

**SURAT KEPUTUSAN
GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I (PERSERO) CABANG
BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI - KUPANG**

NOMOR : KEP. 26 /OB.01/2018/GM.KOE

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL - TARI, KUPANG

- Menimbang :
- a. Bahwa Berdasarkan Ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara Pelayanan Publik Wajib Menetapkan Standar Pelayanan;
 - B. Bahwa Dalam Rangka Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan pada Bandara Udara Internasional El Tari - Kupang diperlukan adanya Standar Pelayanan;
 - C. Bahwa Berdasarkan Pertimbangan Sebagaimana Dimaksud Dalam Huruf A Dan B, Perlu Menetapkan Standar Pelayanan Melalui Surat Keputusan General Manager.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001, tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 407);
 - 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001, tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005, tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 36 Tahun 2014, tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan
7. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KP 907 Tahun 2014 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) Sebagai Badan Usaha Bandar Udara;
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 56 Tahun 2015, tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2015, tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 89 Tahun 2015, tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Bandar Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;
11. Surat Menteri Perhubungan Nomor : PR 303/1/14/ PHB 2016, tentang Persetujuan Penyesuaian Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dan Kep 179/KB.02.04/2016 Bandar Udara Internasional EL-Tari;
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015, tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara;
13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 185 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;
14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 19 Tahun 2017, tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 80 Tahun 2017, tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
17. Surat Menteri Perhubungan Nomor : PR 303/1/14/ PHB 2016, tentang Persetujuan Penyesuaian Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dan Kep 179/KB.02.04/2016 Bandar Udara Internasional EL-Tari;

18. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.912/KU.20.2.11/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Pada Bandara yang Diusahakan PT. AP.I;
19. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);
20. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.03/2012, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Utk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
22. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.71/KB.03/2013, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);
23. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.111/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri;
24. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.140/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) dan KEP.84/KU .06/2013/ di Bandara El tari - Kupang;
25. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.144/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Luar Negeri;
26. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.111/KB.09/2015 , tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Dalam Negeri;
27. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.94/OM.01.01/2016, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang Angkasa Pura I (Persero) Bandara EL Tari – Kupang;
28. Keputusan Direksi Nomor : KEP 201/KU/07.02/2016 tentang tarif sewa pemakaian fasilitas Bandar Udara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero)

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I (PERSERO) CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI - KUPANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI - KUPANG

Pasal 1

Standar Pelayanan merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan oleh dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat untuk menjamin fasilitas keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penerbangan sesuai standar yang ditetapkan.

Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 meliputi :
 - a. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);
 - b. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);
 - c. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U);
 - d. Pelayanan Penyediaan Counter Check-In dan Fasilitasnya;
 - e. Pelayanan Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara;
 - f. Pelayanan Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas;
 - g. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen, yaitu :
 - a. Dasar Hukum;
 - b. Persyaratan;
 - c. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur;
 - d. Jangka Waktu Penyelesaian;
 - e. Biaya/ Tarif;
 - f. Produk Pelayanan;
 - g. Sarana/ Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas;
 - h. Kompetensi Pelaksana;
 - i. Pengawasan Internal;
 - j. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan;
 - k. Jumlah Pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.

- (3) Standar Pelayanan yang ditetapkan pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Pasal 3

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2018.

Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh General Manager PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang.
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Direksi PT Angkasa Pura I (Persero).

Pasal 5

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang wajib menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Pasal 6

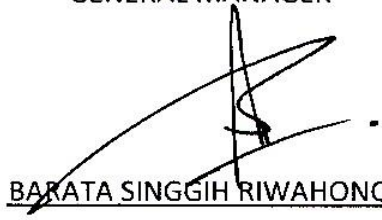
Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, disusun sesuai dengan format maklumat pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Pasal 7

Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : K U P A N G
Pada tanggal : 15 Maret 2018

GENERAL MANAGER



BARATA SINGGIH RIWAHONO

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mempersyaratkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan perusahaan. Dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, menyebutkan ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan atas jasa publik dimaksud antara lain meliputi penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*Public Service Obligation*), antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara, laut dan darat.

PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai perusahaan pengelola jasa kebandarudaraan, saat ini mengelola 13 bandar udara, salah satu diantaranya adalah Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang . PT Angkasa Pura I (Persero) memiliki visi “Menjadi salah satu dari sepuluh perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia”; dengan misi :

1. Meningkatkan nilai pemangku kepentingan;
2. Menjadi mitra pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi;
3. Mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima yang memenuhi standar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan;
4. Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreativitas dan inovasi;

5. Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup.

Selaras dengan misi ketiga untuk mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima, maka sudah semestinya Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang ditetapkan oleh manajemen Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang .

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

1.2.1. Maksud

Maksud disusunnya Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang adalah untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas dalam melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan yang menjadi tugas pokok Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan namun tetap berpegang teguh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

1.2.2. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam standar pelayanan ini adalah agar pelayanan di Bandar Udara El Tari - Kupang berjalan sesuai dengan prosedur, sehingga mampu bersaing dengan badan hukum lainnya dalam bidang pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan serta untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai indeks kepuasan konsumen yang tinggi untuk mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan.

1.2.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional El Tari – Kupang meliputi :

- a. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);
- b. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);
- c. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U);
- d. Pelayanan Counter Check-in;
- e. Pelayanan Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara;

- f. Pelayanan Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas
- g. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara

1.2.4. Komponen Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini terdiri dari beberapa komponen yaitu :

- a. Dasar Hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
- d. Jangka Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya/Tarif;
- f. Produk Pelayanan;
- g. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas;
- h. Kompetensi Pelaksana;
- i. Pengawasan Internal;
- j. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
- k. Jumlah Pelaksana;
- l. Jaminan Pelayanan;
- m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
- n. Evaluasi Kinerja Pelaksana

BAB II

PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

2.1. PENGERTIAN

Petunjuk teknis Standar Pelayanan ini memuat beberapa pengertian sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Organisasi adalah organisasi PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara El Tari - Kupang sebagai penyelenggara pelayanan.
3. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. CSI adalah customer Satisfaction Index atau Indeks kepuasan konsumen.
7. RKAP adalah Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan PT Angkasa Pura I (Persero).
8. Konsesi adalah penerimaan atas pengalihan hak pengelolaan dan pengusahaan kegiatan usaha PT. Angkasa Pura I (Persero) kepada mitra usaha untuk dioperasikan selama jangka waktu tertentu berupa prosentase dari omset bruto.
9. SCP adalah *Security Check Point* atau tempat pemeriksaan sekuriti di bandar udara.

2.2. PRINSIP

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Parsitipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan pihak terkait dan masyarakat untuk bersama membahas agar mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

6. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

2.3. KOMPONEN

Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap Standar Pelayanan yang dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok.
8. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan Internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

11. Jumlah Pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan Pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan Standar Pelayanan. Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan maka penyusunan komponen Standar Pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan Standar Pelayanan seperti *Standar Operating Procedures (SOP)*.

BAB III
IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

3.1. IDENTIFIKASI TUGAS, TANGGUNG JAWAB, KEWENANGAN DAN DASAR HUKUM KELEMBAGAAN

Tabel : 3.1

Tugas, Tanggung Jawab, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
1.	Tugas dalam menyelenggaraan jenis pelayanan	<p>1. Memastikan tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) tercapainya pendapatan non arenautika, dan berkontribusi terhadap lingkungan melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung kinerja perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>2. Memastikan kesiapan operasi dan pelayanan bandar udara melalui kegiatan customer service, airport hospitality, airport operational support, airport rescue dan fire fighting guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) serta kebijakan dan strategi yang ditetapkan perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>3. Memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan daerah lingkungan kerja di bandar udara melalui peningkatan keamanan di bandar udara dan daerah lingkungan kerja guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) sesuai dengan standar aturan nasional dan internasional berdasarkan RKAP;</p>	<p>- Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan</p> <p>- Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 1992 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Angkasa Pura I Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)</p> <p>- KP 907 Tahun 2014 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai Badan Usaha Bandar Udara</p>

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>4. Memastikan tingkat pencapaian <i>safety level</i>, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui manajemen mutu dan pengendalian risiko terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) berdasarkan RKAP;</p> <p>5. Memastikan tercapainya kehandalan fasilitas operasional peralatan (equipment) bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>6. Memastikan fasilitas bandar udara meliputi sisi udara (<i>airside</i>), sisi darat (<i>landside</i>), <i>landscape</i> dan <i>terminal building</i> siap digunakan melalui <i>preventif</i> dan <i>corrective maintenance</i>, serta pengelolaan <i>environment</i> yang efektif guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan sesuai dengan strategi Perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>7. Memastikan tercapainya <i>portfolio</i> pendapatan <i>aviation</i> dan <i>non aviation</i> melalui pengelolaan kegiatan <i>aviation and cargo sales, retail, food and beverage sales, property and advertising sales</i> yang</p>	<p>- Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP. 94/OM.01.01/2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang Bandara El Tari – Kupang</p> <p>- ED.22/OM.01.01/2017 Surat Edaran Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Penyelarasan Tugas, tanggung Jawab dan Kewenangan Pada Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)</p>

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>efektif, serta penyaluran dan koletibilitas Program kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dilaksanakan sesuai target yang ditetapkan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>8. Memastikan terlaksananya operasional bandar udara melalui penyediaan layanan <i>Information Communication Technology (ICT)</i> yang berkualitas, tepat waktu dan tepat sasaran guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan non aeronatika serta terpenuhinya kepuasan pelanggan internal dan eksternal berdasarkan RKAP;</p> <p>9. Memastikan peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan prinsip kehati-hatian melalui implementasi pengelolaan keuangan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan tercapainya pendapatan non aeronatika berdasarkan RKAP;</p> <p>10. Memastikan tercapainya kepuasan pelanggan atas <i>shared services</i> melalui pengelolaan kegiatan <i>human capital, general affair, asset management, communication and legal</i> yang efektif guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>11. Memastikan kelancaran seluruh kegiatan operasional bandara udara melalui pengelolaan <i>Airport Operation Control Center</i> (AOCC) yang efisien dan efektif guna mendukung kebijakan dan strategi Perusahaan yang ditetapkan berdasarkan <i>manual of standard</i> dan Standar Operating Prosedur (SOP);</p> <p>12. Memastikan terlaksananya pengadaan barang/jasa melalui pengelolaan kegiatan procurement meliputi <i>procurement planning, vendor management system, proses procurement, contract procurement, procurement administration</i> yang efektif guna mendukung tercapainya kepuasan pelanggan berdasarkan pedoman yang berlaku.</p>	
2.	Tanggung jawab dalam menyelenggarakan jenis pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP); 2. memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati; 3. memastikan perannya sebagai people manager; 4. memastikan kegiatan di bandar udara berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan; 5. memastikan pelaksanaan kegiatan di bandar udara sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan; 	<ul style="list-style-type: none"> - Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 1992 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Angkasa Pura I Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero);

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>6. memastikan tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI);</p> <p>7. memastikan tercapainya pendapatan non aeronautika;</p> <p>8. memastikan kontribusi terhadap lingkungan;</p> <p>9. memastikan pelaksanaan kegiatan <i>customer service, airport hospitality, airport operational support, airport rescue</i> dan <i>fire fighting</i> berdasarkan kebijakan dan strategi sumber daya manusia, fasilitas, pedoman serta Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>10. memastikan tersedia dan terimplementasinya <i>Airport Security Programme</i> (ASP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan dilaksanakan secara konsisten;</p> <p>11. memastikan tercapainya <i>safety level, quality management</i> dan <i>risk management</i> di bandar udara sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;</p> <p>12. memastikan kesiapan operasional seluruh fasilitas peralatan (<i>equipment</i>) bandar udara;</p> <p>13. memastikan tercapainya tingkat <i>level of service</i> sesuai standar minimum ketentuan yang berlaku;</p> <p>14. memastikan tersedianya fasilitas bandar udara yaitu sisi udara (<i>airside</i>), sisi darat (<i>landside</i>), <i>landscape</i> dan <i>terminal building</i> yang siap digunakan;</p>	<p>- KP 907 Tahun 2014 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai Badan Usaha Bandar Udara;</p> <p>- Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP. 94/OM.01.01/2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang Bandara El Tari – Kupang.</p>

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>15. memastikan tersedianya pengelolaan <i>environment</i> bandar udara;</p> <p>16. memastikan tercapainya <i>portofolio</i> pendapatan <i>aviation</i> dan <i>non aviation</i>;</p> <p>17. memastikan tercapainya target efektivitas penyaluran dan kolektibilitas Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) ;</p> <p>18. memastikan layanan <i>Information Communication Technology</i> (ICT) meliputi <i>security equipment, airport communication, network, information communication technology business operation and support</i> di bandar udara berfungsi dengan baik;</p> <p>19. memastikan perawatan (<i>maintenance</i>) atas sistem <i>Information Communication Technology</i> (ICT) di bandar udara;</p> <p>20. memastikan terimplementasinya kebijakan, strategi, tata kelola dan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta program korporat terkait <i>Information Communication Technology</i> (ICT) yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat;</p> <p>21. memastikan ketepatan perencanaan kebutuhan dana Kantor Cabang;</p> <p>22. memastikan tercapainya target kolektibilitas piutang usaha;</p> <p>23. memastikan realisasi anggaran biaya dilaksanakan sesuai Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);</p> <p>24. memastikan kesiapan dan kelancaran operasional bandar udara;</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		25. memastikan pengadaan barang/jasa sesuai dengan pedoman yang berlaku.	
3.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan akses data yang dibutuhkan; 2. Menetapkan rencana program kerja dan inisiatif baru serta anggaran yang dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan; 3. Menetapkan kebijakan/pedoman operasional terhadap hal-hal yang belum ada ketentuannya; 4. Mengambil keputusan dan langkah-langkah korektif berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku; 5. Menyetujui <i>Distinct Job Profile</i> (DJP) di bandar udara; 6. Menyetujui usulan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia; 7. Menyetujui pengenaan sanksi kepada pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan; 8. Menyetujui pelaksanaan rencana kerja di ruang lingkup bandar udara; 9. Menetapkan dan/atau menandatangani dokumentasi sistem manajemen yang menjadi ruang lingkup bandar udara; 10. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan; 11. Memberikan potongan harga sesuai batas kewenangan; 	<ul style="list-style-type: none"> - Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan - Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 1992 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Angkasa Pura I Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) - KP 907 Tahun 2014 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai Badan Usaha Bandar Udara - Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP. 94/OM.01.01/2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang Bandara El Tari - Kupang

