## RESPONITAS NEGARA TERHADAP STANDAR PRE-FLIGHT DALAM PENERBANGAN DOMESTIK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL NGURAH RAI (STUDI KASUS: PENANNGANAN MANAJEMEN BENCANA ANGKASA PURA I GUNUNG RINJANI TAHUN 2015

Kadek Tania Tamara<sup>1)</sup>, Piers Andreas Noak<sup>2)</sup>, Tedi Erviantono<sup>3)</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu PolitikUniversitas Udayana

<u>Email: deniatania@yahoo.com,</u> piers\_noak@yahoo.com,erviantono2@yahoo.com.

#### **ABSTRACT**

This research reviews disaster management and pre-flight standard in domestic flight service at Bali Ngurah Rai International Airport. This research used descriptive qualitative method with in-depth interview and field study, beside that this research also used library study related to the problem studied. In this study which Angkasa Pura I as airport manager in disaster management related to response, recovery, and development where the activities conducted before and after the disaster occurred. Response is an action taken before and after the impact of a disaster to save lives, possessions, and who deal with direct disruption, damage to other effects caused by a disaster. Recovery is the process by which people and government helped to return to previous life functions after a disaster. And development is the relationship between disaster-related activities and national development intended to ensure that disaster outcomes are effectively reflected in future policies for the benefit of national progress. And how Angkasa Pura I in conducting response, recovery, and development towards standard of pre-flight in domestic flight service that formed in land operation management system. In the aerospace world, there are three main stages of service: pre-flight service, in flight service, and post flight service. Pre-flight service is the handling of passengers and aircrafts prior to departure (at the airport of origin).

**Keywords:** Disaster management, Pre-flight service, response.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Negara adalah suatu organisasi dalam suatu wilayah yang peraturannya bersifat memaksa secara sah demi tercapinya keberlangsungan dari tujuan diputuskan. Dunia kedirgantaraan, dikenal dengan adanya tiga tahap utama dalam pelayanan, yaitu *pre-flight*, *in-flight*, dan *post flight*. *Pre-flight service* artinya suatu aktivitas yang dilakukan untuk melayani penumpang yang diberikan sebelum keberangkatan di bandar udara asal, *in-flight service* adalah suatu

aktivitas yang dilakukan untuk melyani penumpang selama berada di dalam pesawat. Dan *post flight-service* yakni suatu aktivitas yang dilakukan terhadap penumpang atau kargo yang dilakukan di bandar udara tujuan.

Pelayanan flight akan pre terganggu jika ada suatu masalah yang penerbangan mengganggu seperti halnya delay (keterlambatan) pesawat asal. masalah operasional, dan bencana. halnya Seperti dalam masalah terjadi penanganan yang terhadap penumpang dalam kasuskasus yang terjadi di bandar udara Internasional Ngurah Rai. Bandara Ngurah Rai ditutup yang terjadi pada 4 November 2015 karena dampak erupsi anak Gunung Rinjani di Lombok, Nusa Tenggara Barat yang mengakibatkan 692 penerbangan di batalkan. Penerbangan dibatalkan terdiri dari kedatangan domestik 183 penerbangan kedatangan internasional penerbangan.Sementara pembatalan keberangkatan 189 untuk penerbangan domestik dan 163 untuk keberangkatan penerbangan internasional.

### Adapun rumusan masalah:

1. Bagaimana respon negara dalam hal ini Angkasa Pura I terhadap bencana yang terjadi dalam standar penerbangan pre-flightdomestik?

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Kajian Pustaka

Peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul yang peneliti untuk ditinjau.Penelitian pertama dilakukan oleh Farichatun Nisa yang berjudul "Manajemen Penanggulangan Bencana Banjir, Puting Beliung, dan Tanah Longsor Jombang". Kabupaten Penelitian tersebut mengkaji tentang manajemen penanggulangan bencana melalui response, recovery, dan development. Response merupakan langkah yang di putuskan dalam mengambil kebijakan pada sat sebelum dan sesudah terjadinya bencana yang diharapkan dapat meminimalisir dari dampak yang ditimbulkan. Recovery adalah suatu partisipasi masyarakat dan negara saling bekerja sama dalam membangun kondisi seperti sebelum terjadinya bencana pada saat setelah terjadinya bencana. Dan development adalah hubungan antara tindakan keputusan yang diambil yang berhubungan dengan bencana dan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meninjau kembali hasil keputusan secara efektif demi kemajuan nasional di masa depan.

