu karya ilmiah khususnya skripsi, maka penulis membahas suatu permasalahan yang sesuai dengan judul yang diajukan. Adapun yang menjadi permasalahan didalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Sejauh manakah upaya yang dilakukan oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Medan dalam meningkatkan pelayanan bagi pengguna transportasi udara di Terminal keberangkatan Dalam Negeri Bandara Polonia Medan.
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kepada pengguna transportasi udara di terminal keberangkatan Dalam Negeri Bandara Polonia Medan.

D. Hipotesa

Berdasarkan etimologi, perkataan hipotesa dari kata : Hypo (sebelum) dan Theses (dalil) atau pendapat. Dengan demikian hipotesa berarti adalah jawaban atau dugaan yang dianggap besar kemungkinannya untuk menjadi jawaban yang benar.⁴

Karena kedudukan hipotesa hanya pendapat sementara saja maka dalam penulisan ini tidak selalu terikat dengan hipotesa, tetapi tergantung diri obyektifitas atau fakta yang ada. Dari uraian diatas yang menjadi hipotesa adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan terhadap transportasi udara di terminal keberangkatan dalam negeri Bandara Polonia Medan di upayakan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.
2. Kendala dalam pelayanan kepada pengguna transportasi udara di terminal keberangkatan dalam negeri Bandara Polonia Medan adalah karena

⁴ Winarno Surahman, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Trisito, Bandung, 1982, hal. 148

kekurangan personil dalam pelaksanaan tugas-tugasnya dan karena ramainya pengunjung.

E. Tujuan Penulisan

Apabila kita melakukan sesuatu perbuatan maka pada umumnya kita mempunyai tujuan tertentu, demikian juga halnya didalam pembuatan skripsi ini juga mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai didalam penulisan.

Sehubungan dengan penulisan skripsi ini, yang menjadi tujuan pokok penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area, dimana hal ini merupakan kewajiban bagi setiap mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya.
2. Sebagai bahan masukan bagi instansi terkait dan juga masyarakat luas tentang pelayanan publik di Bandara Polonia Medan yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Medan.
3. Sebagai bahan masukan bagi instansi yang terkait dalam peningkatan pelayanannya.

F. Metode Pengumpulan Data

Pada penulisan skripsi ini penulis memakai dua metode pengumpulan data yaitu :

1. Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)

Dimana penulis membaca buku-buku yang ada hubungan dengan skripsi ini dan sekaligus mengutip pendapat para sarjana yang memiliki relevansi dalam mendukung penulisan ini.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dimana penulis mengadakan riset di PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Medan untuk mendapatkan informasi ataupun data yang berhubungan dengan pelayanan dan tindakan-tindakan yang diambil dalam peningkatan pelayanan yang ada kaitannya dengan penulisan judul skripsi.

G. Sistematika Penulisan

Pada bagian terakhir Bab ini, penulis akan membuat gambaran isi atau sistematika penulisan skripsi ini. Penulis dalam menyusun skripsi ini membagi 5 (lima) bagian Bab yang disesuaikan dengan isi maksud dengan isi maksud tulisan. Gambaran atau sistematika penulisan Bab dan sub Bab yang akan dikemukakan adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan. Dalam Bab ini akan diuraikan hal-hal yang umum dalam penulisan skripsi yaitu : Pengertian dan penegasan judul, alasan pemilihan judul, permasalahan, hipotesa, tujuan penulisan, metode pengumpulan data serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Di Bandara Polonia Medan.

Dalam Bab ini akan diuraikan tentang, pengertian pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

publik, pelayanan diterminal kedatangan dalam negeri Bandara Polonia Medan.

Bab III Pelayanan Transportasi Udara Oleh PT. AP II (Persero) Cabang Medan Dan Hubungannya dengan Hukum Administrasi Negara. Dalam Bab III diuraikan, pengertian transportasi, macam dan jenis transportasi, pelayanan yang dilakukan PT. AP II (Persero) Cabang Medan, hubungan administrasi negara dengan pelayanan yang dilakukan oleh PT. AP II (Persero) Cabang Medan.

Bab IV Pelayanan Yang Dilakukan Oleh PT. AP II (Persero Cabang Medan diterminal Keberangkatan Dalam Negeri Terhadap Pengguna Transportasi Udara. Dalam Bab IV diuraikan, Sejarah Bandara Udara Polonia Medan dan PT. AP II (Persero) Cabang Medan, Upaya Peningkatan Pelayanan Yang Dilakukan Pengelola Bandar Udara Polonia Medan, Kendala-kendala yang dihadapi Dalam Pelayanan, Kaitan Antara Hukum Administrasi Negara (HAM) dengan Pelayanan Penerbangan dan Transportasi

Bab V Kesimpulan dan Saran. Dalam Bab V ini merupakan Bab yang terakhir akan diuraikan pula kesimpulan dan saran dari hasil riset.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN DIBANDARA

POLONIA MEDAN

A. Pengertian Polonia Medan

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa Pelayanan jasa angkutan penerbangan adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mendapatkan pelayanan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam

rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup masyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat dijelaskan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif masa depannya sendiri.⁶ Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

⁵ Manan, Bagir. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*, Penerbit Pusat Studi Hukum Fakultas Hukum UII, Yogyakarta, 2001, hal.11.

⁶ *Ibid*, hal.12
UNIVERSITAS MEDAN AREA

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisiensi, mengandung arti :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketetapan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responitif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Aspirasi itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja

yang realistis pragmatis.⁷ dengan revitalis birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana diatas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak

⁷ Kurniawan, Agung, *Transformation Pelayanan Publik, Pembaharuan, Yogyakarta*, 2005, hal.56

swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler.⁸

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka didalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat,

⁸ Afadlal (editor), *Dinamika Birokrasi Lokal Era Otonomi Daerah*, Pusat Penelitian Politik (P2P) LIPI, Jakarta, 2003, hal.22

yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Miftah Thoha, adalah *outputnya* yang tidak terbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.⁹

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh orang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik umum). Senada dengan itu, M. Mas'ud¹⁰ mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau

⁹ Miftah Thoha, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hal.

¹⁰ M.Mas'ud Said, *Arah Baru Otonomi Daerah di Indonesia*, UMM Press, Malang, 2005, hal.

sekelompok pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Miliki Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam buku *Delibering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.¹¹

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan penggunaan pelayanan, sebagai *customers*;

¹¹ *Ibid.*, hal 43

3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

B. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.¹²

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

¹² Tri Ratnawati, *Desentralisasi Dalam Konsep dan Implementasinya di Indonesia di Masa Transisi, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2003, hal. 71-106*

1. Ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain – lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan politik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang

lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor I Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakara dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur–unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing – masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan

ketentuan perundang – undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;

3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;

6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain;

Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparat pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat.¹³

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

¹³ *ibid.*, hal.57

Untuk itu dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah :

1. Ketepatan waktu;
2. Kemudahan dalam pengajuan;
3. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan;
4. Biaya pelayanan.

C. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bandara Polonia

Berdasarkan segitiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan dan keseluruhan uraian konsep dan teori sebelumnya, maka dalam penulisan ini penulis mencoba mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayan publik yang antara lain disebabkan oleh :

1. Struktur organisasi;
2. Kemampuan aparat/petugas;
3. Sistem pelayanan.

Selanjutnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Struktur Organisasi

Menurut Anderson, struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya.

Dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.¹⁴

Sementara itu dalam konsep lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi didalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan. Pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. Lebih lanjut Robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalitas dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang dalam organisasi termasuk didalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. Formalitas berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*Standard Operating Procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. Sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi.¹⁵

¹⁴ Indra J. Piliang, dkk, *Otonomi Daerah : Evaluasi dan Proyeksi*, Yayasan Harkat Bangsa, Jakarta, 2003, hal.121.

¹⁵ *Ibid*, hal.23

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Dalam pengadiln pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, idenfikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan.

Oleh karena itu struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

2. Kemampuan Aparat

Siapa yang disebut aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan kedudukan sebagai pegawai negeri, sedangkan menurut Murdiono mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia.¹⁶

Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legeslatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai

¹⁶ Hamid Basyid dkk. *Mencuri Uang Rakyat, 16 Kajian Korupsi di Indonesia (Buku 2)*, Yayasan Aksara Kemitraan Untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan, Jakarta, 2002, hal. 87-126

TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan peraturan pemerintah.

Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang menandai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini. Sementara itu, konsep lain mendefenisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik, sedangkan *Skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas.

Berkaitan dengan hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang di alami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang baik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan peraturan pemerintah.

Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang menandai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini. Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik, sedangkan *Skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas.

Berkaitan dengan hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang di alami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang baik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

D. Pelayanan Di Terminal Keberangkatan Dalam Negeri Polonia Medan

Sebelum penulis menguraikan tentang pelayanan–pelayanan yang dilakukan di terminal keberangkatan dalam negeri (*Domestik*) ada beberapa hal yang perlu dijelaskan terlebih dahulu seperti yang diatur didalam Undang–Undang No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan yang antara lain :

1. Pasal 1 ayat 1 ketentuan umum yang menyatakan penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, Bandar udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan lingkungan hidup serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya.
2. Pasal 1 ayat 3 tentang pesawat udara adalah setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfir karena gaya angkat dari reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan.

Setelah kita melihat hal–hal yang diatur dalam ketentuan–ketentuan umum maka dapat pula kita melihat bahwa penerbangan itu diatur dengan asas dan tujuan seperti yang diatur dalam pasal 2 dan pasal 3 yaitu :

Pasal 2 penerbangan diselenggarakan berdasarkan asas :

- a. Manfaat
- b. Usaha bersama dan kekeluargaan
- c. Adil dan merata
- d. Keseimbangan, keserasian dan keselarasan
- e. Kepentingan umum
- f. Keterpaduan
- g. Tegaknya hukum
- h. Kemandirian
- i. Keterbukaan dan anti monopoli
- j. Berwawasan lingkungan hidup
- k. Kedaulatan negara
- l. Kebangsaan
- m. Kenusantaraan.

Untuk tujuan penerbangan dapat kita lihat dalam pasal 3 yaitu :

Penerbangan diselenggarakan dengan tujuan :

- a. Mewujudkan penyelenggaraan penerbangan yang tertib, teratur, selamat, aman dan nyaman dengan harga yang wajar, dan menghindari praktek persaingan usaha yang tidak sehat.

- b. Memperlancar arus pemindahan orang dan atau barang melalui udara dengan mengutamakan dan melindungi angkutan udara dalam rangka memperlancar kegiatan perekonomian nasional.
- c. Membina jiwa kedirgantaraan
- d. Menjunjung kedaulatan negara
- e. Menciptakan daya saing dengan mengembangkan teknologi dan industri angkutan udara nasional.
- f. Menunjang, menggerakkan, dan mendorong pencapaian tujuan pembangunan nasional.
- g. Memperkukuh kesatuan dan persatuan bangsa dalam rangka perwujudan wawasan nusantara.
- h. Meningkatkan ketahanan nasional, dan
- i. Mempererat hubungan antar bangsa.

Hal-hal yang dilakukan dalam pelayanan bagi pengguna transportasi udara di terminal keberangkatan dalam negeri Bandara Polonia Medan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku demi tercapainya keamanan dan kenyamanan dalam penerbangan dapat kita lihat :

1. Pemeriksaan tiket para calon penumpang pesawat udara
2. Pemeriksaan barang yang dibawa oleh para calon penumpang
3. Pemeriksaan orang yang akan memasuki terminal ataupun menuju ke pesawat udara, dimana setiap orang harus melewati alat pendeteksi orang atau *Walk Through Metal Detector* (WTMD)
4. Pelayanan petugas cek in atau pemeriksaan tiket oleh pihak Air Lines (perusahaan penerbangan) terhadap calon penumpang.
5. Pelayanan untuk pembayaran *Passenger Service Charges* atau yang biasa disebut *Air Potech* (pajak yang digunakan terhadap calon penumpang pesawat udara).
6. Pelayanan petugas informasi atau penerangan

Hal-hal yang demikianlah yang menjadi pelayanan di terminal keberangkatan dalam negeri. Untuk jelasnya akan diuraikan satu persatu hal-hal tersebut diatas.

1. Pemeriksaan tiket para calon penumpang pesawat udara dilakukan oleh petugas keamanan Bandara (*Aviation Security*). Pemeriksaan ini dilakukan di pintu masuk menuju kedalam terminal keberangkatan dalam negeri. Tujuan pemeriksaan ini untuk menjamin bahwa setiap orang yang masuk memiliki ijin masuk seperti tiket pesawat udara yang harus dimiliki oleh semua calon penumpang dan bagi para pekerja di Bandara juga harus memiliki ijin masuk berupa ID Card atau PAS Bandara, hal ini juga bertujuan untuk mencegah orang-orang yang tidak berkepentingan masuk kedalam terminal keberangkatan dalam negeri.
2. Pemeriksaan barang yang dibawa oleh calon penumpang dilakukan juga oleh petugas keamanan Bandara yang bertujuan untuk menjaring benda-benda atau barang-barang yang boleh maupun yang tidak boleh dibawa oleh calon penumpang khususnya kedalam pesawat udara. Pemeriksaan ini dilakukan dengan cara memasukkan barang-barang tersebut kedalam mesin *X - Ray* ataupun secara manual. Adapun tujuan utama dari pemeriksaan ini mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti penyeludupan barang berbahaya, penyeludupan narkoba, pembajakan pesawat udara, maupun sabotase pesawat udara dan juga ancaman terhadap keselamatan penerbangan didalam pesawat udara maupun segala ancaman kejahatan didalam terminal keberangkatan dalam negeri itu sendiri. Semua pemeriksaan ini dilakukan

berdasarkan prosedur yang berlaku sebagai bentuk pelayanan untuk menjamin keselamatan dan keamanan bagi para calon penumpang, pekerja di bandara maupun pengunjung di bandara.

