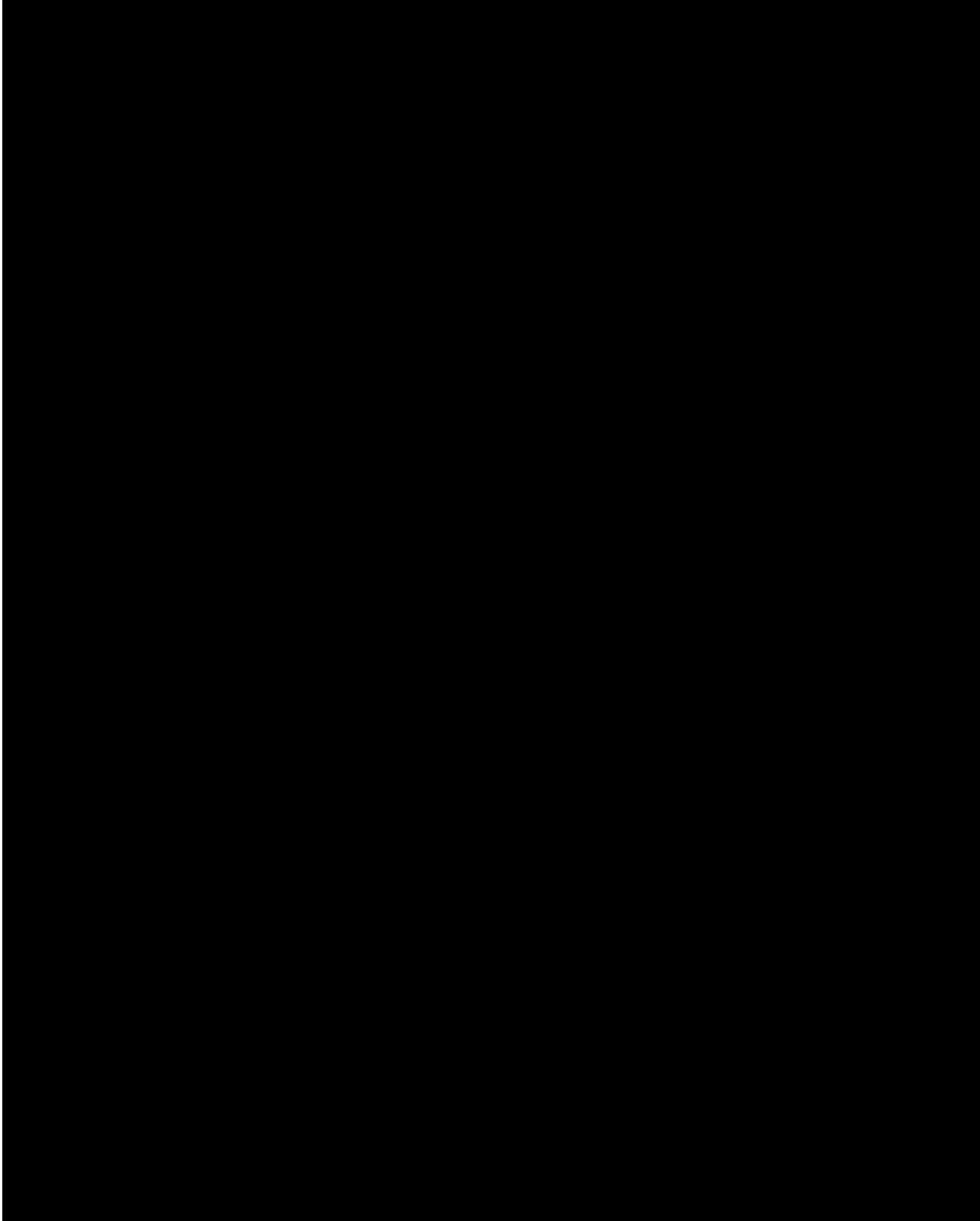
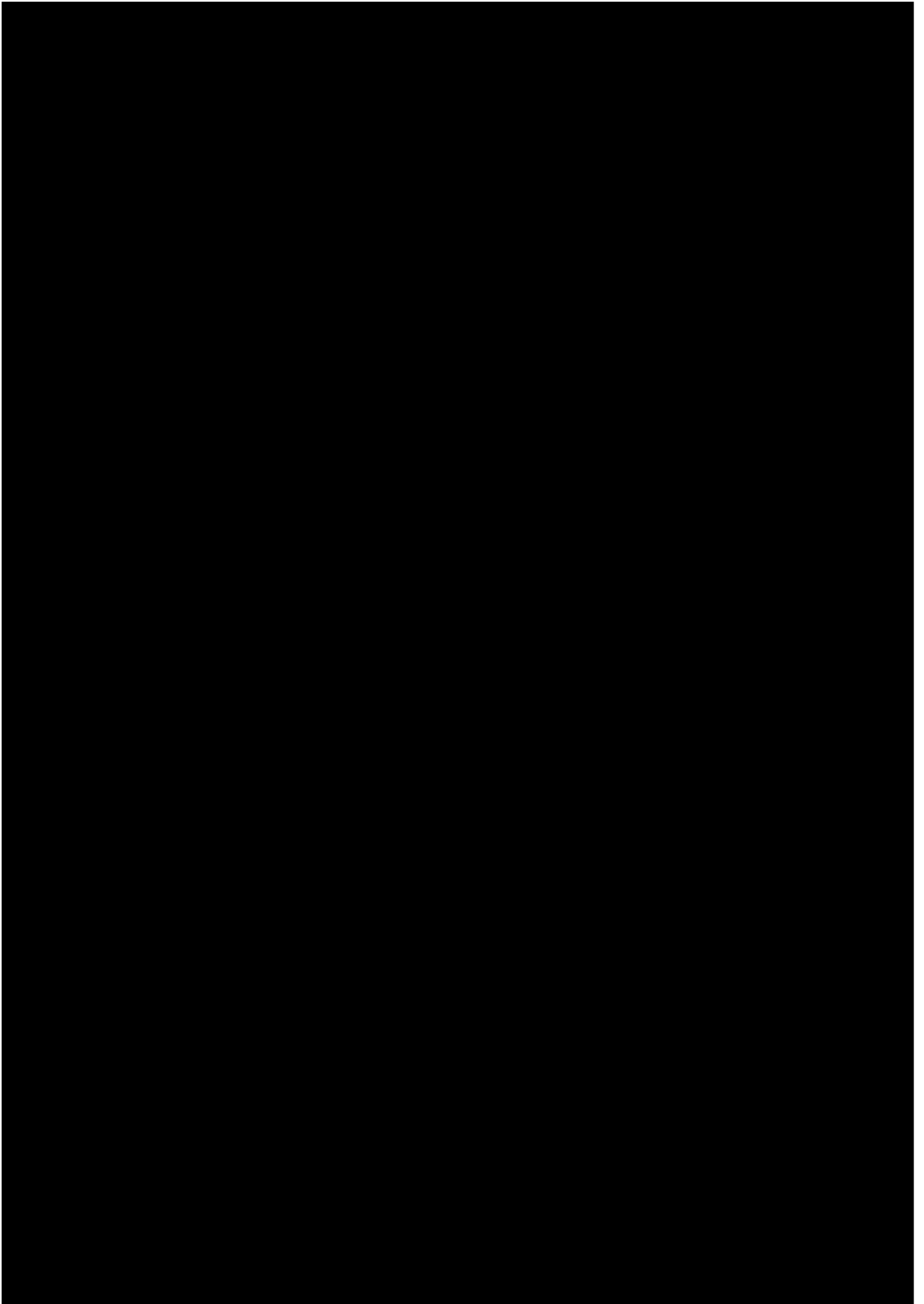
