



STANDAR PELAYANAN

20 23

Standar pelayanan publik Bandar Udara
Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman
Sepinggan - Balikpapan

**LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER BANDAR
UDARA INTERNASIONAL SULTAN AJI
MUHAMMAD SULAIMAN, SEPINGGAN -
BALIKPAPAN**

**STANDAR PELAYANAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN AJI MUHAMMAD
SULAIMAN SEPINGGAN - BALIKPAPAN**

IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

A. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan

Tabel 1.1 Tugas, Fungsi, dan Kewenangan General Manager

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian
1.	Tugas dan Fungsi	1. Memastikan tercapainya <i>target</i> yang telah disepakati dalam kontrak manajemen melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung peningkatan kinerja Perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan.
2.	Tanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none">1. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);2. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;3. Memastikan perannya sebagai <i>people manager</i> pada unit kerjanya;4. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel pada unit kerjanya;5. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain;6. Memastikan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan;7. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan;8. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (improvement) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggung jawabnya;9. Memastikan tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI);10. Memastikan tercapainya pendapatan aeronautika dan non

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian
		aeronautika; 11. Memastikan terlaksananya kontribusi terhadap lingkungan.
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 <i>Distinct Job Profile</i> (DJP) di bandar udara; 6. Menyetujui usulan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia; 7. Melakukan identifikasi kebutuhan kompetensi / sertifikasi, dukungan terhadap pelaksanaan pengembangan, hingga umpan baliknya; 8. Menetapkan program kerja dan inisiatif atas inovasi baru di satuan kerjanya dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan; 9. Menyetujui pengenaan sanksi kepada personel di unit kerjanya pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan; 10. Menyetujui pelaksanaan rencana kerja di ruang lingkup unit kerjanya; 11. Menetapkan dan/atau menandatangani dokumentasi sistem manajemen yang menjadi ruang lingkup unit kerjanya; 12. Menetapkan informasi terkait kepatuhan implementasi sistem kepatuhan di unit kerjanya; 13. Memberikan informasi pendukung sebagai rekomendasi teguran dari unit kerja terkait kepada pihak eksternal (vendor, tenant, atau mitra kerja lainnya) jika memberikan jasa layanan yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau melanggar kebijakan Perusahaan secara spesifik; 14. Memberikan teguran kepada pihak internal (unit kerja lainnya) jika terdapat pelanggaran atas peraturan yang dikelola atau dikeluarkan oleh unit kerjanya; 15. Menerbitkan surat kuasa khusus kepada pegawai Kantor Cabang dan/atau pihak lainnya yang ditunjuk bertindak untuk dan atas nama Perusahaan guna melakukan perbuatan tertentu yang diatur dalam surat kuasa, atau mewakili, mendampingi, membela, dan mempertahankan kepentingan hukum di pengadilan sepanjang mendapatkan kuasa penuh dengan hak

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian
		<p>substitusi oleh Direksi;</p> <p>16. Melakukan pemantauan (monitoring) atas pencapaian target kinerja yang ditetapkan dalam kontrak manajemen;</p> <p>17. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan;</p> <p>18. Memberikan potongan harga sesuai batas kewenangannya;</p> <p>19. Menetapkan sistem pemantauan (monitoring) terhadap kondisi lingkungan bandar udara;</p> <p>20. Menandatangani cek/Bilyet Giro (BG) pengeluaran kas/bank sesuai dengan kewenangan;</p>

B. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat Dan Pihak Terkait

Tabel 1.2 Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Pengguna Layanan dan Pihak Terkait

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	Penyediaan fasilitas terminal kargo	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Groundhandling c. Regulated Agent d. EMPU 	<ul style="list-style-type: none"> a. Kementerian Perhubungan b. Bea Cukai c. Karantina
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<ul style="list-style-type: none"> a. Jasa Pendaratan Pesawat Udara b. Jasa Penempatan Pesawat Udara c. Jasa Penyimpanan Pesawat Udara 	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Military c. Kenegaraan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Kementerian Perhubungan b. Airnav Indonesia
3	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) atau Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan penumpang dan bagasi 2. Pelayanan Check-in 3. Imigrasi Keberangkatan 4. Imigrasi Kedatangan 5. Pelayanan Bea Cukai 6. Ruang Tunggu Keberangkatan 7. Pelayanan Bagasi 8. Pelayanan Disabilitas 	Penumpang pesawat udara keberangkatan dan kedatangan di bandar udara	<ul style="list-style-type: none"> a. Kementerian Perhubungan b. Kantor Bea dan Cukai c. Kantor Imigrasi dan Karantina d. Badan Narkotika Nasional e. Badan Usaha Angkutan Udara f. Airport Security Committee g. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia h. Airport Council International (ACI) i. Indonesia National Air Carriers Association (INACA) j. Asosiasi Toilet Indonesia (ATI) k. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) l. Ombudsman Republik Indonesia