3. Pemeriksaan terhadap orang yang akan memasuki terminal ataupun menuju kepesawat udara dimana setiap orang harus melewati alat pendeteksi orang atau *Walk Through Metal Detector* (WTMD). WTMD berfungsi untuk mendeteksi bahan-bahan logam yang melekat pada tubuh manusia atau yang sengaja dibawa oleh seseorang seperti senjata api, senjata tajam, ataupun bahan-bahan logam yang dibawa oleh setiap orang yang akan masuk menuju kepesawat udara. Pemeriksaan ini dilakukan terhadap setiap orang yang memasuki terminal dan menuju kepesawat udara terkecuali Presiden dan Wakil Presiden Republik Indonesia. Petugas keamanan bandara (*Aviation Security*) sangat berperan dalam hal ini karena tujuan utama pemeriksaan ini sama pentingnya dengan pemeriksaan barang untuk menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan.
4. Pelayanan petugas *Check-in* (pemeriksaan) tiket oleh pihak *Airlines* (perusahaan penerbangan) terhadap calon penumpang yang akan berangkat dengan pesawat udara. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa calon penumpang sudah layak untuk terbang dengan pesawat udara, dimana petugas *check-in* memberikan tanda bukti berupa *Boarding Pass* yang akan dipergunakan untuk memasuki pesawat udara.
5. Pelayanan untuk pembayaran *Passenger Service Charges* atau yang biasa disebut *AIRPOTECH* (pajak yang dikenakan terhadap para calon penumpang

pesawat udara. Tujuan dari pembayaran *AIRPOTECH* ini untuk memenuhi syarat bagi seluruh calon penumpang pesawat udara yang merupakan kewajiban calon penumpang agar dapat terbang menggunakan pesawat udara.

6. Pelayanan petugas informasi (penerangan) kepada seluruh pengguna jasa bandar udara baik calon penumpang, pengunjung bandara, pihak *Airlines* maupun petugas keamanan bandara (*Aviation Security*). Petugas informasi berkewajiban melayani seluruh pengguna jasa bandar udara seperti pengumuman jadwal penerbangan baik pesawat yang akan berangkat maupun pesawat yang akan tiba apapun pemberitahuan apabila ada keterlambatan jadwal pesawat udara yang akan berangkat maupun yang akan tiba.

Pelayanan-pelayanan yang dilakukan di terminal keberangkatan dalam negeri Bandara Polonia Medan, secara langsung ataupun tidak, mempunyai hubungan erat dengan kepentingan masyarakat. Karena dalam pelaksanaannya kepentingan masyarakat didahulukan, semua ini dilakukan untuk mencapai tujuan dari Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 yaitu mencapai keamanan, kenikmatan dan ketentraman bagi pengguna transportasi di udara di Bandara Polonia Medan.

BAB III

PELAYANAN TRANSPORTASI UDARA OLEH

PT. AP II (Persero) CABANG MEDAN DAN KEBERANGKATAN

HUBUNGANNYA DENGAN HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

A. Pengertian Transportasi

Transportasi mempunyai peranan penting dan strategis untuk mewujudkan wawasan Nusantara, memperkuat ketahanan nasional, dan mempererat hubungan antar bangsa dalam usaha mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Transportasi sebagai moda (alat) transportasi tidak dapat dipisahkan dari moda-moda transportasi lain yang didata dalam sistem transportasi nasional yang dinamis dan mampu mengadaptasi kemajuan di masa depan, mempunyai karekteristik yang mampu menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan, air dan udara dan memadukan moda transportasi lainnya, perlu lebih dikembangkan potensinya dan ditingkatkan peranannya sebagai penghubung wilayah, baik nasional maupun internasional, sebagai penunjang, pendorong dan penggerak pembangunan nasional demi peningkatan kesejahteraan rakyat. Transportasi diselenggarakan dengan tujuan, untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan dengan lancar, aman/selamat, nyaman, tertib, teratur dan efisien, mampu memadukan moda transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan, untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.umfa.ac.id)22/8/24

Transportasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai "pengangkutan barang atau orang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi".¹⁷

Dengan demikian transportasi diartikan sebagai jenis angkutan yang meliputi seluruh alat yang dipergunakan dalam pengangkutan itu sendiri. Kebutuhan akan transportasi merupakan suatu sistem pola kegiatan tata guna lahan yang terdiri dari sistem pola kegiatan sosial, ekonomi, kebudayaan dan lain-lain. Kegiatan tata guna lahan diatur melalui kebijakan tata ruang. Kegiatan ini membutuhkan pergerakan sebagai alat pemenuhan kebutuhan yang perlu dilakukan setiap hari. Tempat pemukiman akan membangkitkan pergerakan, tempat perbelanjaan atau hiburan akan menarik perjalanan. Oleh karena itu kebijakan transportasi sangat erat kaitannya dengan kebijakan tata ruang, bahkan kebijakan transportasi adalah merupakan turunan dari kebijakan tata ruang. Ruang merupakan kegiatan yang ditempatkan di atas lahan, sedangkan transportasi merupakan sistem jaringan yang secara fisik menghubungkan suatu kegiatan dengan ruang kegiatan lainnya. Antara ruang kegiatan dan transportasi terjadi hubungan yang disebut siklus penggunaan ruang transportasi.¹⁸

Bila akses transportasi ke suatu ruang kegiatan (persil lahan) diperbaiki, ruang kegiatan tersebut akan menjadi lebih menarik, dan biasanya menjadi lebih berkembang. Dengan berkembangnya ruang kegiatan tersebut, meningkat pula kebutuhan akan transportasi, timbulnya bangkitan dan tarikan lalu lintas.

¹⁷ Dinas Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 2003, hal. 12-10.

¹⁸ Ofyar Z. Tamin, *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*, Rineka Cipta Jakarta, 2001.

Peningkatan terhadap bangkitan dan tarikan lalu lintas ini kemudian menyebabkan kelebihan beban pada transportasi, yang harus ditanggulangi dan siklus akan terulang kembali bila aksesibilitas diperbaiki.

