

**IMPLEMENTASI PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN DI
BANDARA INTERNASIONAL SULTAN SYARIF KASIM II
KOTA PEKANBARU**

Oleh : Apriana

geraldine.apriana@gmail.com

Pembimbing : Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas KM 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp / Fax 0761-63272

Abstract

In this times, high mobility is needed to move from one area to another in a short time. Therefore, an effective and efficient transportation is needed like aircraft. Implementation handling delay management at Sultan Syarif Kasim II International Airport Pekanbaru based on the Republic of Indonesia's Minister of Transportation Regulation No.89 of 2015 still not running optimally, because passengers who get delay's flight still haven't received specific information regarding the reasons for the delay and haven't received compensation according to what has been determined, and not all boarding gate officers able to provide information of delay to passenger. The goals of this study are to find out and analyze the implementation and factors that inhibit handling delay management at Sultan Syarif Kasim II International Airport in Pekanbaru. This study uses the Ripley and Franklin theory concepts (Tahir, 2015) where there are three things that can measure the success of implementing a policy, that are the loyalty of bureaucracy level (compliance), have a smooth routine and there is no problems, and performance. This research method is descriptive qualitative using purposive sampling with data collection techniques through observation, documentation, interviews, and literature. The results of this study indicate that implementation handling delay management has been running but has not been optimally implemented. It can be proof with the delay flights that dont provide an information reasons for delays, dont provide compensation according to the established policies and passengers also dont really know and understand about the policy.

Keywords : Implementation, Minister Regulation, Flight Delay.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Riau merupakan salah satu provinsi yang berbatasan darat dengan beberapa provinsi lainnya seperti Sumatera Barat, Sumatera Utara dan Jambi. Namun harus melewati jarak yang jauh dengan waktu yang cukup lama untuk menjangkau provinsi-provinsi lainnya terutama yang berada di luar Pulau Sumatera. Maka masyarakat Riau membutuhkan mobilitas yang tinggi untuk berpindah dari suatu daerah ke daerah lain yang cukup jauh dalam waktu singkat guna menunjang kelancaran kehidupan manusia. Oleh karena itu, diperlukan alat transportasi yang efektif dan efisien yaitu dengan menggunakan transportasi udara yaitu pesawat terbang. Sekarang ini pesawat terbang memiliki daya tarik yang cukup tinggi di mata masyarakat. Hal ini dikarenakan waktu tempuh yang diperlukan relatif lebih singkat dibandingkan dengan alat transportasi yang lain sehingga memangkas waktu perjalanan dan juga menghemat tenaga para penumpang. Provinsi Riau memiliki satu bandara internasional yaitu Bandara Sultan Syarif Kasim II yang terletak di Kota Pekanbaru. Berikut ini adalah data jumlah penumpang di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru dari tahun 2014 sampai tahun 2018, yaitu:

No	Tahun	Jumlah Penumpang
1	2014	3.012.380
2	2015	2.670.046
3	2016	3.036.040
4	2017	4.465.977
5	2018	4.135.762

Ketertarikan masyarakat terhadap penggunaan pesawat terbang ini

menimbulkan meningkatnya kompetisi diantara maskapai penerbangan untuk menarik lebih banyak konsumen seperti dengan pemasangan tarif tiket yang lebih murah, penambahan rute penerbangan sehingga lebih luas, penambahan jumlah jam penerbangan sehingga menawarkan lebih banyak pilihan kepada konsumen dan penyediaan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan konsumen sehingga memungkinkan setiap kalangan tertarik untuk dapat menggunakan pesawat terbang sebagai alat transportasi. Namun hal tersebut tidak dapat memberikan jaminan pelayanan oleh pihak maskapai penerbangan terhadap penumpang. Salah satu faktor penilaian dari pelayanan yang baik adalah mengenai *On Time Performance* (OTP) atau disebut dengan ketepatan waktu penerbangan. Namun tidak jarang terjadi kekecewaan dari para pengguna jasa transportasi udara dikarenakan keterlambatan penerbangan.