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
4	Pelayanan Garbarata (Aviobridge)	Penyediaan fasilitas garbarata	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Penumpang	a. Kementerian Perhubungan
5	Pelayanan Counter Check-In	Penyediaan fasilitas Check-In Counter	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Penumpang	a. Kementerian Perhubungan
6	Pelayanan Jasa Parkir Kendaraan	Lahan parkir	Pengguna jasa Bandara dan stakeholder	Angkasa Pura Support selaku pengelola jasa parkir
7	Pelayanan di Luar Jam Operasi Bandar Udara	Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara (<i>Extend Operating Hours</i>)	Badan Usaha Angkutan Udara	a. Kementerian Perhubungan b. Perum LPPNPI

C. Identifikasi Jenis Pelayanan, Biaya, Dan Waktu

Tabel 1.3. Identifikasi Jenis Pelayanan, Biaya, dan Waktu

No	Jenis Pelayanan	Biaya	Waktu
1	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	<p>Perhitungan Tarif PJKP2U :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satuan ukuran dihitung berdasarkan berat / kilogram dengan pengenaan tarif PJKP2U minimal 10 kg 2. Perhitungan berat diatas 10 kg ditagih berdasarkan perhitungan berat actual dengan pembulatan per satuan kg (lebih besar dari 0 (nol) kilogram sampai dengan 0,5 (nol koma lima) kg dibulatkan kebawah menjadi 0 (nol) kg dan berat mulai dari 0,6 (nol koma enam) kg sampai dengan kurang dari 1 (satu) kg dibulatkan keatas menjadi 1 (satu) kg 3. Dalam hal berat Kargo dan Pos melebihi 10 kg, tarif PJKP2U dikenakan sesuai berat actual berdasarkan <i>gross weight</i> atau <i>volume weight</i> dengan ketentuan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Perhitungan berat actual Kargo dan Pos berdasarkan <i>gross weight</i> diperoleh dari hasil timbang barang dengan menggunakan satuan kilogram b. Perhitungan berat actual Kargo dan Pos berdasarkan <i>volume weight</i> diperoleh dari hasil perhitungan volume dengan rumus : $\frac{\text{Panjang (cm)} \times \text{lebar (cm)} \times \text{tinggi (cm)}}{6000} \text{ kg}$ 4. Dalam hal tariff PJKP2U dihitung berdasarkan berat actual sebagaimana dimaksud pada angka 3, pengenaan tarif menggunakan perhitungan dengan nilai terbesar. 	Per 1 kali kegiatan pelayanan penerimaan (incoming) Kargo dan Pos atau kegiatan pelayanan pengiriman (outgoing) Kargo dan Pos
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<p>Penerbangan Dalam Negeri :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif Pendaratan : <ul style="list-style-type: none"> - 0 s/d 20 ton = Rp. 5.449,- tiap ton - 20 s/d 40 ton = Rp.6.420,- tiap ton - 40 ton s/d 100 ton = Rp.7.062,-tiap ton - > 100 ton = Rp. 7.768,- tiap ton 2. Tarif Penempatan : Rp. 1.404,- 3. Tarif <i>Parking Surcharge</i> : Rp. 351,- tiap ton 	Per landing