B. Macam dan Jenis Transportasi

Adapun sebagai macam dan jenis transportasi adalah :

1. Pengangkutan udara

Pengangkutan udara adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan tehnik yang ada pada kendaraan itu dan biasanya dipergunakan untuk pengangkutan orang atau barang yang dijalankan di udara

Hal ini diatur dalam :

- a. Undang-Undang No. 83 Tahun 1958 (LN 1958 - 159), tentang penerbangan yang mengatur tentang larangan penerbangan, pendaftaran, dan kebangsaan pesawat-pesawat udara, surat tanda kelalaian kecakapan terbang, lapangan terbang, dewan penerbangan dan lain-lain.
- b. Luchtvervoerordonantie (S. 1939-100), ordonansi Pengangkutan Udara yang mengatur pengangkutan penumpang, bagasi dan pengangkutan barang serta pertanggungjawaban pengangkutan udara.
- c. U.U. No. 15 Tahun 1992 tentang penerbangan berdasarkan pertimbangan Presiden Republik Indonesia maka diputuskanlan antara lain :
 - a. Bahwa transportasi mempunyai peranan penting dan strategis untuk memantapkan perwujudan wawasan nusantara, memperkuat ketahanan

nasional, dan mempererat hubungan antar bangsa dalam usaha mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang–Undang Dasar 1945.

- b. Bahwa penerbangan sebagai salah satu moda transportasi tidak dapat dipisahkan dari moda–moda transportasi lain yang ditata dalam sistem transportasi nasional, yang dinamis dan mampu mengadaptasi kemajuan dimasa depan, mempunyai karakteristik mampu mencapai tujuan dalam waktu tepat, berteknologi tinggi dan memerlukan tingkat keselamatan tinggi, perlu lebih dikembangkan potensinya dan ditingkatkan peranannya sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional demi peningkatan kesejahteraan rakyat.
- c. Bahwa untuk meningkatkan pembinaan dan penyelenggaraan penerbangan sesuai dengan perkembangan kehidupan rakyat dan bangsa Indonesia serta agar lebih berhasil guna dan berdayaguna dipandang perlu menetapkan ketentuan mengenai penerbangan dalam Undang–Undang.

2. Pengangkutan Laut

Pengangkutan laut yaitu kendaraan yang digerakkan oleh peralatan tehnik yang ada pada kendaraan itu dan biasanya dipergunakan untuk pengangkutan orang atau barang yang dijalankan di laut. Yang diatur di dalam :

- a. KUHD, Buku II, Bab V, tentang “Perjanjian Carter Kapal”.
- b. KUHD, Buku II, Bab V-A, tentang “Pengangkutan barang-barang”.

Pengangkutan barang-barang ini adalah merupakan suatu bentuk pengangkutan dengan objek yang diangkut berupa barang-barang. Muatan barang lazim

disebut dengan barang saja. Barang yang dimaksud adalah yang sah menurut undang-undang. Dalam pengertian barang termasuk juga hewan.

c. KUHD, Buku II, Bab V-B, tentang "Pengangkutan orang".¹⁹

3. Pengangkutan Darat yaitu :

Kendaraan yang digerakkan oleh peralatan tehnik yang ada pada kendaraan itu dan biasanya dipergunakan untuk pengangkutan orang atau barang di jalan selain daripada kendaraan yang berjalan di atas rel. Yang dapat dibagi : yang ada pada kendaraan itu dan biasanya dipergunakan untuk pengangkutan orang atau barang yang dijalankan di atas rel.

Hal ini diatur dalam :

- *Bepalingen betreffende het vervoer overde spoorwegen* (BVS S. 1927-262), yaitu tentang pengangkutan dengan kereta api.
- a. Pengangkutan kereta api dagang Indonesia (Hukum Pengangkutan di Darat), Penerbit yaitu kendataan yang digerakkan oleh peralatan tehnik.
- b. Pengangkutan jalan raya yaitu kendaraan yang digerakkan oleh peralatan tehnik yang ada pada kendaraan itu dan biasanya dipergunakan untuk pengangkutan orang atau barang yang dijalankan di setiap jalan dalam bentuk apapun yang terbuka untuk lalu lintas umum.

Yang diatur dalam Undang-Undang No. 3 Tahun 1965 (LN 1965-25) tentang "Lalu-Lintas Angkutan Jalan Raya".²⁰

¹⁹ R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia (Hukum Pengangkutan di Darat)*, Penerbit Soeroeng, Jakarta, 1991, hal. 10.

²⁰ H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan, Penerbit Djamban*, Jakarta, 2001, hal. 2.

4. Pengangkutan perairan darat atau perairan pedalaman

Yaitu kendaraan yang biasanya dipergunakan untuk pengangkutan orang atau barang yang dijalankan di atas perairan seperti sungai, danau ataupun terusan-terusan.

Yang diatur di dalam :

- a. Binschen ordonantie 1927 (S. 1927-289 -1929- 111), tentang “pengawasan atas kapal-kapal yang berlayar di sungai dan perairan darat lainnya”.
- b. Binnenaanvaringlement (S.1914–226), yang diubah dan ditambah yang terakhir dengan (S.1947-50), tentang tabrakan kapal di sungai dan perairan darat lainnya.
- c. Surat Keputusan Menteri Perhubungan, tanggal 4 Agustus 1964, No. Kab. 4/12/25 "Pengangkutan tentang penyelenggaraan pelayanan sungai, terusan dan danau".
- d. Surat Keputusan Menteri Perhubungan, tanggal 15 April 1970, No. SK/117/M/70, “ketentuan-ketentuan tentang penggunaan perairan pedalaman untuk angkutan umum dan angkutan barang khusus”.
- e. KUHD, Buku I, Bab V, Bagian III, pasal 91 sampai dengan 98, tentang “Pengangkutan barang melalui jalan darat dan perairan darat”.
- f. KUHD, Buku II, Bab XIII, pasal 748 sampai dengan 754, mengenai “kapal –kapal yang melalui perairan darat”.

C. Pelayanan Terhadap Masyarakat oleh PT. AP II (Persero) Cabang Medan

Semua perusahaan dalam bentuk apapun yang modalnya untuk kekayaan negara Republik Indonesia, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan undang-undang, kemudian berdasarkan PP Nomor 14 Tahun 1994, maka PT. AP II (Persero) memulai aktivitasnya dalam melakukan pelayanan di Bandara-Bandara, termasuk Bandara Polonia Medan yang titik beratnya adalah untuk pelayanan transportasi udara, untuk kepentingan masyarakat.

Keprihatinan akan interaksi antara transportasi udara dan lingkungan dengan segala dampaknya telah memunculkan wacana transportasi berkelanjutan pada dekade terakhir ini. Kesadaran bahwa kualitas lingkungan telah terpengaruh secara luar biasa oleh aktivitas transportasi, yang terus berakumulasi dengan berjalannya waktu, membangkitkan perhatian banyak kalangan akan kekeliruan yang telah dipraktekkan selama dalam penentuan kebijakan perencanaan transportasi.