Adapun penerbangan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang beroperasi di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru. Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal merupakan badan usaha yang mengoperasikan pesawat udara untuk mengangkut penumpang dan kargo dalam rute penerbangan yang sudah ditentukan secara tetap dan teratur dengan memungut pembayaran. Dengan kata lain badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang dibahas dalam penelitian ini adalah seluruh maskapai penerbangan yang mengangkut dan menurunkan penumpang di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan

Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia dijelaskan bahwa Badan Usaha Angkutan Udara bertanggung jawab atas keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor *managemen airline* yang meliputi keterlambatan pilot, co-pilot, awak kabin, jasa boga, keterlambatan penanganan didarat, ketidaksiapan pesawat udara, dan menunggu penumpang baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*), atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*). Namun Badan Usaha Angkutan Udara dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan yang disebabkan faktor teknis operasional, faktor cuaca, dan faktor lain-lain.

Penanganan keterlambatan penerbangan yang dimaksud adalah maskapai penerbangan wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang sudah ditunjuk secara khusus oleh masing-masing maskapai penerbangan untuk menjelaskan atau memberikan keterangan kepada penumpang. Petugas tersebut juga harus melakukan koordinasi dengan Badan Usaha Angkutan Udara, penyelenggara bandar udara, dan pihak terkait keterlambatan.

Informasi yang diberikan kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan meliputi alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung selambatnya 45 menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan, dan mengenai pembatalan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang

secara langsung paling lambat 7 hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan, serta mengenai perubahan jadwal penerbangan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung paling lambat 24 jam sebelum pelaksanaan penerbangan dan informasi sejak dikehui adanya gangguan cuaca.

Namun fenomena yang ditemukan di lapangan adalah terdapat penerbangan yang tidak diberitahukan alasan keterlambatan dan kepastian keberangkatan melalui pemberitahuan via suara maupun melalui papan pengumuman yang berada di ruang tunggu. Bahkan saat penumpang menanyakan secara langsung kepada petugas yang berada di *boarding gate* masih ditemukan petugas yang tidak mengetahui penyebab keterlambatan dan kepastian jam keberangkatan sehingga petugas yang seharusnya dapat memberikan keterangan kepada penumpang tersebut tidak dapat menjelaskan dan memberikan informasi kepada penumpang.

Badan Usaha Angkutan Udara juga wajib menyediakan petugas setingkat *General Manager, Station Manager*, atau staf lainnya yang diberikan kewenangan penuh dalam mengambil keputusan di lapangan dalam menangani penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan, serta melakukan pemberian kompensasi dan ganti rugi secara aktif kepada penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor *manajemen airline* sebagaimana diatur yaitu keterlambatan 30 s/d 60 menit diberikan minuman ringan; keterlambatan 61 s/d 120 menit diberikan minuman dan makanan ringan; keterlambatan 121 s/d 180 menit diberikan minuman dan makanan berat; keterlambatan 181 s/d 240 menit diberikan

minuman, makanan ringan dan makanan berat; keterlambatan lebih dari 240 menit diberikan ganti rugi sebesar Rp300.000,00; wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket apabila terjadi pembatalan penerbangan.

Namun fenomena yang ditemukan di lapangan adalah masih adanya maskapai penerbangan yang tidak sesuai dalam memberikan kompensasi kepada penumpang berdasarkan dengan kategori keterlambatan yang sudah ditetapkan. Hal ini juga didukung dengan ketidaktahuan penumpang terhadap kebijakan yang mengatur mengenai penanganan keterlambatan penerbangan yaitu Peraturan Menteri Perhubungan RI No.89 tahun 2015 sehingga penumpang cenderung menerima keadaan dan tidak menuntut atas hak yang seharusnya diperoleh apabila terjadi keterlambatan yang diakibatkan *manajemen airline* dikarenakan ketidaktahuan tersebut.

Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib memiliki standar operasional prosedur (SOP) penanganan keterlambatan penerbangan yang sudah mendapat persetujuan dari Direktur Jenderal. Adapun pengawasan dan penilaian yang dilakukan berupa ketaatan badan usaha angkutan udara dalam melaporkan pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur penanganan keterlambatan penerbangan, jumlah temuan dalam pengawasan berdasarkan *check list* pengawasan Inspektur Angkutan Udara terkait penanganan manajemen keterlambatan penerbangan dan penanganan atau penyelesaian keluhan pengguna jasa angkutan udara terhadap keterlambatan penerbangan yang dilengkapi dengan data-data yang jelas melalui Kementerian Perhubungan.

Pengawasan dan penilaian dilakukan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Udara terhadap Badan Usaha Angkutan Udara melalui Kantor Otoritas Bandar Udara.

Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru beserta dengan bandara yang ada di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, Sumatera Utara dan Kepulauan Riau ini termasuk dalam Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah II yang ada di Bandara Kualanamu, Medan. Oleh karena jauhnya jarak antara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah II dengan Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II sehingga menyebabkan pengawasan langsung yang dilakukan oleh otoritas bandara hanya bisa dilakukan secara berkala setiap bulannya dan berdasarkan pada kejadian-kejadian tertentu. Namun kurangnya komunikasi antara badan usaha angkutan udara dengan bandara sebagai penyedia fasilitas yang berada dibawah naungan PT. Angkasa Pura II juga menjadi salah satu faktor kurangnya ketegasan maskapai dalam melaksanakan penanganan keterlambatan penerbangan berupa pemberitahuan jam keberangkatan dan pemberian kompensasi serta ganti rugi sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 89 Tahun 2015.

Atas dasar uraian dan pemikiran di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi yang berjudul **“Implementasi Penanganan Keterlambatan Penerbangan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah disebutkan diatas,

maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru?
2. Apa faktor-faktor yang menghambat implementasi penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis implementasi penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.
2. Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat implementasi penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Melengkapi berbagai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, menjadi bahan bacaan tambahan atau bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam permasalahan yang serupa, serta wahana bagi mahasiswa untuk meningkatkan pengetahuannya untuk penelitian di masa yang akan datang.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti

Sebagai tempat untuk mengaplikasikan berbagai ilmu pengetahuan yang telah dipelajari, menambah pengetahuan dan pengalaman, dan memberikan jawaban serta solusi atas permasalahan yang diteliti.

- b. Bagi aparat pemerintah

Sebagai masukan bagi pemerintah dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayan publik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dikemudian hari.

- c. Bagi masyarakat

Dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat, terutama para penumpang pengguna jasa angkutan udara ketika dihadapkan pada permasalahan keterlambatan penerbangan sehingga dapat mengambil tindakan yang baik dan benar.

2. KONSEP TEORI

2.1 Kebijakan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi), pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip, atau maksud sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran. **Syafie dalam Tahir (2015:20)** mengemukakan bahwa kebijakan hendaknya dibedakan dengan kebijaksanaan karena kebijaksanaan merupakan pengejawantahan aturan yang sudah ditetapkan sesuai situasi dan kondisi setempat oleh pejabat yang berwenang. Pada dasarnya, kebijakan publik adalah setiap keputusan pemerintah yang memberikan dampak pada kehidupan bersama dan mempunyai arti sebagai pemecah masalah dalam kehidupan bermasyarakat.

Kilpatrick dalam Asra (2014:13) mengemukakan bahwa kebijakan publik adalah sebuah sistem aturan dan hukum, pilihan tindakan dan prioritas alokasi dana yang berkenaan dengan permasalahan

yang ada atau timbul dalam suatu masyarakat. Selanjutnya **Dye** dalam **Nugroho (2014:44)**, mengemukakan bahwa *“Public policy is what ever governments choose to do or not to do”*, konsep ini menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan sedangkan menurut **Nugroho (2014:25)** sendiri kebijakan publik adalah suatu hal yang mengatur kehidupan bersama atau kehidupan publik bukan kehidupan seseorang atau golongan.

Friedrich dalam **Winarno (2016:20-21)** memberikan gagasan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian arah tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan peluang-peluang terhadap kebijakan yang diusulkan dengan memanfaatkan potensi dan mengatasi hambatan yang ada dalam rangka mencapai tujuan atau merealisasikan suatu sasaran. Selanjutnya **Nurcholis** dalam **Tahir (2015:24)** memberikan definisi tentang kebijakan sebagai keputusan suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu dan berisikan ketentuan-ketentuan yang dijadikan pedoman dalam hal :

1. Pengambilan keputusan lebih lanjut yang harus dilakukan kelompok sasaran ataupun pelaksana kebijakan.
2. Pelaksanaan dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan baik dalam hubungan dengan organisasi pelaksana maupun dengan kelompok sasaran.

2.2 Implementasi Kebijakan

Secara sederhana implementasi bisa diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Menurut **Van Horn** dalam **Tahir (2015:55)**, implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh

baik individu atau pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan. Sedangkan **Ripley dan Franklin** dalam **Winarno (2016:134)** mengemukakan bahwa implementasi adalah hal-hal yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan, atau suatu jenis keluaran nyata yang mencakup tindakan-tindakan oleh aktor, sebagai pembuat program.