No	Jenis Pelayanan	Biaya	Waktu
		Penerbangan Luar Negeri : 1. Tarif Pendaratan : - 0 s/d 20 ton = US \$ 4,54 tiap ton - 20 ton s/d 40 ton = US \$ 4,82 tiap ton - 40 ton s/d 100 ton = US \$ 5,79/ Ton - > 100 ton = US \$ 6,95 / Ton 2. Tarif Penempatan : US \$ 0,55 ton 3. Tarif <i>Parking Surcharge</i> : US \$ 0,55 tiap ton	
3	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	Penerbangan Dalam Negeri : Rp 119.880,00 Penerbangan Luar Negeri : Rp 230.000,00	Sesuai dengan PM 178 Tahun 2015
4	Pelayanan Garbarata (Aviobridge)	Penerbangan Dalam Negeri : Tarif Garbarata / 2 Jam Pertama (a) Rp 4.429 / ton Tarif Garbarata setelah 2 Jam Pertama (b) Tarif Tambahan (<i>surcharge</i>) Garbarata sebesar 50% dari Tarif Normal poin (a) dengan kelipatan per 1 (satu) jam. Penerbangan Luar Negeri : Tarif Garbarata / 2 Jam Pertama berdasarkan kelompok MTOW Pesawat (a) s/d 100 ton = \$48,10 >100 s/d 200 ton = \$120,90 >200 s/d 300 ton = \$201,50 >300 ton = \$227,50 Tarif Garbarata setelah 2 Jam Pertama (b) Tarif Tambahan (<i>surcharge</i>) Garbarata sebesar 50% dari Tarif Normal poin (a) dengan kelipatan per 1 (satu) jam.	Per sekali pemakaian (<i>docking</i> dan atau <i>undocking</i>)
5	Pelayanan Counter Check-In	Penerbangan Dalam Negeri : Tarif Check-in Counter Rp. 2.634 / penumpang	Waktu proses : < 2 menit 30 detik

No	Jenis Pelayanan	Biaya	Waktu
		<p>Tarif Common Use Check In System (CUCS) Rp 2.100,00 / penumpang</p> <p>Penerbangan Luar Negeri : Tarif Check-in Counter US\$ 0,59 / penumpang</p> <p>Tarif Common Use Check In System (CUCS) Rp 2.100,00 / penumpang</p>	<p>Waktu menunggu : < 30 menit</p>
6	Pelayanan Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	<p>Penerbangan Dalam dan Luar Negeri</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerbangan Niaga Berjadwal / Tidak Berjadwal <ol style="list-style-type: none"> a. Schedule Flight / Unscheduled Flight : Rp 6.464.780,00 b. Cargo Flight Rp 995.112,00 2. Penerbangan Lokal <ol style="list-style-type: none"> a. Local Flight Rp 6.464.780,00 b. Photo Flight Rp 1.762.796,00 c. Training Flight Rp 1.415.614,00 3. Run Up Engine Rp 1.184.952,00 	<p>Waktu perizinan 1 jam setelah menerima <i>Flight Approval</i></p>

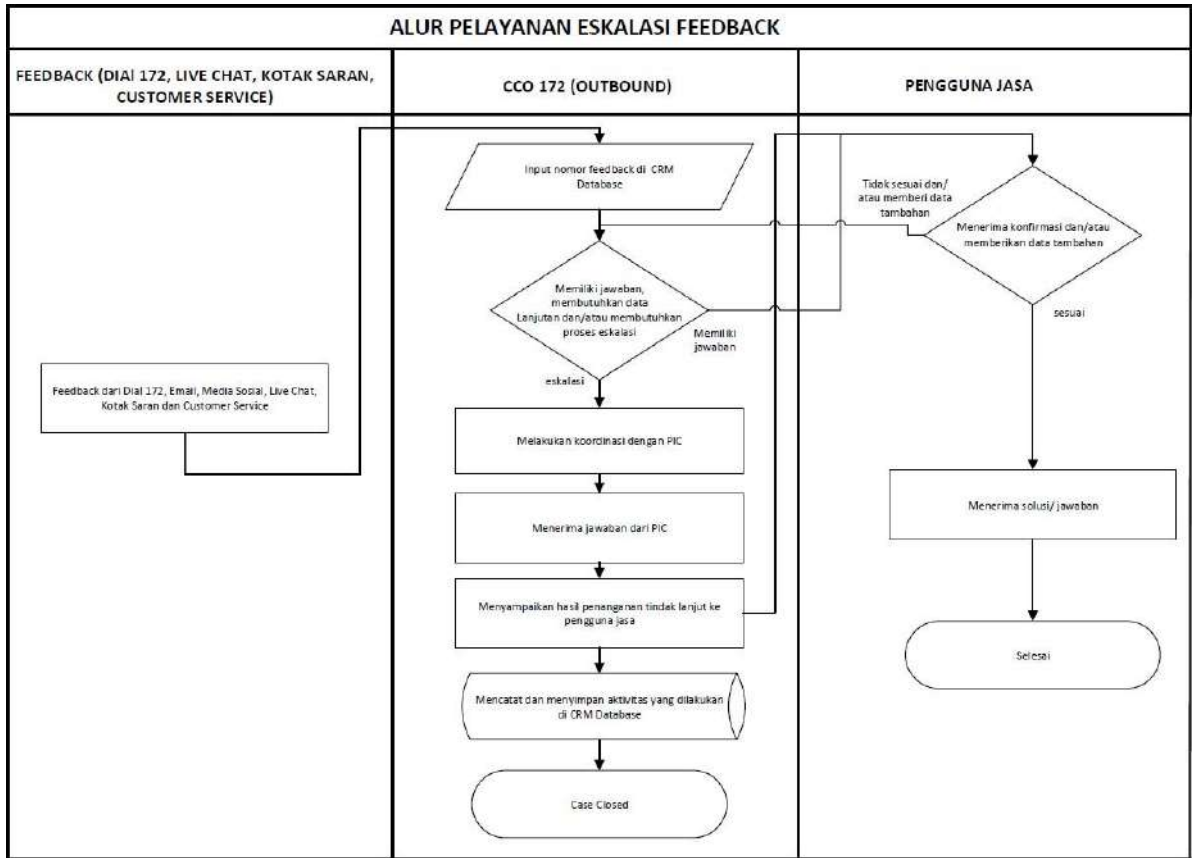
D. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam penanganan pengaduan, saran, atau masukan dari pengguna jasa, Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman, Sepinggan – Balikpapan telah menyediakan personil dan sarana untuk menerima, mengelola, dan memonitor setiap pengaduan, sarana, atau masukan atas semua jenis pelayanan yang diberikan, dimana wewenang untuk penanganan tersebut berada di Airport Services Improvement Section. Adapun penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tercantum pada Tabel – 3.7 sebagai berikut :

