

## PERSEPSI PUBLIK DAN PEGAWAI TERHADAP AKUNTABILITAS PELAYANAN PERIZINAN KAWASAN KESELAMATAN OPERASI PENERBANGAN (KKOP) SECARA ONLINE DI KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH V MAKASSAR

*Public and Employee Perceptions of the Accountability of Online Aviation Operation Safety Area Licensing Services at the Makassar Region V Airport Authority Office".*

### Nama Penulis ✉

Dita Sari Nurhidayati<sup>1\*</sup>, Sadly Abdul Djabbar<sup>2</sup>, Habib Muhammad Shahib<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar.

\*Email: [ditasarinrb28@gmail.com](mailto:ditasarinrb28@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi publik dan pegawai terhadap akuntabilitas pelayanan perizinan Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) secara online di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengukur transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas layanan yang disediakan melalui sistem perizinan berbasis digital. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yang melibatkan responden publik yang telah menggunakan layanan perizinan KKOP secara online dan pegawai yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem perizinan KKOP online telah memenuhi ekspektasi publik dan pegawai dalam hal transparansi dan akuntabilitas, meskipun terdapat beberapa kekurangan dalam hal pemahaman prosedur oleh publik dan kelengkapan pelatihan untuk pegawai. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan pada aspek infrastruktur, sosialisasi informasi prosedur, dan pelatihan pegawai untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan akuntabilitas sistem.

**Kata Kunci:** *Persepsi publik, Persepsi pegawai, Akuntabilitas pelayanan, Perizinan online, Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP).*

### Abstract

*This study aims to analyze public and employee perceptions of the accountability of the online licensing service for the Airside Safety Zone (KKOP) at the Makassar Region V Airport Authority Office. The primary focus of this research is to assess the transparency, efficiency, and accountability of the services provided through the digital-based licensing system. This research employs a quantitative method with a descriptive approach, involving public respondents who have used the online KKOP licensing service and employees directly involved in the service process. The results show that the online KKOP licensing system meets the expectations of both the public and employees in terms of transparency and accountability, although there are some shortcomings in*

*public understanding of the procedures and the completeness of employee training. This study recommends improvements in infrastructure, procedural information dissemination, and employee training to enhance the effectiveness of the service and the accountability of the system..*

**Keywords:** *Public perception, Employee perception, Service accountability, Online licensing, Flight Operation Safety Area.*

## PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik di Indonesia telah memicu pergeseran paradigma menuju tata kelola yang mengedepankan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Digitalisasi perizinan menjadi indikator utama dalam menilai kinerja birokrasi, di mana sistem yang akuntabel diharapkan mampu mereduksi hambatan administrasi sekaligus meningkatkan kepercayaan publik. Salah satu instrumen perizinan yang memiliki dimensi teknis dan risiko tinggi adalah rekomendasi ketinggian bangunan di Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP). Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, pengendalian ruang udara di sekitar bandar udara—dalam hal ini Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar—merupakan hal mutlak untuk menjamin keselamatan penerbangan dari gangguan bangunan atau rintangan lainnya.

Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar telah merespons tuntutan digitalisasi dengan mengimplementasikan sistem perizinan KKOP secara daring melalui portal resmi. Namun, transisi ke sistem digital ini menghadapi tantangan serius pada aspek akuntabilitas. Fenomena pembangunan gedung tinggi di Makassar, seperti kasus Gedung Universitas Terbuka dan Hotel D'Prima Perintis yang berdiri tanpa rekomendasi KKOP meskipun telah mengantongi izin mendirikan bangunan, menunjukkan adanya disintegrasi komunikasi antara Otoritas Bandara dengan Pemerintah Kota Makassar (Detik Sulsel, 2024). Celah koordinasi ini tidak hanya mengancam keselamatan operasi penerbangan, tetapi juga menimbulkan keraguan publik terhadap akuntabilitas dan efektivitas pengawasan perizinan daring yang ada.

Studi terdahulu mengenai digitalisasi perizinan telah banyak dilakukan, seperti efektivitas sistem daring di Kota Tasikmalaya (Mirfaq dkk., 2022) dan evaluasi *Surabaya Single Window* (Adzani dkk., 2025). Selain itu, riset oleh Manaf dkk. (2023) telah mengeksplorasi hubungan antara persepsi warga negara dengan akuntabilitas pegawai negeri dalam layanan publik di Malaysia. Namun, masih terdapat celah riset (*research gap*) yang signifikan, di mana literatur yang ada masih berfokus pada perizinan umum seperti IMB atau OSS tanpa mempertimbangkan risiko teknis keselamatan penerbangan yang melekat pada KKOP. Mayoritas penelitian juga cenderung memisahkan perspektif pengguna (*auditee*) dengan perspektif pelaksana internal (*auditor*).