Mazmanian dan Sabatier dalam **Wahab (2016:128)**, mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-undang, perintah, atau keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk mengatur proses implementasinya. Jadi, implementasi merupakan suatu proses dinamis yang melibatkan usaha-usaha secara terus menerus untuk mencari yang akan dan dapat dilakukan. Dengan demikian implementasi mengatur kegiatan-kegiatan yang mengarah pada penempatan suatu program kedalam tujuan kebijakan yang diinginkan.

Menurut pendapat **Tahir (2015:54)**, jika sebuah kebijakan diambil secara tepat maka kemungkinan kegagalan pun masih bisa terjadi, jika proses implementasinya secara tidak baik dan optimal maka kebijakan tersebut gagal untuk mencapai tujuan yang ditetapkan para pembuatnya. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa implementasi kebijakan pada substansinya adalah cara yang tepat untuk melaksanakan agar

sebuah kebijakan yang baik dapat mencapai tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh para pembuat kebijakan.

Ripley dan Franklin dalam **Tahir (2015:95-96)**, mengemukakan bahwa terdapat tiga perspektif yang mendasari pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan publik, yaitu:

1. Perspektif kepatuhan birokrasi yang lebih rendah terhadap birokrasi di atasnya. Setiap aparatur dalam birokrasi atau implementor kebijakan publik dituntut memiliki sikap yang mewujudkan pada tindakan yang patuh dan taat asas dalam melaksanakan setiap kebijakan.
2. Perspektif kelancaran rutinitas dan tiadanya persoalan yang dihadapi. Para implementor kebijakan publik sedapat mungkin meminimalisir setiap permasalahan yang ditemui dalam proses implementasi kebijakan publik. Setiap implementor diharapkan menjadi pemecah masalah (*problem solver*) bukan sebagai pemicu permasalahan.
3. Perspektif pelaksanaan yang mengarah kepada kinerja yang memuaskan semua pihak terutama kelompok penerima manfaat. Keberhasilan suatu kebijakan publik sangat ditentukan oleh kinerja individu dan implementor kebijakan itu sendiri. Saat itu sudah berjalan dengan baik maka implementasi kebijakan akan berjalan secara optimal dan efektif.

2.3 Tanggung Jawab

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggung jawab adalah berkewajiban menanggung, memikul, menanggung segala sesuatunya, dan menanggung akibatnya. **Yaumi (2014:72)** berpendapat bahwa tanggung jawab adalah

suatu tugas atau kewajiban untuk melakukan atau menyelesaikan tugas dengan penuh kepuasan (yang diberikan oleh seseorang, atau atas janji atau komitmen sendiri) yang harus dipenuhi seseorang dan yang memiliki konsekuensi hukuman terhadap kegagalan. Orang yang bertanggung jawab selalu berbuat dengan memberikan contoh terbaik kepada orang lain, selalu rajin dalam berbagai perbuatan etis karena merasa sebagai kewajiban moral untuk selalu melakukan yang terbaik dan gigih dalam menyelesaikan persoalan. Oleh karena itu orang yang bertanggung jawab selalu memperlihatkan ketekunan, kerajinan, dan keseriusan dalam menangani berbagai perkara yang dihadapinya. Maka dapat diketahui bahwa tanggung jawab merupakan sikap seseorang yang menyadari akan apa yang menjadi tugasnya dan melaksanakan tugas dan kewajibannya tersebut dengan penuh ketekunan dan keseriusan.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan naratif yang bersifat deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah penggambaran fakta sesuai dengan kenyataan tanpa adanya intervensi terhadap kondisi yang terjadi dengan memusatkan pada fenomena. Adapun alasan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dikarenakan penelitian ini mengutamakan analisa data berupa kata-kata dan dokumentasi, bukannya data yang bersifat statistik. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk menggambarkan objek penelitian secara menyeluruh dan mendalam agar dapat mengungkapkan fakta dari fenomena yang terjadi saat penelitian berjalan.