Penelitian kedua ini dilakukan oleh Paidi yang berjudul "Pengelolaan Manajemen Risiko Bencana Alam di Indonesia". Penelitian ini mendeskripsikan tentang bencana alam

yang terjadi secara tiba-tiba yang dimana masyarakat tidak ada persiapan manajemen bencana dalam kondisi bencana sudah terjadi. Pemerintah Indonesia secara resmi dan legal untuk menyiapkan manajemen bencana yang terbentuk dalam Badan Koordinasi Nasional (Bakomas) yang bertugas merumuskan dan menetapkan kebijakan, mengkoordinasikan kegiatan yang dilakukan serta memberikan standar dan sosialisasi terhadap upaya penanggulangan bencana di Indonesia.

Penelitian ketiga adalah jurnal yang dilakukan oleh Wasito Raharjo Jati yang berjudul "Analisis Penanggulangan Bencana Berbasis Perspektif Cultural Theory". Penelitian ini mengkaji tentang karakter publik seperti rasional, tradisional, individualis, maupun kolektif turut mempengaruhi kebijakan negara terhadap bencana. Analisa cultural theory dapat dijadikan gambaran bagi pemangku kebijakan negara, LSM, maupun masyarakat tentang bagaimana merumuskan kebijakan yang tepat dalam penanggulangan risiko bencana karena persepsi publik turut mempengaruhi detail keseluruhan dari kebijakan desain publik tentang bencana.

## 2.2 Landasan Teori 2.2.1 Politik kebijakan

Menurut Andrew Heywood, politik adalah aktivitas demi kemajuan bangsa yang dibuat dalam peraturanperaturan yang mengatur sebuah negara demi kemajuan bersama.

Sedangkan menurut Joyce Mitchell dalam bukunya *Political Analysis and Public Policy*, politik adalah keputusan yang dibuat berdasarkan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat.

Kebijakan (policy) adalah tindakan keputusan yang diambil oleh elit politik atau pemangku kepentingan dalam menuju pencapian tujuan bersama.

## 2.2.2 Manajemen Pelayanan Publik

Definisi manajemen menurut James A.F Stoner (1982:2), manajemen adalah sebuah persiapan dan usaha-usaha yang dilakukan kepada anggota ynag disosialisasikan yang diharapkan mencapai hasil yang sudah direncanakan.

Secara umum, kriteria-kriteria evaluasi kebijakan dapat dibagi menjadi berikut:

- Efektivitas, yaitu menjelaskan apakah hasil yang diinginkan sudah tercapai sebagai contoh dalam unit pelayanan.
- Efisiensi, yaitu perencanaan di awal dengan pencapaian yang dihasilkan dalam mencapai tujuan bersama dengan hasil yang diharapkan.
- Kecukupan, yaitu dalam memecahkan masalah apakah sudah sesuai dari yang direncankan.

- Perataan, yaitu biaya manfaatkan dibagikan kepada semua golongan termasuk kaum minoritas.
- Responsivitas, yaitu hasil kebijakan yang diambil sudah memenuhi kebutuhan semua golongan termasuk kaum minoritas.
- Ketepatan, yaitu apakah hasil dari tujuan yang diharapkan seusai dengan program pelayanan publik terhadap semua golongan.

# 2.2.3 Manajemen Bencana

Pada manajemen bencana ini, teori manajemen bencana terdiri dari enam tahapan bencana yaitu prevention (pencegahan), mitigation (peringatan), preparedness (kesiapsiagaan), disaster impact (dampak bencana), rensponse (tanggapan), recovery (pemuliahan), dan development (pembangunan). Response adalah aktivitas yang dilakukan sebelum dan sesudah dampak bencana yang bertujuan untuk meminimalisir dari dampak yang ditimbulkan.

## 2.2.4 Manajemen Operasi Darat

Dunia kedirgantaraan, ada tiga tahap utama dalam pelayanan, yaitu pre-flight service,in-flight service dan

post-flight service. Pre-flight service artinya aktivitas pelayanan terhadap penumpang yang dilakukan di bandar udara asal sebelum keberangkatan. Inflight service berarti aktivitas kegiatan yang dilakukan untuk melayani penumpang selama berada di dalam pesawat. Sementara post-flight service aktivitas adalah penanganan penumpang, kargo dan pesawat setelah penerbangan di bandar udara yang dituju.