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>12. Menetapkan sistem pemantauan (monitoring) terhadap kondisi lingkungan bandar udara;</p> <p>13. Menandatangani cek/Bilyet Giro (BG) pengeluaran kas/bank sesuai dengan kewenangan;</p> <p>14. Melakukan evaluasi rencana kerja di ruang lingkup bandar udara;</p> <p>15. Menentukan metode pengawasan dan pengendalian pelaksanaan sistem manajemen dalam ruang lingkup pekerjaan;</p> <p>16. Melakukan <i>coaching</i> terhadap kinerja unit kerja;</p> <p>17. Mengusulkan revisi dan penyempurnaan untuk setiap laporan dan konsep;</p>	

3.2. IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN, PRODUK PELAYANAN, MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT

Tabel 3.2: Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Dasar Hukum, Pengguna Layanan dan Pihak Terkait

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	Penyediaan fasilitas terminal kargo dan pos	<ul style="list-style-type: none"> - UU NO 1 tahun 2009 tentang Penerbangan - PM 56 Tahun 2015 Tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara - KEP.84/KU.06/2013 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Cargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Kantor Cabang PT.Angkasa Pura I (PERSERO) Bandar udara El Tari - Kupang 	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Usaha Angkutan Udara b. EMPU c. Ground handling d. Regulated Agent 	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Bea Cukai c. Karantina

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	2.1. Jasa pendaratan pesawat udara 2.2. Jasa penempatan pesawat udara	<ul style="list-style-type: none"> - UU NO 1 tahun 2009 tentang Penerbangan - PM 56 Tahun 2015 Tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara - KEP.111/KB.09/2015 tentang Tarif pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) - KEP.144/KB.09/2015 tentang Tarif pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U) untuk penerbangan luar negeri pada Bandar udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) 	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan usaha angkutan udara b. Military c. Kenegaraan d. Ground Handling 	<ul style="list-style-type: none"> a. Menhankam b. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara c. Perum LPPNPI d. Bea Cukai e. Military

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
3	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	<p>3.1. Proses Keberangkatan Penumpang</p> <p>3.1.1 Proses Keberangkatan Penumpang Domestik</p> <p>a. Pelayanan Parkir kendaraan</p> <p>c. Pelayanan pengangkutan barang bawaan di terminal</p> <p>b. Pemeriksaan Penumpang dan Barang bawaan di SCP 1</p> <p>c. Pelayanan Check In</p> <p>d. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di SCP 2</p> <p>e. Ruang tunggu keberangkatan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Undang – undang nomor 1 tentang penerbangan; - Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas - PM 56 Tahun 2015 Tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 80 Tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional - Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan a) PM 33 tahun 2015 tentang. Pengendalian Jalan Masuk 	<p>a. Penumpang pesawat di bandar udara</p> <p>b. Ground Handling</p>	<p>a. Maskapai/ ground handling</p> <p>b. Kantor Imigrasi</p> <p>c. Kantor Bea Cukai</p> <p>d. Kantor Karantina</p> <p>e. Tenant/ mitra usaha</p> <p>f. BNN</p>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>(Access Control} ke Daerah. Keamanan Terbatas di Bandar Udara;</p> <ul style="list-style-type: none"> - PM 167 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (<i>Access Control</i>) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara; - SKEP/2765/XII/2010 tentang tata cara Pemeriksaan keamanan penumpang, personil pesawat udara dan barang bawaan yang diangkut dengan pesawat udara dan orang perseorangan - SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan Dan Tata Tertib Bandar Udara - Peraturan Menteri Perhubungan nomor : PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara 		

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pegguna Layanan	Pihak Terkait
			<ul style="list-style-type: none"> - KEP Direksi Nomor : 179/KB.02.04/2016 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri Dan Luar Negeri Pada Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang 		
		<p>3.1.2 Proses Keberangkatan Penumpang Internasional</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan Parkir kendaraan b. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di SCP 1 c. Pelayanan Check In d. Pemeriksaan Imigrasi e. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di SCP 2 d. Ruang tunggu keberangkatan 			

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		3.2. Proses Kedatangan Penumpang 3.2.1 Proses Kedatangan Penumpang Domestik a. Pelayanan Bagasi b. Pelayanan Transit/transfer c. Pelayanan Sistem Transportasi darat d. Pelayanan Tourism Information Center e. parkir kendaraan			
		3.2.2 Proses Kedatangan Penumpang Internasional a. Proses pemeriksaan imigrasi b. Pelayanan Bagasi c. Pemeriksaan Bea & Cukai d. parkir kendaraan			

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
4	Konter Pelaporan (<i>Check in Counter</i>)	Penyediaan fasilitas Check In Counter	<ul style="list-style-type: none"> - Undang- undang no 1 tahun 2009 trntang penerbangan - PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara - KEP 179/KB.03/2012 tanggal 27 Desember 2012 tentang Tarif pelayanan jasa pemakaian konter pelaporan (check-in counter) untuk penerbangan dalam negeri pada bandar udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero 	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. IV
5	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	- Sewa tanah dan/atau ruangan serta konsesi kegiatan usaha	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan - PM 56 Tahun 2015 Tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara - KEP.52/KU.07.03/2009 tanggal 28 Mei 2009 tentang Tarif Sewa 	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Usaha b. Masyarakat Pelaku Usaha c. Instansi Pemerintah 	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. IV

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>Tanah, penitipan barang, tempat antena peralatan telekomunikasi, tempat monitor TV, intercom, tarif tanda ijin mengemudi dan peralatan, serta jasa pemanggilan di lingkungan bandar udara yang dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero)</p> <ul style="list-style-type: none"> - KEP.53/KU.07.02/2009 tanggal 28 Mei 2009 tentang Tarif sewa ruangan di lingkungan Bandar udara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero) - KEP.54/KU.07.04/2009 tanggal 09 Juni 2009 tentang Tarif sewa tempat reklame, tarif promosi barang dan jasa, tarif shooting 		

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pegguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>film dan pemotretan, tarif jasa penyambutan tamu bukan VIP serta tarif insidentil di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <ul style="list-style-type: none"> - KEP.49/KU.20.2.4/2002 tanggal 8 Agustus 2002 tentang Pungutan Konsesi di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero) - KEP.88/KB.03/2011 Tanggal 8 Agustus 2011 Perihal Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I 		

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
6	Pelayanan Izin Masuk Daerah Terbatas	Kartu Pas Masuk Bandara	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan - PM 33 tahun 2015 tentang. Pengendalian Jalan Masuk (Access Control} ke Daerah. Keamanan Terbatas di Bandar Udara; - PM 167 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (<i>Access Control</i>) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara; - Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.94/OM.01.01/2016, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang Angkasa 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mitra Usaha b. Badan Usaha Angkutan Udara b. Instansi Pemerintah yang berkaitan langsung dengan kebandarudaraan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. IV

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>Pura I (Persero) Bandara EL Tari - Kupang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.100/KU/20/8/2005 Tentang Tarif Pas (TANDA IJIN MASUK) Di Lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT (PERSERO) Angkasa Pura I; - SKEP Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV nomor : KP.82/X/2016 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penerbitan Pas Bandara Udara Kepada Kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara Dan Badan Usaha Bandar Udara 		

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
7	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan - Peraturan Pemerintah No. 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan - KEP.53/KU/10/3/1/2006 Tentang Prosedur Perhitungan Biaya Pelayanan Jasa Atas Penggunaan Bandar Udara Di Luar Jam Operasi (EXTENDED/ADVANCED) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT (PERSERO) ANGKASA PURA I 	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Military 	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil.IV

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<ul style="list-style-type: none"> - Berita acara nomor : BA.60/KU.05/2013/GMN Tentang Kesepakatan Besar Tarif Extended/Advanced Operating Hours Bandar Udara El Tari - Kupang 		

3.3 IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, BIAYA DAN WAKTU

Tabel 3.3

Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Biaya, dan Waktu

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	1.1. Berbadan Hukum 1.2. Sudah Melakukan Kontrak Kerja Sama	1. Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan kepada General Manager dengan melampirkan sertifikat operasi dan ijin operasi jasa terkait. 2. General Manager menganalisa berdasarkan <i>Business Plan</i> bandar udara. 3. Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat	- KEP.84/KU.06/2013 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Cargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Kantor Cabang PT.Angkasa Pura I (PERSERO) Bandar udara El Tari - Kupang	Sesuai Penggunaan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement).		
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki ijin route Memiliki ijin terbang (Flight Approval) 	<ol style="list-style-type: none"> Airline mengajukan permohonan kepada General Manager Setelah dilakukan analisa kepa bandar udara memberikan persetujuan berupa slot time pada bandar udara dengan perjanjian Menyampaikan persetujuan ijin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Airline dan bandara membuat Service Level Agreement (SLA). Airline dapat beroperasi di bandara 	<p>- KEP.111/KB.09/2015 tentang Tarif pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>- KEP.144/KB.09/2015 tentang Tarif pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan</p>	Sesuai Penggunaan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
				penyimpanan pesawat udara (PJP4U) untuk penerbangan luar negeri pada Bandar udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)	
	<p>Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)</p> <p>a. Proses Keberangkatan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah 2. Memiliki kartu identitas yang sah 3. Telah melalui proses pemeriksaan sekuriti 	<p>a. Proses keberangkatan domestik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang memasuki pelataran parkir; 2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas 3. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas 4. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi 	<p>- Surat Menteri Perhubungan Nomor : PR 303/1/14/ PHB 2016, tentang Persetujuan Penyesuaian Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dan Kep 179/KB.02.04/2016</p>	<p>Sesuai PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p>

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray</p> <p>5. Penumpang masuk area check-in melalui <i>Walkthrough Metal Detector</i> (WTMD)</p> <p>6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in</p> <p>7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan boarding pass kepada penumpang</p> <p>8. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2</p>	Bandar Udara Internasional EL-Tari;	

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>9. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass</p> <p>10. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan tapping boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass</p> <p>11. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray</p>		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD)</p> <p>13. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual</p> <p>14. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass</p> <p>15. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat</p>		
			a. Proses keberangkatan internasional		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang memasuki pelataran parkir; 2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas 3. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas 4. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray 5. Penumpang masuk area check-in melalui <i>Walkthrough Metal Detector</i> (WTMD) 6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang 		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>akan digunakan dan melakukan check-in</p> <p>7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang</p> <p>8. Penumpang melalui proses pemeriksaan Imigrasi</p> <p>9. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2</p> <p>10. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass</p> <p>11. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan <i>tapping</i> boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass</p>		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>12. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray Penumpang masuk area ruang tunggu melalui <i>Walkthrough Metal Detector</i> (WTMD)</p> <p>13. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual</p>		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>14. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass</p> <p>15. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat</p>		
	b. Proses Kedatangan	<p>1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah</p> <p>2. Memiliki kartu identitas yang sah</p>	<p>b. 1. Kedatangan Domestik</p> <p>1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan</p> <p>2. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi;</p> <p>3. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.</p>		
			b. 2. Kedatangan Internasional		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan 2. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi; 3. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi; 4. Penumpang melalui pemeriksaan Bea & Cukai; 5. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan. 		
4	Pelayanan Check-in	1. Tersedia Counter Yang Memiliki Rute Penerbangan Di Bandar Udara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check in. 2. General Manager melalui Airport Operation and Services Department 	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.03/2012,	- PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
		<p>Internasional El Tari - Kupang</p> <p>2. Tersedia check – in counter yang sesuai standar pelayanan</p>	<p>Head menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan ground handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan;</p> <p>3. Pimpinan maskapai dan General Manager menyepakati teknis penggunaan counter check-in melalui Service Level Agreement</p>	<p>tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);</p>	<p>Pengguna Jasa Bandar Udara</p>

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
5	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara EL-Tari	<ol style="list-style-type: none"> Berbentuk badan hukum Sudah melakukan kontrak kerja sama 	<ol style="list-style-type: none"> Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada General Manager. General Manager menganalisa berdasarkan business plan bandar udara dengan mengikuti Kep.88/KB.03/2011 Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement). 	<p>- KEP.71/KB.03/2013, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);</p>	<p>- KEP.71/KB.03/2013, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);</p>

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
6	Izin Masuk Daerah Terbatas Dan Daerah Keamanan Terbatas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Surat Keterangan catatan kriminal (SKCK) 3. Fc. KTP 4. Sertifikat Security Awareness 5. Curriculum Vitae 6. NPWP Instansi 7. Form Screening 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan kepada General Manager; 2. General Manager melalui Airport Operation and Services Department Head melakukan verifikasi terhadap permohonan; 3. Airport Operation and Services Department Head memberikan informasi kepada Pemohon atas hasil verifikasi untuk mengikuti <i>Security</i> dan <i>Safety Awareness</i>; 4. Bila tidak memenuhi syarat, maka permohonan ditolak. Bila memenuhi syarat, maka Pemohon membawa berkas permohonan kepada Sales Department Head. 	<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.94/OM.01.01/2016, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang Angkasa Pura I (Persero) Bandara EL Tari - Kupang - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.100/KU/20/8/2005 Tentang Tarif Pas (TANDA IJIN MASUK) Di Lingkungan Bandar 	Standar waktu pelayanan berlaku jika berkas dinyatakan lengkap

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>5. Sales Department Head membuat surat pengantar untuk pembayaran.</p> <p>6. Pemohon membawa berkas permohonan dan surat pengantar pembayaran ke Kasir untuk melakukan pembayaran.</p> <p>7. Pemohon menyerahkan bukti pembayaran dari kasir kepada Airport Operation and Services Department Head.</p> <p>8. Airport Operation and Services Department Head melakukan proses pencetakan Pas.</p>	<p>Udara Yang Dikelola PT (PERSERO) Angkasa Pura I dan KEP.63/KU.20.06/2008 tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor di kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara El Tari - Kupang</p>	

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
7	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	1. Memiliki ijin route 2. Memiliki ijin terbang (<i>Flight Approval</i>) 3. Memiliki ijin <i>Slot Time</i> 4. Memiliki syarat operasi bandar udara	1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager 2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait 3. General Manager memberikan rekomendasi.	- KEP.53/KU/10/3/1/2006 Tentang Prosedur Perhitungan Biaya Pelayanan Jasa Atas Penggunaan Bandar Udara Di Luar Jam Operasi (EXTENDED/ADVANCE D) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT (PERSERO) ANGKASA PURA I - Berita acara nomor : BA.60/KU.05/2013/GM Tentang Kesepakatan	Mengacu kepada Letter of Operational Coordination Agreement (LOCA)

