KEPALA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA MEMBERIKAN MASUKAN TERKAIT PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO

Rabu, 07 Maret 2018 - Indra

Manado/Rabu, 7 Maret 2018 - Bertempat di ruang rapat Kantor Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Sam Ratulangi Manado, diadakan Kegiatan Penyusunan Dokumen Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado yang diselenggarakan oleh PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Sam ratulangi bersama Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Utara serta instansi Terkait dan masyarakat.

Ombudsman Sulut diundang secara khusus untuk menyampaikan saran serta masukan dalam proses penyusunan dokumen standar pelayanan publik (SPP) sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Utara dalam sambutannya menyampaikan bahwa Ombudsman memberikan apresiasi kepada PT. Angkasa Pura I Manado yang telah berinisiatif untuk mengundang para stakeholder dan perwakilan masyarakat dalam penyusunan dokumen standar pelayanan Bandar Udara Sam Ratulangi Manado.

Sesuai amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka setiap instansi pemerintah harus menyusun standar pelayanan publik (SPP). Menurut Ombudsman, dalam pemaparan yang disampaikan terkait pembenahan pelayanan yang dilakukan oleh Angkasa Pura Manado sudah cukup baik. Satu hal penting yang perlu diperhatikan menurut Kepala Ombudsman Sulut adalah terkait pengaduan masyarakat. Tidak hanya loket pengaduan tetapi perlu juga adanya pejabat yang menangani pengaduan. Setelah pemaparan dari Ombudsman, dilanjutkan dengan penyampaian tanggapan dari berbagai pihak yang hadir seperti ; Otoritas Bandara, Imigrasi, Bea Cukai, Balai karantina hewan, Dinas Kesehatan, Kelurahan dan pihak terkait lainnya. Berbagai Tanggapan disampaikan seperti oleh Lurah Mapanget Barat terkait persoalan klasik yang sering dialami oleh penumpang pesawat yakni keterlambatan keberangkatan. Persoalan lain yang juga disampaikan adalah terkait keberatan para penumpang dimana beberapa kejadian hilangnya tas/barang bawaan di bagasi pesawat.

Hal lain yang juga muncul dalam sesi tersebut adalah soal pelayanan keimigrasian di Bandara. Bahwa untuk memaksimalkan pelayanan penumpang yang berangkat/datang maka menurut Kepala Kantor Imigrasi Manado diperlukan tempat yang memadai seperti ; lokasi loket yang luas, meja loket yang memadai serta fasilitas penunjang lainnya. Yang menarik dalam sesi ini adalah bahwa adanya kesamaa visi dari berbagai instansi yang melaksanakan tugasnya terkait dengan aktivitas di Bandara yaitu agar menghasilkan pelayanan publik yang prima serta tekad untuk melakukan pembenahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Perwakilan Bea cukai menyampaikan contoh kasus yang dialami oleh anak buahnya dimana pada waktu lalu tidak diperkankan untuk masuk dalam area keberangkatan padahal hal tersebut terkait dengan tugas kepabeanan. Atas saran dan masukan dari berbagai, PT. Angkasa Pura dalam kesempatan tersebut bertekad untuk melakukan perbaikan serta kedepannya berharap agar berbabagi pihak lintas instansi terkait dapat bersinergi.

General Manager (GM) PT. Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara sam Ratulangi, Minggus E.T Gandeguai, dalam kegiatan tersebut menyampaikan bahwa pihak Angkasa Pura tidak alergi terhadap kritikan, saran serta masukan dari berbagai pihak, maka dari itu tujuan dari pertemuan tersebut adalah memang untuk mendengarkan masukan dan tanggapan dari publik. Terkait pengaduan masyarakat, pihak Angkasa Pura telah menyiapkan sarana pelayanan pengaduan melalui sambungan telepon: 172 agar masyarakat dapat secara langsung menghubungi pihak Bandara terkait pelayanan. Menurut Minggus, kedepannya Angkasa Pura akan menghadapai tantangan dan persaingan yang lebih kompetitif dimana khusus untuk Bandar Udara Sam Ratulangi yang tergolong dalam klasifikasi Bandar Udara sedang dengan jumlah penumpang rata-rata per hari 2.000 s/d 4.000 orang, ditunjuk mewakili Bandara lainnya di Indonesia dalam penilaian pelayanan Bandar Udara Internasional.

Di penghujung acara, para stakeholder dimintakan menandatangani Berita Acara Penyusunan Draft Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado dan diakhiri dengan pembacaan serta penandatanganan Maklumat Pelayanan Oleh General Manager PT. Angkasa Pura I, sebagai bentuk mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima kepada masyarakat.