Aktivitas melayani penumpang, cargo, dan pesawat ketika berada di bandara (pre-flight service dan postflight service) yang dimana ditangani oleh ground handling, tidak menangani pada saat in flight service. Ground handling berasal dari kata ground dan handling. Ground artinya darat, yang dalam hal ini bandar udara. Handling berasal dari kata hand atau handle yang handling artinya tangan, berarti penanganan atau pelayanan (service or to service).

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menyajikan data lapangan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data yang dihasilkan berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video-tape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2000:6). Penelitian ini menggunakan

jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut sugiyono (2005:1) adalah pemaparan atau deskripsi berupa kata-kata yang peneliti ambil dari berbagaiu sumber seperti buku. informan dalam wawancara dan berbagai sumber mendukung lainnya yang dal;am penelitian ini. Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan oleh penulis adalah teknik Snowball Sampling yaitu sampel teknik penentuan jumlahnya kecil, kemudian kuantitas sampel bertambah sesuai dengan keperluan data. Penulis juga menggunakan purposive sampling dimana narasumber telah ditentukan.

## BAB IV PEMBAHASAN 4.1 Gambaran Umum Penelitian

Bandar Udara Ngurah dibangun tahun 1930 oleh Departement VoorVerkeer en Waterstaats. Landas pacu berupa airstrip sepanjang 700 M dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di Desa Tuban. Peresmian bandara Ngurah Rai dilakukan oleh Perhubungan Menteri Republik Indonesia, Ignasius Jonan bertempat di kantor kementrian Perhubungan RI, Jakarta. Peresmian ini menandai selesainya seluruh proses pengembangan bandara terbesar ini yang telah memulai operasional terminal internasionalnya pada 19 September 2013 menjelang perhelatan KTT APEC 2013 serta mengoperasikan terminal domestiknya pada 17 September 2014.

Setelah tertunda sekian lama, Selasa 25 September 2013 silam Presiden Susilo Bambang Yudhoyono menyempatkan diri meninjau persiapan bandara I Gusti Ngurah Rai untuk menerima tamu-tamu Konferensi APEC. Seiring dengan selesainya seluruh pekerjaan fisik pembangunan terminal dan bangunan pendukung Bandara I Gusti Ngurah Rai menggelar upacara mecaru dan melaspas gedung terminal domestik, terminal internasional dan GAT (General Aviation Terminal). Banyak yang telah dilalui tahun 2014, diantaranya telah merampungkan pekerjaan renovasi terminal domestik yang sejak September 2014lalu resmi dioperasikan (Yunita, 2015:40).

#### 4.2 Hasil Temuan

Potensi penyebab bencana di Indonesia dapat dikelompookkan dalam tiga golongan yaitu karena faktor alam, perbuatan manusia dan sosial (Ramli, 2010: 8). Bencana alam berasal dari dari alam itu sendiri. Bencana buatan manusia seperti kegagalan industri, limbah yang dilakukan oleh manusia. Bencana sosial terjadi kurang selarasnya hubungan antar social masyarakat ditimbilkan oleh yang ketimpangan sosial

Bandar Udara Internasional Ngurah Rai juga tidak luput dari adanya bencana.Bencana yang terjadi seperti erupsi Gunung Rinjani di Lombok, Nusa Tenggara Barat yang berdampak 692 penerbangan di batalkan.Penerbangan dibatalkan terdiri dari kedatangan domestik 183 penerbangan dan kedatangan internasional 157 penerbangan.Sementara itu. pembatalan keberangkatan 189 untuk penerbangan domestik dan 163 untuk keberangkatan penerbangan internasional.

Dari rapat tersebut bandara Ngurah Rai Internasional memutuskan untuk melakukan penutupan sementara karena pada saat bencana letusan Gunung Rinjani dan Gunung Raung berdampak pada debu vulkanis sekitaran bandara. Respon Angkasa Pura I Untuk pihak maskapai, pengelola bandara memberikan fasilitas gratis parkir bagi pesawat.Sedangkan bagi ingin mengubah penumpang yang perjalanan dengan jalur darat ke Pulau Jawa, Angkasa Pura I menyediakan transportasi ke terminal bus. Kebijakan ini diambil berdasarakan situasi yang mendorong untuk mengambil langkah cepat dalam jadwal penerbangan penumpang yang mempunyai connecting agar tidak terjadi misconnecting walaupun sudah ada kebijakan perubahan jadwal karena berbagai kepentingan yang mendorong tersebut seperti sudah melakukan pemesanan hotel di tempat tujuan,

keperluan bisnis, hingga keluarga dan lain sebagainya.