Urgensi penelitian ini terletak pada pendekatan "persepsi ganda" (*dual perception*) yang menganalisis secara simultan persepsi publik dan persepsi pegawai terhadap akuntabilitas pelayanan. Pendekatan ini krusial untuk mengidentifikasi kesenjangan antara janji transparansi sistem digital dengan realitas implementasi di lapangan. Secara akademik, penelitian ini berkontribusi pada perluasan literatur *digital governance* di sektor spesifik penerbangan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi landasan bagi perbaikan standar operasional prosedur (SOP) dan sinkronisasi kebijakan antarinstansi di wilayah Makassar. Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi publik dan pegawai terhadap akuntabilitas pelayanan perizinan KKOP secara daring di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain positivistik, sama seperti rancangan penelitian yang dilakukan oleh (Manaf dkk., 2023) yang menekankan pengukuran obyektif terhadap persepsi warga dan pegawai. Pendekatan kuantitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yakni mengukur dan menganalisis persepsi publik dan pegawai terhadap akuntabilitas pelayanan perizinan Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) secara online. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar, Jl. Otoritas Bandara No.5, Baji Mangngai, Kec. Mandai, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90552. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan Juli 2025.

Dalam penelitian ini, populasi terdiri atas pegawai yang bekerja pada kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar, dengan total sebanyak 164 orang dan pemohon perizinan Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) sebanyak 38 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan purposive sampling, yaitu memilih individu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, baik dari sisi pemohon layanan maupun pegawai yang terlibat dalam proses perizinan KKOP. Jadi Adapun total sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 50 sampel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini berhasil memotret efektivitas implementasi sistem perizinan Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) secara daring melalui perspektif ganda antara pelaksana internal dan pengguna eksternal. Secara demografis, subjek penelitian didominasi oleh individu dengan tingkat pendidikan tinggi (mayoritas sarjana), yang memberikan bobot validitas kuat terhadap penilaian objektif sistem digital. Temuan utama menunjukkan adanya koherensi positif antara kedua kelompok responden, di mana publik memberikan tingkat kepercayaan yang sangat tinggi (93,3%) terhadap keterbukaan proses, sementara pegawai menunjukkan kesadaran akuntabilitas yang solid (85%) dalam menjalankan tugas sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Digitalisasi ini terbukti efektif mengubah paradigma pelayanan menjadi lebih transparan, jujur, dan bebas dari praktik diskriminasi, yang dibuktikan dengan kemampuan masyarakat untuk menelusuri status permohonan secara mandiri.

Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkap adanya diskrepansi krusial pada aspek infrastruktur pendukung dan aksesibilitas teknis. Meskipun sistem dinilai stabil oleh pengguna eksternal, terdapat keluhan signifikan dari sisi internal pegawai terkait kualitas koneksi internet dan kelengkapan perangkat kerja yang belum sepenuhnya menunjang operasional digital secara optimal. Selain itu, sepertiga dari responden publik masih merasakan hambatan dalam mengakses alur sistem pengajuan, yang mengindikasikan bahwa meskipun informasi telah tersedia secara transparan, antarmuka dan navigasi platform memerlukan simplifikasi lebih lanjut. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa keberhasilan akuntabilitas pelayanan KKOP online saat ini masih lebih banyak ditopang oleh responsivitas petugas di lapangan daripada keandalan infrastruktur mandiri, sehingga diperlukan penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis dan pembaruan sarana digital internal guna menjamin konsistensi kualitas pelayanan di masa depan.