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
				Besaran Tarif Extended/Advanced Operating Hours Bandar Udara El Tari - Kupang	

3.4 IDENTIFIKASI SARANA dan PRASARANA

3.4.1 Sarana dan Prasarana Umum

	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas/Volume	Keterangan
1	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);	a. Gedung Kargo b. Parkiran c. X Ray d. CCTV e. WTMD f. ETD	1 1 1 1 1 1 1 1		
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	a. Runway b. Exit Taxiway c. Airstrip Runway d. Clearway e. Runway Light f. Taxiway Light g. Approach Light h. Wing Bar Light i. Flood Light j. Treshold Light k. PAPI System l. Rotating Beacon m. Wind Shock n. Sequence Flashing Light	1 2 1 1 48 47 166 10 25 28 8 2 1 30 5 10 1	2500 x 45 m ² TWY A = 202.5 X 23 TWY B = 202.5 X 23 150, 200 WATT 200 WATT 150, 300 WATT 100 WATT 1000 WATT 45 WATT 120 WATT 150 WATT 120 WATT 200 WATT 45 WATT 41.525 M ²	07-25 46/F/B/X/T ASPHALT 48/R/A/X/T 31/R/A/W/T 77 = ELVTD, 7 = Insert 161 = ELVTD, 5 =Insert LED Concrete PCN 42 R/A/X/T

	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas/Volume	Keterangan
		r. Fasilitas Airport Rescue Fire Fighting (ARFF)	1	Kategori 7	Proses Sertifikasi
3	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang (PJP2U)	a. X Ray Bagasi b. X Ray Cabin c. Walk Through Metal Detector d. Hand Held Metal Detector e. Body Scanner f. Explosive Detector g. Counter check in h. Timbangan i. Mobil Patroli j. CCT k. Kantor bea dan cukai l. Pintu (gate) m. Luasan ruang tunggu n. Jumlah tempat duduk o. Conveyer p. Trolley q. AC r. FIDS s. Toilet t. Tempat parkir Fasilitas pengguna berkebutuhan khusus : a. Toilet b. Tangga miring	2 3 6 9 1 - 22 16 1 3 set 1 4 1 521 8 100 14 26 28 2 2 1	1 k watt 1 k watt 50, 51, 52 & 53 watt 0 – 250 kg 1.000 m ²	

	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas/Volume	Keterangan
		Fasilitas yang memberikan nilai tambah a. ATM b. Mushola c. Nursery room d. Tenant e. Restoran f. Smooking area g. Internet/wifi h. Fasilitas bermain anak i. Charging station j. Fasilitas air minum k. Lounge eksekutif l. <i>Internet corner</i> m. <i>Reading</i>	8 2 1 6 2 1 13 1 1 3 2 1 1		

3.4.2. Sarana dan Prasarana Khusus.

Sarana dan Prasarana Khusus dirancang untuk ramah terhadap Lansia, Penyandang Cacat (*disabilitas*) dan Wanita. Adapun sarana dan prasarana khusus tersebut serta penggunaannya dijelaskan sebagai berikut:

a. Ruang Menyusui (Nursery)

Ruang ini terdapat di setiap gedung untuk digunakan oleh ibu yang menyusui anaknya.

b. Toilet *Disabilitas*

Fasilitas Toilet yang disediakan untuk penyandang cacat (*disabilitas*) yang terdapat di ruang tunggu keberangkatan

c. Drop Zone Disabilitas

Fasilitas Drop Zone di sediakan untuk mempermudah penumpang penyandang cacat (*disabilitas*) yang terdapat di drop zone

d. Ramp/lantai miring

Ramp/lantai miring ini terdapat di dekat drop zone keberangkatan agar dapat digunakan oleh lansia dan penyandang cacat yang menggunakan kursi roda.

3.5 IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

Tabel 3.5 : Jumlah dan Kompetensi SDM

No	Kompetensi	Jumlah SDM																																																																															
1	Tenaga SDM Bandara terdiri dari SDM Organik dan Outsourcing, dengan berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya.	I. Jumlah Tenaga SDM Bandara																																																																															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>STATUS PEGAWAI</th> <th colspan="3">JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Organik</td> <td colspan="3">106</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Outsourcing</td> <td colspan="3">93</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td colspan="3">199</td> </tr> </tbody> </table>					NO	STATUS PEGAWAI	JUMLAH			1	Organik	106			2	Outsourcing	93				Jumlah	199																																																									
		NO	STATUS PEGAWAI	JUMLAH																																																																													
		1	Organik	106																																																																													
		2	Outsourcing	93																																																																													
			Jumlah	199																																																																													
		II. Jumlah Tenaga SDM Bandara berdasarkan Disiplin Ilmu																																																																															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>ORGANIK</th> <th>OS</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>SD</td> <td>1</td> <td>-</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>SLTP</td> <td>25</td> <td>-</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>SMA</td> <td>32</td> <td>74</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>D-I</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>D-II</td> <td>1</td> <td>-</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>D-III</td> <td>22</td> <td>7</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>D-IV / S1</td> <td>25</td> <td>9</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>S2</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>106</td> <td>93</td> <td>199</td> </tr> </tbody> </table>					NO	PENDIDIKAN	ORGANIK	OS	JUMLAH	1	SD	1	-	1	2	SLTP	25	-	25	3	SMA	32	74	106	4	D-I	-	-	-	5	D-II	1	-	1	6	D-III	22	7	29	7	D-IV / S1	25	9	34	8	S2	0	-	-		Jumlah	106	93	199																									
		NO	PENDIDIKAN	ORGANIK	OS	JUMLAH																																																																											
		1	SD	1	-	1																																																																											
		2	SLTP	25	-	25																																																																											
		3	SMA	32	74	106																																																																											
		4	D-I	-	-	-																																																																											
		5	D-II	1	-	1																																																																											
		6	D-III	22	7	29																																																																											
7	D-IV / S1	25	9	34																																																																													
8	S2	0	-	-																																																																													
	Jumlah	106	93	199																																																																													
III. Jumlah Tenaga SDM Bandara berdasarkan Jenjang Keahlian																																																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>BIDANG</th> <th>KUALIFIKASI</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>AMC</td> <td></td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Marshaller</td> <td></td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Garbarata</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td rowspan="3">Personil PKP-PK</td> <td>Basic</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Senior</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Junior</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Salvage</td> <td></td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td rowspan="2">Personil Fas. Listrik Bandara</td> <td>Terampil</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ahli</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td rowspan="2">Personil Fas. Mekanikal Bandara</td> <td>Terampil</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ahli</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td rowspan="3">Personil Fas. Teknik Bandara</td> <td>Terampil</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ahli</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ahli</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td rowspan="3">Personil Elektronika Bandara</td> <td>Ahli</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Terampil</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Basic</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Junior</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Senior</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="3" style="text-align: center;">Jumlah</td> <td>129</td> </tr> </tbody> </table>					NO	BIDANG	KUALIFIKASI	JUMLAH	1	AMC		10	2	Marshaller		7	3	Garbarata		1	4	Personil PKP-PK	Basic	11		Senior	6		Junior	4	5	Salvage		3	6	Personil Fas. Listrik Bandara	Terampil	-		Ahli	6	7	Personil Fas. Mekanikal Bandara	Terampil	4		Ahli	2	8	Personil Fas. Teknik Bandara	Terampil	6		Ahli	2		Ahli	1	9	Personil Elektronika Bandara	Ahli	1		Terampil	4		Basic	35			Junior	16			Senior	11		Jumlah			129
NO	BIDANG	KUALIFIKASI	JUMLAH																																																																														
1	AMC		10																																																																														
2	Marshaller		7																																																																														
3	Garbarata		1																																																																														
4	Personil PKP-PK	Basic	11																																																																														
		Senior	6																																																																														
		Junior	4																																																																														
5	Salvage		3																																																																														
6	Personil Fas. Listrik Bandara	Terampil	-																																																																														
		Ahli	6																																																																														
7	Personil Fas. Mekanikal Bandara	Terampil	4																																																																														
		Ahli	2																																																																														
8	Personil Fas. Teknik Bandara	Terampil	6																																																																														
		Ahli	2																																																																														
		Ahli	1																																																																														
9	Personil Elektronika Bandara	Ahli	1																																																																														
		Terampil	4																																																																														
		Basic	35																																																																														
		Junior	16																																																																														
		Senior	11																																																																														
	Jumlah			129																																																																													

Tabel 3.5.1 : Dasar Hukum Penyediaan Kompetensi SDM

No	Jenis Pelayanan	KOMPETENSI
1.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	Sesuai peraturan dirjen perhubungan udara No KP 041 Tahun 2017 tentang pedoman teknis operasional peraturan keselamatan penerbangan sipil bagian 139-11 (advisory circular CASR part 139-11), lisensi dan/atau rating personel Bandar udara.
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<p>a. Sesuai peraturan dirjen perhubungan udara No : KP 041 Tahun 2017 tentang pedoman teknis operasional peraturan keselamatan penerbangan sipil bagian 139-11 (advisory circular CASR part 139-11), lisensi dan/atau rating personel Bandar udara.</p> <p>b. Sesuai peraturan menteri perhubungan republik Indonesia nomor : PM 137 Tahun 2015 Tentang Program Pendidikan Dan Pelatihan Keamanan Penerbangan Nasional</p> <p>c. Sesuai peraturan menteri perhubungan republik Indonesia nomor : PM 94 Tahun 2016 Tentang perubahan atas peraturan menteri perhubungan republik Indonesia nomor PM 137 Tahun 2015 tentang Program Pendidikan Dan Pelatihan Keamanan Penerbangan Nasional</p> <p>d. Sesuai peraturan direktur jendral perhubungan udara Nomor : KP 002 Tahun 2012 tentang petunjuk dan tata cara peraturan keselamatan penerbangan sipil bagian 139-12 (advisory circular CASR part 139-12), lisensi dan standar kompetensi personel pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran</p> <p>e. Sesuai peraturan direktur Jendral peraturan udara Nomor : KP 14 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi peraturan keselamatan penerbangan sipil bagian 139 (Manual of standard CASR part 139) Volume IV pelayanan pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran (PKP-PK).</p>
3	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	Sesuai peraturan dirjen perhubungan udara No KP 041 Tahun 2017 tentang pedoman teknis operasional peraturan keselamatan penerbangan sipil bagian 139-11 (advisory circular CASR part 139-11), lisensi dan/atau rating personel Bandar udara.
4	Pelayanan Counter Check-In	AIRLINE (Umum/Akademik)
5	Konsesi atas jasa penggunaan fasilitas Bandar udara	Mitra (Umum/Akademik)
6	Izin masuk daerah terbatas dan daerah	Sesuai peraturan dirjen perhubungan udara No KP 041 Tahun 2017 tentang pedoman teknis operasional peraturan keselamatan

No	Jenis Pelayanan	KOMPETENSI
	keamanan terbatas	penerbangan sipil bagian 139-11 (advisory circular CASR part 139-11), lisensi dan/atau rating personel Bandar udara.
7	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	Sesuai peraturan dirjen perhubungan udara No KP 041 Tahun 2017 tentang pedoman teknis operasional peraturan keselamatan penerbangan sipil bagian 139-11 (advisory circular CASR part 139-11), lisensi dan/atau rating personel Bandar udara.

3.6 PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit kerja. Apakah pada unit kerja Penyelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/ fungsional).

Perusahaan menerapkan sistem manajemen kinerja (*Performance Management System/PMS*) berdasarkan keputusan Direksi Nomor : KEP.70/OM.02.05/2013, tanggal 1 Juli 2013. Sistem Manajemen Kinerja adalah sistem pengelolaan kinerja individu dalam jangka waktu tertentu sebagai upaya memastikan agar unit kerja dan individu dapat bekerja sama secara optimum dalam pencapaian target perusahaan melalui perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi kinerja pegawai.

Perusahaan melakukan penilaian evaluasi terhadap pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tahun berjalan menggunakan key performance indicator (KPI) Bandar Udara Internasional EL-Tari – Kupang dan standard operating procedure (SOP) yang dievaluasi secara berkala oleh :

1. Satuan Pengawas Intern;
2. Quality Management Section Yang Memastikan Dilaksanakannya Standar Manajemen Mutu Dengan Efektif Melalui Pengelolaan Kegiatan Manajemen Mutu Dan Risk Management Pada Setiap Unit Kerja Guna Mendukung , Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Standard Dan Prosedur Yang Berlaku;
3. Risk Management Yang Bertugas Untuk Memastikan Implementasi Risk Management Di Seluruh Unit Kerja Melalui Pengelolaan Dan Fasilitasi Terhadap Risk Owner Guna Mendukung Risk Management Di Tingkat Korporat Berdasarkan Standar, Prosedur Dan Aturan Yang Berlaku Di Perusahaan.

Sebagai upaya perusahaan memastikan terlaksananya operasional bandar udara yang berkualitas dan terkendali dari resiko yang tidak diinginkan sehingga target perusahaan dapat tercapai.

3.7 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Untuk menangani pengaduan, saran, atau masukan dari pengguna jasa, Bandar Udara EL-Tari telah menyediakan petugas dan sarana untuk menerima, mengelola, memonitor, serta menindaklanjuti setiap pengaduan, saran, atau masukan atas semua jenis pelayanan yang diberikan.

3.7.1 Prosedur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

3.7.1.1 Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui Customer Service

- a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service;
- b. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya;
- c. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Services melalui Department Head yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti.
- d. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan.
- e. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.

3.7.1.2 Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agent Contact Center 172

- a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, atau tweeter;
- b. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya;
- c. Bila pengaduan yang disampaikan melampaui batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service untuk mendapatkan tindak lanjut;
- d. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 3.7.1.1;
- e. Customer Service menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada Agent.

- f. Agent menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

3.7.2 Tindak Lanjut

Setiap pengaduan, saran, atau masukan selalu ditindaklanjuti, demi kepuasan pengguna jasa, dengan tetap memperhatikan RKAP serta tetap berpedoman pada prinsip 3S + 1C.