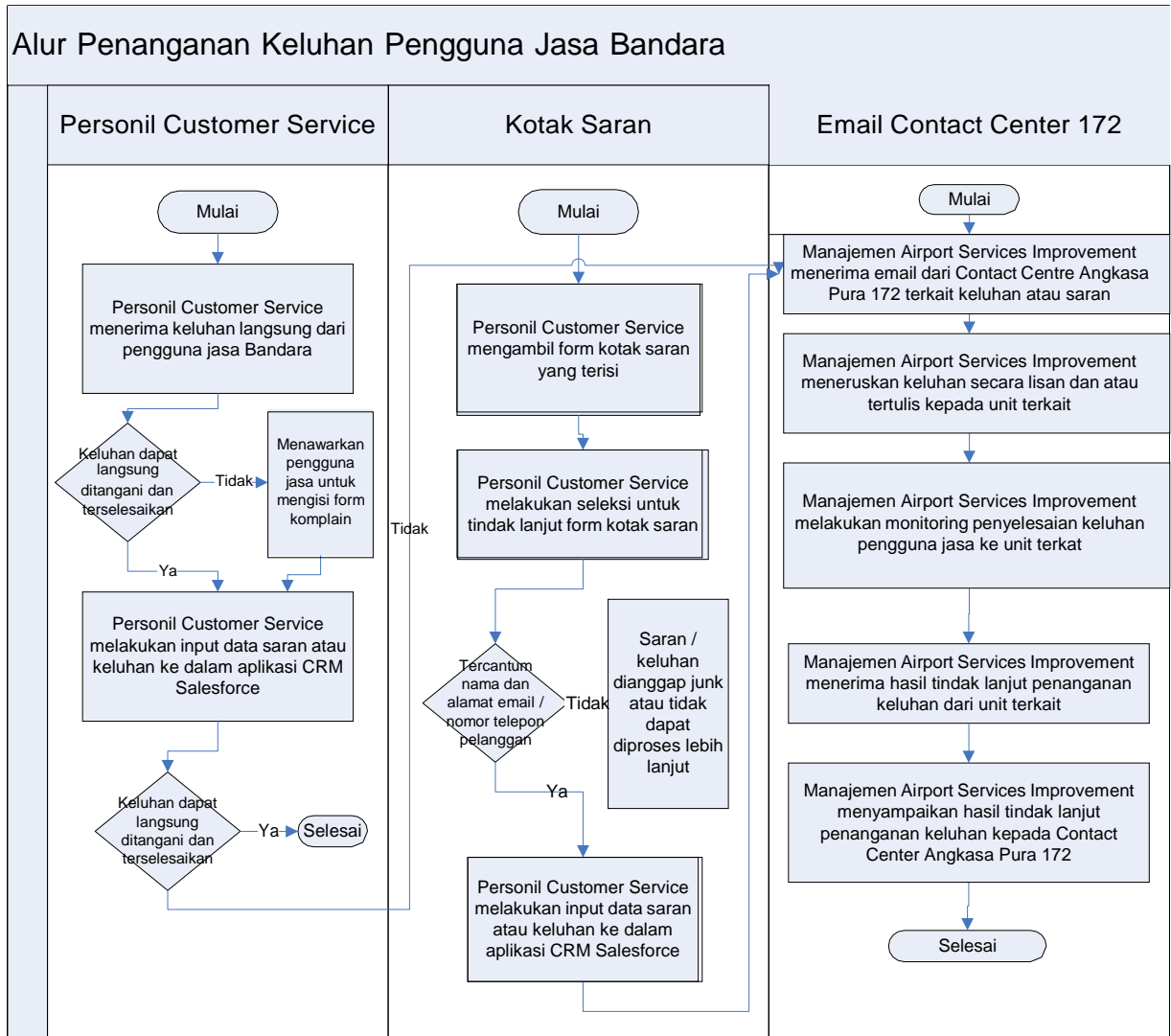
Tabel 1.7 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	Sesuai dengan Prosedur Mutu Airport Operation, Services, and Security nomor : PM/BPN-AO/OS-01 terkait Penanganan Keluhan Pengguna Jasa Bandara.	Setiap pengaduan, saran, atau masukan selalu ditindaklanjuti dengan memperhatikan RKAP dan berpedoman pada prinsip 3S + 1C	1. Petugas Customer Service 2. Petugas Contact Center Angkasa Pura 172 (beroperasi selama 24 jam / 7 hari)	a. Kotak Saran sebanyak 2 unit di area keberangkatan dan kedatangan b. Konter Customer Service di area Keberangkatan dan kedatangan c. Customer Service Online d. Sistem One Gate Feedback Solution berbasis website dan aplikasi untuk Komunitas Bandara e. Contact Center Angkasa Pura 172 i. Telepon : 172 ii. Email : cc172@ap1.co.id iii. Twitter : @angkasapura172 iv. Instagram : @angkasapura172 v. Facebook : Angkasa Pura 172 vi. Live Chat : layanan chat pada website www.ap1.co.id	Airport Services Improvement Section