## Pembahasan

Implementasi sistem perizinan Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) secara daring di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar menunjukkan keberhasilan dalam memenuhi ekspektasi publik dan pegawai pada dimensi transparansi dan akuntabilitas. Secara teoretis, pencapaian ini selaras dengan kerangka akuntabilitas publik menurut Bovens (2007) yang mencakup aspek *informative*, *discursive*, dan *consequential*. Sistem digital telah mampu menghadirkan keterbukaan informasi alur dan status layanan yang jelas, sekaligus menjamin konsistensi keputusan perizinan yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Mengingat KKOP memiliki risiko tinggi terhadap keselamatan penerbangan, pemenuhan standar ini menjadi krusial. Namun, fakta lapangan mengenai adanya proyek pembangunan yang sempat berjalan tanpa rekomendasi KKOP akibat miskomunikasi antarlembaga menegaskan bahwa akuntabilitas digital harus diikuti oleh praktik koordinasi antarinstansi yang nyata agar tidak terjadi celah regulasi.

Dari perspektif kualitas layanan, penggunaan sistem daring telah meningkatkan responsivitas dan daya tanggap petugas, yang secara langsung berdampak pada penguatan kepercayaan publik. Berdasarkan dimensi *Service Quality* (Servqual), keandalan sistem dan empati petugas dalam memberikan penjelasan teknis menjadi penentu utama persepsi positif masyarakat. Meskipun transparansi digital telah memberikan rasa aman bagi pemohon dalam memantau status perizinan, masih terdapat disparitas pemahaman prosedur pada sebagian kelompok masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi teknologi harus dibarengi dengan strategi komunikasi yang lebih sistematis agar standar pemahaman antara penyedia layanan dan pengguna dapat selaras. Sebagaimana ditegaskan oleh Taylor (2007), modernisasi birokrasi tanpa partisipasi dan kejelasan informasi yang bermakna bagi warga dapat menghambat tercapainya akuntabilitas yang autentik.

Lebih lanjut, pandangan responden terhadap infrastruktur menegaskan bahwa kesiapan teknologi, kapasitas sumber daya manusia (SDM), dan standar operasional prosedur (SOP) merupakan satu kesatuan fungsional. Temuan penelitian menyoroti bahwa kendala jaringan internet internal dan keterbatasan pelatihan teknis bagi pegawai menjadi hambatan struktural yang dapat menurunkan performa sistem digital. Investasi pada perangkat lunak tidak akan memberikan dampak optimal jika infrastruktur fisik dan kompetensi SDM belum sepenuhnya siap menghadapi dinamika pelayanan digital yang cepat. Oleh karena itu, keberlanjutan akuntabilitas pelayanan KKOP online di Makassar sangat bergantung pada upaya penguatan infrastruktur dasar dan peningkatan kompetensi teknis pelaksana secara berkelanjutan. Sinkronisasi antara keandalan sistem dan kapasitas petugas di balik layar menjadi kunci utama agar pelayanan tetap berada pada jalur yang akuntabel, transparan, dan responsif.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan bahwa :

1. Implementasi sistem perizinan Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP) secara daring di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah V Makassar telah berhasil membangun fondasi akuntabilitas yang kuat. Dari perspektif eksternal, publik memberikan penilaian positif terhadap aspek transparansi dan *traceability* sistem, yang mengindikasikan bahwa desain layanan telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal keterbukaan informasi. Namun, ditemukan adanya diskrepansi pada pengalaman pengguna, khususnya terkait ketidakmerataan pemahaman prosedur teknis. Oleh karena itu, penguatan strategi komunikasi melalui sosialisasi yang lebih terarah, penyediaan panduan praktis (*step-by-step*), serta optimalisasi kanal bantuan menjadi

prasyarat mutlak untuk mentransformasikan persepsi akuntabilitas menjadi kemudahan akses yang bebas dari misinterpretasi.

2. Dari perspektif internal, kelompok pegawai menilai sistem perizinan online telah berjalan sesuai standar operasional dengan dokumentasi proses yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Meskipun demikian, stabilitas kualitas layanan masih sangat bergantung pada kesiapan operasional, meliputi pemerataan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan serta keandalan infrastruktur digital internal (jaringan dan perangkat kerja). Temuan ini menegaskan bahwa fokus perbaikan di masa depan bukan terletak pada perombakan desain sistem, melainkan pada penguatan kapasitas pelaksanaan. Dengan mengintegrasikan infrastruktur yang andal dan SDM yang kompeten, persepsi positif dari kedua belah pihak dapat dikonversi menjadi kinerja birokrasi yang lebih konsisten, responsif, dan terukur dalam menjaga keselamatan operasional penerbangan di wilayah Makassar.