“Ade Syafruddin, tinjauan kebijakan sistem transportasi perkotaan, praktek wawasan kedepan, sub jurusan rekayasa transportasi, fakultas teknik sipil, IPB Bandung 2001 hal 14”

Demikian pula halnya tentang transportasi udara, perlunya campur tangan pemerintah dari segi penawaran yang dapat memberi manfaat yang lebih bernilai, bukan saja bagi pengguna pesawat udara, bahkan terhadap masyarakat secara keseluruhan. Melihat visi dan misi dari PT. AP II (Persero) adalah menjadi perusahaan pengelola bandara dan pengelola kebandar udaraan dan pelayanan lalu lintas udara yang mengutamakan penerbangan dan keputusan pelanggan, dalam

upaya memberikan manfaat utama pemegang saham, mitra kerja, masyarakat dan lingkungan dengan memegang teguh cara bisnis, serta perusahaan adalah menjadi bandar udara bertaraf internasional.

Untuk jelasnya agar dapat kita mengetahui keberadaan PT. AP II (persero) dalam pelayanan kepada masyarakat ada baiknya penulis memberikan rincian tentang struktur organisasi perusahaan.

Visi dan Misi

1. Visi

Visi perusahaan adalah menjadi perusahaan pengelola jasa kebandarudaraan dan pelayanan lalu lintas udara yang mengutamakan penerbangan dan kepuasan pelanggan, dalam upaya memberikan manfaat utama pemegang saham, mitra kerja pegawai, masyarakat dan lingkungan dengan memegang teguh etika bisnis.

2. Misi

Misi perusahaan adalah menjadi bandar udara bertaraf internasional yang mampu bersaing di kawasan regional.

1. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan merupakan salah satu faktor yang turut mendukung suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam suatu struktur organisasi terdapat kerangka kerja yang menggambarkan wewenang, tanggungjawab dan hubungan tiap bagian yang ada didalamnya dari

struktur organisasi terlihat jenjang wewenang dan tanggung jawab atasan hingga bawahan dalam melaksanakan kegiatan operasi.

2. Tugas Pokok Perusahaan

Dalam melaksanakan tugas pokok Perusahaan, Kepala Calang, para Kepala Divisi, Kelompok Petugas Operasi dan para Kepala Dinas serta Kepala Satuan Organisasi lainnya wajib menerapkan prinsip-prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simpflikasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun dengan satuan organisasi lain diluar Perusahaana sesuai dengan tugas pokok atau tata kerja masing-masing.

1. Setiap Kepala satuan di Lingkungan Kantor cabang Perusahaan bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bahwa masing-masing serta memberikan bimbingan, petunjuk bagi pelaksanaan tugas serta pengendalian produktivitas, efeltivitas dan efisiensi kerja.
2. Setiap Kepala Satuan organisasi di lingkungan Kantor Cabang perusahaan wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk-petunjuk serta bertanggung jawab kepada atasan masing-masing, menyampaikan laporan tepat pada waktunya dan menyiapkan masukan untuk pengembangan Perusahaan.
3. Setiap laporan yang diterima oleh Kepala Satuan Organisasi dari bawahan, wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan penyusunan laporan lebih lanjut secara memberitakan petunjuk kepada bawahan.

4. Dalam menyampaikan laporan kepada atasan, tembusan laporan wajib disampaikan pula kepada satuan-satuan organisasi lain yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja
5. Dalam melaksanakan tugasnya para Kepala Satuan Organisasi dibantu oleh kepala-kepala Satuan Organisasi dibawahnya dan dalam rangka memberikan bimbingan kepada bawahan masing-masing, wajib mengadakan rapat berkala.

Dalam melaksanakan tugas pembinaan dan pengawasan. Kepala Satuan Organisasi di Kantor Pusat berkewajiban mengadakan penilaian atas pelaksanaan tugas satuan-satuan organisasi di Kantor Cabang sesuai dengan fungsinya masing-masing dan dapat mengusulkan saran-saran pelaporan kepada Kepala Cabang melalui direksi.

Dalam struktur Organisasi PT. (Persero) Angkasa Pura II Bandar Udara Polonia Medan terdapat pnbagian tugas dan tanggungiawab yang berbeda-beda Susunan Organisasi Kantor Cabang terdiri dari :

- a. Kepala Cabang
- b. Divisi Pelayanan Operasi Lalu Lintas Udara
- c. Divisi Pelayanan Operasi Bandar Udara
- d. Divisi Teknik Eleknonika dan Listrik
- e. Divisi Teknik Umum dan Peralatan
- f. Divisi Administrasi dan Komersial

3. Kantor cabang

Kantor Cabang mempunyai tugas menyelenggarakan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa keselamatan penerbangan dalam arti seluas-luasnya dan usaha lain yang mempunyai hubungan dengan usaha jasa kebandarudaraan di bandar udara yang bersangkutan sesuai dengan pedoman dan kebijakan yang digariskan Direksi.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kantor Cabang mempunyai fungsi :

- a. Penyediaan, Pengelolaan, pengusahaan dan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa keselamatan penerbangan
- b. Penyediaan, pengelolaan, pengusahaan bidang usaha lain yang mempunyai hubungan dengan usaha jasa kebandarudaraan.

Kelompok Petugas Operasi (*Officer In Charge*) :

- a. Kelompok Petugas Operasi dari sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang, setingkat Kepala Divisi yang merupakan pelaksana *non structural* dalam menanggulangi permasalahan operasional tingkat pertama di Bandara Udara bertugas bergantian mengkoordinir tersebut.
- b. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) pasal ini, kelompok petugas operasi bertanggungjawab kepada Kepala Cabang.

4. Divisi Pelayanan Operasi Lalu Lintas Udara

Divisi Pelayanan Operasi Lalu Lintas Udara mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pelayanan *aerodrome* dan *approach control* /terminal control area.

- b. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pelayanan *area control*.
- c. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan bantuan operasi penerbangan/penerangan aeronautika

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Divisi Pelayanan Operasi Lalu Lintas Udara mempunyai fungsi :

- a. Penyimpanan dan pelaksanaan kegiatan *aerodrome dan approach/terminal control area*
- b. Penyimpanan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan *area control*.
- c. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan bantuan operasi penerbangan/penerangan aeronautika

Divisi Pelayanan Operasi Lalu Lintas Udara terdiri dari :

1. Dinas Pelayan *Aerodrome dan Approach Control/Terminal Control Area* (ATC-APP/TMA) yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengendalian dan pengawasan operasi lalu lintas udara Terminal Control Area, di wilayah udara pendekatan termasuk Control Zone.
2. Dinas Pelayanan Area Control (ACC) yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pelayanan pengendalian dan pengawasan operasi keselamatan lalu lintas udara yang menjadi tanggungjawabnya.
3. Dinas Pelayanan Bantuan Operasi Penerbangan/Penerbangan Aeronautika (BOP/RANIGTIKA) yang mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengiriman dan penerimaan berita-berita penerbangan melalui hubungan stasiun komunikasi penerbangan serta melakukan kegiatan pengolahan, pengumpulan, penyampaian dan penyebaran informasi aeronautika.