Bagan 1.1
Alur Prosedur Penanganan Keluhan di Contact Center Angkasa Pura 172



Bagan 1.2
Alur Prosedur Penanganan Keluhan di Bandara



E. Identifikasi Aspek Lain

Selain telah menetapkan standar fasilitas, prosedur, SDM, dan sarana dalam memberikan kontribusi yang menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa Bandara, manajemen juga memberikan perlindungan dan kepastian jaminan bagi para penumpang pesawat udara domestik dan internasional yang berangkat maupun datang dan penumpang transit di area Bandar Udara PT Angkasa Pura I dan meningkatkan pelayanan kepada pemakai jasa Bandara / Pihak Ketiga serta memenuhi amanat UU no. 1 tahun 2009 pasal 240. Prosedur dan persyaratan perlindungan asuransi kecelakaan penumpang pesawat udara dapat dijelaskan sebagai berikut :

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Liability insurance	a. Memiliki kontrak kerja sama dengan PT Angkasa Pura I b. Sesuai ruang lingkup asuransi	1. Mitra kerja / usaha / pengguna jasa bandara yang mengalami kerugian akibat pengoperasian Bandar udara segera melapor kepada Airport Operation Center Head; 2. Airport Operation Center Head membuat Berita Acara kronologi kejadian yang memuat informasi insiden, rincian pesawat dan penerbangan, dan dokumentasi foto; 3. Airport Operation Center Head menghubungi petugas asuransi untuk koordinasi dan pemberitahuan awal kejadian sebelum klaim dapat dicairkan; 4. Klaim diajukan oleh Pihak AP I dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari ke	Biaya premi ditanggung oleh PT Angkasa Pura I dengan limit sesuai kontrak dengan penyedia jasa asuransi	Sesuai kontrak dengan penyedia jasa asuransi

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			kantor perwakilan asuransi; 5. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen-dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami penumpang;		