3.7.3 Personil

telah menyediakan personil Customer Services untuk menerima, mengelola, serta memonitor tindak lanjut keluhan, yang disampaikan oleh pengguna jasa secara langsung. Selain itu, manajemen juga menyediakan *Contact Center* untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan, saran, atau masukan yang disampaikan secara tidak langsung.

Personil yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan, saran dan masukan saat ini adalah :

a. Personil Customer Services & Hospitality Section

Saat ini ada 5 personil pada unit Customer Services & Hospitality yang secara operasional dan administratif melaksanakan tugas di konter Customer Service di Terminal, serta di kantor Administration Operation Building (AOB).

b. Contact Center

Contact Center PT Angkasa Pura I (Persero), yang kita sebut dengan *Contact Center* Bandara 172, beroperasi selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu. Komplain dari pengguna jasa melalui *Contact Center* Bandara 172 disampaikan ke bandara El Tari Kupang.

3.7.4 Sarana

Sebagai alat penyampaian keluhan, perusahaan telah menyediakan beberapa sarana yang dapat digunakan secara luas kepada pengguna jasa, antara lain :

a. Konter Customer Service

Petugas di konter Customer Service menerima keluhan yang disampaikan secara langsung oleh pengguna jasa. Selain menindaklanjuti keluhan secara langsung, Petugas juga mencatat setiap pengaduan, saran, dan masukan melalui sistem *Salesforce* yang terkoneksi langsung dengan Contact Center.

b. Kotak Saran

Kotak saran disediakan di beberapa titik di terminal keberangkatan Penumpang, untuk mengakomodasi pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan secara tidak langsung.

c. Email, Facebook, dan Tweeter

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, perusahaan juga telah menyediakan sarana penyampaian pengaduan melalui surat elektronik (*email*) dan media social (*social media*). Sarana media ini juga dikelola dan ditangani oleh *Agent Contact Center* Bandara 172.

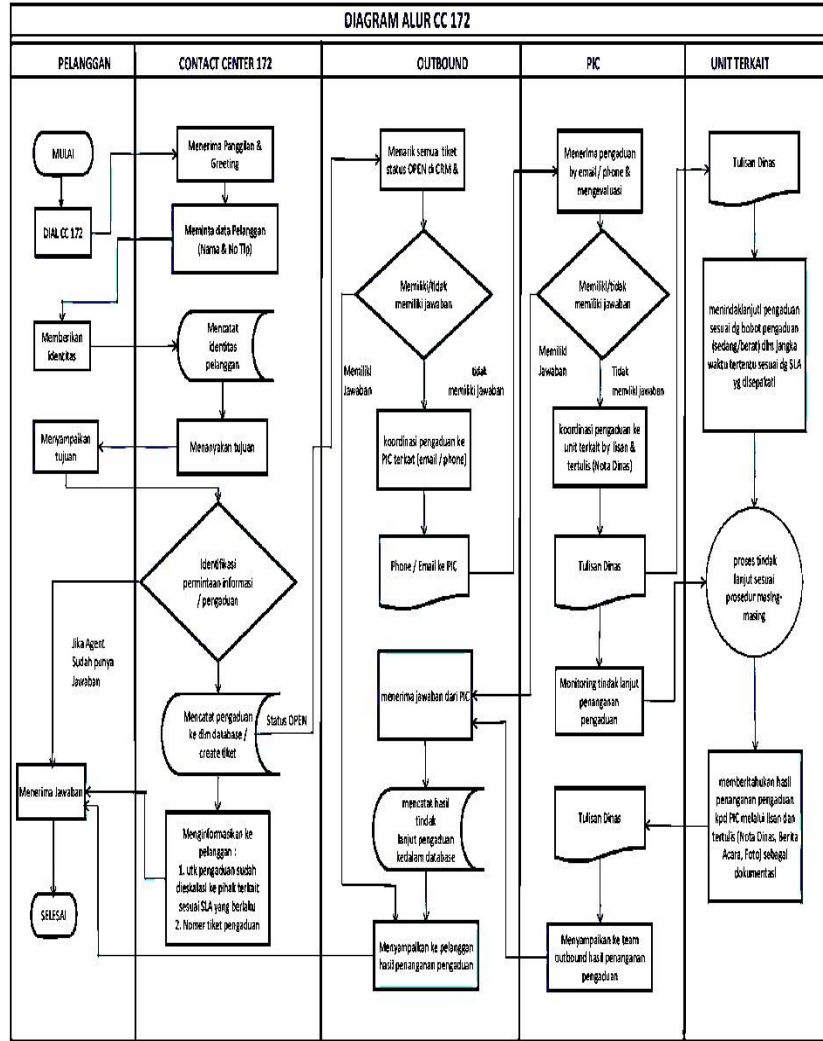
Alamat surat elektronik dan social media yang sudah disiapkan adalah :

- 1) surat elektronik : cc172@ap1.co.id
- 2) *tweeter* : @angkasapura172
- 3) *facebook* : AngkasaPura 172

Secara ringkas proses pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan tampak pada Tabel – 3.7 sebagai berikut:

Tabel 3.7 Proses Pengelolaan Pengaduan, Saran dan masukan

NO	PROSEDUR	TINDAK LANJUT	DUKUNGAN SDM	SARANA	KETERANGAN
1	<pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> W1[menulis keluhan] W1 --> F1[form keluhan] F1 --> M2([SELESAI]) end subgraph CUSTOMER SERVICES F2[form keluhan diterima] --> I1[identifikasi keluhan] I1 --> D1[mencatat keluhan dalam database] D1 --> D2{bisa dijawab/} D2 -- ya --> M2 D2 -- tidak --> K1((proses koordinasi/ tulisan dinas)) K1 --> R1[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] R1 --> D3[mencatat tindak lanjut dalam database] D3 --> S1[menyampaikan jawaban] S1 --> M2 end subgraph UNIT KERJA TERKAIT R2[menerima tulisan dinas] --> P1((proses tindak lanjut keluhan)) P1 --> S2[menyampaikan hasil] S2 --> R1 end F1 --> F2 R2 --> I1 </pre>	<p>Setiap pengaduan ditindaklan uti dengan memperhatikan anggaran dan prinsip 3S + 1C</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Customer Service - Contact Center 	<p>~Kotak Saran ~ Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i> ~ Contact Center 172 ~ media social : tweeter (@angkasapura172),</p>	<p>Waktu penyelesaian sesuai dengan SLA</p>



3.8 IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak Bandara Internasional El Tari - Kupang untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan. Perlu dicermati dan diteliti apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, diciptakan, yang terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan risiko bahaya, misalnya menyediakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan.

Sebagai langkah konkrit dalam memberikan jaminan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara Internasional EL-Tari, perusahaan telah melakukan standarisasi dalam berbagai aspek pelayanan yang dibuktikan dengan sertifikat, antara lain :

1. Sertifikat Bandar Udara;
2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu.

3.9 IDENTIFIKASI ASPEK LAIN

Selain telah menetapkan standar fasilitas, prosedur, dan SDM dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa, manajemen juna memberikan perlindungan dan kepastian jaminan bagi para penumpang pesawat udara domestik dan international yang berangkat maupun datang serta penumpang transit di area Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero), melalui perlindungan asuransi kecelakaan bagi penumpang pesawat udara selama berada di area Bandar udara.

Prosedur dan persyaratan perlindungan asuransi kecelakaan penumpang dapat dijelaskan sebagai berikut :

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Asuransi kecelakaan penumpang pesawat udara	<p>a. memiliki tiket yang sah, pada tanggal yang sama dengan saat kejadian</p> <p>b. Memiliki identitasn pribadi yang sah</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang yang mengalami kecelakaan, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services; 2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada ADM; 3. ADM membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya; 4. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi Cabang Kupang, melalui sarana tercepat melalui telepon maupun facsimile, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian. 5. Klaim diajukan oleh Pihak AP I (Persero) dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari 6. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang. 	<p>Biaya yang dibebankan kepada penumpang adalah nol rupiah (gratis) karena semua biaya premi telah dibayar oleh PT Angkasa Pura I (Persero)</p>	<p>14 hari kerja atau sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi</p>

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			7. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap.		
2	Liability Insurance	<p>a. Memiliki kontrak kerja sama dengan PT Angkasa Pura I</p> <p>b. Sesuai ruang lingkup asuransi</p>	<p>1. Mitra usaha yang mengalami kerugian akibat pengoperasian Bandar udara, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services;</p> <p>2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada ADM;</p> <p>3. ADM membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya;</p> <p>4. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi Cabang Kupang, melalui sarana tercepat melalui telepon maupun facsimile, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian.</p>		sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>5. Klaim diajukan oleh Pihak AP I (Persero) dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari</p> <p>6. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang.</p> <p>7. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap.</p>		

BAB IV
STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang ditetapkan sebagai berikut :

4.1. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan dalam menerapkan Pelayanan Jasa Kargo dan Pos sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.94/OM.01.01/2016 tanggal 11 Juli 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara EL-Tari; b) KEP.84/KU.06/2013 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Cargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Kantor Cabang PT.Angkasa Pura I (PERSERO) Bandar udara El Tari – Kupang; c) Undang – undang no 1 Tahun 2009 tentang penerbangan; d) Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 56 tahun 2015 Tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara e) Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 36 Tahun 2014 Tentang Tata Cara dan Prosedure Pengenaan Tarif Jasa Kebandar Udaraan; f) Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146); g) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663); h) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Persyaratan Layanan	1.1. berbadan hukum 1.2. sudah melakukan kontrak kerja sama
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)</p> <pre> graph TD subgraph RA_AGENT_SHIPPER [RA/AGENT/SHIPPER] M([mulai]) STK[Serah Terima Kargo dan Dokumen] end subgraph KARGO [KARGO] TUK[Timbang/Ukur Kargo] PS[Pemeriksaan Security] SUS{Suspect} IDK[Input Data Kargo Ke Sistem] PBJ[Pembayaran PJKP2U & Jasa Lainnya] AST[Alokasi/Storage/TPS] NKP[Naik ke Pesawat] S([selesai]) end M --> STK STK --> TUK TUK --> PS PS --> SUS SUS -- Ya --> STK SUS -- Tidak --> IDK IDK --> PBJ PBJ --> AST AST --> NKP NKP --> S </pre>
4	Waktu Pelayanan	KEP.84/KU.06/2013 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Cargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Kantor Cabang PT.Angkasa Pura I (PERSERO) Bandar udara El Tari - Kupang
5	Biaya dan Tarif	KEP.84/KU.06/2013 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Cargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Kantor Cabang PT.Angkasa Pura I (PERSERO) Bandar udara El Tari - Kupang
6	Produk Layanan	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara.