5. Divisi Pelayanan Operasi Bandar Udara

Divisi Pelayanan Operasi Bandar Udara mempunyai tugas :

- a. Menyediakan dan melaksanakan kegiatan pelayanan tugas.
- b. Menyediakan dan melaksanakan kegiatan pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadaman kebakaran.
- c. Menyediakan dan melaksanakan kegiatan pengamanan bandar udara

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Divisi Pelayanan Operasi Bandar Udara mempunyai tugas :

- a. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan bandar udara
- b. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadaman kebakaran.
- c. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengamanan bandar udara.

Divisi Pelayanan Operasi Bandar Udara terdiri dari :

1. Dinas pelayanan Bandar Udara mempunyai tugas melaksanakan pengaturan pelayanan di sisi udara (*airside*), pengaturan pelayanan di terminal dan fasilitasnya sisi darat (*landside*), pelayanan penerbangan dan komunikasi umum yang berhubungan dengan penerbangan dan pariwisata untuk pemakai jasa bandar udara serta sistem informasi operasional bandar udara
2. Dinas pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKPPK) mempunyai tugas melaksanakan pemberian pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadaman kebakaran serta penanggulangan keadaan gawat darurat medik di lingkungan kerja bandar udara dan sekitarnya.

3. Dinas pengamanan bandar udara mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengamanan di lingkungan kerja bandar udara.

6. Divisi Teknik Elektronika dan Listrik

Divisi Teknik Elektronika dan Listrik mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas teknik elektronika
- b. Menyediakan dan melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas teknik listrik.
- c. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas navigasi udara dan radar.
- d. Membantu pelaksanaan pembangunan fasilitas teknik elektronika dan listrik sesuai pelimpahan kewenangan yang diberikan Direksi.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Divisi Teknik Elektronika dan Listrik mempunyai tugas:

- a. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas teknik elektronika
- b. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas navigasi udara dan radar.
- c. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas teknik listrik.
- d. Pelaksanaan pembangunan fasilitas teknik elektronika dan listrik sesuai pelimpahan kewenangan yang diberikan Direksi.

Divisi Teknik Elektronika dan Listrik terdiri dari :

1. Dinas Teknik Telekomunikasi dan Elektronika Bandara mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas telekomunikasi penerbangan, elektronika bandar udara dan komputer.
2. Dinas Teknik Navigasi Udara dan Radar mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas navigasi udara dan radar.
3. Dinas Teknik Listrik mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas listrik.

7. Divisi Teknik Umum dan Peralatan

Divisi Teknik Umum dan Peralatan mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan pengoperasian pemeliharaan dan pelaporan fasilitas bangunan.
- b. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas landasan dan tingkatan bandar udara.
- c. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas teknik mekanikal dan peralatan
- d. Membantu pelaksanaan pembangunan fasilitas teknik umum dan peralatan sesuai pelimpahan kewenang yang diberikan Direksi.

Divisi Teknik Umum dan Peralatan terdiri dari :

1. Divisi Teknik Bangunan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian, pemeliharaan dan pelaporan fasilitas bangunan terminal, bangunan operasional dan bangunan umum.

2. Dinas Teknik Landasan dan Tata Lingkungan mempunyai tugas melaksanakan pengoperasian, pemeliharaan, pelaporan fasilitas dan lingkungan bandar udara
- Dinas Teknik Mekanikal dan Peralatan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengoperasian pemeliharaan dan pelaporan fasilitas mekanikal dan peralatan.

8. Divisi Administrrsi dan Komersial

Divisi Administrasi dan Komersial mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pengelolaan usaha komersial.
- b. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan pengelolaan keuangan.
- c. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan akuntansi.
- d. Menyiapkan dan melaksanakan kegiatan administrasi kepegawaian, ketatausahaan dan umum

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Divisi Administrasi dan Komersial mempunyai tugas :

- a. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengelolaan usaha komersial.
- b. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan administrasi keuangan.
- c. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan akuntansi
- d. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan pengelolaan administrasi perlengkapan.
- e. Penyiapan dan pelaksanaan kegiatan administrasi kepegawaian, ketatausahaan dan umum.

Divisi Administrasi dan Keuangan terdiri dari :

1. Dinas Komersial mempunyai tugas menyiapkan pengembangan dan melaksanakan kegiatan komersial yang meliputi pengumpulan data produksi, perhitungan dan pembuatan surat tagihan untuk jasa-jasa aerounoutika dan non aerounoutika maupun usaha-usaha lain yang mempunyai hubungan dengan usaha jasa kebandarudaraan.
2. Dinas Keuangan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan administasi keuangan dan anggaran.
3. Dinas Akuntansi mempunyai tugas melaksanakan kegiatan akuntansi.
4. Dinas Perlengkapan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pengadaan, pergudangan dan administrasi perlengkapan.
5. Dinas Kepegawaian dan Umum mempunyai tugas melaksanakan kegiatan administrasi kepegawaian, kesejahteraan dan pelayanan kesehatan pegawai, kegiatan ketatausahaan, kerumahtangaan, penyelenggaraan informatika manajerial dan pengolahan data pelaporan serta penyiapan ikatan kerja.

D. Hubungan Hukum Administrasi dengan PT. AP II (Persero) Cabang Medan.

Sebagaimana diketahui bahwa dalam ilmu hukum acapkali kita temukan banyak istilah untuk menyebutkan suatu cabang ilmu hukum. Hal ini juga terjadi dalam cabang Hukum Administrasi Negara sebagai salah tsua ilmu hukum disebut dengan beberapa istilah yang sangat beragam. Mengenai pemakaian istilah Hukum Administrasi Negara berbeda di beberapa negara, demikian pula di

Indonesia belum ditemukan keseragaman mengenai pemakaian istilah Hukum Administrasi Negara ini. Di Negara Belanda untuk istilah Hukum Administrasi Negara ini disebut dengan “*Administratiefrecht*”, di Jerman disebut dengan istilah “*Verwaltungsrecht*”, di Prancis “*Droit Administratif*”, di Inggris dan Amerika Serikat “*Administrative Law*”. Sementara itu di Indonesia belum terdapat juga kata sepakat untuk menerima satu istilah sebagai terjemahan dari *Administratiefrecht*. Sebagai konsekuensi logis dari kondisi yang sedemikian itu maka muncullah beberapa istilah untuk cabang ilmu hukum yang satu ini, yakni :