3.2 Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru, Jalan Perhubungan I, Bukit Raya, Simpang Tiga, Maharatu, Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Khususnya di ruang tunggu penumpang yang berada di lantai dua dan kantor bagian *Terminal and Landside Service*, Kantor Citilink Indonesia, Kantor Lion Grup yang berada di lantai dasar Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

3.3 Informan Penelitian

Adapun penentuan para informan menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel sumber data dengan mempertimbangkan pengetahuan yang sampel ketahui dan pahami mengenai objek sosial yang sedang diteliti. Berikut adalah informan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bapak Alyudha Heru Librawan, *Assistant Manager Airside Operation*
2. Bapak Revzan, *Assistant Manager Station Quality Control Citilink Indonesia*
3. Bapak Rizal Dy, *Supervisor Lion Air*
4. Bapak Ketut Dewantara, Penumpang Lion Air
5. Ibu Sunarti, Penumpang Citilink Indonesia
6. Ibu Tina, Penumpang Garuda Indonesia
7. Bapak Rahmat, Penumpang Wings Air
8. Teguh Perdana, Penumpang Susi Air
9. Siska, Wings Air

3.4 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan yang menjadi objek penelitian berupa

informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Data penelitian diperoleh melalui wawancara secara langsung kepada bagian maskapai penerbangan yang mengetahui mengenai permasalahan yang diteliti dan para penumpang dari berbagai maskapai penerbangan dengan tujuan untuk mengetahui tanggapan informan mengenai implementasi penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh untuk melengkapi data primer berupa penelitian terdahulu, jurnal, internet, dokumen-dokumen dan sumber lain yang ada kaitannya dengan masalah penelitian dan juga buku-buku yang berkenaan dan mendukung penelitian ini, diantaranya terdiri dari:

1. Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 89 Tahun 2015.
2. Profil PT. Angkasa Pura II.
3. Profil Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru.
4. Profil Badan Usaha Angkutan Udara.
5. Data Keterlambatan Penerbangan bulan Januari-Desember 2018 di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik-teknik:

a. Observasi

Peneliti melakukan observasi terus terang dimana sumber data mengetahui bahwa peneliti akan melakukan penelitian. Pengamatan ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana implementasi

penanganan keterlambatan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II sudah berjalan dan melihat kembali fenomena-fenomena yang masih terjadi. Observasi ini dilakukan mulai dari September 2018 sampai dengan Mei 2019.

b. Studi pustaka (*library research*)

Studi kepustakaan yang dilakukan peneliti guna memperoleh data sekunder untuk melengkapi data primer yaitu berupa teori-teori yang digunakan penulis dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan implementasi penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru.

c. Dokumentasi

Dokumen yang dikumpulkan peneliti berupa berita, makalah, laporan kantor dan juga terdapat dokumentasi foto yang diambil peneliti di lapangan. Proses dokumentasi ini dilakukan mulai dari September 2018 sampai dengan Juni 2019.

d. Wawancara

Wawancara yang penulis gunakan merupakan wawancara secara langsung dengan model semiterstruktur, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan kontak secara langsung kepada informan dengan komunikasi tanya jawab dan jawaban maupun pernyataan dari informan dicatat oleh peneliti. Peneliti sudah melakukan wawancara kepada informan yang dianggap memahami mengenai implementasi penanganan keterlambatan penerbangan. Wawancara dilakukan secara bertahap berdasarkan urutan informan yang sudah ditetapkan. Hasil wawancara yang didapatkan peneliti dari narasumber yang berbeda-beda tersebut dipahami dan dianalisis secara mendalam kemudian diolah menjadi suatu hasil analisis. Wawancara ini dilakukan mulai dari November 2018 sampai dengan Juni 2019.

3.6 Analisis Data

Peneliti menggambarkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkannya dengan fenomena yang terjadi di lapangan serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan penelitian. Proses analisis data peneliti melalui 3 tahapan yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data merupakan proses pemilihan dan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan tertulis di lokasi penelitian. Peneliti akan mengumpulkan data-data baik dalam bentuk tertulis, *soft copy*, rekaman maupun catatan dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Kemudian peneliti mengumpulkannya untuk ditranskripkan menjadi sebuah data dan informasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami untuk dibaca.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah menampilkan data-data hasil penelitian yang sudah tersusun secara terperinci untuk memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh kemudian data tersebut dicari pola hubungannya untuk mengambil kesimpulan yang tepat. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian, laporan, atau hubungan antar kategori sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh. Dalam penelitian ini, data yang sudah ditranskripkan akan digolongkan berdasarkan identifikasi pertanyaan yang sudah diajukan peneliti kepada beberapa narasumber yang sudah ditetapkan menjadi informan penelitian. Hasil pengelompokan tersebut akan dibaca berulang kali agar data tersebut dapat disaring, dimaknai dan dianalisis.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Dalam penelitian ini, kesimpulan awal peneliti dapat dikuatkan dengan bukti-bukti yang diperoleh melalui observasi di lapangan dan wawancara peneliti dengan beberapa informan. Peneliti meringkas, mengevaluasi dan menganalisis semua informasi yang didapat maka dapat ditarik sebuah kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah yang sudah ditetapkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru.

