

OMBUDSMAN RI APRESIASI PENINGKATAN PELAYANAN ANGKASA PURA DI BANDARA SOEKARNO HATTA

Selasa, 19 Juni 2018 - Gosanna Oktavia Harianja

Tangerang - Anggota Ombudsman RI, Adrianus Meliala dan Ninik Rahayu sidak ke beberapa titik pelayanan publik di Bandara Internasional Soekarno Hatta Tangerang, Banten.

Titik pertama di Terminal 1, mengunjungi Posko Terpadu Angkutan Lebaran Tahun 2018 yang terdiri dari 3 pilar utama yaitu TNI, Polri dan Pihak Angkasa Pura II yang telah melakukan koordinasi dengan baik dengan seluruh jajaran untuk menyambut kesiapan arus mudik sepanjang libur Lebaran (19/6).

Rata-rata jam penerbangan sesuai jadwal tidak ada delay, bahkan saat Ninik Rahayu berbincang dengan beberapa penumpang tidak ada yang mengeluhkan pelayanan.

Membuktikan hasil pantauan yang dilakukan oleh petugas hampir 77% penerbangan OTP (on time performance) yang artinya hal ini sangat baik.

Saat sidak dilapangan, Ombudsman RI menemukan fakta baru perihal Appreciation Scheme untuk Maskapai dalam periode angkutan Lebaran, Natal & Tahun Baru, dan Hari Kemerdekaan Indonesia. Maksudnya adalah Angkasa Pura memberikan apresiasi terhadap penambahan penerbangan diluar penerbangan regular seluruh maskapai tidak dikenakan biaya pendaratan (fee landing), tujuannya untuk memberikan semangat dan penghargaan kepada maskapai. Ombudsman setuju itu untuk penghargaan kepada maskapai, tapi harus ada imbauan kepada maskapai untuk penekanan harga tiket sebagai kompensasi kepada masyarakat.

"Jangan sampai harga tiket melambung, jangan sampai pemerintah rugi karena tidak ada nilai komplementif", Ninik Rahayu memastikan.

Untuk penumpang yang ingin lapor kehilangan dapat melapor ke avsec atau menghubungi seluruh petugas bandara, atau mengakses call center 24 jam di nomor 138. Bahkan untuk melihat CCTV bandara bisa langsung tanpa diribetkan urusan administrasi asal tidak direkam dengan ijin avsek", jelas Kapolresta Bandara Soekarno-Hatta, AKBP Victor Togi Tambunan.

Bahkan dilapangan ditemui salah satu calon penumpang dengan kesadaran sendiri sedang meminta diperiksa barang bawaannya agar dikeluarkan surat pengantar rujukan dari Bea Cukai di Bandara, bahwa barang yang dibawa keluar dan kembali pulang ke Indonesia dengan barang sama untuk mempermudah di Negara tujuannya.

Lalu titik berikutnya ke pelayanan di Terminal III yang menjadi icon bandara di Indonesia, standar Bandara Internasional itu harus ada Bea Cukai, Imigrasi dan Karantina atau CIQ (Customs, Immigration, Quarantine) yang semuanya mengarah ke digitalisasi sebagaimana menjadi trend bandara-bandara internasional di luar negeri, contohnya Bandara Changi di Singapura.

Ombudsman menanyakan dasar dan alasan saat pemilihan pengujian acak untuk body check , namun karena pihak bandara tidak bisa memberikan alasan, hanya secara acak saja dari setiap penumpang, maka Ombudsman menyarankan dibuat standar agar tidak terjadi diskriminasi dan prejudis tertentu sehingga membuat orang tidak nyaman, lebih baik diperlakukan untuk semua orang jangan hanya orang yang tertentu agar tidak ada stigmatisasi jadi semua di cek, Adrianus Meliala membandingkan pengalamannya di luar negeri hal sama juga diperlakukan seperti itu untuk semua

orang, jangan sampai terkesan melabeli yang berbasis pada penampilan atau asalnya dari mana.

Kunjungan lainnya ke Posko Kesehatan atau Medical Service Assistance fasilitas yang disediakan khusus oleh Angkasa Pura dan ada di setiap terminal dalam Bandara Soetta, terdapat Dokter, perawat dan paramedis yang diberikan oleh KKP untuk selalu berjaga, pihaknya bercerita keluhan sakit yang dialami penumpang rata-rata hanya pilek dan meriang dan bila berlanjut akan dibawa ke KKP (Kantor Kesehatan Pelabuhan) dibawah langsung Kemenkes dan dari sana baru dilarikan ke RS terdekat bila kondisi gawat darurat, khusus penumpang apakah layak terbang itu ditentukan oleh KKP. Pada kesempatan itu juga Ituk Herarindri, Direktur Pelayanan dan Fasilitas Bandara memperkenalkan Mediacart mobil pengangkut pasien yang disediakan oleh Angkasa Pura di Bandara Soetta.

Terkait peningkatan pelayanan Angkasa Pura II telah menambah 32 mesin auto gate check-in passport otomatis, meningkatkan kemudahan bagi penumpang saat check-in, juga adanya petugas pendamping dari pihak imigrasi untuk membantu menjelaskan dan mendesiminasikan prosedur ini sebagai kompensasi kenyamanan yang diterima oleh penumpang. Ombudsman apresiasi hal ini karena sesuai dengan program baru Angkasa Pura II yaitu Airport Digital Journey Experience.

Ditemukan ada satu layar monitor tidak berfungsi, pihak bandara berjanji akan memperbaiki demi menyambut ASIAN Games ke depan. Ombudsman RI juga pernah melakukan sidak pada 2016, dibandingkan sekarang ada beberapa perubahan yang Ombudsman apresiasi, salah satunya information center yang dulu petugasnya hanya bisa menjawab soal informasi kehilangan (lost and found), sekarang bisa menjawab banyak hal dengan bantuan 2 panel monitor dan disampaikan baik sekali, hal ini sangat memudahkan masyarakat. Lalu berikutnya posko terpadu yang dulu hanya tenda sekarang sudah menjadi ruang kantor bangunan permanen, menunjukkan niat dan keseriusan tinggi kerjasama Angkasa Pura dengan rekan sampingnya. Ruang laktasi juga bagus, ruangan representatif dan layak, ada pendingin dan privasi, maka tolong hal ini diinformasikan kepada masyarakat utuk dapat memanfaatkan seluruh layanan dan fasilitas yang disediakan. (GOH)