

## PETIKAN WAWANCARA

Petikan wawancara dengan Manager Operasional PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Halim Perdanakusuma, Bapak Zainudin :

**Q :** Sejak Kapan Bandar Udara Halim Perdanakusuma beroperasi kembali menjadi Bandar Udara yang melayani penerbangan komersial ?

**A :** Bandar Udara Halim Perdanakusuma sebelumnya hanya melayani penerbangan VVIP dan VIP flight serta pesawat charter, tetapi pada tanggal 10 Januari 2014 Bandar Udara Halim Perdanakusuma kembali melayani penerbangan komersial, untuk membantu padatnya penerbangan di Bandar Udara Soekarno-Hatta.

**Q :** Maskapai apa saja yang beroperasi di Bandar Udara Halim Perdanakusuma sampai dengan saat ini ?

**A :** Maskapai yang beroperasi saat ini ada 4 yaitu Batik Air, Wing Air, Citilink dan Susi Air.

**Q :** PT Angkasa Pura II (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa kebandarudaraan, apa yang dilakukan PT Angkasa Pura II (Persero) khususnya Bandar Udara Halim Perdanakusuma untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan?

**A :** Sebagai upaya untuk menjamin kualitas pelayanan serta mengoptimalkan keberhasilan yang telah dilaksanakan, maka PT Angkasa Pura II (Persero) menyusun sebuah standar pelayanan sebagaimana telah diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

**Q :** Apa saja yang menjadi indikator dari standar pelayanan tersebut ?

**A :** Standar pelayanan yang disusun memiliki indikator-indikator dalam pencapaiannya, yaitu ketepatan waktu, biaya terjangkau, ketersediaan pelayanan dan kepuasan tanpa meninggalkan aspek legalitas dalam pelaksanaannya serta mengedepankan pelayanan yang baik bagi pelanggan.

**Q :** Terkait ruang tunggu, apakah saat ini ruang tunggu yang ada sudah memenuhi standar pelayanan seperti jumlah kursi dan lain-lain ?

**A :** Ruang tunggu di Bandar Udara Halim Perdanakusuma terbagi menjadi dua yaitu ruang tunggu untuk maskapai Batik Air dan Wings Air, serta ruang tunggu untuk maskapai Citilink dan Susi Air. Saat ini di kedua ruang tunggu tersebut fasilitas yang ada sudah cukup memadai, dengan fasilitas kursi sebanyak 1.569 kursi di kedua ruang tunggu, serta ruang tunggu dengan suhu yang baik dan fasilitas tenan yang menawarkan berbagai produk seperti makanan dan minuman dll.

**Q :** Apakah jumlah kursi yang ada sudah memenuhi ketentuan dari regulasi yang Ada ?

**A :** Kalau kita melihat dari Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, yaitu fasilitas ruang tunggu harus memiliki kursi sebanyak  $60\% \times$  penumpang pada waktu sibuk, sebagai pengelola tentu saja ini sudah dapat kami penuhi.

**Q :** Bagaimana ketika waktu sibuk terjadi keterlambatan sehingga menyebabkan penumpukan penumpang, apa yang pengelola lakukan ?

**A :** Apabila terjadi keterlambatan ataupun hal lain diluar dugaan, maka sebagai pengelola kami berkoordinasi dengan maskapai untuk mengambil langkah mitigasi seperti memindahkan penumpang ke area ruang tunggu yang tidak padat, sehingga kepadatan penumpang dapat teratasi.

**Q :** Terkait dengan perlindungan terhadap pengguna jasa bandar udara, apa yang dilakukan pengelola dalam memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa bandar udara ?

**A :** Pengelola bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan kelalaian dari petugas, fasilitas yang kurang baik, faktor dari struktur bangunan yang kurang baik sehingga menyebabkan pengguna jasa dirugikan. Pihak pengelola tentu saja mempunyai tanggung jawab serta kewajiban untuk mengganti kerugian sebagai dampak dari kesalahan pihak pengelola, karena hal itu sudah tertuang dalam pasal 240 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

**Q :** Apabila terjadi sengketa antara pengguna jasa dan pengelola Bandar Udara, bagaimanakah cara yang ditempuh untuk menyelesaikan sengketa tersebut ?

**A :** PT Angkasa Pura II (Persero) sebagai pengelola Bandar Udara Halim Perdanakusuma selalu berupaya untuk menyelesaikan sengketa dengan pengguna jasa melalui cara penyelesaian diluar pengadilan, ini merupakan

bentuk untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada pengguna jasa dan juga untuk mempertahankan reputasi yang baik untuk perusahaan. Tetapi apabila sengketa tidak dapat diselesaikan dengan cara diluar pengadilan maka penyelesaian dapat diselesaikan dengan cara pengadilan ataupun penyelesaian sengketa lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Q:** Selama ini adakah contoh kasus sengketa antara pengguna jasa dan pengelola Bandar Udara diruang tunggu, dan bagaimanakah penyelesaiannya ?

**A:** Ada, waktu itu tanggal 27 Desember 2019 pada saat itu hujan deras dan ruang tunggu sedang padat akibat banyaknya keterlambatan maskapai penerbangan, dan waktu itu masuk dalam high season libur Natal dan Tahun Baru. Lalu pada saat hujan deras terjadi ambrolnya plafon sehingga menyebabkan beberapa penumpang basah kuyup terkena air dari plafon tersebut. Salah satunya penumpang atas nama bapak Lian Sahar yang saat itu akan berangkat ke surabaya menjadi korban yang menyebabkan bajunya basah tetapi tidak ada yang terluka. Atas kejadian tersebut korban mendatangi manajemen pengelola bandar udara dan menuntut ganti rugi, Sebagai pengelola tentu langsung memberikan respon untuk mengganti segala kerugian yang dialami para korban, sehingga para korban merasa puas akan pelayanan yang diberikan pengelola dan tidak melanjutkan kejalur pengadilan.