Keterlambatan penerbangan dapat disebabkan oleh berbagai faktor dan yang paling sering terjadi diakibatkan oleh manajemen *airline*. Maka dari itu pemerintah membentuk kebijakan yang mengatur hal tersebut yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI No.89 Tahun 2015 agar setiap keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh pihak maskapai itu sendiri dapat dipertanggungjawabkan kepada penumpang. Penulis mengacu pada teori oleh **Ripley dan Franklin** dalam **Tahir (2015:95)**, yang menegaskan bahwa kriteria keberhasilan implementasi kebijakan publik didasarkan pada 3 hal, yaitu:

a. Tingkat kepatuhan birokrasi.

Badan Usaha Angkutan Udara yaitu maskapai penerbangan sebagai implementor belum sepenuhnya menjalankan Peraturan Menteri Perhubungan RI No.89 Tahun 2015. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya pemberitahuan yang kurang jelas mengenai alasan keterlambatan dan kepastian penerbangan kepada penumpang. Bahkan ditemukan ketidaksesuaian pemberian kompensasi

terhadap keterlambatan yang diakibatkan manajemen *airline* berupa pemberian kompensasi yang terlambat, kompensasi yang tidak sesuai, dan tidak adanya pemberian kompensasi.

b. Kelancaran rutinitas dan tiada masalah.

Monitor pemberitahuan jadwal keberangkatan sudah cukup membantu namun masih ditemukan monitor pengumuman yang tidak menyala dan masih kurang cepat dalam pembaharuan informasi. Bahkan papan pengumuman yang berada di ruang tunggu Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II memuat lebih banyak *space* untuk iklan dibandingkan untuk menampilkan regulasi yang mengatur mengenai penanganan keterlambatan penerbangan ataupun regulasi penerbangan lainnya.

c. Kinerja yang memuaskan.

Para petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang sudah ditunjuk dan diberikan kewenangan penuh dalam pengambilan keputusan di lapangan dalam menangani penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan belum dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana seharusnya.

4.2 Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat implementasi penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru

Berdasarkan penelitian dan analisa yang penulis lakukan di lapangan, maka penulis menemukan faktor-faktor yang menghambat implementasi penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhinya:

1. Kesadaran Implementor

Dalam mengimplementasikan suatu kebijakan, para pelaksana yang terlibat di dalamnya harus memiliki kesadaran yang tinggi untuk mentaati pelaksanaan kebijakan agar implementasi kebijakan tersebut dapat berjalan dengan efektif untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Kesadaran yang dimaksud adalah kondisi dimana seorang individu memiliki kendali penuh terhadap stimulasi eksternal. Kesadaran implementor dalam melaksanakan dan mengikuti prosedur sebagaimana yang sudah diatur dalam peraturan sangat diperlukan

Penanganan keterlambatan yang tertuang dalam Peraturan Menteri No.89 Tahun 2015 belum sepenuhnya berjalan secara maksimal dikarenakan para implementor yaitu sumber daya yang bertugas masih belum melaksanakan kewajibannya secara maksimal dalam hal pemberitahuan kepastian waktu keberangkatan dan pemberitahuan alasan keterlambatan secara jelas kepada penumpang maupun pemberian kompensasi dan ganti rugi kepada penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan.