## DAFTAR PUSTAKA

1. A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64.
2. Adzani, S. K. B., Iswanto, D., Khusna, M. Z., & Pitaloka, Y. A. (2025). Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Sistem Perizinan Surabaya Single Window (SSW). 9(2).
3. Baharuddin, B. (2015a). Akuntabilitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kota Makassar. *MIMBAR, Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 31(2), 263. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i2.1324>
4. Baharuddin, B. (2015b). Akuntabilitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kota Makassar. *MIMBAR, Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 31(2), 263. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i2.1324>
5. Bovens, M. (2007a). Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. Bovens, M. (2007b). Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. *European Law Journal*. Vol. 13. Buku Pelayanan Publik. (t.t.).
6. Butkus, M., Samusevicius, M., & Morkevicius, V. (2023). Perceived e-government service quality and trust: The mediating role of user satisfaction *Government Information Quarterly*, 40(1), 101693. [Elsevier].
7. Detik Sulsel. (2024). Syarat dan Larangan Otban Agar Proyek Stadion Sudiang Tak Ganggu Penerbangan.
8. Donnelly, M., Dalrymple, J. F., Wisniewski, M., & Curry, A. C. (1995). The portability of the SERVQUAL scale to the public sector. In *Total Quality Management: Proceedings of the first world congress* (pp. 271-274).
9. Dordrecht: Springer Netherlands. Hood, C. (2010). The blame game: Spin, bureaucracy, and self-preservation in government.
10. Jones, R. R. (1968). Differences in response consistency and subjects' preferences for three personality inventory response formats. *Proceedings of the 76th annual convention of the American Psychological Association*, 247–248. Washington, United State.
11. Maggetti, M. & Papadopoulos, Y. (2022). Happily unaccountable? Perceptions of accountability by public managers. *Public Policy and Administration*.

12. Maggetti, M. & Papadopoulos, Y. (2023). Bureaucratic accountability and institutional design: A comparative analysis.
13. Manaf, H. A., Mohamed, A. M., & Harvey, W. S. (2023). Citizen Perceptions and Public Servant Accountability of Local Government Service Delivery in Malaysia. *International Journal of Public Administration*, 46(12), 823–832. <https://doi.org/10.1080/01900692.2022.2025829>.
14. Mirfaq, R., Gunawan, W., & Akbar, I. (2022). EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PERIZINAN ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2019 (Studi Pada Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Perdagangan (SIUP)). *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), 88. <https://doi.org/10.24198/janitra.v1i2.38244>
15. Muldiyanto, T. (2019). THE EFFECT OF POLICY IMPLEMENTATION AND LEADERSHIP COMMITMENT ON THE SUCCESS OF LICENSING SERVICES IN KALIDERES DISTRICT, JAKARTA BARAT.
16. Osborne, D. & T. Gaebler. (1992). *Reinventing Government; How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector* Pratolo, S., Sofyani, H., & Maulidini, R. W. (2022). The roles of accountability and transparency on public trust in the village governments: The intervening role of COVID-19 handling services quality. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2110648. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2110648>
17. Rhee, S.-K., & Rha, J.-Y. (2009). Public service quality and customer satisfaction: Exploring the attributes of service quality in the public sector. *The Service Industries Journal*, 29(11), 1491–1512. <https://doi.org/10.1080/02642060902793441>
18. Schedler, A. (1999). 2 Conceptualizing Accountability. In A. Schedler, L. Diamond & M. Plattner (Ed.), *The Self-Restraining State: Power and Accountability in New Democracies*.
19. Shahib, H. M. (2021). *Towards the Local Government's Integrated Accountability Framework: A Critical Lesson from Socio-Environmental Issues in Indonesia*. Springer Singapore. <https://doi.org/10.1007/978-981-33-6617-6>
20. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
21. Taherdoost, H. (2019). What is the best response scale for survey and questionnaire design; review of different lengths of rating scale/attitude scale/likert scale. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 8(1), 1–10.
22. Taylor, J. (2007). The usefulness of key performance indicators to public accountability authorities in East Asia. *Public Administration and Development*, 27(4), 341–352. <https://doi.org/10.1002/pad.460>
23. Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik*.
24. Van De Walle, S., & Bouckaert, G. (2003a). Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8–9), 891–913. <https://doi.org/10.1081/PAD-120019352>
25. Van De Walle, S., & Bouckaert, G. (2003b). Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8–9), 891–913. <https://doi.org/10.1081/PAD-120019352>