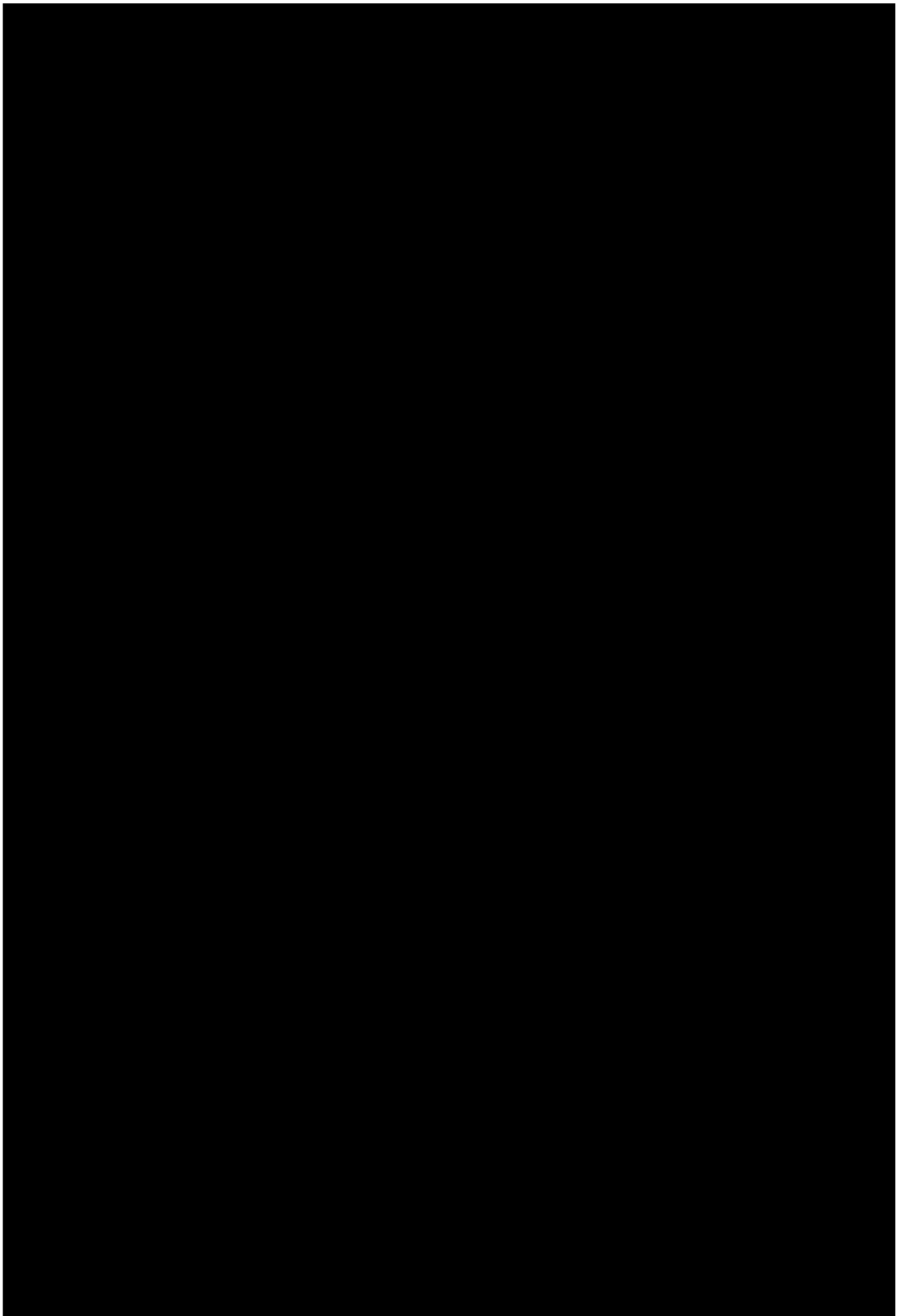