Recovery yang dimana proses masyarakat dan bangsa dibantu kembali kehidupan ke fungsi sebelumnya setelah bencana. Terkait dengan fasilitas bandara yang digunakan oleh demi masyarakat keamanan kenyamanan dalam menggunakan jasa penerbangan. Dirasa diperlukan melakukan pengecekan terkait fasilitas rutin bandara secara karena penggunaan fasilitas tidak hanva kenyamanan tetapi keamanan dalam kondisi darurat baik itu bencana alam, bencana buatan manusia maupun bencana sosial. Development adalah hubungan antara segala usaha yang berhubungan dengan bencana memastikan bahwa hasil keputusan secara efektif tercermin dalam kebijakan masa depan untuk kemajuan nasional.

## BAB V Kesimpulan

Potensi bencana dapat dikelompokkan dalam tiga golongan yaitu karena faktor alam, perbuatan manusia, dan sosial. Mengantisipasi adanya bencana diperlukan manjemen bencana, manajemen bencana adalah upaya sistematis untuk menanggulangi semua kejadian bencana secara efektif untuk meminimalisir dari dampak yang

ditimbulkan. Respon adalah aktivitas yang diambil sebelum dan sesudah bencana terjadi yang bertujuan untuk menyelamatkan masyarakat dan mengurangi dampak yang ditimbulkan dari adanya bencana.

Angkasa 1 bandara Pura Internasional Ngurah Rai dalam manajemen bencana banyak kegiatan yang dilakukan seperti pencegahan, kesiapsiagaan, pemulihan dan pembangunan.Penyelenggaraan PKD (Penanganan Keadaan Darurat) yang dimana merupakan salah satu program bentuk respon dan kesipsiagaan sebelum terjadi bencana yang bersifat antisipatif. Bencana datang tidak bisa diperkirakaan yang merupakan misteri alam.

#### 5.2 Saran

Angkasa Pura I sebagai penyedia fasilitas penerbangan tentunya sudah memiliki standar yang baik dalam menentukan standar operasional prosedur terlihat jelas dari fasilitas gedung yang sudah jauh diperkirakan jika terjadi bencana atau kecelakaan begitu juga dengan pihak maskapai

sudah memiliki standar yang operasional prosedur.Dalam manajemen bencana pihak maskapai dan bandara harus memiliki kesamaan terhadap penanganan penumpang. Begitu juga informasi yang akan diberikan baik pihak maskapai dan Angkasa Pura harus menjaga komunikasi dalam manajemen operasi darat dan manajemen bencana agar informasi disampaikan yang bisa diterima penumpang sebagai pengguna jasa layanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Budiardjo, Miriam. 2008. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. PT Gramedia
  Pustaka Utama, Jakarta.
- Cholidd., Christian., Basuki dan Adi. 2010. *Pengertian dan Istilah Penerbangan Sipil*. Edisi 1. Rajawali Pers, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi Kedua. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Majid, Suharto Abdul dan Eko Probo d. Warpani. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Moegandi, Achmad. 1996. *Mengenal Dunia Penerbangan Sipil.* CV Muliasari, Jakarta.

Mulyanto, R. Felix Hadi. 1999. *Ground Handling* (*Tata Operasi Darat*). PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Mustafa, H. Delly. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Alfabeta, Bandung

Ramli, Soehatman. 2010. *Pedoman Praktis Manajemen Bencana*(*Disaster Management*). PT Dian

Rakyat, Jakarta.

Sinambela, Lijian Poltak et al. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara, Jakarta.

Sumarto, Hetifah Sj. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Yayasan Obor

Indonesia, Jakarta.

Susilo, Rachmad K. Dwi. 2014. Sosiologi Lingkungan. Rajawali Pers, Jakarta.

Thoha, Miftah. 2011. *Birokrasi*Pemerintah Indonesia di Era

Reformasi. Prenada Media

Group, Jakarta.