1. E. Utrecht dalam bukunya Pengantar Hukum Negara Administrasi yang pada mulanya menggunakan istilah Hukum Tata Usaha Indonesia, kemudian pada cetakan kedua pada judul yang sama beliau menggunakan istilah Hukum Tata Usaha Negara Indonesia, pada cetakan ketujuh digunakan istilah Hukum Administrasi Negara Indonesia.
2. W.F. Prins dalam bukunya *Inleiding in het Administratiefrecht Van Indonesia*, menggunakan istilah Hukum Tata Usaha Indonesia.²¹
3. Wirjono Projodikoro dalam suatu karangan di majalah hukum bulanan Tahun 1952 No. 1 mempergunakan istilah Tata Usaha Pemerintah.
4. Djemal Hoesen Koesoemaadmadja dalam bukunya Pokok – Pokok Hukum Tata Usaha Negara, memakai istilah Tata Usaha Negara dengan alasan berdasarkan Undang – Undang No. 14 Tahun 1970

²¹ Victor Situmorang, *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara*, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 1999, hal. 4

5. Pradjudi Admosudirjo, dalam prasarananya untuk Musyawarah Nasional PERSAHI bulan Agustus 1972 di Prapat, menggunakan istilah Peradilan Administrasi Negara.
6. Dalam Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tertanggal 30 Desember 1972 No. 0198/U/1972 tentang Kurikulum Minimal memakai istilah Hukum Tata Pemerintahan.

Sehubungan dengan hal-hal tersebut diatas, maka dalam Rapat Staf Dosen Fakultas Hukum Negeri Seluruh Indonesia pada Bulan Maret 1973 di Cibulan, memutuskan bahwa sebaiknya istilah yang dipakai adalah "Hukum Administrasi Negara", dengan tidak menutup kemungkinan penggunaan istilah lain.²²

Dalam rangka pengertian Hukum Administrasi Negara ini maka perlu sekali memahami terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan istilah "Administrasi" dan "Administrasi Negara" baru kemudian pengertian-pengertian dari Hukum Administrasi Negara itu sendiri.

Pfifner-Presthus dalam bukunya "*Public Administration*" dari apa yang dikemukakannya dalam buku tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian administrasi itu adalah : Suatu koordinasi dalam arti kerjasama antara pribadi-pribadi dan golongan-golongan manusia dalam suatu organisasi yang dikendalikan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebagai haluan negara.²³

²² ibid, hal. 5

²³ Amrah Muslimin, *Beberapa Azas dan Pengertian Pokok Tentang Administrasi Negara dan Hukum Administrasi Negara*, Bandung, 2000, hal.37

Dari kutipan-kutipan di atas mengenai perumusan Logeman dapat pula disimpulkan, bahwa administrasi itu adalah suatu koordinasi atau kerjasama dalam suatu organisasi berdasarkan pembagian tugas untuk mengejar suatu tujuan bersama, dikendalikan oleh suatu pimpinan tertinggi yang disebut Pemerintah (*regering*). Jadi Pemerintah dengan wadah organisasinya adalah identik dengan administrasi. Pada sisi yang lain kita bisa melihat beberapa pengertian dari Administrasi. Istilah Administrasi berasal dari Bahasa Latin, yakni *Administrasi*, yang dapat diartikan :

1. Setiap penyusunan keterangan yang dilakukan secara tertulis dan sistematis dengan maksud mendapatkan suatu ikhtisar keterangan itu dalam keseluruhan dan dalam hubungannya satu dengan yang lain.
2. Di Amerika Serikat dengan kata *The Administration* diartikan keseluruhan pemerintah termasuk Presiden.

Hukum Administrasi Negara sebagai salah satu cabang ilmu pengetahuan atau sebagai salah satu disiplin ilmu, mempunyai objek yang menjadi tujuan adanya Hukum Administrasi Negara. Seperti halnya dengan disiplin ilmu lainnya, maka obyek studi Hukum Administrasi Negara ada 2 (dua) yaitu :

1. Objek materil.
Yang dimaksud dengan objek material dalam studi Hukum Administrasi Negara adalah manusia, dalam hal ini adalah aparat pemerintah atau aparat administrasi negara sebagai pihak yang memerintah dan warga masyarakat atau suatu badan hukum privat sebagai pihak yang diperintah. Antara kedua pihak ada hubungan hukum publik, bukan hubungan hukum privat.
2. Objek formal
Yang dimaksud dengan objek formal adalah perilaku atau kegiatan pula keputusan badan pemerintah, baik yang bersifat peraturan (*regeling*) maupun yang bersifat ketetapan (*beschikking*).²⁴

²⁴ victor Situmorang, *Op. Cit*, hal.31

Dari ketentuan objek Hukum Administrasi Negara tersebut maka dapat dilihat suatu hubungan antara Hukum Administrasi Negara dengan pelayanan PT. AP II (Persero). Sebagai pengelola Bandara Polonia Medan, dimana hubungan tersebut melahirkan suatu keadaan bahwa pegawai PT. AP II (Persero) adalah merupakan aparat administrasi negara yang melakukan tugas pengelolaan, pelayanan di Bandara Polonia Medan, dengan hubungan tersebut maka pegawai PT. AP II (Persero) dapat melakukan tindakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Sedangkan objek maupun subjek Hukum Administrasi Negara adalah meliputi :

1. Objek Hukum Administrasi Negara adalah setiap benda, baik yang bersifat material maupun immaterial, yang bergerak maupun yang tidak bergerak, yang ada maupun yang ada kemudia yang dapat menimbulkan hubungan Hukum Administrasi Negara.
2. Subjek Hukum Administrasi Negara adalah orang atau badan pemerintah atau pula badan hukum privat yang dapat mempunyai hak dan dapat dibebani kewajiban dalam suatu hubungan Hukum Administrasi Negara.

Dari objek maupun subjek Hukum Administrasi Negara di atas juga dapat dilihat suatu hubungan yang terbit dari kajian hubungan pelayanan PT. AP II (Persero) Hukum Administrasi Negara yaitu badan-badan usaha maupun perorangan itu sendiri sebagai pelaku yang berhubungan dengan pengelolaan, pelayanan penerbangan akan menimbulkan hubungan Hukum Administrasi Negara apabila bersinggungan dengan kepentingan pemerintah, misalnya dalam

mengurus kelancaran masyarakat mempergunakan Pesawat Udara di Bandara Polonia sebagai pendapatan negara. Kedudukan Hukum Administrasi Negara dalam hubungan ini adalah sebagai objek, sedangkan subjeknya adalah aparat PT. AP II (Persero) yang melakukan tugas-tugas pengelolaan dan pelayanan penerbangan dan perorangan maupun badan usaha sebagai badan hukum privat, dan Bandara sebagai objeknya.

Selain hubungan di atas, maka dalam kajian tentang pelayanan oleh PT. AP II (Persero) dengan Hukum Administrasi Negara dapat dilihat dari fungsi Hukum Administrasi Negara itu sendiri.