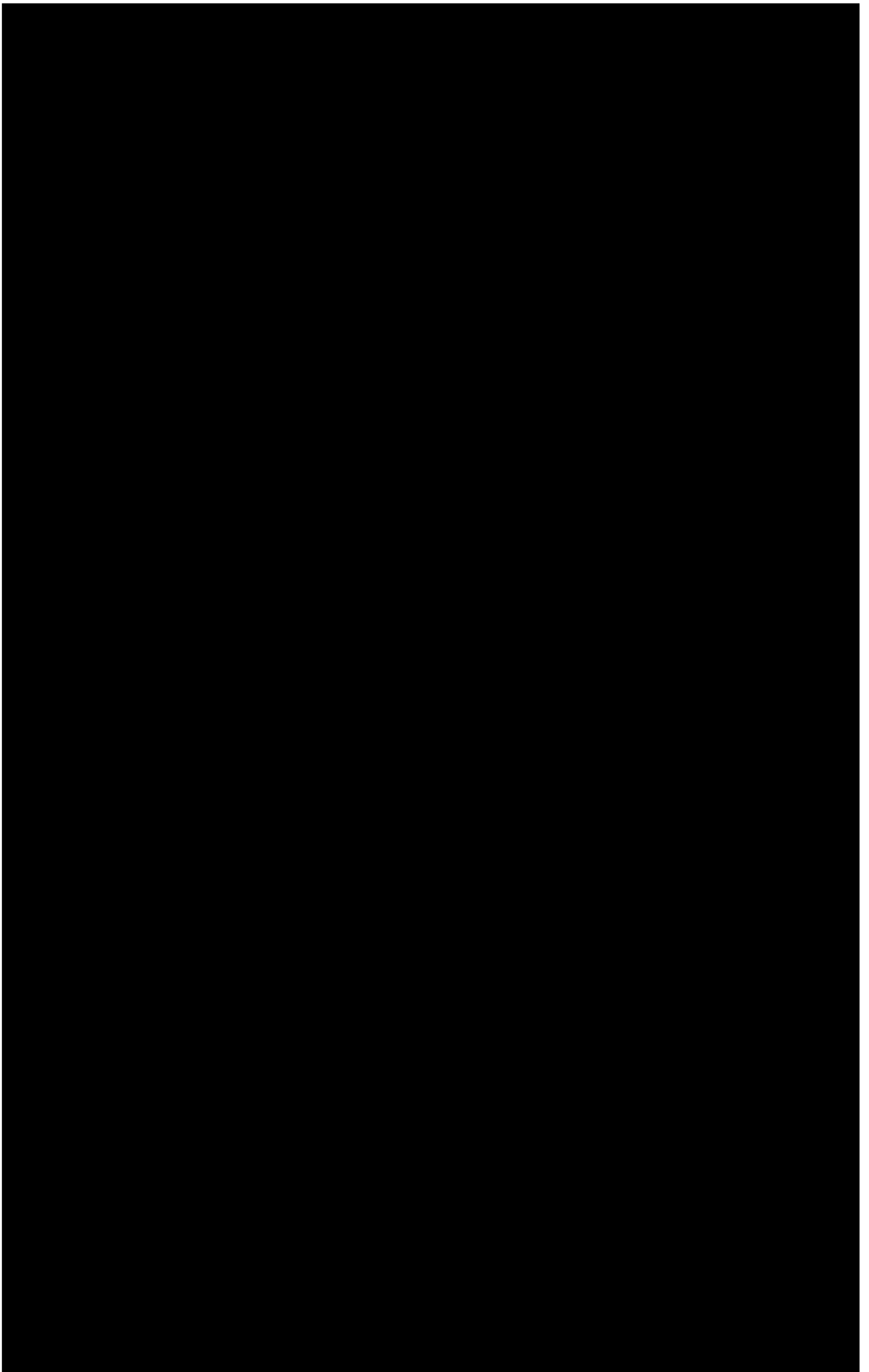


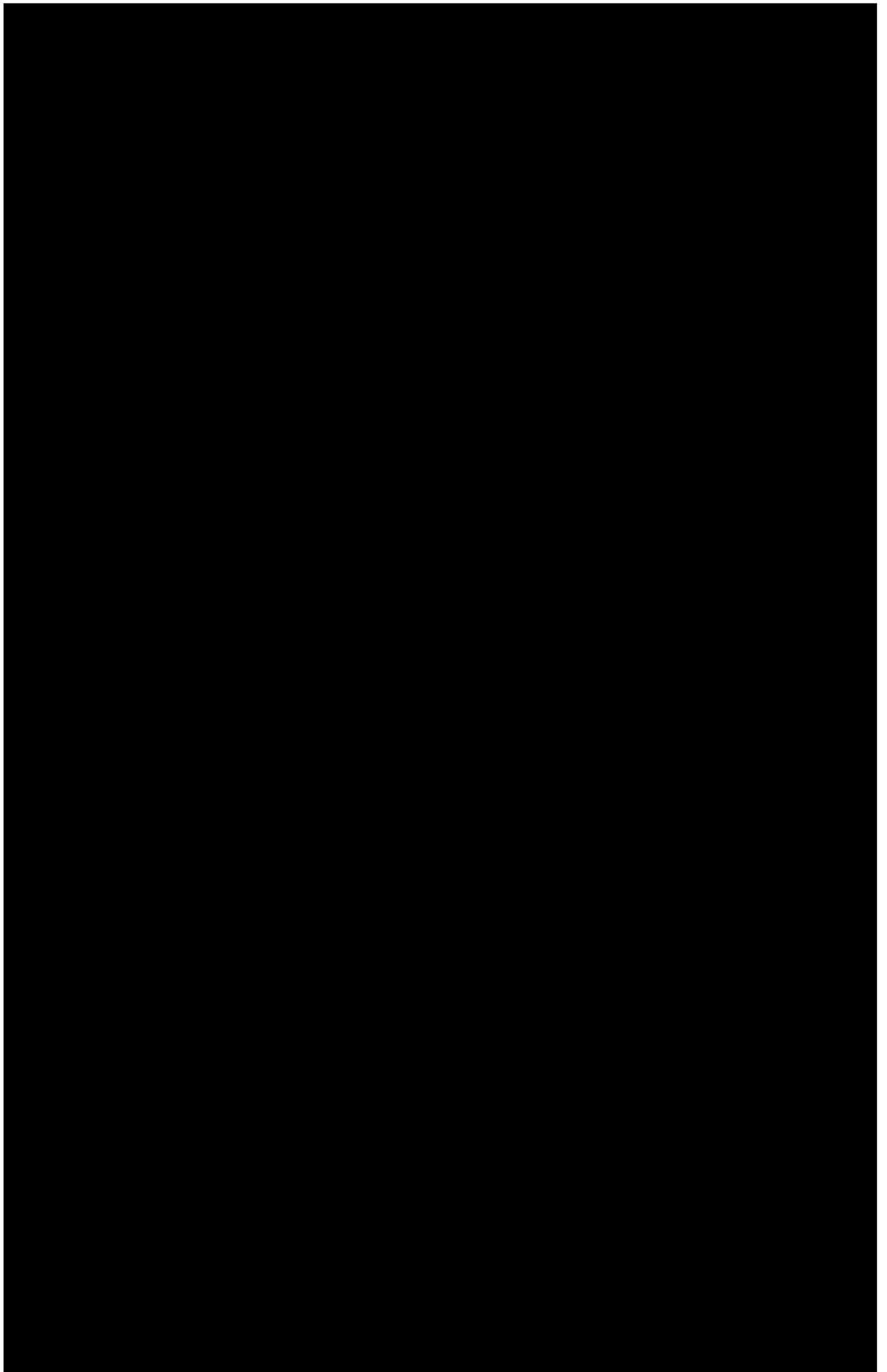
BANDAR UDARA INTERNASIONAL
El Tari KUPANG
PT. ANGKASA PURA I
El Tari International Airport :
Jl. Adisutjipto, Terminal B Kupang NTT 85361
Tel : 0380 882360
Web : www.kupang-airport.co.id