Thoha, Miftah. 2012. *Birokrasi dan Dinamika Kekuasaan*. Prenada
Media Group, Jakarta.

Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Analisis Kebijaksanaan : dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. PT Bumi Aksara,
Jakarta.

## Tesis, Skripsi

Nisa, Farichatun. 2014. *Manajemen Penanggulangan Bencana* 

Banjir, Puting Beliung, dan Tanah Longsor di Kabupaten Jombang. FISIP, Universitas Airlangga.

Paidi. 2012. Pengelolaan Manajemen Risiko Bencana Alam di Indonesia. STIE Dharma Bumiputera, Jakarta.

Rita. 2014. Keefektifan Kerja Sama antar Lembaga dalam Operasi Pemulihan Bencana Alam Banjir Studi Empirik di Provinsi DKI Jakarta. Universitas Bina Nusantara.

#### Jurnal

Jati, Wasisto Raharjo. 2013. Analisis
Penanggulangan Bencana
Berbasis PerspektifCultural
Theory. Jurnal Penanggulangan
Bencana 4 (1).1-12.

### Berita, Koran dan Majalah

Majalah Angkasa Pura 1. 2014. Seminar

Keamanan Penerbangan

"Modernisasi Kebijakan Global

ICAO. Edisi Mei. Halaman 43.

Jakarta

Majalah Angkasa Pura 1. 2014. Bandara

I Gusti Ngurah Rai Gelar

Sosialisasi dan Pelatihan

Internal Audit ISO 14001:2004.

Edisi Oktober. Halaman 34.

Jakarta.

Majalah Angkasa Pura 1. 2014.

Kampanye Keselamatan

Penerbangan di Bali. Edisi

November. Halaman 60. Jakarta

Majalah Angkasa Pura 1. 2015. Sinergi

dalam Mengatasi Problem

Perilaku Penumpang. Edisi

Januari, Halaman 65, Jakarta,

Majalah Angkasa Pura 1. 2015. Training

Enterprise Risk Management for

Section Head dan PIC. Edisi

Maret. Halaman 17. Jakarta

#### Website

Antara. 2017. Bandara Ngurah Rai

Evaluasi Keamanan Plafon

Ruang Pelaporan.

http://bali.bisnis.com/read/20170

123/1/64185/bandara-ngurah-

rai-evaluasi-keamanan-plafon-

ruang-pelaporan. Diakses pada

tanggal 5 Maret 2017 pukul

09.00 Wita.

Asdhiana, I Made. 2014. Terminal Keberangkatan Domestik Bandara Ngurah Rai Beroperasi.

> http://travel.kompas.com/read/2 014/09/17/145344527/Terminal. Keberangkatan.Domestik.Banda ra.Ngurah.Rai.Beroperasi. Diakses pada tanggal 17

Februari 2017 pukul 13.000 Wita.

Dhae, Arnlodus. 2014. Terminal Keberangkatan Domestik Bandara Ngurah Rai Resmi Dibuka.

> http://news.metrotvnews.com/re ad/2014/09/17/292726/terminal

keberangkatan-domestikbandara-ngurah-rai-resmidibuka. Diakses pada tanggal 17 Februari 2017 pukul 14.00 Wita.

Puspita, Tria Cahya. 2012. Siapkan

Stamina dan Waktu di Bandara

Internasional Ngurah Rai

Bali.http://www.kompasiana.co

m/triacahyapuspita/siapkan-

stamina-dan-waktu-di-bandara-

internasional-ngurah-rai-

bali\_5518f67f81331104739de0c

d. Diakses pada tanggal 1 Maret

2017 pukul 20.00 Wita.

Ramadhani, Mutia. 2016. Keamanan

Bandara Ngurah Rai

Tersertifikasi

Internasional.http://www.republi

ka.co.id/berita/ekonomi/korpora

si/16/11/02/ofzvsr384-

keamanan-bandara-ngurah-rai-

tersertifikasi-internasional.

Diakses pada tanggal 5 Maret

2017 pukul 14.00 Wita.

Supriyatna, Iwan. 2016. Angkasa Pura I Lakukan Perbaikan Landasan Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali.http://bisniskeuangan.komp as.com/read/2016/10/14/140200 826/angkasa.pura.i.lakukan.per baikan.landasan.bandara.i.gusti. ngurah.rai.bali. Diakses pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 10.30 Wita.