NO	KOMPONEN	URAIAN																			
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">PELANGGAN</th> <th style="width: 33%;">CUSTOMER SERVICES</th> <th style="width: 33%;">UNIT KERJA TERKAIT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"> MULAI ↓ menulis keluhan ↓ form keluhan </td> <td style="text-align: center;"> form keluhan diterima ↓ identifikasi keluhan ↓ mencatat keluhan dalam database ↓ bisa dijawab/ tidak ↓ proses koordinasi/ tulisan dinas ↓ menerima jawaban tindak lanjut keluhan ↓ mencatat tindak lanjut dalam database ↓ menyampaikan jawaban </td> <td style="text-align: center;"> menerima tulisan dinas ↓ proses tindak lanjut keluhan ↓ menyampaikan hasil </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> menerima jawaban ↓ SELESAI </td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">PELANGGAN</th> <th style="width: 20%;">CONTACT CENTER 172</th> <th style="width: 20%;">OUTBOUND</th> <th style="width: 20%;">PIC</th> <th style="width: 25%;">UNIT TERKAIT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"> MULAI ↓ DIAL CC 172 ↓ Menentukan identitas ↓ Menyampaikan tujuan </td> <td style="text-align: center;"> Menerima Panggilan & Greeting ↓ Meminta data Pelanggan (Nama & No Tlp) ↓ Mersatid identitas pelanggan ↓ Menyatakan tujuan ↓ Identifikasi pemisahan informasi / pengaduan ↓ Mencatat pengaduan ke db database / create tiket ↓ Menginformasikan ke pelanggan : 1. eti pengisian surat dikebal ke pihak terkait sesuai SLA yang berlaku 2. Nomor tiket pengaduan </td> <td style="text-align: center;"> Menarik semua tiket status OPEN di CRM & ↓ Memiliki/tidak memiliki jawaban ↓ Memiliki jawaban ↓ koordinasi pengaduan ke PIC terkait (email / phone) ↓ Phone / Email ke PIC ↓ menerima jawaban dari PIC ↓ mencatat hasil tindak lanjut pengaduan ke dalam database ↓ Menyampaikan ke pelanggan hasil penanganan pengaduan </td> <td style="text-align: center;"> Menerima pengaduan by email / phone & mengeskalasi ↓ Memiliki/tidak memiliki jawaban ↓ Memiliki jawaban ↓ koordina pengaduan ke unit terkait by isan & tertulis (Nota Dinas) ↓ Tulisan Dinas ↓ Monitoring tindak lanjut penanganan pengaduan ↓ Tulisan Dinas ↓ Menyampaikan ke team outbound hasil penanganan pengaduan </td> <td style="text-align: center;"> Tulisan Dinas ↓ mendokumentasi pengaduan sesuai dg bobot pengaduan bedang/berat dlm jangka waktu tertentu sesuai dg SLA yg ditetapkan ↓ proses tindak lanjut sesuai prosedur masing-masing ↓ membutuhkan hasil penanganan pengaduan ke PIC melalui isan dan tertulis (Nota Dinas, Berita Acara, Foto) sebagai dokumentasi </td> </tr> </tbody> </table> </div>	PELANGGAN	CUSTOMER SERVICES	UNIT KERJA TERKAIT	MULAI ↓ menulis keluhan ↓ form keluhan	form keluhan diterima ↓ identifikasi keluhan ↓ mencatat keluhan dalam database ↓ bisa dijawab/ tidak ↓ proses koordinasi/ tulisan dinas ↓ menerima jawaban tindak lanjut keluhan ↓ mencatat tindak lanjut dalam database ↓ menyampaikan jawaban	menerima tulisan dinas ↓ proses tindak lanjut keluhan ↓ menyampaikan hasil	menerima jawaban ↓ SELESAI			PELANGGAN	CONTACT CENTER 172	OUTBOUND	PIC	UNIT TERKAIT	MULAI ↓ DIAL CC 172 ↓ Menentukan identitas ↓ Menyampaikan tujuan	Menerima Panggilan & Greeting ↓ Meminta data Pelanggan (Nama & No Tlp) ↓ Mersatid identitas pelanggan ↓ Menyatakan tujuan ↓ Identifikasi pemisahan informasi / pengaduan ↓ Mencatat pengaduan ke db database / create tiket ↓ Menginformasikan ke pelanggan : 1. eti pengisian surat dikebal ke pihak terkait sesuai SLA yang berlaku 2. Nomor tiket pengaduan	Menarik semua tiket status OPEN di CRM & ↓ Memiliki/tidak memiliki jawaban ↓ Memiliki jawaban ↓ koordinasi pengaduan ke PIC terkait (email / phone) ↓ Phone / Email ke PIC ↓ menerima jawaban dari PIC ↓ mencatat hasil tindak lanjut pengaduan ke dalam database ↓ Menyampaikan ke pelanggan hasil penanganan pengaduan	Menerima pengaduan by email / phone & mengeskalasi ↓ Memiliki/tidak memiliki jawaban ↓ Memiliki jawaban ↓ koordina pengaduan ke unit terkait by isan & tertulis (Nota Dinas) ↓ Tulisan Dinas ↓ Monitoring tindak lanjut penanganan pengaduan ↓ Tulisan Dinas ↓ Menyampaikan ke team outbound hasil penanganan pengaduan	Tulisan Dinas ↓ mendokumentasi pengaduan sesuai dg bobot pengaduan bedang/berat dlm jangka waktu tertentu sesuai dg SLA yg ditetapkan ↓ proses tindak lanjut sesuai prosedur masing-masing ↓ membutuhkan hasil penanganan pengaduan ke PIC melalui isan dan tertulis (Nota Dinas, Berita Acara, Foto) sebagai dokumentasi
PELANGGAN	CUSTOMER SERVICES	UNIT KERJA TERKAIT																			
MULAI ↓ menulis keluhan ↓ form keluhan	form keluhan diterima ↓ identifikasi keluhan ↓ mencatat keluhan dalam database ↓ bisa dijawab/ tidak ↓ proses koordinasi/ tulisan dinas ↓ menerima jawaban tindak lanjut keluhan ↓ mencatat tindak lanjut dalam database ↓ menyampaikan jawaban	menerima tulisan dinas ↓ proses tindak lanjut keluhan ↓ menyampaikan hasil																			
menerima jawaban ↓ SELESAI																					
PELANGGAN	CONTACT CENTER 172	OUTBOUND	PIC	UNIT TERKAIT																	
MULAI ↓ DIAL CC 172 ↓ Menentukan identitas ↓ Menyampaikan tujuan	Menerima Panggilan & Greeting ↓ Meminta data Pelanggan (Nama & No Tlp) ↓ Mersatid identitas pelanggan ↓ Menyatakan tujuan ↓ Identifikasi pemisahan informasi / pengaduan ↓ Mencatat pengaduan ke db database / create tiket ↓ Menginformasikan ke pelanggan : 1. eti pengisian surat dikebal ke pihak terkait sesuai SLA yang berlaku 2. Nomor tiket pengaduan	Menarik semua tiket status OPEN di CRM & ↓ Memiliki/tidak memiliki jawaban ↓ Memiliki jawaban ↓ koordinasi pengaduan ke PIC terkait (email / phone) ↓ Phone / Email ke PIC ↓ menerima jawaban dari PIC ↓ mencatat hasil tindak lanjut pengaduan ke dalam database ↓ Menyampaikan ke pelanggan hasil penanganan pengaduan	Menerima pengaduan by email / phone & mengeskalasi ↓ Memiliki/tidak memiliki jawaban ↓ Memiliki jawaban ↓ koordina pengaduan ke unit terkait by isan & tertulis (Nota Dinas) ↓ Tulisan Dinas ↓ Monitoring tindak lanjut penanganan pengaduan ↓ Tulisan Dinas ↓ Menyampaikan ke team outbound hasil penanganan pengaduan	Tulisan Dinas ↓ mendokumentasi pengaduan sesuai dg bobot pengaduan bedang/berat dlm jangka waktu tertentu sesuai dg SLA yg ditetapkan ↓ proses tindak lanjut sesuai prosedur masing-masing ↓ membutuhkan hasil penanganan pengaduan ke PIC melalui isan dan tertulis (Nota Dinas, Berita Acara, Foto) sebagai dokumentasi																	

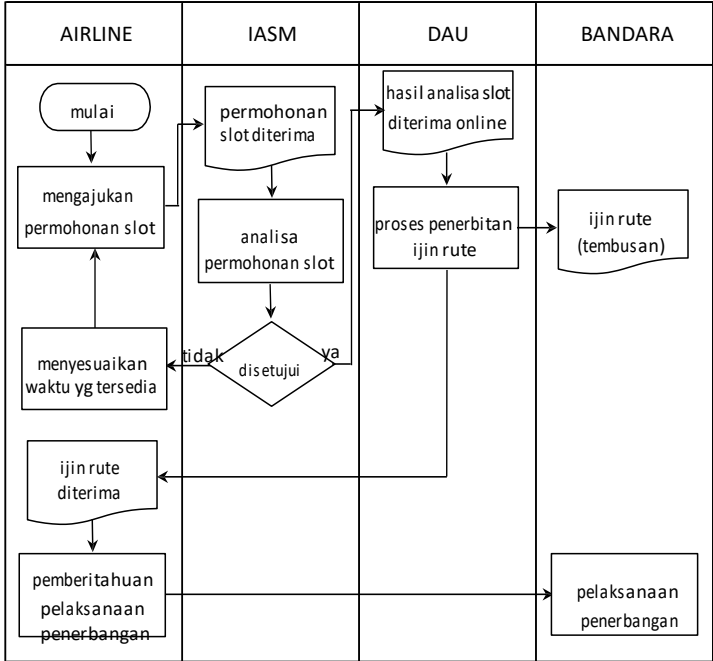
Media / Sarana :

- Petugas Customer Service & Duta Bandara
- Contact Center Bandara 172
 - a. Telepon : 172
 - b. Email : cc172@ap1.co.id
 - c. Twitter : @angkasapura172
 - d. Facebook : Angkasa Pura 172

4.2. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)

Rangkaian kegiatan Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan dalam menerapkan Pengelolaan Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.87/KU.10.1.2/2007 tentang petunjuk pelaksanaan pungutan tarif pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U) pada Bandar udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero). b) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.166/KB.09/2015 tanggal 16 Desember 2015 perihal Perubahan atas Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.111 /KB.09 /2015 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero). c) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.144/KB.09/2015 tanggal 03 November 2015 perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT. AngkasaPura I (Persero). d) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.94/OM.01.01/2016 tanggal 11 Juli 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara EL-Tari. e) Undang – undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan; f) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); g) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		h) Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146); i) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663); j) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);
2	Persyaratan layanan	1. Memiliki Ijin Route 2. Memiliki Slot Time 3. Memiliki izin terbang (Flight Approval) 4. Memiliki syarat operasi bandar udara
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	Penerbangan Berjadwal  <pre> graph TD subgraph AIRLINE M1([mulai]) --> A1[mengajukan permohonan slot] A1 --> A2[mengajukan permohonan slot] A2 --> A3[mengajukan permohonan slot] A3 --> A4[mengajukan permohonan slot] A4 --> A5[mengajukan permohonan slot] A5 --> A6[mengajukan permohonan slot] A6 --> A7[mengajukan permohonan slot] A7 --> A8[mengajukan permohonan slot] A8 --> A9[mengajukan permohonan slot] A9 --> A10[mengajukan permohonan slot] A10 --> A11[mengajukan permohonan slot] A11 --> A12[mengajukan permohonan slot] A12 --> A13[mengajukan permohonan slot] A13 --> A14[mengajukan permohonan slot] A14 --> A15[mengajukan permohonan slot] A15 --> A16[mengajukan permohonan slot] A16 --> A17[mengajukan permohonan slot] A17 --> A18[mengajukan permohonan slot] A18 --> A19[mengajukan permohonan slot] A19 --> A20[mengajukan permohonan slot] A20 --> A21[mengajukan permohonan slot] A21 --> A22[mengajukan permohonan slot] A22 --> A23[mengajukan permohonan slot] A23 --> A24[mengajukan permohonan slot] A24 --> A25[mengajukan permohonan slot] A25 --> A26[mengajukan permohonan slot] A26 --> A27[mengajukan permohonan slot] A27 --> A28[mengajukan permohonan slot] A28 --> A29[mengajukan permohonan slot] A29 --> A30[mengajukan permohonan slot] A30 --> A31[mengajukan permohonan slot] A31 --> A32[mengajukan permohonan slot] A32 --> A33[mengajukan permohonan slot] A33 --> A34[mengajukan permohonan slot] A34 --> A35[mengajukan permohonan slot] A35 --> A36[mengajukan permohonan slot] A36 --> A37[mengajukan permohonan slot] A37 --> A38[mengajukan permohonan slot] A38 --> A39[mengajukan permohonan slot] A39 --> A40[mengajukan permohonan slot] A40 --> A41[mengajukan permohonan slot] A41 --> A42[mengajukan permohonan slot] A42 --> A43[mengajukan permohonan slot] A43 --> A44[mengajukan permohonan slot] A44 --> A45[mengajukan permohonan slot] A45 --> A46[mengajukan permohonan slot] A46 --> A47[mengajukan permohonan slot] A47 --> A48[mengajukan permohonan slot] A48 --> A49[mengajukan permohonan slot] A49 --> A50[mengajukan permohonan slot] A50 --> A51[mengajukan permohonan slot] A51 --> A52[mengajukan permohonan slot] A52 --> A53[mengajukan permohonan slot] A53 --> A54[mengajukan permohonan slot] A54 --> A55[mengajukan permohonan slot] A55 --> A56[mengajukan permohonan slot] A56 --> A57[mengajukan permohonan slot] A57 --> A58[mengajukan permohonan slot] A58 --> A59[mengajukan permohonan slot] A59 --> A60[mengajukan permohonan slot] A60 --> A61[mengajukan permohonan slot] A61 --> A62[mengajukan permohonan slot] A62 --> A63[mengajukan permohonan slot] A63 --> A64[mengajukan permohonan slot] A64 --> A65[mengajukan permohonan slot] A65 --> A66[mengajukan permohonan slot] A66 --> A67[mengajukan permohonan slot] A67 --> A68[mengajukan permohonan slot] A68 --> A69[mengajukan permohonan slot] A69 --> A70[mengajukan permohonan slot] A70 --> A71[mengajukan permohonan slot] A71 --> A72[mengajukan permohonan slot] A72 --> A73[mengajukan permohonan slot] A73 --> A74[mengajukan permohonan slot] A74 --> A75[mengajukan permohonan slot] A75 --> A76[mengajukan permohonan slot] A76 --> A77[mengajukan permohonan slot] A77 --> A78[mengajukan permohonan slot] A78 --> A79[mengajukan permohonan slot] A79 --> A80[mengajukan permohonan slot] A80 --> A81[mengajukan permohonan slot] A81 --> A82[mengajukan permohonan slot] A82 --> A83[mengajukan permohonan slot] A83 --> A84[mengajukan permohonan slot] A84 --> A85[mengajukan permohonan slot] A85 --> A86[mengajukan permohonan slot] A86 --> A87[mengajukan permohonan slot] A87 --> A88[mengajukan permohonan slot] A88 --> A89[mengajukan permohonan slot] A89 --> A90[mengajukan permohonan slot] A90 --> A91[mengajukan permohonan slot] A91 --> A92[mengajukan permohonan slot] A92 --> A93[mengajukan permohonan slot] A93 --> A94[mengajukan permohonan slot] A94 --> A95[mengajukan permohonan slot] A95 --> A96[mengajukan permohonan slot] A96 --> A97[mengajukan permohonan slot] A97 --> A98[mengajukan permohonan slot] A98 --> A99[mengajukan permohonan slot] A99 --> A100[mengajukan permohonan slot] end </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Penerbangan Tidak Berjadwal</p> <pre> graph TD subgraph AIRLINE M([mulai]) --> MS[mengajukan permohonan slot] MS --> MW[menyesuaikan waktu yg tersedia] MW --> MS MS --> RS[rekomendasi slot] RS --> MR[mengajukan permohonan ijin rute] MR --> IR[mengajukan permohonan slot] IR --> ID[ijin rute diterima] ID --> PPL[pemberitahuan pelaksanaan penerbangan] end subgraph UPKS_Bandara_Airnav PS[permohonan slot diterima] --> AS[analisa permohonan slot] AS --> D{disetujui} D -- tidak --> MW D -- ya --> RS ID --> PPL end subgraph DAU PI[permohonan ijin rute] --> PPIR[proses penerbitan ijin rute] PPIR --> ID end PS --> AS AS --> D D -- tidak --> MW D -- ya --> RS MR --> PI PI --> PPIR PPIR --> ID ID --> PPL </pre>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	Sesuai dengan KEP. 15/KU.06.01/2015 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP. 15/KU.06.01/2015 Perubahan Ketiga Atas Anak Lampiran Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.87/KU.10.1.2/2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pungutan Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero);
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	Sesuai dengan Keputusan direksi KEP.15/KU.06.01/2015 perubahan ketiga atas anak Lampiran Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.87/KU.10.1.2/2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pungutan Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero);
6	Produk Layanan	Jasa Pendaratan Pesawat Udara Jasa Penempatan Pesawat Udara
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)	<pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> W1[menulis keluhan] W1 --> F1[form keluhan] F1 --> R1[menerima jawaban] R1 --> S1([SELESAI]) end subgraph CUSTOMER SERVICES F2[form keluhan diterima] --> I2[identifikasi keluhan] I2 --> D2[mencatat keluhan dalam database] D2 --> C2{bisa dijawab/} C2 -- ya --> R1 C2 -- tidak --> P2((proses koordinasi/ tulisan dinas)) P2 --> R2[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] R2 --> D3[mencatat tindak lanjut dalam database] D3 --> R3[menyampaikan jawaban] R3 --> R1 end subgraph UNIT KERJA TERKAIT F3[menerima tulisan dinas] --> P3((proses tindak lanjut keluhan)) P3 --> R2 R2 --> R3 end </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> <p>The flowchart is organized into five vertical lanes:</p> <ul style="list-style-type: none"> PELANGGAN: <ul style="list-style-type: none"> Starts with 'MULAI' (Start) and 'DAUL CC.172' (Call Center). Proceeds to 'Memberikan identitas' (Providing identity) and 'Menyampaikan tujuan' (Stating purpose). Ends with 'Menerima jawaban' (Receiving answer) and 'SELESAI' (End). CONTACT CENTER 172: <ul style="list-style-type: none"> 'Menerima panggilan & Greeting' (Receiving call & Greeting). 'Meminta data Pelanggan (Nama & No Tlp)' (Requesting customer data). 'Mencatat identitas pelanggan' (Recording customer identity). 'Menanyakan tujuan' (Asking purpose). Decision: 'Identifikasi permasalahan informasi pengaduan' (Identification of complaint information problem). If 'Jika Agent Sudah punya jawaban' (If agent has an answer), it goes to 'Menerima jawaban'. Otherwise, 'Mencatat pengaduan ke din database / create tiket' (Recording complaint in database / creating ticket) with 'Status OPEN'. 'Menginformasikan ke pelanggan: 1. left pengaduan sudah diadukan ke pihak terkait sesuai SLA yang berlaku 2. Nomor tiket pengaduan' (Informing customer). OUTBOUND: <ul style="list-style-type: none"> 'Menerima semua tiket status OPEN di CRM &...' (Receiving all OPEN status tickets). Decision: 'Memiliki/tidak memiliki jawaban' (Have/Don't have answer). If 'Memiliki jawaban' (Have answer), 'Koordinasi pengaduan ke PIC terkait (email / phone)' (Coordinate complaint to PIC). 'Phone / Email ke PIC' (Call/Email PIC). 'menerima jawaban dari PIC' (Receive answer from PIC). 'menyebut hasil tindak lanjut pengaduan kedalam database' (Record follow-up results). 'Menyampaikan ke pelanggan hasil penanganan pengaduan' (Communicate results to customer). PIC: <ul style="list-style-type: none"> 'Menerima pengaduan by email / phone & meresponnya' (Receiving complaint). Decision: 'Memiliki/tidak memiliki jawaban' (Have/Don't have answer). If 'Memiliki jawaban' (Have answer), 'koordinasi pengaduan ke unit terkait by kran & tertulis (Rata Dina)' (Coordinate to relevant unit). 'Tulisan Dina' (Handwritten note). 'Monitoring tindak lanjut penanganan pengaduan' (Monitoring follow-up). 'Tulisan Dina' (Handwritten note). 'Menyampaikan ke team outbound hasil penanganan pengaduan' (Communicate results to outbound team). UNIT TERKAIT: <ul style="list-style-type: none"> 'Tulisan Dina' (Handwritten note). 'memeriksa pengaduan sesuai di bobot pengaduan yang tertera di dm jrgda walda sesuai sesuai dg SLA yg ditetapkan' (Check complaint). 'proses tindak lanjut sesuai prosedur masing masing' (Follow-up process). 'mendokumentasikan hasil penanganan pengaduan ke PIC melalui kran dan tertulis (Rata Dina, Berita Acara, Foto) sebagai dokumentasi' (Document results).
		<p>Media / Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Customer Service & Duta Bandara - Contact Center Bandara 172 <ul style="list-style-type: none"> a. Telepon : 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172

4.3. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

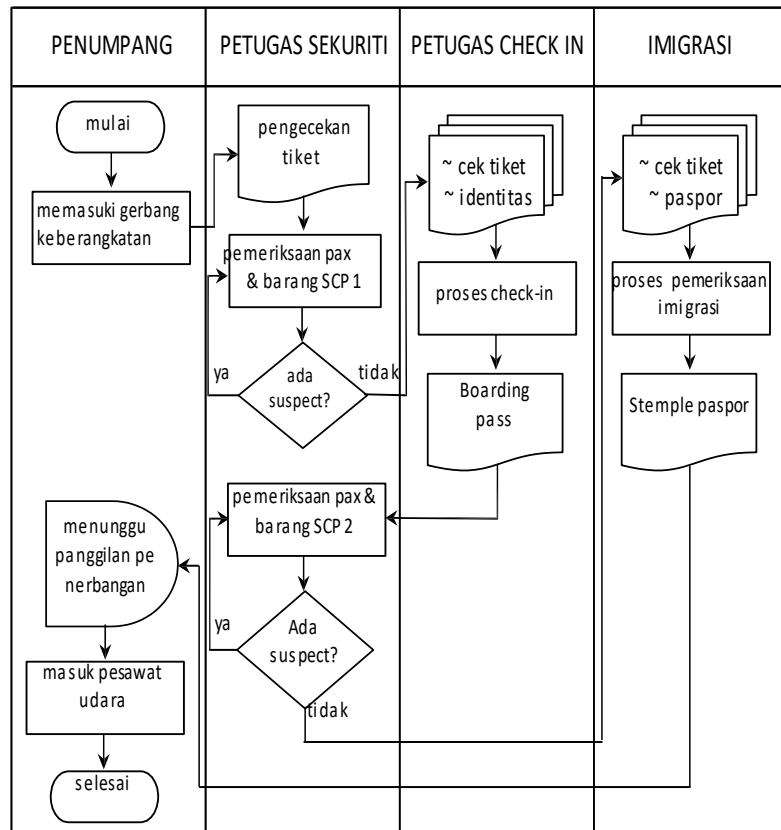
Pelayanan ini memuat proses penumpang berangkat, sejak masuk ke area bandar udara, dimulai dari masuk *toll-gate* sampai proses *boarding* (masuk ke dalam pesawat udara); serta penumpang datang, sejak keluar dari pintu pesawat sampai meninggalkan terminal bandar udara.

Tabel 4.1. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

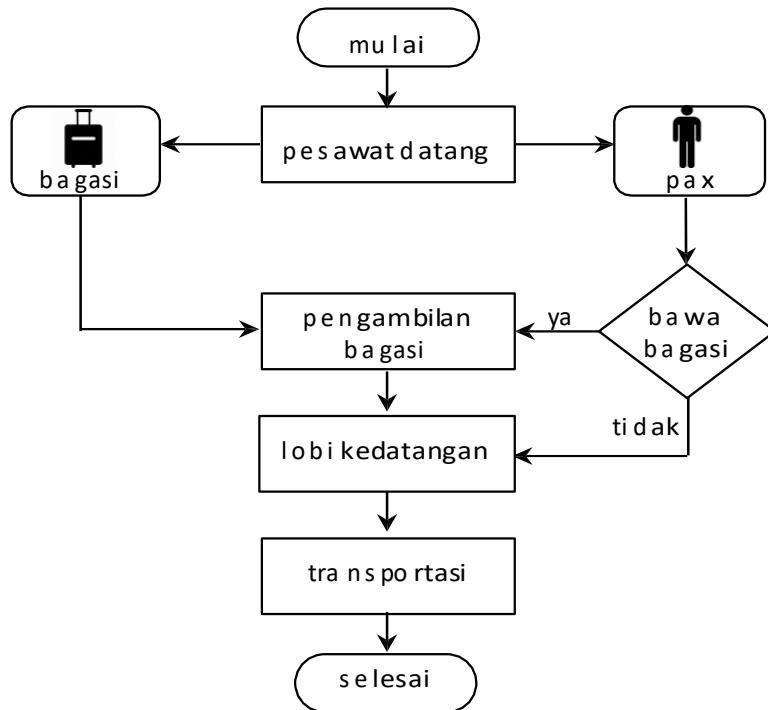
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001, tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 407);- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001, tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 185 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015, tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara;- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 19 Tahun 2017, tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);

		- Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP. 94/OM.01.01/2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang Bandara El Tari - Kupang
2	Persyaratan	Memiliki tiket sesuai dengan kartu identitas yang sah; Memiliki dan membawa kartu identitas yang sah; Telah melalui pemeriksaan sekuriti.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur keberangkatan domestik</p> <pre> graph TD subgraph PENUMPANG M1([mulai]) --> G1[memasuki gerbang keberangkatan] G1 --> W1([menunggu panggilan penerbangan]) W1 --> P1[masuk pesawat udara] P1 --> S1([selesai]) end subgraph PETUGAS SEKURITI T1[pengecekan tiket] --> P1_1[pemeriksaan pax & barang SCP 1] P1_1 --> D1{ada suspect?} D1 -- ya --> W1 D1 -- tidak --> P1_2[pemeriksaan pax & barang SCP 2] P1_2 --> D2{Ada suspect?} D2 -- ya --> W1 D2 -- tidak --> S1 end subgraph PETUGAS CHECK IN C1[~ cek tiket ~ identitas] --> P2[proses check-in] P2 --> B1[Boarding pass] B1 --> P1_2 end G1 --> T1 T1 --> P1_1 P1_1 --> D1 D1 -- tidak --> P1_2 P1_2 --> D2 D2 -- tidak --> S1 </pre>

Prosedur Keberangkatan Internasional



Prosedur Kedatangan Domestik



		<p style="text-align: center;">Kedatangan Internasional</p> <pre> graph TD Start([mulai]) --> Pesawat[pesawat datang] Pesawat --> Bagasi[bagasi] Pesawat --> Pax[pax] Pax --> KarantinaKesehatan[Karantina Kesehatan] KarantinaKesehatan --> Imigrasi[Imigrasi] Imigrasi --> BawaBagasi{bawa bagasi} BawaBagasi -- ya --> PengambilanBagasi[pengambilan bagasi] BawaBagasi -- tidak --> LobiKedatangan[lobi kedatangan] PengambilanBagasi --> BeaCukai[Bea Cukai] KarantinaIkanPertanian[Karantina Ikan & Pertanian] --> BeaCukai BeaCukai --> LobiKedatangan LobiKedatangan --> Transportasi[transportasi] Transportasi --> Selesai([selesai]) </pre>
4	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
5	Biaya dan Tarif	KEP Direksi Nomor : 179/KB.02.04/2016 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri Dan Luar Negeri Pada Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi b. Pelayanan Chek In c. Imigrasi Keberangkatan d. Imigrasi Kedatangan b. Pelayanan Bea dan Cukai c. Ruang Tunggu Keberangkatan d. Pelayanan bagasi e. Fasilitas yang memberi nilai tambah

7 Penanganan Pengaduan

a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :

~ Contact Center 172

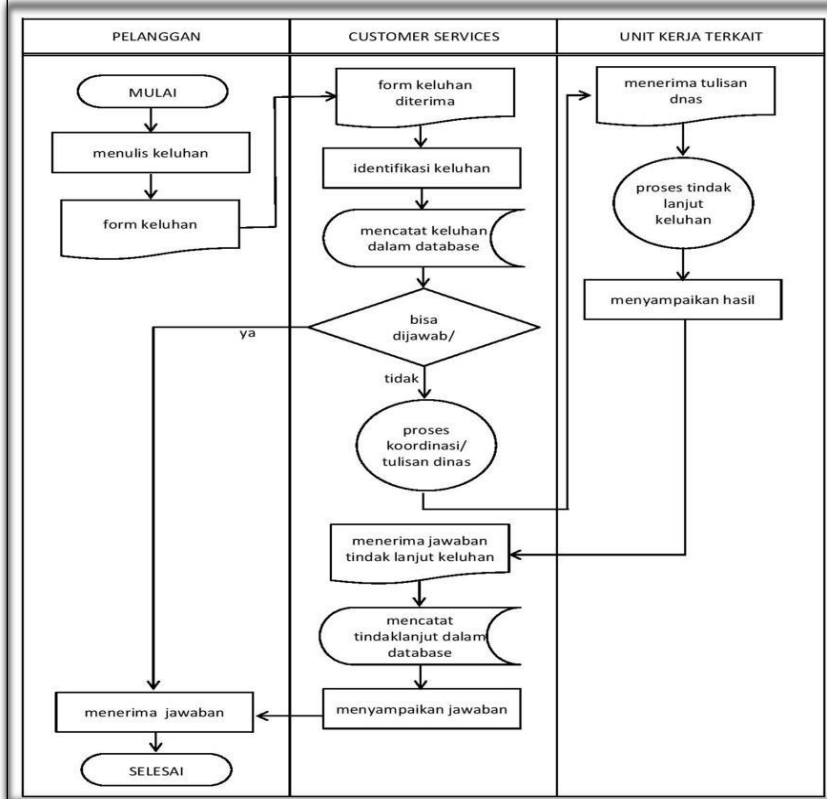
Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah

~ media social (Email, Twiter, Facebook)

Email : cc172@ap1.co.id

Twitter : @angkasapura172

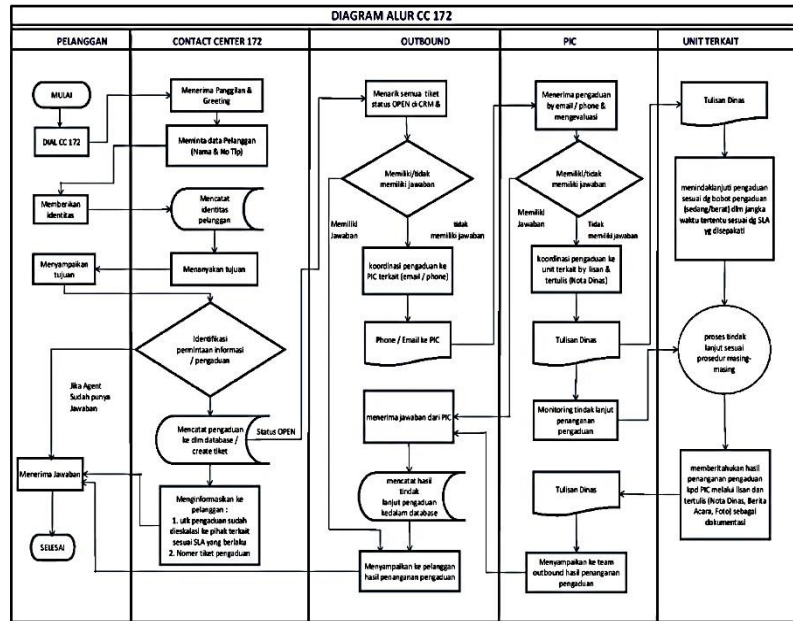
Facebook : AngkasaPura 172



b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service

~ Kotak Saran

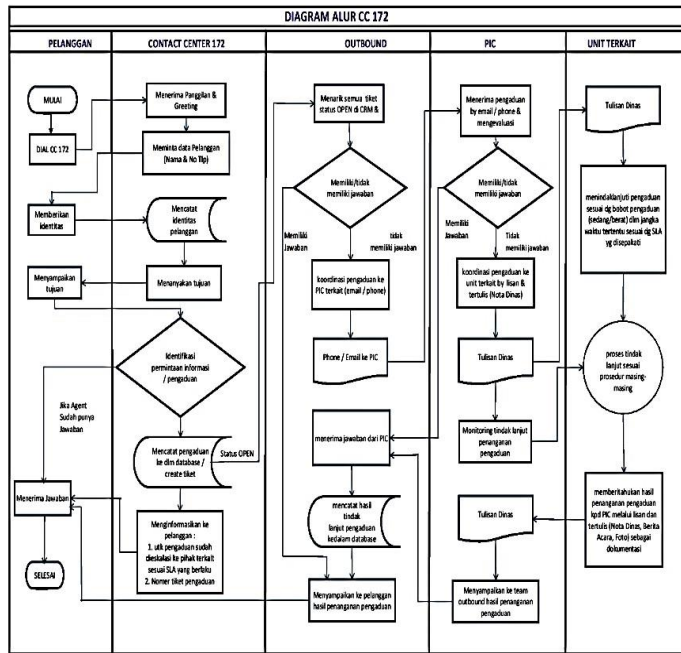
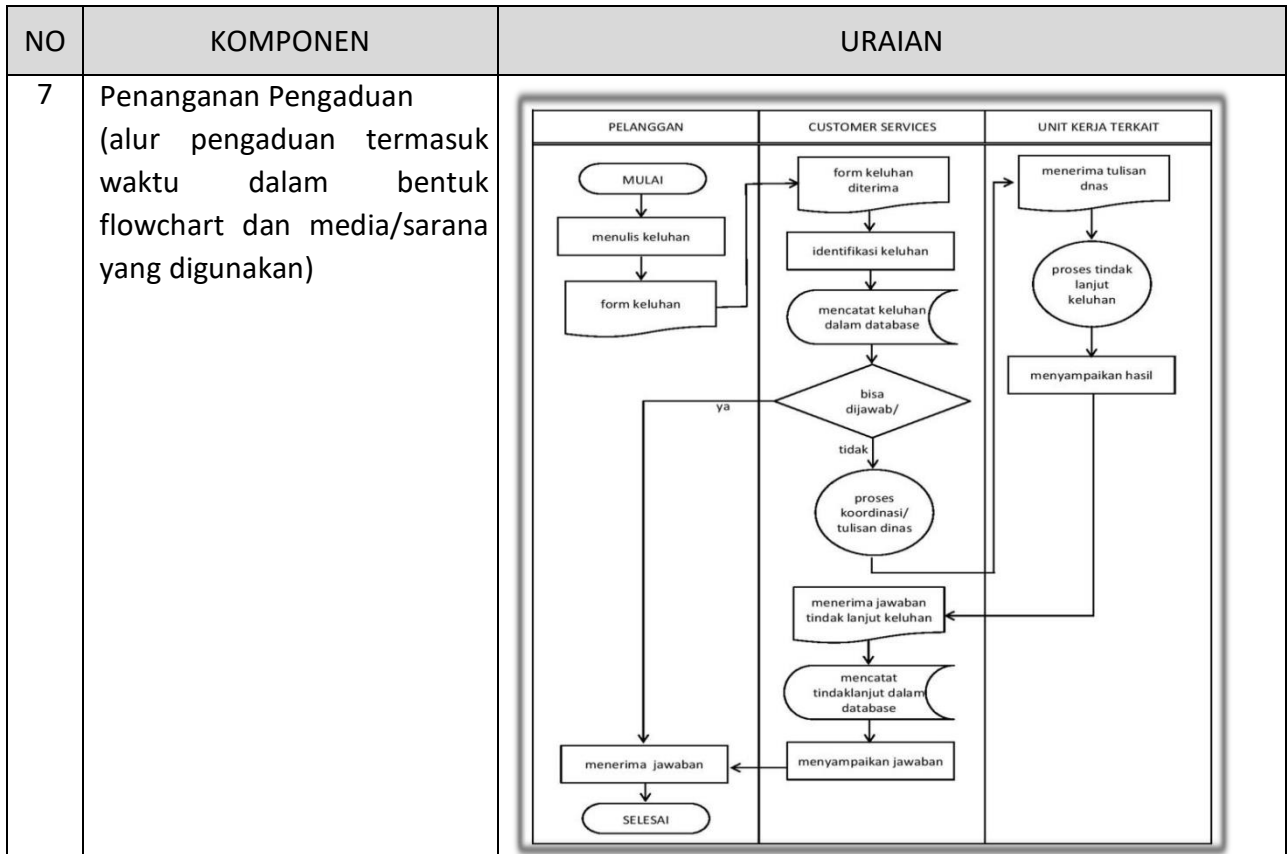
~ Konter CS, melalui aplikasi Sales force



4.4. Pelayanan Penyediaan Counter Check-In dan Fasilitasnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undang – undang nomor 1 tentang penerbangan - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang pelayanan penumpang di bandar udara - Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.179/KB.03/2012 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero) - Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.127/KB.03/2012 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero)
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia counter yang memiliki rute penerbangan di Bandara EL-Tari 2. Tersedia check-in counter yang sesuai standar pelayanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph PEMOHON M1[mulai] --> M2[Mengajukan permohonan] end subgraph GM D1[Dokumen diterima] --> D2[disposisi] end subgraph OPERASI O1[Dokumen & disposisi diterima] --> O2[Verifikasi dan evaluasi] end M2 --> D1 D2 --> O1 O2 --> D3{Pemenuhan Service Level Agreement} D2 --> D3 D3 --> S1[selesai] D3 -.-> M2 </pre>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	Sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	Keputusan Direksi 179/KB.03/2012 tanggal 27 Desember 2012 tentang Tarifayanan jasa pemakaian konter pelaporan (check-in counter) untuk penerbangan dalam negeri pada bandar udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikat dll)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang mendapatkan boarding pass 2. Penyerahan Bagasi tercatat

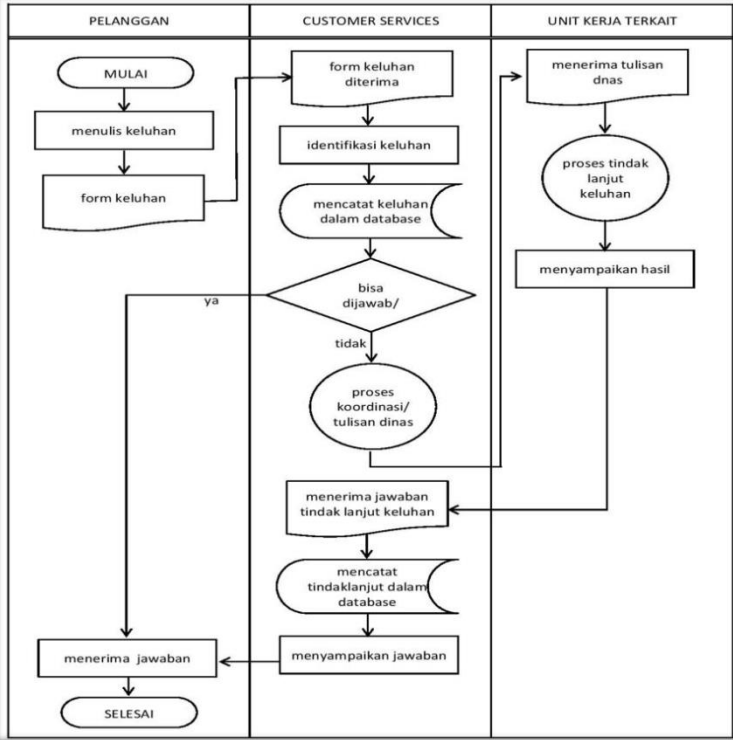


Media / Sarana :

- Petugas Customer Service & Duta Bandara
- Contact Center Bandara 172
 - a. Telepon : 172
 - b. Email : cc172@ap1.co.id
 - c. Twitter : @angkasapura172
 - d. Facebook : Angkasa Pura 172

4.5. Koneksi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<p>a) Keputusan Direksi KEP.88/KB.03/2011 tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>b) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.71/KB.03/2013 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>c) Keputusan Direksi Nomor : KEP 201/KU/07.02/2016 tentang tarif sewa pemakaian fasilitas Bandar Udara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero)</p>
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	<p>a. menyampaikan permohonan;</p> <p>b. lulus seleksi;</p> <p>c. mengikuti aturan yang berlaku.</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the bidding process, divided into two main sections: AP - I and CALON MITRA/ MASYARAKAT.</p> <p>AP - I Section:</p> <ul style="list-style-type: none"> Starts with 'mulai' (start). Proceeds to 'Penyebaran informasi' (information distribution). Then 'konfirmasi mitra di terima' (confirmation of partner received). Followed by 'Pengambilan Dokumen Undangan' (document collection). Then 'penjelasaan kegiatan berusaha' (clarification of business activities). Then 'pemasukan dokumen' (document submission). Then 'BA Hasil Penilaian' (evaluation results). Decision point: 'Keberhasilan' (Success). If 'ada' (yes), it goes to 'Penetapan Pemenang' (winner determination). If 'tidak ada' (no), it goes to 'Tim Seleksi' (selection team). 'Tim Seleksi' leads to 'Proses Jawaban' (answer process). Decision point: 'diterima' (received). If 'tidak' (no), it goes to 'Jawaban keberatan' (objection answer). 'Jawaban keberatan' leads to 'Penetapan Pemenang'. 'Penetapan Pemenang' leads to 'Ijin Pn nstip' (license). 'Ijin Pn nstip' leads to 'Surat Perjanjian' (contract letter). Ends with 'selesai' (finished). <p>CALON MITRA/ MASYARAKAT Section:</p> <ul style="list-style-type: none"> Starts with 'informasi di terima' (information received). Then 'Konfirmasi mitra' (partner confirmation). Then 'dokumen & und di terima' (document and invitation received). Then 'dokumen penawaran' (offer document). Then 'surat jawaban' (answer letter).

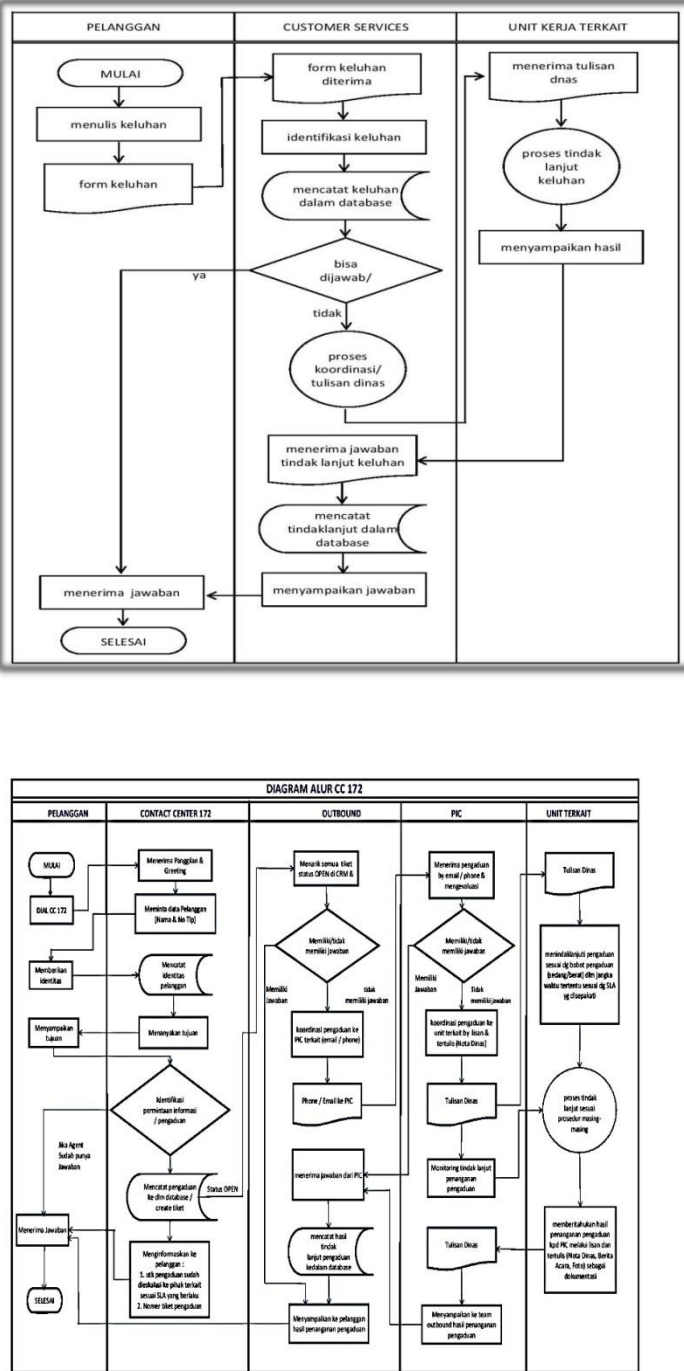
NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	Sesuai Keputusan Direksi nomor : KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	Sesuai Keputusan Direksi nomor : KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikat dll)	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan administrasi b. Layanan keuangan c. Layanan sewa ruang usaha
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)	 <pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> W1[menulis keluhan] W1 --> F1[form keluhan] end subgraph CUSTOMER_SERVICES F2[form keluhan diterima] --> I2[identifikasi keluhan] I2 --> D2[mencatat keluhan dalam database] D2 --> D1{bisa dijawab/} D1 -- ya --> A1[menerima jawaban] D1 -- tidak --> K2[proses koordinasi/ tulisan dinas] K2 --> A2[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] A2 --> D3[mencatat tindak lanjut dalam database] D3 --> A3[menyampaikan jawaban] end subgraph UNIT_KERJA_TERKAIT A4[menerima tulisan dinas] --> P2[proses tindak lanjut keluhan] P2 --> A5[menyampaikan hasil] end F1 --> F2 A1 --> S1([SELESAI]) A3 --> A1 A5 --> A2 </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> <pre> graph TD subgraph PELANGGAN MUBAI([MUBAI]) --> DIAL172[DIAL CC 172] DIAL172 --> Menerima[Menerima Panggilan & Greeting] Menerima --> Meminta[Meminta data Pelanggan Nama & No Tlp] Meminta --> Menjawab[Menjawab identitas] Menjawab --> Menanyakan[Menanyakan tujuan] Menanyakan --> Mengidentifikasi{Identifikasi permintaan informasi / panggilan} Mengidentifikasi --> Mencatat[Mencatat panggilan ke db database / create tiket] Mencatat --> Menginformasikan[Menginformasikan ke pelanggan: 1. utk panggilan sudah ditselesaikan ke pihak terkait sesuai SLA yang berlaku 2. Nomer tiket panggilan] Menginformasikan --> SELESAI([SELESAI]) end subgraph CONTACT_CENTER_172 Menerima Meminta Menjawab Menanyakan Mengidentifikasi Mencatat Menginformasikan end subgraph OUTBOUND Memeriksa[Memeriksa semua tiket status OPEN di CRM B] --> MemeriksaJawab{Memeriksa/ tidak memiliki jawaban} MemeriksaJawab --> Koordinasi[koordinasi panggilan ke PIC terkait email / phone] Koordinasi --> PhoneEmail[Phone / Email ke PIC] PhoneEmail --> MenerimaJawab[Menerima jawaban dari PIC] MenerimaJawab --> MencatatTiket[mencatat hasil tindak lanjut panggilan kedalam database] MencatatTiket --> Menyampaikan[Menyampaikan ke pelanggan hasil penanganan panggilan] end subgraph PIC MenerimaPanggilan[Menerima panggilan by email / phone & mengevaluasi] --> MemeriksaJawabPIC{Memeriksa/ tidak memiliki jawaban} MemeriksaJawabPIC --> KoordinasiPIC[koordinasi panggilan ke unit terkait by email & terdapat Nota Dinas] KoordinasiPIC --> TulisanDinas[Tulisan Dinas] TulisanDinas --> Monitoring[Monitoring tindak lanjut penanganan panggilan] Monitoring --> TulisanDinas TulisanDinas --> MenyampaikanPIC[Menyampaikan ke team outbound hasil penanganan panggilan] end subgraph UNIT_TERKAIT TulisanDinas --> Mendata[Mendata/ lanjutkan panggilan sesuai di bobot panggilan [kebing/beres] dan jangka waktu tertentu sesuai dg SLA yg ditetapkan] Mendata --> ProsesTindak[proses tindak lanjut sesuai prosedur masing-masing] ProsesTindak --> Dokumentasi[memberikan hasil penanganan panggilan ke PIC melalui laporan tertulis Nota Dinas, Berita Acara, Foto) sebagai dokumentasi] Dokumentasi --> MenyampaikanPIC end DIAL172 --> Menerima Menerima --> Memeriksa Memeriksa --> MemeriksaJawab MemeriksaJawab --> Koordinasi Koordinasi --> PhoneEmail PhoneEmail --> MenerimaJawab MenerimaJawab --> MencatatTiket MencatatTiket --> Menyampaikan Menyampaikan --> SELESAI </pre>
		<p>Media / Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Customer Service & Duta Bandara - Contact Center Bandara 172 <ul style="list-style-type: none"> a. Telepon : 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172

4.6. Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<ul style="list-style-type: none"> a) Undang – undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan; b) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan terbatas di Bandar Udara; c) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; d) PM 33 tahun 2015 tentang. Pengendalian Jalan Masuk (Access Control} ke Daerah. Keamanan Terbatas di Bandar Udara; e) KEP.100/KU.20.8/2005 Tentang Tarif Pas (Tanda Ijin Masuk) di Lingkungan Bandar Udara yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero); f) Surat Keputusan PT. Angkasapura KEP.199 / KU.20.2.7/ 1992 tentang Prosedur Pas/Sticker (Tanda Ijin Masuk) Bandar Udara Yang Dikelola Oleh PERUM Angkasa Pura I; g) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 80 Tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan; 2. Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK); 3. Fc. KTP; 4. Sertifikat <i>Security & Safety Awareness</i>; 5. Curriculum Vitae; 6. NPWP Instansi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Form Screening.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph PEMOHON M1[mulai] --> M2[Mengajukan permohonan] M2 --> M3[Mengajukan permohonan] M3 --> M4[Mengajukan permohonan] M4 --> M5[Mengajukan permohonan] M5 --> M6[Mengajukan permohonan] M6 --> M7[Mengajukan permohonan] M7 --> M8[Mengajukan permohonan] M8 --> M9[Mengajukan permohonan] M9 --> M10[Mengajukan permohonan] M10 --> M11[Mengajukan permohonan] M11 --> M12[Mengajukan permohonan] M12 --> M13[Mengajukan permohonan] M13 --> M14[Mengajukan permohonan] M14 --> M15[Mengajukan permohonan] M15 --> M16[Mengajukan permohonan] M16 --> M17[Mengajukan permohonan] M17 --> M18[Mengajukan permohonan] M18 --> M19[Mengajukan permohonan] M19 --> M20[Mengajukan permohonan] M20 --> M21[Mengajukan permohonan] M21 --> M22[Mengajukan permohonan] M22 --> M23[Mengajukan permohonan] M23 --> M24[Mengajukan permohonan] M24 --> M25[Mengajukan permohonan] M25 --> M26[Mengajukan permohonan] M26 --> M27[Mengajukan permohonan] M27 --> M28[Mengajukan permohonan] M28 --> M29[Mengajukan permohonan] M29 --> M30[Mengajukan permohonan] M30 --> M31[Mengajukan permohonan] M31 --> M32[Mengajukan permohonan] M32 --> M33[Mengajukan permohonan] M33 --> M34[Mengajukan permohonan] M34 --> M35[Mengajukan permohonan] M35 --> M36[Mengajukan permohonan] M36 --> M37[Mengajukan permohonan] M37 --> M38[Mengajukan permohonan] M38 --> M39[Mengajukan permohonan] M39 --> M40[Mengajukan permohonan] M40 --> M41[Mengajukan permohonan] M41 --> M42[Mengajukan permohonan] M42 --> M43[Mengajukan permohonan] M43 --> M44[Mengajukan permohonan] M44 --> M45[Mengajukan permohonan] M45 --> M46[Mengajukan permohonan] M46 --> M47[Mengajukan permohonan] M47 --> M48[Mengajukan permohonan] M48 --> M49[Mengajukan permohonan] M49 --> M50[Mengajukan permohonan] M50 --> M51[Mengajukan permohonan] M51 --> M52[Mengajukan permohonan] M52 --> M53[Mengajukan permohonan] M53 --> M54[Mengajukan permohonan] M54 --> M55[Mengajukan permohonan] M55 --> M56[Mengajukan permohonan] M56 --> M57[Mengajukan permohonan] M57 --> M58[Mengajukan permohonan] M58 --> M59[Mengajukan permohonan] M59 --> M60[Mengajukan permohonan] M60 --> M61[Mengajukan permohonan] M61 --> M62[Mengajukan permohonan] M62 --> M63[Mengajukan permohonan] M63 --> M64[Mengajukan permohonan] M64 --> M65[Mengajukan permohonan] M65 --> M66[Mengajukan permohonan] M66 --> M67[Mengajukan permohonan] M67 --> M68[Mengajukan permohonan] M68 --> M69[Mengajukan permohonan] M69 --> M70[Mengajukan permohonan] M70 --> M71[Mengajukan permohonan] M71 --> M72[Mengajukan permohonan] M72 --> M73[Mengajukan permohonan] M73 --> M74[Mengajukan permohonan] M74 --> M75[Mengajukan permohonan] M75 --> M76[Mengajukan permohonan] M76 --> M77[Mengajukan permohonan] M77 --> M78[Mengajukan permohonan] M78 --> M79[Mengajukan permohonan] M79 --> M80[Mengajukan permohonan] M80 --> M81[Mengajukan permohonan] M81 --> M82[Mengajukan permohonan] M82 --> M83[Mengajukan permohonan] M83 --> M84[Mengajukan permohonan] M84 --> M85[Mengajukan permohonan] M85 --> M86[Mengajukan permohonan] M86 --> M87[Mengajukan permohonan] M87 --> M88[Mengajukan permohonan] M88 --> M89[Mengajukan permohonan] M89 --> M90[Mengajukan permohonan] M90 --> M91[Mengajukan permohonan] M91 --> M92[Mengajukan permohonan] M92 --> M93[Mengajukan permohonan] M93 --> M94[Mengajukan permohonan] M94 --> M95[Mengajukan permohonan] M95 --> M96[Mengajukan permohonan] M96 --> M97[Mengajukan permohonan] M97 --> M98[Mengajukan permohonan] M98 --> M99[Mengajukan permohonan] M99 --> M100[Mengajukan permohonan] end </pre>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	Standar waktu pelayanan berlaku jika berkas dinyatakan lengkap
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	KEP.100/KU.20.8/2005 Tentang Tarif Pas (Tanda Ijin Masuk) di Lingkungan Bandar Udara yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero)
6	Produk Layanan	Kartu Pas masuk Bandara

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)	 <p>The image contains two flowcharts. The top flowchart, titled 'URAIAN', details the complaint handling process across three columns: PELANGGAN (Customer), CUSTOMER SERVICES, and UNIT KERJA TERKAIT (Related Unit). The process starts with the customer writing a complaint, which is then received and identified by customer services. A decision is made on whether it can be answered; if not, a coordination process is initiated. The final result is communicated back to the customer. The bottom flowchart, titled 'DIAGRAM ALUR CC 172', shows the process flow for Contact Center 172, involving the customer, the contact center, the outboard team, the PIC (Process Improvement Coordinator), and the related unit. It covers steps from initial contact and information identification to final reporting and documentation.</p>
2. Media / Sarana : <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Customer Service & Duta Bandara - Contact Center Bandara 172 <ul style="list-style-type: none"> a. Telepon : 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172 		

4.7. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	<p>Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Undang – undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan - Keputusan Pemerintah nomor KP 239 tahun 2014 tentang Jam Operasi Bandar Udara - KEP.53/KU/10/3/1/2006 Tentang Prosedur Perhitungan Biaya Pelayanan Jasa Atas Penggunaan Bandar Udara Di Luar Jam Operasi (<i>Extended/Advance</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT (PERSERO) ANGKASA PURA I - Berita acara nomor : BA.60/KU.05/2013/GMTentang Kesepakatan Besaran Tarif <i>Extended/Advanced</i> Operating Hours Bandar Udara El Tari - Kupang
2	<p>Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. memiliki slot time 2. Memiliki ijin terbang (Flight Approval) 3. Memenuhi syarat operasi bandar udara
3	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p>	<pre> graph TD subgraph PEMOHON M[Mulai] MP[Mengajukan permohonan] S[selesai] end subgraph GM_API [GM API] DD[Dokumen diterima] end subgraph ADM_API [ADM API] DDD[Dokumen & disposisi diterima] end subgraph GM_AIRNAV [GM AIRNAV] DIS[disposisi] end subgraph MAN_OPS_AIRNAV [MAN. OPS AIRNAV] VEE1[Verifikasi dan evaluasi] REK[Rekomendasi] end subgraph PIA_WILBALI [PIA WILBALI] VEE2[Verifikasi dan evaluasi] NOTAM[NOTAM] end M --> MP MP --> DD DD --> DDD DDD --> DIS DIS --> VEE1 VEE1 -- ya --> REK VEE1 -- tidak --> REK REK --> VEE2 REK -- tidak --> REK VEE2 --> NOTAM NOTAM --> S </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	Mengacu kepada <i>Letter of Operational Coordination Agreement (LOCA)</i>
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	<ul style="list-style-type: none"> - KEP.53/KU/10/3/1/2006 Tentang Prosedur Perhitungan Biaya Pelayanan Jasa Atas Penggunaan Bandar Udara Di Luar Jam Operasi (<i>Extended/Advance</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT (PERSERO) ANGKASA PURA I - Berita acara nomor : BA.60/KU.05/2013/GMTentang Kesepakatan Besaran Tarif <i>Extended/Advanced Operating Hours</i> Bandar Udara El Tari - Kupang
6	Produk Layanan	Perpanjangan Layanan Jam Operasi (<i>Extended/Advance</i>)
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)	<pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> W1[menulis keluhan] W1 --> F1[form keluhan] F1 --> R1[menerima jawaban] R1 --> S1([SELESAI]) end subgraph CUSTOMER SERVICES F2[form keluhan diterima] --> I2[identifikasi keluhan] I2 --> D2[mencatat keluhan dalam database] D2 --> D3{bisa dijawab/} D3 -- ya --> R1 D3 -- tidak --> K2([proses koordinasi/ tulisan dinas]) K2 --> R2[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] R2 --> D4[mencatat tindak lanjut dalam database] D4 --> R3[menyampaikan jawaban] R3 --> R1 end subgraph UNIT KERJA TERKAIT R4[menerima tulisan dinas] --> P2([proses tindak lanjut keluhan]) P2 --> R2 R5[menyampaikan hasil] --> R2 end F1 --> F2 F2 --> I2 I2 --> D2 D2 --> D3 D3 -- ya --> R1 D3 -- tidak --> K2 K2 --> R2 R2 --> D4 D4 --> R3 R3 --> R1 R4 --> P2 P2 --> R2 R5 --> R2 </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> <p>Media / Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas Customer Service & Duta Bandara - Contact Center Bandara 172 <ul style="list-style-type: none"> a. Telepon : 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172

BAB V

PENUTUP

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang, merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang. Standar pelayanan ini merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian bandar udara. Standar pelayanan sebagai hak konstitusional, harus menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa selalu meningkat.

Standar pelayanan Bandar Udara Internasional El Tari – Kupang, menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik di bandar udara.

Penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian dari pemenuhan amanat Undang – Undang Nomor 25 tahun 2015 tentang Pelayanan Publik

Hal yang belum tercantum dalam standar pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

GENERAL MANAGER
PT ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI - KUPANG



BARATA SINGGIH RIWAHONO

Lampiran II

Keputusan General Manager PT Angkasa Pura I (Persero)

Cabang Bandar Udara Internasional EL-Tari

Nomor : KEP. /OB.01/2017/GM.KOE

Tanggal : Maret 2018

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini, kami PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Kupang, Maret 2018

General Manager PT. Angkasa Pura I (Persero)
Cabang Bandar Udara Internasional
El Tari-Kupang

BARATA SINGGIH RIWAHONO