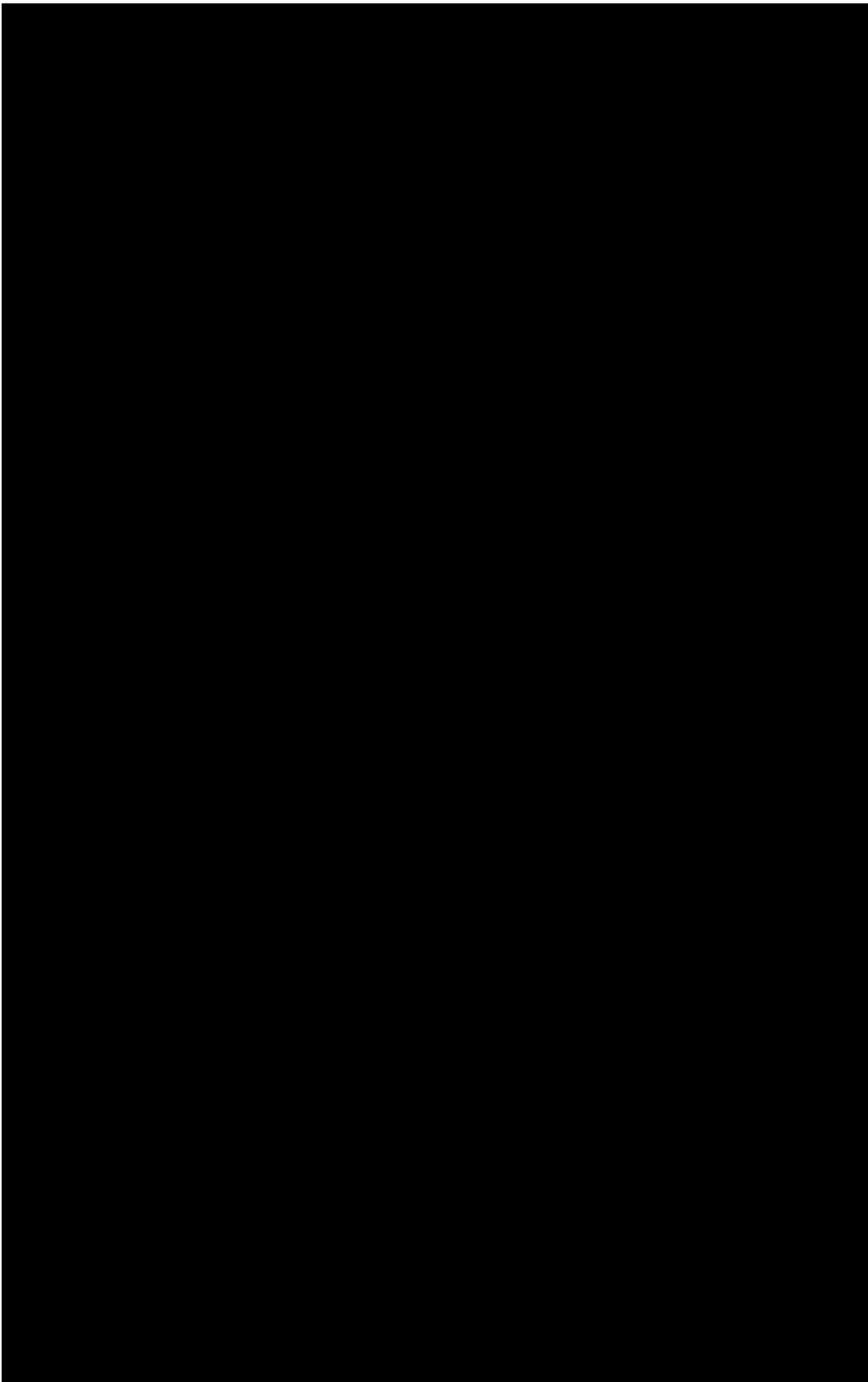


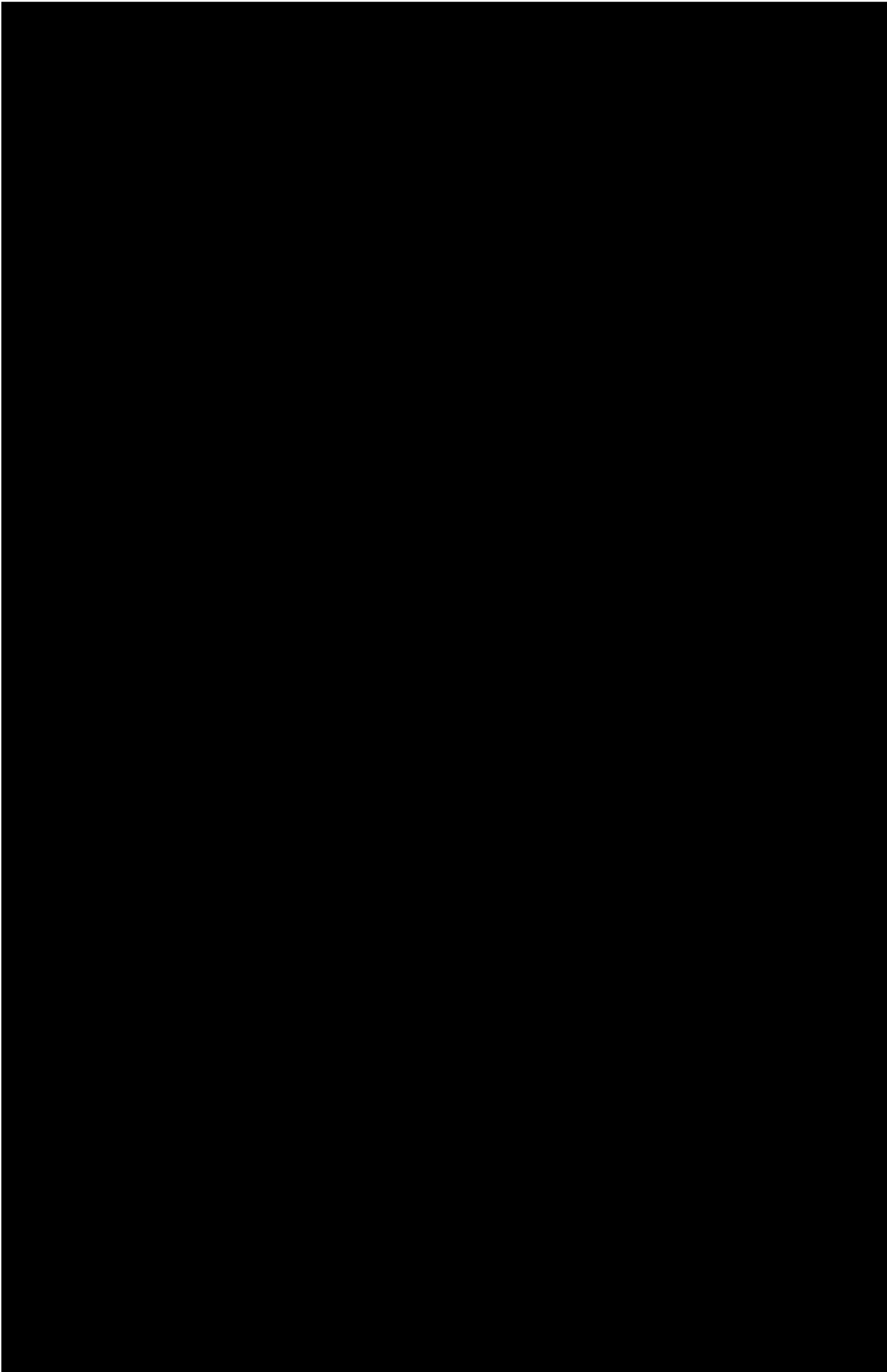


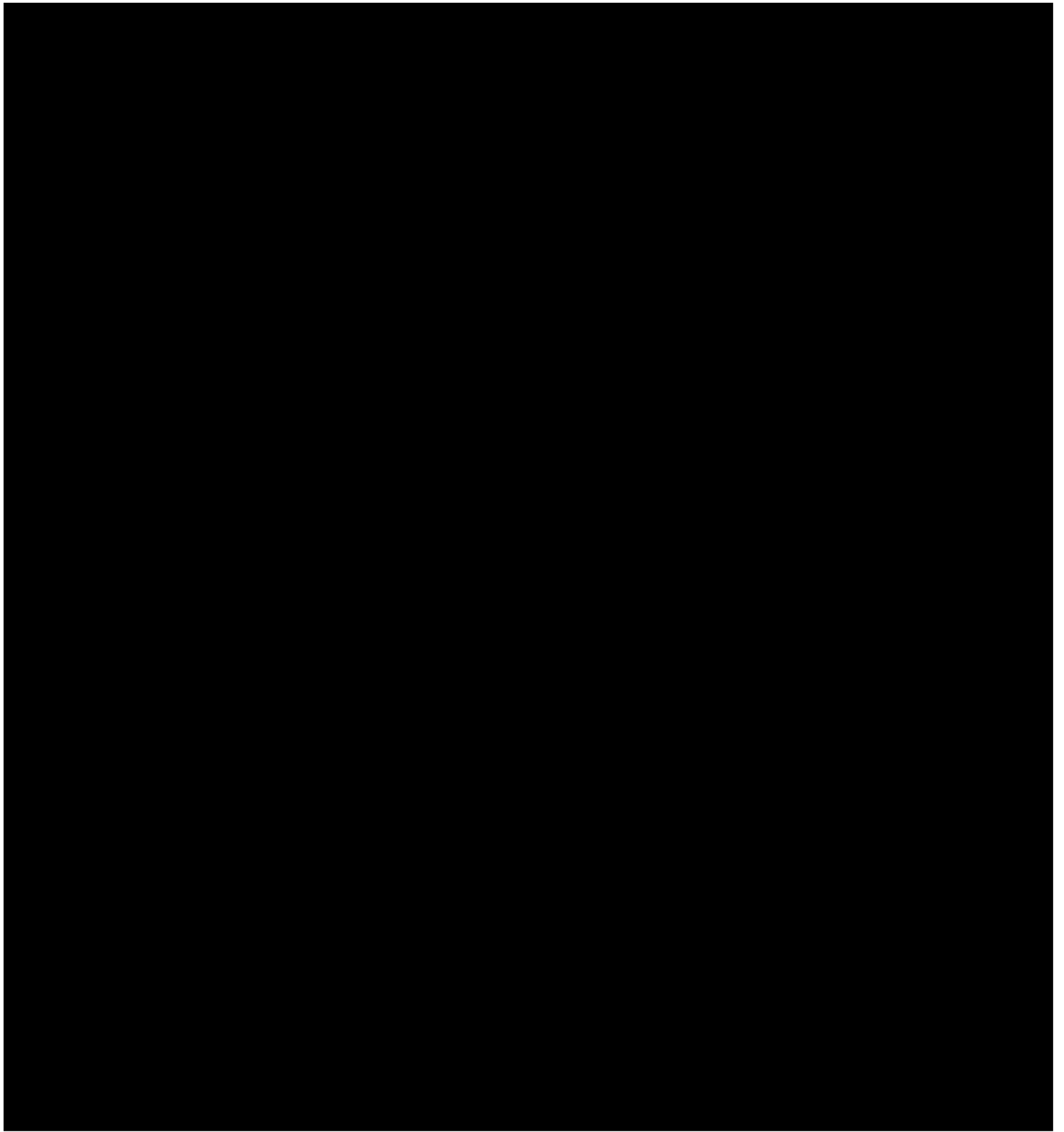


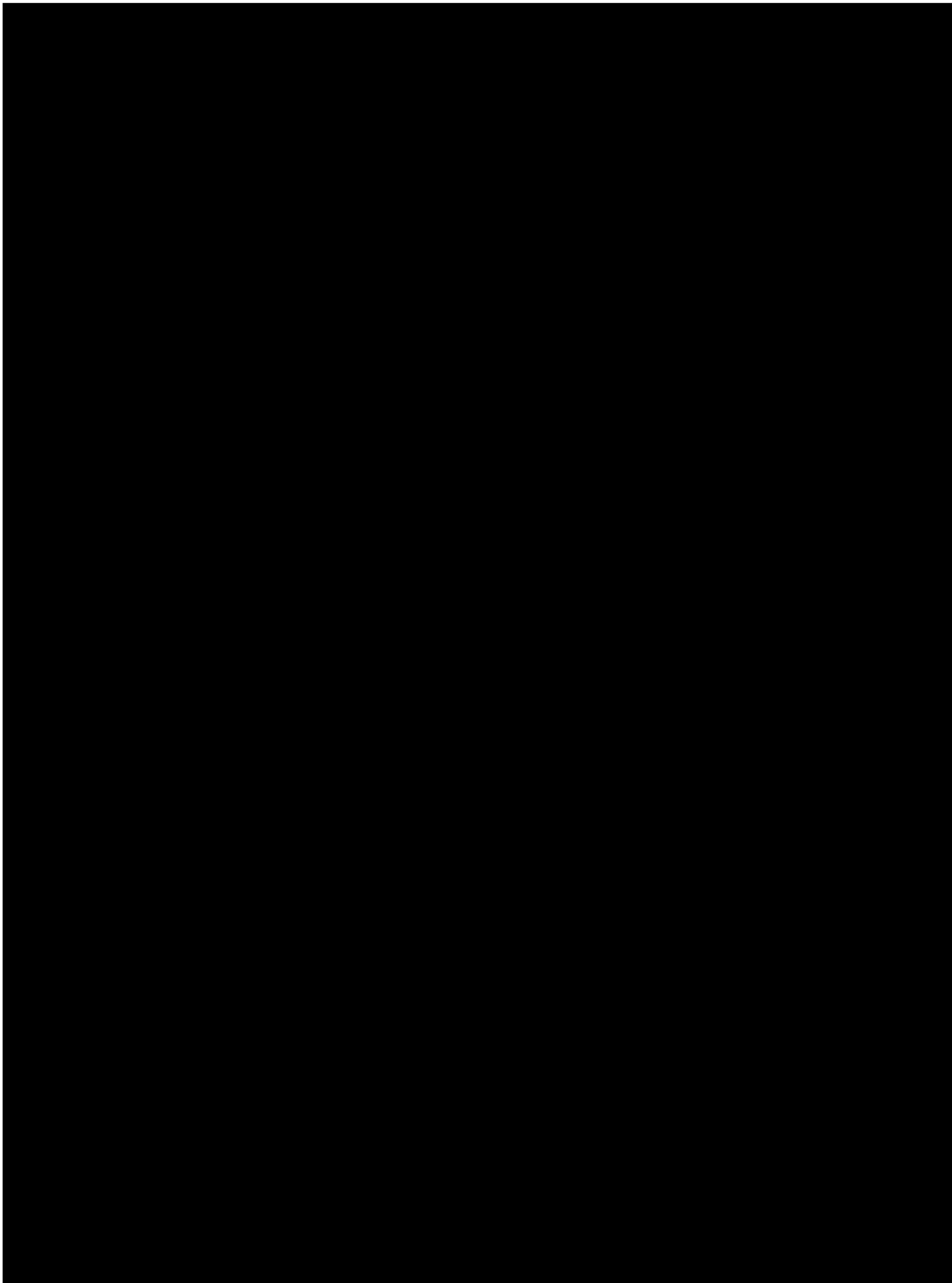












DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	10
BAB I PENDAHULUAN	14
A. Latar Belakang.....	14
B. Maksud dan Tujuan	14
C. Ruang Lingkup	14
D. Sistematika	15
E. Pengertian.....	16
BAB II PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	17
A. Prinsip.....	17
B. Komponen Standar Pelayanan	17
BAB III IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI.....	19
A. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan	19
B. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait	25
C. Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu	44
D. Identifikasi Sarana dan Prasarana.....	66
E. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM	74
F. Pengawasan Internal	76
G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	77
H. Identifikasi Jaminan Layanan dan Jaminan Keamanan.....	82
I. Identifikasi Aspek Lain	82
BAB IV STANDAR PELAYANAN	84
A. Jenis-jenis Standar Pelayanan	84
1. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	84
2. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U).....	88
3. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara	93
4. Garbarata (<i>Aviobridge</i>)	102
5. Counter <i>Check-In</i>	107