2. Pengetahuan Kelompok Sasaran Mengenai Kebijakan

Dalam hal ini kelompok sasaran yang dimaksud adalah para pengguna jasa angkutan udara niaga berjadwal yang memiliki berbagai macam latar belakang. Pengetahuan mendasar mengenai harus adanya informasi yang pasti mengenai alasan keterlambatan dan estimasi waktu penerbangan belum sepenuhnya diketahui oleh seluruh pengguna jasa. Pemberian kompensasi dan ganti rugi berdasarkan kategori waktu keterlambatan yang di akibatkan manajemen *airline* juga tidak sepenuhnya diketahui oleh seluruh penumpang.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang sudah penulis lakukan di lapangan maka dapat diketahui implementasi penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Hasil temuan peneliti mengenai implementasi penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru belum terlaksana secara optimal dikarenakan masih terdapat kendala-kendala yang terjadi di lapangan seperti informasi mengenai keterlambatan penerbangan yang kurang jelas, petugas boarding gate yang tidak mengetahui informasi keterlambatan penerbangan, tidak adanya edukasi kepada penumpang mengenai kebijakan yang mengatur penanganan keterlambatan, dan kurangnya pengawasan secara langsung terhadap penanganan keterlambatan dikarenakan badan otoritas bandara yang terletak di Medan, sehingga pengawasan secara langsung hanya dilakukan secara berkala
2. Hasil temuan peneliti mengenai faktor-faktor yang menghambat penanganan keterlambatan penerbangan di Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Kota Pekanbaru adalah kurangnya pengetahuan kelompok sasaran terhadap kebijakan yaitu Peraturan Menteri No.89 Tahun 2015 dan kurangnya kesadaran implementor yaitu maskapai penerbangan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam pemberitahuan keterlambatan kepada penumpang dan pemberian kompensasi sesuai dengan yang diaturkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengharapkan terlaksananya kebijakan tersebut secara baik sehingga tujuan dan harapan yang diinginkan dapat tercapai. Oleh karena itu, terdapat beberapa saran yang perlu penulis sampaikan sesuai dengan hasil penelitian dan sekiranya dapat dipertimbangkan, yaitu:

1. Badan Usaha Angkutan Udara hendaknya memiliki kesadaran yang tinggi dalam melaksanakan ketepatan dalam jam penerbangan dan bertanggungjawab terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan terutama yang dikarenakan manajemen *airlines* serta melakukan sosialisasi mengenai Peraturan Menteri Perhubungan RI No.89 Tahun 2015 dengan melalui media pengumuman seperti *banner* atau monitor yang ditempatkan di posisi yang strategis sehingga dapat dilihat dan dibaca oleh setiap penumpang.
2. Adanya pengawasan secara langsung yang lebih intensif dari Direktur Jenderal Perhubungan Udara terhadap Badan Usaha Angkutan Udara yang sering mengalami keterlambatan penerbangan dengan meningkatkan komunikasi kepada PT. Angkasa Pura yang dapat secara langsung mengawasi keterlambatan harian dan dilakukannya pembaharuan dalam pemberian sanksi terhadap Badan Usaha Angkutan Udara yang tidak sesuai dalam menjalankan penanganan keterlambatan penerbangan berdasarkan standar operasional prosedur dan formulasi penilaian sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI No.89 Tahun 2015.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abidin, Said Zainal. 2016. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika
- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta
- Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia. Jakarta
- Asra, Abuzar. 2014. *Esensi Statistik Bagi Kebijakan Publik*. Jakarta: In Media
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Ghony, M. D. dan Fauzan Almanshur. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Kusumanegara, Salahuddin. 2010. *Model dan Aktor Dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Makmur. 2009. *Teori Manajemen Stratejik Dalam Pemerintahan dan Pembangunan*. Bandung: Refika Aditama
- Mulyadi, Dedi. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan)*. Bandung: Alfabeta
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrais Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2015. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan*

- Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Subarsono, 2008. *Analisis Kebijakan Publik. Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik Kajian Proses dan Analisis Kebijakan*. Jakarta: Ombek
- Sujianto, 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Pekanbaru: Alaf Riau
- Sumaryadi, Nyoman. 2005. *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Tahir, Arifin. 2015. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- _____. 2016. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Winarno, Budi. 2016. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS
- Yaumi, Muhammad. 2014. *Pendidikan Karakter: Landasan, Pilar, dan Implementasi*. Jakarta: Prenada Media Grup
- Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia.
- Peraturan Menteri Perhubungan No.41 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan No.77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Udara.
- Jurnal:
- Oksavina, Monica Belinda. 2016. *Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Lion Air Kepada Penumpang Atas Keterlambatan Penerbangan*. Diambil dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/10945>
- Sutarwati, Sri. 2016. *Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo*. Diambil dari <http://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/JGH/article/viewFile/116/95>
- Zebua, Rekalia. 2017. *Penanganan Keterlambatan Penerbangan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan PT. Citilink Indonesia di Bandara Internasional Kualanamu*. Diambil dari <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/6187/142204047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Website:
- <http://sultansyarifikasim2-airport.co.id>
- www.angkasapura2.co.id
- hubud.dephub.go.id
- Dokumen:
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan