AngkasaPura | AIRPORTS

BANDAR UDARA INTERNASIONAL Adi Soemarmo
PT. Angkasa Pura I (Persero)
Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo
Surakarta - 57108
Telp. : 0271 - 780400 - 780715 - 81164 fax : 0271 - 784123
Website : adisumarmo-airport.com

SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SURAKARTA
NOMOR : SKEP. 92 /HK.01.01/2021/GM.SOC

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SURAKARTA

GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I (PERSERO)
BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO - SURAKARTA

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 Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta diperlukan adanya standar pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan General Manager PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Adi Soemarmo Surakarta tentang Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta.

Mengingat 1. Undang–Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan 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 RI Nomor: PM 83 Tahun 2017 Tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 *(Civil Aviation Safety Regulations Part 139)* Tentang Bandar Udara *(Aerodrome);*
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 92 Tahun 2016, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara;
8. Peraturan Mentri Perhubungan nomor PM 153 tahun 2015 Tentang Pengamanan Kargo dan Pos Serta Rantai Pasok (Supply Chain) Kargo dan Pos Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 80 Tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan;
11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 33 Tahun

2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan terbatas di Bandar Udara;

12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 187 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara;
14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
15. Keputusan Menteri nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara;
16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2015 tentang Perijinan Angkutan Udara Online;
17. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (Slot Time);
18. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 129 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa;
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelanggara Pelayanan Publik;
20. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 185 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;
21. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 98 Tahun 2017, tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus;
22. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Km 22 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan standar nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 mengenai rambu-rambu di terminal bandar udara sebagai standar wajib;

23. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KP 907 Tahun 2014 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) Sebagai Badan Usaha Bandar Udara;
24. Surat Menteri Perhubungan tanggal 04 Oktober 2016 Nomor PR.303/1/8 PHB 2016 Tentang Persetujuan Penyesuaian Tarif Palayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo;
25. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 326 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis dan Operasi Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil – Bagian 139 (Manual Of Standar CASR – Part 139) Volume I Bandar Udara *(Aerodromes);*
26. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 112 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (Slot Time) Bandara;
27. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 041 Tahun 2017 Tentang PKPS Bagian 139-11 (CASR 139-11), Lisensi dan/atau Reting Personil Bandar Udara;
28. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 205 Tahun 2017 Tentang Penataan Area Komersial Pada Terminal Penumpang Bandar Udara;
29. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, nomor SKEP/2765/12/2010 tentang Tatata Cara Pemeriksaaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perorangan;
30. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, nomor SKEP/43/III/2007 tentang Penanganan Cairan, Aerosol, dan Gel (Liuids, Aerosol, and Gels) Yang Di Bawa Penumpang Ke Dalam Kabin Pesawat Udara Pada Penerbangan Internasional;
31. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.125/OM.01.01/2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adi Soemarmo –Surakarta;

32. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.106/OB.01/2017/DU Tentang Petunjuk Pelaksanaan (JUKLAK) Tugas – Tugas Airport Duty Manager (ADM) Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);
33. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.191/KB.02/2017 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Pedoman Pungutan Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
34. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.13/KB/01/01/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Berjadwal (Scheduled Flight) pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
35. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
36. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.208/KB.08/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
37. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.1328/KB.08/2020 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri Dan Luar Negeri Pada Bandar Udara Adi Soemarmo - Solo;
38. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.14/KB/01/01/2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Dalam Tiket atau Passenger

Service Charge (PSC) on Ticket untuk Penerbangan Berjadwal (Scheduled Flight) pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);

39. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.108/KB.06/2020 Tentang Pelayanan jasa kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);
40. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.109/KB.06/2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);
41. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
42. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.212/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
43. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.209/KB.02.06/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
44. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.210/KB.02.06/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
45. 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);
46. 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);

47. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);
48. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
49. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.212/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
50. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.199/KU.20.2.7/1992 tentang Prosedur Pas / Sticker (Tanda Ijin Masuk) Bandar Udara Yang Dikelola Oleh PERUM Angkasa Pura I;
51. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021, tentang Tarif PAS (Tanda Ijin Masuk), Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SURAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SURAKARTA

Pasal 1

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat untuk menjamin fasilitas keamanan, keselamatan dan kenyamanan penerbangan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pasal 2

(1) Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 meliputi:
   a. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);
   b. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U);
   c. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);
   d. *Counter Check-In;*
   e. Garbarata;
   f. Sewa dan Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara;
   g. Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas.

(2) Standar pelayanan pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta 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 Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta yang diterapkan 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 Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2018

Pasal 4

(1) Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta 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 Bandara Adi Soemarmo Surakarta.
(2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta 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, Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta wajib menetapkan maklumat pelayanan.

(2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan 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 tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Pasal 7

Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Boyolali

pada tanggal, 01 November 2021

GENERAL MANAGER
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG BANDAR UDARA
INTERNASIONAL
ADI SOEMARMO SURAKARTA

YANI AJAT HERMAWAN

BUMN UNTUK INDONESIA

AngkasaPura | AIRPORTS

Tahun
2021

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
Bandara Internasional Adi Soemarmo

adisoemarmoairport

www.adisumarmo-airport.com

cc172@ap1.co.id

CATATAN PERUBAHAN

No		Tanggal Amandemen	Tanggal Persetujuan	Rincian		Dimasukkan oleh
Versi	Revisi			Keterangan	Uraian	
1	2	3	4	5	6	7
1	0			Penerbitan pertama		I Wayan Ova Arantika
1.1	0		01 November 2021		- Updating Identifikasi Sarana dan Prasana (hal. 33) - Updating Jumlah dan Kompetensi SDM (hal.38) - Updating Regulasi Terbaru	M Jasman J

DAFTAR ISI

Halaman

CATATAN PERUBAHAN i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iii

LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Maksud dan Tujuan 1

2.1.1. Maksud 1

2.1.2. Tujuan 1

2.1.3. Ruang Lingkup 2

2.1.4. Komponen Pelaksanaan Pelayanan 2

BAB II PENGERTIAN, PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN 3

2.1. Pengertian 3

2.2. Prinsip 4

2.3. Komponen 4

BAB III IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI 7

3.1. Identifikasi Tugas, Tanggung Jawab, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan 8

3.2. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait 12

3.3. Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu 23

3.4. Identifikasi Sarana dan Prasarana 33

3.4.1. Sarana dan Prasarana Umum 33

3.4.2. Sarana dan Prasarana Khusus 37

3.5. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM 38

3.6. Pengawasan Internal 39

3.7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 40

3.8. Identifikasi Jaminan Layanan dan Jaminan Keamanan 44

3.9. Identifikasi Aspek Lain 44

BAB IV STANDAR PELAYANAN 47

4.1. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) 47

4.2. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) 54

4.3. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) 63

4.4. Pelayanan Counter Chek-in 67

4.5. Pelayanan Garbarata 70

4.6. Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara 74

4.7. Izin Masuk Daerah Terbatas dan Daerah Keamanan Terbatas 78

BAB V PENUTUP 84

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas, Tanggung Jawab, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan..... 8

Tabel 3.2 Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Dasar Hukum, Penguna Layanan dan Pihak Terkait..... 14

Tabel 3.3 Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Biaya, dan Waktu..... 23

Tabel 3.4 Sarana dan Prasarana..... 33

Tabel 3.5 Jumlah dan Kompetensi SDM..... 38

Tabel 3.6 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan..... 42

Tabel 3.7 Identifikasi Aspek Lain..... 45

Tabel 4.1. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)..... 47

Tabel 4.2. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)..... 54

Tabel 4.3. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)..... 63

Tabel 4.4. Pelayanan Counter Check-In..... 67

Tabel 4.5. Pelayanan Garbarata..... 70

Tabel 4.6. Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara..... 74

Tabel 4.7. Izin Masuk Daerah Terbatas dan Daerah Keamanan Terbatas..... 78

Lampiran I
Keputusan General Manager PT Angkasa Pura I (Persero)
Cabang Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo
Nomor : KEP. /OB.01/2021/GM.SOC
Tanggal : Oktober 2021

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi serta tugas dan fungsi Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo - Surakarta yang sesuai amanat Undang Undang dan peraturan yang berlaku adalah merupakan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU). Dalam pelaksanaan proses bisnisnya yang terkait dengan kegiatan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara melalui pelayanan prima yang memenuhi standar Keamanan, Keselamatan dan Kenyamanan maka diperlukan suatu acuan penyelenggaraan pelayanan yang tertuang dalam suatu Manual Standar Pelayanan berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “Penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan”

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

2.1.1. Maksud

Maksud disusunnya Pedoman Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo - Surakarta 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 Adi Soemarmo - Surakarta dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan namun tetap berpegang teguh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.2. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam standar pelayanan ini adalah agar pelayanan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo - Surakarta dapat 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.

2.1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta meliputi :

1. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);
2. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U);
3. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);
4. *Counter Check-In;*
5. Garbarata *(Aviobridge)*;
6. Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara;
7. Izin Masuk Daerah Terbatas dan Daerah Keamanan Terbatas.

2.1.4. Komponen Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini terdiri dari beberapa komponen yaitu :

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
14. 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 adalah setiap tindakan atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk atas barang dan/atau jasa.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelanggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. 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.
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. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
7. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
8. CSI adalah *customer satisfaction index* atau indeks kepuasan konsumen;

9. RKAP adalah Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan PT Angkasa Pura I (Persero);
10. 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 omzet bruto;
11. SCP adalah *security check point* atau tempat pemeriksaan keamanan bagi penumpang, orang, personel pesawat udara dan barang di bandar udara;
12. Perusahaan adalah PT Angkasa Pura I (Persero);
13. Bandar Udara adalah Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo;
14. Kantor Cabang adalah Kantor Cabang Perusahaan;
15. Direksi adalah Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero);
16. General Manager adalah General Manager Perusahaan;

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 dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaran 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 Pelayanan (SP) dan *Standar Operating Procedures (*SOP).

BAB III

IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

Tujuan identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo - Surakarta saat ini adalah untuk mengenali, mendata, serta mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/ kemampuan unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan yang akan disusun dalam penyelenggaraan bandar udara. Unsur-unsur organisasi tersebut diantaranya yang terkait dengan kelembagaan, SDM, sarana dan prasarana, anggaran, sistem dan prosedur, serta aspek-aspek lainnya yang ada atau terjadi saat itu. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan bandar udara dapat dilakukan dengan cara observasi, mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktek kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan bandar udara.

Hasil identifikasi akan menjadi bahan analisis dan pertimbangan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan Bandar Udara. Hal-hal yang diidentifikasi dalam proses penyusunan Standar Pelayanan, antara lain :

a. Tugas, fungsi dan dasar hukum kelembagaan;
b. Jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
c. Mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu;
d. Sarana, prasarana, dan anggaran;
e. Jumlah dan kompetensi SDM;
f. Pengawasan internal;
g. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
h. Sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan;
i. Aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan.

Untuk memudahkan proses identifikasi, perlu dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan alat bantu Lembar Kerja, sebagai berikut :

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

Tabel : 3.1

Tugas, Tanggung Jawab, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

(KEP.DU.125/OM.01.01/2020)

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian
1.	Tugas dalam menyelenggarakan jenis pelayanan	1. Memastikan tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI) tercapainya pendapatan non arenautika, dan berkontribusi terhadap lingkungan melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung kinerja perusahaan berdasarkan RKAP; 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 Customer Satisfaction Index (CSI) serta kebijakan dan strategi yang ditetapkan perusahaan berdasarkan RKAP; 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 Customer Satisfaction Index (CSI) sesuai dengan standar aturan nasional dan internasional berdasarkan RKAP; 4. Memastikan tingkat pencapaian safety level, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui manajemen mutu dan pengendalian risiko terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI) berdasarkan RKAP; 5. Memastikan tercapainya kehandalan fasilitas operasional peralatan (equipment) bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP; 6. Memastikan fasilitas bandar udara meliputi sisi udara (air side), sisi darat (land side), landscape dan terminal building siap digunakan

		melalui preventif dan corrective maintenance, serta pengelolaan environment yang efektif guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan sesuai dengan strategi Perusahaan berdasarkan RKAP; 7. Memastikan tercapainya portfolio pendapatan aviation dan non aviation melalui pengelolaan kegiatan aviation and cargo sales, retail, food and beverage sales, property and avdertising sales yang efektif, serta penyaluran dan koletibilitas Program kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dilaksanakan sesuai target yang ditetapkan guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP; 8. Memastikan terlaksananya operasional bandar udara melalui penyediaan layanan Information Communication Technology (ICT) yang berkualitas, tepat waktu dan tepat sasaran guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika serta terpenuhinya kepuasan pelanggan internal dan eksternal berdasarkan RKAP; 9. Memastikan peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan prinsip kehati-hatian melalui implementasi pengelolaan keuangan guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI) dan tercapainya pendapatan non aeronatika berdasarkan RKAP; 10. Memastikan tercapaianya kepuasan pelanggan atas *shared services* melalui pengelolaan kegiatan human capital, general affair, asset management, communication and legal yang efektif guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP; 11. Memastikan kelancaran seluruh kegiatan operasional bandara udara melalui pengelolaan *Airport Operation Control Center* (AOCC) yang efisien dan efektif guna mendukung kebijakan dan strategi Perusahaan yang ditetapkan berdasarkan *manual of standard* dan Standar Operasional Prosedur (SOP);

		12. Memastikan terlaksananya pengadaan barang/jasa melalui pengelolaan kegiatan procurement meliputi procurement planning, vendor management system, proses procurement, contract procurement, procurement administration yang efektif guna mendukung tercapainya kepuasan pelanggan berdasarkan pedoman yang berlaku.
2.	Tanggung jawab dalam menyelenggarakan jenis pelayanan	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; 6. memastikan tercapainya Customer Satisfaction lndex (CSI); 7. memastikan tercapainya pendapatan non aeronautika; 8. memastikan kontribusi terhadap lingkungan; 9. memastikan pelaksanaan kegiatan customer service, airport hospitality, airport operational support, airport rescue dan fire fighting berdasarkan kebijakan dan strategi sumber daya manusia, fasilitas, pedoman serta Standar Operasional Prosedur (SOP); 10. memastikan tersedia dan terimplementasinya Airport Security Programme (ASP)dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan dilaksanakansecara konsisten; 11. memastikan tercapainya safety level, quality management dan risk managementdi bandar udara sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 12. memastikan kesiapan operasional seluruh fasilitas peralatan (equipment) bandar udara; 13. memastikan tercapainya tingkat level of service sesuai standar minimum ketentuan yang berlaku; 14. memastikan tersedianya fasilitas bandar udara yaitu sisi udara (air side), sisi darat (land side), landscape dan terminal building yang siap digunakan;

		15. memastikan tersedianya pengelolaan environment bandar udara; 16. memastikan tercapainya portfolio pendapatan aviotion dan non aviation; 17. memastikan tercapainya target efektivitas penyaluran dan kolektibilitasProgram Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL); 18. memastikan layanan lnformation Communication Technology (lCT) meliputi security equipment, airport communication, network, information communication technology business operation and support di bandar udara berfungsi dengan baik; 19. memastikan perawatan (mointenoncel atas sistem lnformotion Communication Technology (ICT) di bandar udara; 20. memastikan terimplementasinya kebijakan, strategi, tata kelola dan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta program korporat terkait lnformation communication Technology (ICT) yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat; 21. memastikan ketepatan perencanaan kebutuhan dana Kantor Cabang; 22. memastikan tercapainya target kolektibilitas piutang usaha; 23. memastikan realisasi anggaran biaya dilaksanakan sesuai Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP); 24. memastikan kesiapan dan kelancaran operasional bandar udara; 25. memastikan pengadaan barang/jasa sesuai dengan pedoman yang berlaku.
3.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	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 Distinct Job Profile (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; 12. Menetapkan sistem pemantauan (monitoring) terhadap kondisi lingkungan bandar udara; 13. Menandatangani cek/Bilyet Giro (BG) pengeluaran kas/bank sesuai dengan kewenangan; 14. Melakukan evaluasi rencana kerja di ruang lingkup bandar udara; 15. Menentukan metode pengawasan dan pengendalian pelaksanaan sistem manajemen dalam ruang lingkup pekerjaan; 16. Melakukan coaching terhadap kinerja unit kerja; 17. Mengusulkan revisi dan penyempurnaan untuk setiap laporan dan konsep; 18. Melaksanakan kewenangan lain sesuai Keputusan Direksi nomor KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero) pasal 10;

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

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan standar pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya. Berdasarkan tugas, fungsi dan kewenangan organisasi, perlu diidentifikasi untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi.

Selanjutnya untuk memudahkan proses identifikasi aspek jenis pelayanan dan masyarakat dapat dipandu dengan menjawab pertanyaan, antara lain :

1) Apa produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain sesuai dengan tugas fungsi;
2) Apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut; Siapa pengguna produk layanan, baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
3) Apa atau siapa pengguna layanan : masyarakat umum, isntansi lain, atau internal;
4) Siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.

Proses identifikasi saat ini sekaligus dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi apa dan siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.

Selanjutnya jawaban atau hasil penelitian/ kajian dari masing-masing pertanyaan tersebut dibuat catatan untuk dituangkan dalam tabel berikut :

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

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

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara; 2. Jasa Penempatan Pesawat Udara. 3. Jasa Penyimpanan Pesawat Udara	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.191/KB.02/2017 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Pedoman Pungutan Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) ; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.13/KB/01/01/2021 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pendaratan,	1. Badan Usaha Angkutan Udara; 2. TNI/ Polri. 3. Ground Handling	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III; 3. Pangkalan Udara TNI AU Adi Soemarmo; 4. PERUM LPPNPI;

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Berjadwal (Scheduled Flight) pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).		
2.	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	1. Proses Keberangkatan Penumpang 1.1 Proses Keberangkatan Penumpang Domestik a. Pelayanan Parkir kendaraan b. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di SCP 1 c. Pelayanan Check In d. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di SCP 2 e. Ruang tunggu keberangkatan	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.1328/KB.08/2020 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri Dan Luar Negeri Pada Bandar Udara Adi Soemarmo – Solo ; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.14/KB/01/01/2021 Keputusan Direksi PT Angkasa	Penumpang pesawat udara	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara ; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III ; 3. Bea & Cukai ; 4. Imigrasi ; 5. Kantor Kesehatan Pelanuhan ; 6. Karantina Pertanian ; 7. Karantina Ikan.

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			Pura I (Persero) Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Dalam Tiket atau Passenger Service Charge (PSC) on Ticket untuk Penerbangan Berjadwal (Scheduled Flight) pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).		
		1.2 Proses Keberangkatan Penumpang Internasional 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			Kantor Imigrasi

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		f. Ruang tunggu keberangkatan			
		2. Proses Kedatangan Penumpang 2.1 Proses Kedatangan Penumpang Domestik a. Pelayanan Bagasi b. Pelayanan Transit/transfer c. Pelayanan Sistem Transportasi Darat d. Pelayanan Tourism Information Center			
		2.2 Proses Kedatangan Penumpang Internasional a. Proses pemeriksaan imigrasi b. Pelayanan Bagasi c. Pemeriksaan Bea & Cukai			

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
3.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U).	Penyediaan fasilitas terminal cargo dan Pos.	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.108/KB.06/2020 Tentang Pelayanan jasa kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero) ; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.109/KB.06/2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero).	1. Badan Usaha Angkutan Udara; 2. EMPU; 3. Pos Indonesia.	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III; 3. Bea & Cukai ; 4. Imigrasi ; 5. Kantor Kesehatan Pelabuhan ; 6. Karantina Pertanian ; 7. Karantina Ikan.
4.	Konter Pelaporan *(Check in Counter).*	Penyediaan fasilitas Check In Counter.	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian	1. Badan Usaha Angkutan Udara; 2. Penumpang.	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III;

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			Konter Pelaporan (Check In Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) ; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.212/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).		3. Badan Usaha Angkutan Udara.
5.	Garbarata	Penyediaan fasilitas garbarata (*aviobridge*).	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.209/KB.02.06/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara	1. Badan Usaha Angkutan Udara; 2. Penumpang.	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III; 3. Badan Usaha Angkutan Udara.

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) ; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.210/KB.02.06/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) ;		
6.	Sewa dan Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	1. Sewa tanah dan/atau ruangan serta konsesi kegiatan usaha ; 2. Parkir kendaraan bermotor.	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Perihal Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero) ; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.71/KB.03/2013, Tentang	1. Badan Usaha Angkutan Udara 2. Masyarakat Pelaku Usaha	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III;

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero) ; 3. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU/KB.03/2020, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero).		
7.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	PAS Bandara, Stiker GSE dan Tanda Ijin Mengemudi (TIM) Apron	1. Keputusan Direksi Nomor : KEP.199/KU.20.2.7/1992 tentang Prosedur Pas / Sticker (Tanda Ijin Masuk) Bandar Udara Yang Dikelola Oleh PERUM Angkasa Pura I ;	1. Badan Usaha; 2. Instansi Pemerintah.	1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 2. Otoritas Bandar Udara Wil. III.

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021, tentang Tarif PAS (Tanda Ijin Masuk), Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero).		

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 Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	1. Memiliki ijin rute ; 2. Memiliki Ijin Terbang (flight approval ; 3. Memiliki Ijin Slot time ; 4. Memiliki Syarat operasi Bandar Udara.	1. Reguler flight (Internasional dan domestic) : 1. Permohonan slot time ke IASM; 2. Permohonan Ijin Rute ke DAU dengan lampiran rekomendasi slot dari IASM; 3. Ijin rute yang diterbitkan oleh DAU sebagai legalitas pelaksanaan penerbangan. 2. Ireguler Flight domestic : 1. Permohonan slot time ke PT. AP.I dan LPPNPI; 2. Permohonan FA ke DAU dengan lampiran rekomendasi slot dari pengelola slot; 3. FA yang diterbitkan oleh DAU sebagai legalitas pelaksanaan penerbangan. 3. Ireguler Flight internasional : Selain FA juga harus ada Security Clearance (SC) yang mohonkan ke MABES AU.	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) ; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.208/KB.08/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).	Sesuai keterangan waktu di FA dan/atau SC
2	Pelayanan Jasa Penumpang				

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
	Pesawat Udara (PJP2U); a. Proses Keberangkatan;	1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah; 2. Memiliki kartu identitas yang sah; 3. Telah melalui proses pemeriksaan sekuriti.	a 1. Proses keberangkatan domestik : 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 walkthrough metal detector (WTMD); 6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in; 7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan *boarding pass* kepada penumpang; 8. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2;	1. KEP.DU.1328/KB.08/2020 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri Dan Luar Negeri Pada Bandar Udara Adi Soemarmo – Solo ; 2. KEP.DU.14/KB/01/01/2021 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Dalam Tiket atau Passenger Service Charge (PSC) on Ticket untuk Penerbangan Berjadwal (Scheduled Flight) pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).	Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			9. Penumpang menunjukkan karu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass; 10. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan *tapping* boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass; 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 ; 12. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD); 13. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual;		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			14. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass; 15. Penumpang memasuki pesawat, setalah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat.		
			a. 2. Proses keberangkatan internasional : 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 walkthrough metal detector (WTMD). 6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in;		

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

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			13. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD) ; 14. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual ; 15. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass; 16. Penumpang memasuki pesawat, setalah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat.		
	b. Proses Kedatangan	1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah; 2. Memiliki kartu identitas yang sah.	b.1. Kedatangan Domestik : 1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan; 2. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi; 3. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			b.2. Kedatangan Internasional : 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.		
3	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	1. Berbadan Hukum ; 2. Sudah Menjalin Kontrak Kerjasama.	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 business plan bandar udara ; 3. Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.109/KB.06/2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero).	1. Proses penanganan dikargo untuk incoming diterminal kargo sesuai PM/SOC-OB/BP-05;

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement).		2. Proses penanganan dikargo untuk outgoing diterminal kargo sesuai PM/SOC-OB/BP-06.
4	Counter Check-in	1. Tersedia counter yang memiliki rute penerbangan di Bandara Adi Soemarmo – Surakarta ; 2. Tersedia check-in counter yang sesuai standar pelayanan.	1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check in ; 2. General Manager melalui Airport Operation and Services Department Head menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan ground handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan ; 3. Pimpinan maskapai dan General Manager menyepakati teknis penggunaan counter check-in melalui Service Level Agreement ; 4. Ground Handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan.	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero ; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.212/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar	1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
				Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).	
5	Garbarata (Aviobridge)	Terdapat garbarata yang memenuhi standar pelayanan	A. Docking (menghubungkan Garbarata) : 1. Badan Usaha Angkutan Udara request pemakaian aviobridge ke AMC; 2. AMC akan melayani jika masih ada fasilitas garbarata. B. De-Docking (Melepaskan Garbarata dari Pintu Pesawat) : 1. Badan Usaha Angkutan Udara menginformasikan bahwa sudah final boarding; 2. AMC ke lokasi untuk melayani.	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.209/KB.02.06/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) ; 2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.210/KB.02.06/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).	Docking dan De-Docking dilayani 1 menit 30 detik dihitung mulai dilakukannya pelayanan
6	Sewa dan Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	1. Berbadan Hukum 2. Sudah menjalin Kontrak Kerjasama	1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada General Manager ; 2. General Manager menganalisa berdasarkan business plan Bandar Udara ; 3. Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement).	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero).	Sesuai Penggunaan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
7	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan	1. Surat Permohonan 2. Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK) 3. FC. KTP 4. Sertifikat Security Awareness 5. Curiculum Vitae 6. NPWP Instansi 7. Form Screening	1. Instansi yang mempunyai area pekerjaan di lingkungan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo - Surakarta mengajukan surat kepada General Manager untuk perizinan masuk ke area bandara ; 2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait tentang perijinan instansi tersebut (disetujui/ditolak) ; 3. Airport Operation, Services and Security Department memproses lanjut permohonan yang persyaratannya sudah lengkap ; 4. Permohonan melakukan screening di Airport Security Screening ; 5. Pemohon melakukan pembayaran di Kasir ; 6. Petugas pelayanan memberikan pas bandara kepada pemohon.	1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021, tentang Tarif PAS (Tanda Ijin Masuk), Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero).	Standar waktu pelayanan berlaku jika berkas dinyatakan lengkap.

3.4 IDENTIFIKASI SARANA DAN PRASARANA

3.4.2 Sarana dan Prasarana Umum

Tabel - 3.4 Sarana dan Prasarana

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
1	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	a. Runway	1	2.500 x 45 m	Jasa Pendaratan Pesawat Udara
		b. Taxiway	3	240 x 23 m 240 x 23 m 100 x 23 m	
		c. Paralel Taxiway			
		d. Airstrip Runway	2	2.620 x 280 m 2.620 x 272 m	
		e. Clearway	2	150 x 272 m 210 x 280 m	
		f. Runway Edge Light	101	15.200 W	
		g. Runway Center Line Light			
		h. Taxiway Edge Light	75	750 W	
		i. Taxiway Center Line Light			
		j. Approach Light	166	24.900 W	
		k. Mandatory Sign			
		l. Flood Light	12	5.200 W	
		m. Treshold Light	36	5.400 W	
		n. PAPI System	8	3.200 W	
		o. Rotating Beacon	1	400 W	
		p. Wind Shock	2	120 W	
		q. Sequence Flashing Light	30	4.500 W	
		r. Information Sign			
		s. Runway Guard Light			
		t. Apron Light			
		u. Apron			
		Fasilitas Airport Rescue Fire Fighting (ARFF)		1.584 m2	Kategori 8

2.	Pelayanan Jasa Pumpang Pesawat Udara (PJP2U)	a. Xray Bagasi	4		Pemeriksaan penumpang dan bagasi
		b. Xray Cabin	4		
		c. Walk Through Metal Detector	8		
		d. Hand Held Metal Detector	13		
		e. Body Scanner			
		f. Explosive Detector	2		
		g. Counter Check in	26	1.472 m2	Pelayanan Check in
		h. Timbangan	30		
		i. Mobil Patroli	2		Pelayanan Keamanan
		j. Motor Patroli	1		
		k. CCTV	211		
		l. Under Vehicle Surveillance	1		Pelayanan Pemeriksaan Barang kargo
		m. Under Mirror	3		
		n. Kantor Imigrasi	1	179 m2	Pelayanan Imigrasi
		o. Kantor Bea dan cukai	1	24 m2	Pelayanan bea dan cukai
		p. Pintu (Gate)	10		
		q. Luasan Ruang tunggu		33.351 m2	Ruang tunggu Keberangkatan
		r. Jumlah tempat duduk	1.356		
		s. Conveyor	7		Pelayanan Bagasi Fasilitas Kenyamanan
		t. Trolley	300		
		u. AC			
		- Chiller	6		
		- Calling Tower			
		- AHU	20		
		v. FIDS	73		
		w. Toilet	13		
		x. Tempat parkir		41.417 m2	
		y. Eskalator	13		

		Fasilitas pengguna berkebutuhan khusus :			
		a. Travelator			
		b. Toilet	20		770,22 m2
		c. Tangga Miring (Ramp)	2		
		d. Lift Difabel	2		
		Fasilitas yang memberikan nilai tambah :			
		a. ATM	8	152,89 m2	
		b. Mushola	6		
		c. Nursery room	5	13,41 m2	
		d. Tenant	45	3863,41 m2	
		e. Restoran	15		
		f. Smooking Room	2		
		g. Internet/Wifi	9		
		h. Fasilitas bermain anak	1		
		i. Charging station			
		- Stand Charging	1		
		- Kursi Charging	34		
		j. Fasilitas air minum	6		
		k. Lounge eksekutif	1		
		l. Fasilitas self check-in			
		m. Golf car			
		n. Internet corner	1		
		o. Reading corner	1		

3.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	a. Gedung Kargo b. Parkiran c. X ray d. CCTV e. WTMD f. ETD g. Timbangan h. Handpallet i. Handstacker j. DG	1 1 1 29 2 1 2 3 2	1.343 m2	
4.	Counter Check-in	Total Check-in counter 26 unit 1. CUCS 15 Unit 2. Dedicated 11 unit			
5.	Garbarata	Memiliki 6 unit Aviobridge Single Tunnel (PS 4 & 6) Double Tunnel (PS 1 & 8)			
6.	Sewa dan Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	Comersial Space Plan ditetapkan oleh Direksi yang proporsional luasan sesuai Surat nomor : AP.I.1908/KB.03/2020/DM-B. CSP Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo sebagai berikut : Lantai I : Lantai II : 			

		Lantai III :
7.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	Penggunaan blank Card, Printer Pas HID FARGO 84052, Tinta Printer Pas HID FARGO 84052

3.4.2 Sarana dan Prasarana Khusus

Sarana dan Prasarana Khusus dirancang untuk ramah terhadap Lansia, pengguna jasa berkebutuhan khusus (*disabilitas*) dan Wanita. Adapun sarana dan prasarana khusus tersebut serta pengunaannya dijelaskan sebagai berikut:

a. Parkir Kendaraan Khusus Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus

Tempat parkir ini disediakan untuk memfasilitasi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus yang mengunakan kursi roda untuk memarkirkan kendaraannya.

b. Tangga/Lantai Miring

Tangga/Lantai ini terdapat di samping tangga masuk setiap gedung dan bangunan agar dapat digunakan oleh Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus yang mengunakan kursi roda.

c. Railling pada Tangga dan Toilet

Railling pada tangga dan toilet disediakan untuk mempermudah Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus mengunakan fasilitas yang ada.

d. Ruang Menyusui (Nursery)

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

3.5 IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

TABEL – 3.5

Jumlah Tenaga SDM Berdasarkan Jenjang Keahlian

NO	BIDANG	KUALIFIKASI	JUMLAH
1	Personil AMC	AMC	9
2	Personil PKP-PK	Basic	50
		Pra Basic	-
		Junior	-
		Senior	17
3	Personil Fas. Listrik Bandara	Terampil	-
		Ahli	9
4	Personil Fas. Mekanikal	Terampil	-
		Ahli	5
5	Personil Fas. Teknik Umum	Terampil	1
		Ahli	2
6	Personil Fas. Elektronika	Terampil	-
		Ahli	4
7	Personil Avsec	Basic	63
		Junior	32
		Senior	16
JUMLAH			208

3.4 PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaran 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 terhadap pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tahun berjalan menggunakan *key performance indicator* (KPI) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo yang evaluasinya dilakukan setiap tri wulan dan tahunan, dan hasil penilaian tersebut akan dijadikan dasar dalam pemberian *reward*.

3.5 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan pada unit/satker untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM. Sebagai alat penyampaian keluhan, perusahaan telah menyediakan beberapa sarana yang dapat digunakan secara luas kepada pengguna jasa, antara lain :

A. Personil Customer Service & Service Improvement

   Saat ini ada 7 personil pada unit Customer Service & Service Improvement yang secara operasional dan administratif melaksanakan tugas di konter Customer Services di Terminal Keberangkatan dan Terminal Kedatangan Domestik maupun Internasional, serta di gedung kantor administrasi.

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. Personil Contact Center Bandara 172 sebanyak 28 personil.

C. Konter Customer Service

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

D. Kotak Saran

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

E. Telepon

   Saluran telepon dengan nomor 172 telah disiapkan untuk pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan melalui telepon. Agent Contact Center Bandara 172 sebagai personil yang akan menerima dan menindaklanjuti setiap panggilan yang masuk.

F. Email, Facebook, dan Twitter

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

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel – 3.6 sebagai berikut :

Tabel – 3.6

Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	Prosedur	Tidak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
1		Peningkatan Layanan	Help Desk	~Kotak Saran ~ Konter CS, melalui aplikasi *Sales force* ~ Contact Center 172 ~ media sosial	Waktu penyelesaian sesuai dengan SLA

PELANGGAN
CUSTOMER SERVICES
UNIT KERJA TERKAIT
MULAI
menulis keluhan
form keluhan
form keluhan diterima
identifikasi keluhan
mencatat keluhan dalam database
bisa dijawab/
ya
tidak
proses koordinasi/ tulisan dinas
menerima tulisan dnas
proses tindak lanjut keluhan
menyampaikan hasil
menerima jawaban tindak lanjut keluhan
mencatat tindaklanjut dalam database
menyampaikan jawaban
menerima jawaban
SELESAI

3.8 IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak Bandar Udara Internasionsal Adi Soemarmo Surakarta 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 Internasionsal Adi Soemarmo Surakarta perusahaan telah melakukan standarisasi pelayanan yang dibuktikan dengan sertifikat, antara lain :

1. Sertifikat Bandar Udara;
2. RJPB SOC 2017-2021,
3. ISO 9001 : 2015 (PJP4U & PJP2U),
4. K3 OHSAS 18001:2017 dan PP 50 (proses sertifikasi)
5. Risk Management ISO 31000:2009,
6. Manual AM, SMS, AEP, ASP (telah accepted dari DJU),
7. Standarisasi dan sertifikasi fasilitas bandara sesuai PM 77 Tahun 2015
8. Kalibrasi fasilitas secara rutin sesuai dengan regulasi dan ketentuan yang berlaku

3.9 IDENTIFIKASI ASPEK LAIN

Selain telah menetapkan standar fasilitas, prosedur, dan SDM dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa, manajemen Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo - Surakarta guna 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 :

Tabel – 3.7 Identifikasi Aspek Lain

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Asuransi kecelakaan penumpang pesawat udara	a. memiliki tiket yang sah, pada tanggal yang sama dengan saat kejadian b. Memiliki identitas pribadi yang sah c. Sesuai ruang lingkup asuransi	1. Penumpang yang mengalami kecelakaan, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services; 2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada AOCH; 3. AOCH membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya; 4. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi Cabang Surabaya, melalui sarana tercepat melalui telepon maupun facsimile, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian. 2. Klaim diajukan oleh Pihak AP I (Persero) dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari 3. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang. 4. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap.	Biaya yang dibebankan kepada penumpang adalah nol rupiah (gratis) karena semua biaya premi telah dibayar oleh PT Angkasa Pura I (Persero)	14 hari kerja atau sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
2	Liabilitiy Insurance	a. Memiliki kontrak kerja sama dengan PT Angkasa Pura I b. Sesuai ruang lingkup asuransi	1. Mitra usaha yang mengalami kerugian akibat pengoperasian Bandar udara, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services; 2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada AOCH; 3. AOCH membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya; 4. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi Cabang Surabaya, melalui sarana tercepat melalui telepon maupun facsimile, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian. 2. Klaim diajukan oleh Pihak AP I (Persero) dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari 3. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang. 4. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap.		Sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi

BAB IV

STANDAR PELAYANAN

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

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 83 Tahun 2017 Tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 *(Civil Aviation Safety Regulations Part 139)* Tentang Bandar Udara *(Aerodrome);* 2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 92 Tahun 2016, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia; 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 80 Tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 129 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa;

		6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan terbatas di Bandar Udara; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2015 tentang Perijinan Angkutan Udara Online; 8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (Slot Time); 9. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 112 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (Slot Time) Bandara; 10. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 326 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis dan Operasi Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil – Bagian 139 (Manual OfStandar CASR – Part 139) Volume I Bandar Udara *(Aerodromes);* 11. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 041 Tahun 2017 PKPS Bagian 139-11 (CASR 139-11), Lisensi dan/atau Reting Personil Bandar Udara; 12. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor Perubahan Atas Keputusan Direksi PT AP-I Nomor : KEP.111/KB.09/2015 ,tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri;

		13. KEP.191/KB.02/2017 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Pedoman Pungutan Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); 14. KEP.DU.13/KB/01/01/2021 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Berjadwal (Scheduled Flight) pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); 15. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); 16. KEP.208/KB.08/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); 17. Service Level Agreement antara General Manager dengan Pimpinan BUAU dan Ground Handling
2	Persyaratan layanan	1. Memiliki Ijin *Route* (penerbangan berjadwal) 2. Memiliki izin terbang *(Flight Approval)* (Penerbangan tidak berjadwal) 3. Memiliki ijin Slot Time 4. Memiliki syarat operasi Bandar Udara

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan KEP.DU.13/KB/01/01/2021 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Tentang Pedoman

		Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Berjadwal (Scheduled Flight) pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).
5	Biaya dan Tarif	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : : KEP.207/KB.08/2018 Perihal 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.208/KB.08/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).
6	Produk Layanan	1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara 2. Jasa Penempatan Pesawat Udara

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 Sosial (Email, Twitter, Facebook) Email : cc172@ap1.co.id Twitter : @angkasapura172 Facebook : AngkasaPura172 b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service ~ Kotak Saran ~ Konter CS, melalui aplikasi *Sales Force*

PELANGGAN
CUSTOMER SERVICES
UNIT KERJA TERKAIT
MULAI
menulis keluhan
form keluhan
form keluhan diterima
identifikasi keluhan
mencatat keluhan dalam database
bisa dijawab/
ya
tidak
proses koordinasi/ tulisan dinas
menerima tulisan dnas
proses tindak lanjut keluhan
menyampaikan hasil
menerima jawaban tindak lanjut keluhan
mencatat tindaklanjut dalam database
menyampaikan jawaban
menerima jawaban
SELESAI

4.2. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 185 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri; 2. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 98 Tahun 2017, tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan terbatas di Bandar Udara; 4. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 129 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Km 22 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan standar nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 mengenai rambu-rambu di terminal bandar udara sebagai standar wajib; 8. Surat Menteri Perhubungan tanggal 04 Oktober 2016 Nomor PR.303/1/8 PHB 2016 Tentang Persetujuan Penyesuaian Tarif Palayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo 9. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 041 Tahun 2017 Tentang PKPS Bagian 139-11 (CASR 139-11), Lisensi dan/atau Reting Personil Bandar Udara; 10. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 205 Tahun 2017 Tentang Penataan Area Komersial Pada Terminal Penumpang Bandar Udara; 11. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, nomor SKEP/2765/12/2010 tentang Tatata Cara Pemeriksaaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perorangan;

		12. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, nomor SKEP/43/III/2007 tentang Penanganan Cairan, Aerosol, dan Gel (Liuids, Aerosol, and Gels) Yang Di Bawa Penumpang Ke Dalam Kabin Pesawat Udara Pada Penerbangan Internasional; 13. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.125/OM.01.01/2020 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Adi Soemarmo –Surakarta ; 14. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.1328/KB.08/2020 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri Dan Luar Negeri Pada Bandar Udara Adi Soemarmo - Solo; 15. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor EP.DU.14/KB/01/01/2021 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Dalam Tiket atau Passenger Service Charge (PSC) on Ticket untuk Penerbangan Berjadwal (Scheduled Flight) pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); 16. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.106/OB.01/2017/DU Tentang Petunjuk Pelaksanaan (JUKLAK) Tugas – Tugas Airport Duty Manager (ADM) Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); 17. Service Level Agreement antara General Manager dengan Pimpinan BUAU dan Ground Handling
2	Persyaratan	a. Memiliki tiket sesuai dengan kartu identitas yang sah; b. Memiliki dan membawa kartu identitas yang sah; c. Telah melalui pemeriksaan sekuriti.

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Prosedur keberangkatan domestik a. 1. Proses Keberangkatan domestik : 1. Penumpang memasuki pelataran parkir; 2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas 3. Petugas security 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 walkthrough metal detector (WTMD) 6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in 7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan *boarding pass* kepada penumpang 8. Penumpang menuju tempat pemeriksaan security di SCP 2

9. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass

10. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan tapping boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass

11. Penumpang melalui proses pemeriksaan security (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

12. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD)

13. Petugas security melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas security bisa melakukan pemeriksaan secara manual

14. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass

15. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat

b. Prosedur kedatangan domestik

b. 1. Kedatangan Domestik

1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan
2. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi

3. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.

c. Prosedur Keberangkatan Internasional

c. 1. Proses keberangkatan internasional

1. Penumpang memasuki pelataran parkir;
2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas
3. Petugas security 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 walkthrough metal detector (WTMD)
6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in
7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan *boarding pass* kepada penumpang
8. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi
9. Penumpang menuju tempat pemeriksaan security di SCP 2
10. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass
11. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan tapping boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass

12. Penumpang melalui proses pemeriksaan security (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

13. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD)

14. Petugas security melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas security bisa melakukan pemeriksaan secara manual

15. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass

16. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat

d. Prosedur Kedatangan internasional

Kedatangan Internasional :

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	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan Standar PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
5	Biaya dan Tarif	- KEP.DU.1328/KB.08/2020 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri Dan Luar Negeri Pada Bandar Udara Adi Soemarmo - Solo. - KEP.DU.14/KB/01/01/2021 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Dalam Tiket atau Passenger Service Charge (PSC) on Ticket untuk Penerbangan Berjadwal (Scheduled Flight) pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).
6	Produk Layanan	a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi b. Pelayanan Check In c. Imigrasi Keberangkatan d. Imigrasi Kedatangan e. Pelayanan Bea dan Cukai f. Ruang Tunggu Keberangkatan g. Pelayanan bagasi h. 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 Sosial (Email, Twitter, Facebook) Email : cc172@ap1.co.id Twitter : @angkasapura172 Facebook : AngkasaPura172 b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service ~ Kotak Saran ~ Konter CS, melalui aplikasi *Sales Force*

PELANGGAN
CUSTOMER SERVICES
UNIT KERJA TERKAIT
MULAI
menulis keluhan
form keluhan
form keluhan diterima
identifikasi keluhan
mencatat keluhan dalam database
bisa dijawab/
ya
tidak
proses koordinasi/ tulisan dinas
menerima tulisan dnas
proses tindak lanjut keluhan
menyampaikan hasil
menerima jawaban tindak lanjut keluhan
mencatat tindaklanjut dalam database
menyampaikan jawaban
menerima jawaban
SELESAI

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Mentri Perhubungan nomor PM 153 tahun 2015 Tentang Pengamanan Kargo dan Pos Serta Rantai Pasok (Supply Chain) Kargo dan Pos Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara; 2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 92 Tahun 2016, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771); 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 16 Tahun 2009 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 92 (Civil Aviation Safety Regulation Part 92) Tentang Pengangkutan Bahan Dan/Atau Barang Berbahaya dengan Pesawat Udara (Safe Transport Of Dangerous Goods By Air); 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 58 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 90 Tahun 2013 Tentang Keselamatan Pengangkutan Barang Berbahaya Dengan Pesawat Udara; 6. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.83/KU.06.02/2013, tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandara Udara Internasional Adi Soemarmo. 7. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.108/KB.06/2020 Tentang Pelayanan jasa kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); 8. KEP.DU.109/KB.06/2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara

		(PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero).
2	Persyaratan Layanan	Tersedia terminal Kargo dan Pos
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan KEP. 45/KB.09/2015
5	Biaya dan Tarif	Sesuai Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.109/KB.06/2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero).
6	Produk Layanan	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara.

7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan	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 Sosial (Email, Twitter, Facebook) Email : cc172@ap1.co.id Twitter : @angkasapura172 Facebook : AngkasaPura172 b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service ~ Kotak Saran ~ Konter CS, melalui aplikasi *Sales Force*

PELANGGAN
CUSTOMER SERVICES
UNIT KERJA TERKAIT
MULAI
menulis keluhan
form keluhan
form keluhan diterima
identifikasi keluhan
mencatat keluhan dalam database
bisa dijawab/
ya
tidak
proses koordinasi/ tulisan dinas
menerima tulisan dnas
proses tindak lanjut keluhan
menyampaikan hasil
menerima jawaban tindak lanjut keluhan
mencatat tindaklanjut dalam database
menyampaikan jawaban
menerima jawaban
SELESAI

4.4. Counter Check-In

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta dalam memberikan pelayanan ini adalah sebagai berikut : a) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.88/OM.01.01/2016 tanggal 11 Juli 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta. b) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.211/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) c) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.212/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero). d) Service Level Agreement antara General Manager dan Maskapai.
2	Persyaratan Layanan	1. Tersedia counter yang memiliki rute penerbangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo - Surakarta 2. Tersedia check-in counter yang sesuai standar pelayanan

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check in; 2. General Manager melalui Airport Operation and Services Department Head menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan ground handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan; 3. Pimpinan maskapai dan General Manager menyepakati teknis penggunaan counter check-in melalui Service Level Agreement.
4	Waktu Pelayanan	1. Konter checkin nya sesuai SLA antara airline/groundhandling dengan pengelola bandara (2 jam sebelum STD dan ditutup 30 menit sebelum STD) 2. Waktu proses dan waktu tunggu pelayanan kepada penumpang sesuai PM 178 Tahun 2015
5	Biaya dan Tarif	- KEP.211/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) ; - KEP.212/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Untuk Penerbangan Luar Negeri

		Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).
6	Produk Layanan	1. Fasilitas konter check in termasuk timbangan dan bagasi roler untuk airlines/ground handling 2. Boarding pas dan penyerahan bagasi tercatat untuk penumpang
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 Sosial (Email, Twitter, Facebook) Email : cc172@ap1.co.id Twitter : @angkasapura172 Facebook : AngkasaPura172 b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service ~ Kotak Saran ~ Konter CS, melalui aplikasi *Sales Force*

4.5. Garbarata (Aviobridge)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta dalam memberikan pelayanan ini adalah sebagai berikut :: a) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Layanan Pengguna Jasa Bandar Udara b) Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 92 Tahun 2016 Perubahan PM 77 Tahun 2015, tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara; c) Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 129 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement) Dalam

		Pemberian Layanan Kepada Penggunajasa Bandar Udara d) Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 041 Tahun 2017 PKPS Bagian 139-11 (CASR 139-11), Lisensi dan/atau Reting Personil Bandar Udara a) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.125/OM.01.01/2020 tanggal 28 Agustus 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adi Soemarmo Surakarta ; e) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.209/KB.02.06/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero). f) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.210/KB.02.06/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero). g) Service Level Agreement antara General Manager dan Maskapai.
2	Persyaratan Layanan	1. Tipe pesawat yang bisa menggunakan aviobridge 2. Angkutan udara biasa berjadwal 3. Angkutan udara niaga bukan berjadwal

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Proses Docking : - Operator aviobridge sudah standby di aviobridge 5 menit sebelum pesawat mendarat dan memastikan kesiapan dari aviobridge - Setelah pesawat block on, petugas ground handling memberikan informasi untuk pelaksanaan docking. - Operator Aviobridge melakukan docking, yaitu menempelkan aviobridge ke depan pintu pesawat. 2. Proses De-Docking : - Petugas ground handling meminta layanan de-docking. - Operator aviobridge menuju aviobridge dan standby untuk melakukan De-Docking setelah pintu pesawat tertutup. - Operator melakukan de-docking, yaitu menarik aviobridge dari pintu pesawat ke posisi semula.
4	Waktu Pelayanan	Docking dan De-Docking dilayani 1 menit 30 detik dihitung mulai dilakukannya pelayanan

5	Biaya dan Tarif	Sesuai Keputusan Direksi nomor : - KEP.209/KB.02.06/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - KEP.210/KB.02.06/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).
6	Produk Layanan	Penumpang Badan Usaha Angkutan Udara mendapatkan perlindungan dan kenyamanan dari panas, hujan dan lalu lintas di apron
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 Sosial (Email, Twitter, Facebook) Email : cc172@ap1.co.id Twitter : @angkasapura172 Facebook : AngkasaPura172

		b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service ~ Kotak Saran ~ Konter CS, melalui aplikasi *Sales Force*

4.6. Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta dalam memberikan pelayanan ini adalah sebagai berikut : b) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 187 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara c) Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 129 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement) Dalam Pemberian Layanan Kepada Penggunajasa Bandar Udara;

		d) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.125/OM.01.01/2020 tanggal 28 Agustus 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adi Soemarmo Surakarta ; e) 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); f) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero). g) Service Level Agreement antara General Manager dan Maskapai.
2	Persyaratan	a. Menyampaikan permohonan; b. Lulus seleksi; c. Mengikuti aturan yang berlaku.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada General Manager. 2. General Manager menganalisa berdasarkan business plan bandar udara dengan melalui hasil kesepakatan 3. Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement)
4	Waktu Pelayanan	Sesuai Keputusan DIreksi nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero).

5	Biaya dan Tarif	Sesuai Keputusan DIreksi nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero).
6	Produk Layanan	a. Layanan administrasi b. Layanan keuangan c. Layanan sewa ruang usaha
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 Sosial (Email, Twitter, Facebook) Email : cc172@ap1.co.id Twitter : @angkasapura172 Facebook : AngkasaPura172 b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service ~ Kotak Saran ~ Konter CS, melalui aplikasi *Sales Force*

PELANGGAN
CUSTOMER SERVICES
UNIT KERJA TERKAIT
MULAI
menulis keluhan
form keluhan
form keluhan diterima
identifikasi keluhan
mencatat keluhan dalam database
bisa dijawab/
ya
tidak
proses koordinasi/ tulisan dinas
menerima tulisan dnas
proses tindak lanjut keluhan
menyampaikan hasil
menerima jawaban tindak lanjut keluhan
mencatat tindaklanjut dalam database
menyampaikan jawaban
menerima jawaban
SELESAI

4.7. Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta dalam memberikan pelayanan ini adalah sebagai berikut : a. Undang-Undang nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 80 tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional. c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan terbatas di Bandar Udara; d. Peraturan Menteri Perhubungan No PM 167 Tahun 2015 tentang perubahan atas PM 33 Tahun 2015 tentang pengendalian jalan masuk (Access control) ke Daerah Keamanan Terbatas. e. Keputusan Direksi PT.Angkasa Pura I (persero) Nomor:KEP.106/OB.01/2017/DU tentang Petunjuk Pelaksanaan (JUKLAK) Tugas-Tugas Airport Duty Manager (ADM) Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT.Angkasa Pura I (persero). f. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021, tentang Tarif PAS (Tanda Ijin Masuk), Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero).
2	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK) 3. Fc. KTP 4. Sertifikat Security Awareness 5. Curiculum Vitae 6. NPWP Instansi 7. Form Screening

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pas Orang : 	

LAMPIRAN 2

FLOW CHART
PEMBUATAN PAS ORANG (PERPANJANGAN)

a. Pimpinan Instansi/Perusahaan mengajukan permohonan kepada General Manager Bandar Udara secara tertulis;
b. Daftar riwayat hidup;
c. Foto copy KTP (satu halaman/tidak bolak-balik) yang masih berlaku atau PASPOR & KITAS;
d. Foto copy ID CARD perusahaan pemohon (satu halaman/tidak bolak-balik);
e. PAS foto terbaru 1 (satu) tahun terakhir berwarna (latar belakang warna merah) ukuran 3x4 cm sebanyak 1 (satu) lembar;
f. Surat keterangan sehat dari Dokter yang masih berlaku;
g. Foto copy STKP / Licence / SIM / TIM apabila dipersyaratkan dalam melakukan kegiatan;
h. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang masih berlaku untuk permohonan baru (pengecualian bagi Pegawai Negeri, pegawai BUMN, TNI dan POLRI);
i. Untuk pemohon dari kalangan TNI - AD / TNI– AL / TNI - AU/dan anggota POLRI melampirkan rekomendasi dari Komandan Kesatuan atas persetujuan Komite Keamanan Bandar Udara;

j. PAS lama yang telah habis masa berlakunya bagi yang mengusulkan perpanjangan PAS.

2. Pas/Stiker Kendaraan yang beroperasi di Apron :

LAMPIRAN 3

FLOW CHART
PEMBUATAN PAS KENDARAAN

a. Pimpinan Instansi/Perusahaan mengajukan permohonan kepada General Manager Bandar Udara secara tertulis;
b. Bukti kepemilikan /penguasaan kendaraan;
c. Surat keterangan kegunaan kendaraan di daerah keamanan terbatas/airside
d. Bukti lulus uji laik kendaraan dari Otoritas Bandara;
e. Bukti Ram Check dari AMC (Apron Movment Control) dan ARFF (Airport Recue Fire Fighting)
f. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

4	Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja terhitung semenjak berkas dinyatakan lengkap dan lulus dalam proses screening
5	Biaya dan Tarif	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021, tentang Tarif PAS (Tanda Ijin Masuk), Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero).
6	Produk Layanan	Kartu Pas Masuk Bandara
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 Sosial (Email, Twitter, Facebook) Email : cc172@ap1.co.id Twitter : @angkasapura172 Facebook : AngkasaPura172

b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service

~ Kotak Saran

~ Konter CS, melalui aplikasi *Sales Force*

BAB V

PENUTUP

Standar Pelayanan SP (layanan yang diberikan), merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Standar Pelayanan 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. Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan pelayanan pengoperasian bandar udara. Hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

Penggunaan Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian dari pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar wajib berpedoman pada petunjuk teknis ini. Apabila penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan menimbulkan kerugian bagi pengguna, maka penyelenggara dapat dikenakan tuntutan ganti rugi dan kepada pelaksana agar dikenakan sanksi administrasi. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat

melakukan konsultasi dengan menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

GENERAL MANAGER
PT. (PERSERO) ANGKASA PURA I
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ADI SOEMARMO SURAKARTA

YANI AJAT HERMAWAN