Menciptakan aparat PT. AP II (Persero) yang baik, yaitu menciptakan pegawai yang bersih, adil dan berwibawa. Pegawai yang bersih artinya tanpa cacat hukum, tanpa korupsi, kolusi dan tanpa nepotisme. Pegawai yang adil artinya pegawai yang dapat memberikan keseimbangan antara kepentingan-kepentingan yang bertentangan dan pegawai yang dapat memberikan kepada masyarakat pengguna jalan tol apa yang menjadi haknya. Maka dengan adanya Hukum Administrasi Negara, aparat dapat menyadari kesalahannya sehingga tidak berani untuk berbuat hal-hal yang merugikan bagi pengguna pesawat udara serta menjalankan fungsinya sebagaimana mestinya.

Hukum Administrasi Negara berfungsi sebagai pedoman artinya sebagai petunjuk arah bagi perilaku manusia, yaitu menunjukkan ke arah perilaku yang baik dan benar. Sebagai contoh misalnya Undang-Undang Tentang Penerbangan dipergunakan sebagai pedoman bagi pegawai PT. AP II (Persero) dalam hal pelayanan di Bandara.

Hukum Administrasi Negara berfungsi sebagai ukuran, maksudnya untuk menilai apakah pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan penerbangan oleh pegawai di lingkungan PT. AP II (Persero) dilakukan secara benar atau salah, maka dipakailah sebagai ukuran Undang-Undang Tentang Penerbangan, berisikan ketentuan-ketentuan tentang pengelolaan dan pelayanan penerbangan. Apabila ketentuan Undang-Undang tentang penerbangan dengan yang dilakukan oleh pegawai di lingkungan PT. AP II (Persero) maka ketentuan-ketentuan Hukum Administrasi Negara telah ditegakkan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. PT. Angkasa Pura II (persero) cabang Medan merupakan pengelola Bandar Udara Polonia Medan yang sifat usahanya adalah menyediakan pelayanan bagi pemanfaatan umum sekaligus memupuk kemajuan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan. Maksud dan tujuannya adalah turut serta membangun ekonomi dan ketahanan nasional sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah dalam penyelenggaraan, menyediakan dan mengusahakan jasa pelayanan melalui bandar udara untuk turut melancarkan transportasi udara dan penerbangan.
2. Upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna transportasi udara dan para pengunjung di bandara Polonia secara umum dengan mengadakan perluasan landasan pacu (*run way*), dan khususnya di terminal keberangkatan dalam negeri dengan mengadakan perbaikan-perbaikan dan pembagunan terminal tersebut, juga sarana dan prasarana untuk pelayanan bagi calon penumpang pesawat udara atau pengguna transportasi udara, yaitu dengan menambah alat-alat canggih untuk mendeteksi barang-barang bawaan para penumpang yang bertujuan untuk menjamin keselamatan, keamanan dan kenyamanan penerbangan.
3. Banyak kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan di terminal keberangkatan dalam negeri karena tidak sebanding jumlah pengunjung dengan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository:uma.ac.id)22/8/24

jumlah petugas yang ada di terminal tersebut, sehingga timbul ketidak efektifan pemeriksaan orang dan barang. Hal ini diperhatikan oleh pengelola bandar udara.

B. Saran

1. Diharapkan kepada pengelola bandara agar benar-benar melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang digariskan dalam undang-undang, dan pelayanan itu bermanfaat bagi pengguna transportasi udara sehingga tercapai penerbangan yang aman dan nyaman.
2. Di terminal keberangkatan dalam negeri ruang tunggu dan tempat pengantar penumpang, agar di tata lebih rapi, jangan dibedakan antara pengantar yang satu dengan yang lain, karena ada pengantar yang dapat masuk keruang tunggu, tetapi ada yang tidak.
3. Peralatan yang canggih benar-benar dijaga dan dipelihara agar pada saat diperlukan dapat dipergunakan dan tidak anggur percuma, karena alat-alat mahal harganya, jangan merugikan negara.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Government, Melalui Pelayanan Publik, JICA Bekerja sama dengan UGM Press, Yogyakarta, 2005*
- Amrah Muslimin, *Beberapa Asas dan Pengertian Pokok tentang Administrasi Negara dan Hukum Administrasi, Alumni, Bandung, 2000*
- Amrah Muslimin, *Beberapa Azas dan Pengertian Pokok Tentang Administrasi Negara dan Hukum Administrasi, Penerbit Alumni, Bandung, 2000, hal.37*
- Afadlal (editor), *Dinamika Birokrasi Lokal Era Otonomo Daerah, Pusat Penelitian Politik (P2P) LIPI, Jakarta, 2003, hal.22*
- Bachsan Mustafa, *Sistem Hukum Administrasi Negara Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung.*
- _____, *Sistem Hukum Administrasi Negara Indonesia, Citra Aditya bakti, Bandung, 2001, 34*
- C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 1989.*
- Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, PN. Balai Pustaka, Jakarta, 2003, hal. 1210.*
- Hamid Basyid dkk. *Mencuri Uang Rakyat, 16 Kajian Korupsi di Indonesia (Buku 2), Yayasan Aksara Kemitraan Untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan, Jakarta, 2002, hal. 87-126*
- H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2001, hal. 2.*
- H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia, Hukum Pengangkutan, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2001, hal. 2.*
- Indra J. Piliang, dkk, *Otonomi Daerah : Evaluasi dan Proyeksi, Yayasan Harkat Bangsa, Jakarta, 2003, hal.121.*

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/8/24

Kurniawan, Agung, *Transformation Pelayanan Publik, Pembaharuan, Yogyakarta, 2005, hal.56*

_____, *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan, Yogyakarta, 2005*

Miftah Thoha, *Perspektif Perilaku Birokrasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hal.*

M.Mas;ud Said, *Arah Baru Otonomi Daerah di Indonesia, UMM Press, Malang, 2005, hal.*

Manan, Bagir. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah, Penerbit Pusat Studi Hukum Fakultas Hukum UII, Yogyakarta, 2001, hal.11.*

M. Ali, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern, Penerbit Pustaka Amani, Tanpa Tahun.*

Ofyar Z. Tamin, *Perencanaan dan Permodelan Trasportasi, Rineka Cipta Jakarta, 2000, hal. 245.*

Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia, Gajah Mada University Press, Jakarta, Cetakan VII, 2001*

R. Soekardono, *Hukum Dagang Indonesia (Hukum Pengangkutan di Darat), Penerbit Soeroeng, Jakarta, 1991, hal. 10.*

Tri Ratnawati, *Desentralisasi Dalam Konsep dan Implementasinya di Indonesia di Masa Transisi, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2003, hal. 71-106*

Victor Situmorang, *Dasar-dasar Hukum Administrasi Negara, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 1999.*

_____, *Dasar-dasar Hukum Administrasi Negara, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 1995.*

_____, *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 1999, hal. 4*