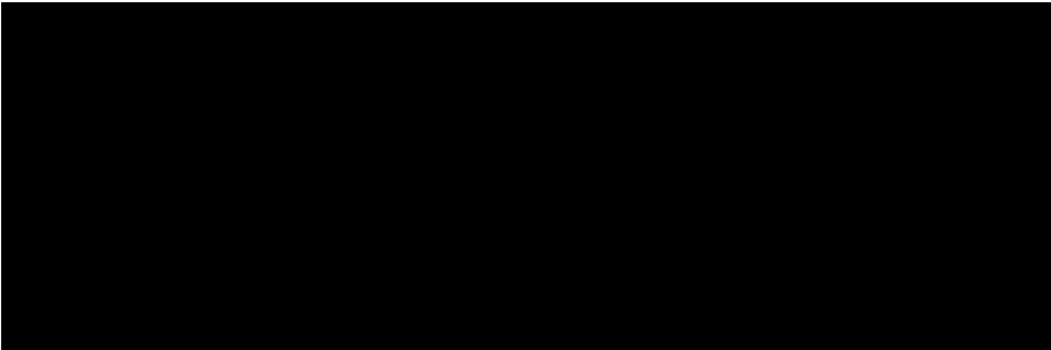
6. Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	110
7. Pelayanan Izin Masuk Daerah Keamanan Terbatas Dan Izin Laik Operasi Di Sisi Udara	116
8. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi	121
BAB V KETENTUAN PENUTUP	125

DAFTAR TABEL

3.1 Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan	19
3.2 Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Dasar Hukum, Pengguna Layanan dan Pihak Terkait	25
3.3 Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu	44
3.4 Sarana dan Prasarana	66
3.5 Jumlah Tenaga Sumber Daya Manusia Bandar Udara	74
3.6 Jumlah Tenaga Sumber Daya Manusia Bandar Udara Berdasarkan Disiplin Ilmu	74
3.7 Jumlah Tenaga Sumber Daya Manusia Bandar Udara Berdasarkan Jenjang Keahlian	75
3.8 Pengawasan Internal.....	76
3.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	77
3.10 Mekanisme Perlindungan Asuransi	83

DAFTAR BAGAN

3.1 Alur Prosedur dan Pelayanan Feedback Melalui Customer Service	78
3.2 Alur Prosedur dan Pelayanan Feedback Melalui Kotak Saran	79
3.3 Alur Prosedur dan Pelayanan Feedback Melalui Contact Center CC172	80
3.4 Alur Prosedur dan Pelayanan Feedback Melalui Media Sosial & Email	81



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mempersyaratkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan perusahaan. PT Angkasa Pura I sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dalam hal kegiatan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan keterbitan penerbangan harus menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan di seluruh bandar udara.

Standar Pelayanan ini digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan di Bandar Udara Internasional El Tari – Kupang sehingga dapat meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan yang bermutu serta menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

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

2. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam Standar Pelayanan ini adalah agar pelayanan di Bandar Udara Internasional El Tari – Kupang 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.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional El Tari – Kupang, meliputi standar pelayanan bandar udara PT Angkasa Pura I, terhadap:

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

D. Sistematika

Standar Pelayanan Bandar Udara PT Angkasa Pura I ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

1. BAB I : Pendahuluan
 - A. Latar Belakang
 - B. Maksud dan Tujuan
 - C. Ruang Lingkup
 - D. Sistematika
 - E. Pengertian
2. BAB II : Prinsip dan Komponen Standar Pelayanan
 - A. Prinsip
 - B. Komponen Standar Pelayanan
3. BAB III : Identifikasi Kondisi Saat Ini
 - A. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan
 - B. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait di Bandar Udara
 - C. Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu
 - D. Identifikasi Sarana dan Prasarana
 - E. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM
 - F. Pengawasan Internal
 - G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - H. Identifikasi Jaminan Layanan dan Jaminan Keamanan
 - I. Identifikasi Aspek Lain
4. BAB IV : Standar Pelayanan
 - A. Jenis-jenis Standar Pelayanan
5. BAB V : Ketentuan Penutup

E. Pengertian

Dalam Keputusan General Manager ini, yang dimaksud dengan:

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 tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
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 kewajibandan 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. Perusahaan adalah PT Angkasa Pura I.
7. Bandar Udara adalah Bandar Udara Perusahaan.
8. Kantor Cabang adalah Kantor Cabang Perusahaan.
9. Direksi adalah Direksi Perusahaan.
10. General Manager adalah General Manager Perusahaan.

BAB II

PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. 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. Partisipatif, 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.

B. Komponen Standar Pelayanan

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 tentang Pelayanan Publik, setiap komponen standar pelayanan harus mencantumkan sekurang-kurangnya:

1. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
2. Persyaratan, yaitu syarat (dokumen atau hal ini) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi Perusahaan dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
4. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Perusahaan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Perusahaan dan Masyarakat;
6. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
7. Saran, prasarana dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok;

8. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh Perusahaan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
9. Pengawasan internal, yaitu sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
11. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja serta informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
12. Jaminan pelayanan, yaitu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan;
14. Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan, penyusunan komponen Standar Pelayanan perlu memperhatikan peraturan Perusahaan yang terkait dengan penyusunan Standar Pelayanan.

BAB III
IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

A. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan Dan Dasar Hukum Kelembagaan

Tabel 3.1 Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan Yang Terkait
1.	Tugas dan Fungsi	<p>1) Memastikan tercapainya target 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;</p> <p>2) Memastikan tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) tercapainya pendapatan non-aeronutika dan berkontribusi terhadap lingkungan melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung kinerja berdasarkan RKAP;</p> <p>3) Memastikan kesiapan operasi dan pelayanan bandar udara melalui kegiatan <i>customer service, airport service improvement, airport operational support, airport rescue fire fighting and security</i> guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) serta kebijakan dan strategi yang ditetapkan perusahaan berdasarkan RKAP;</p>	<p>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.127/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara El Tari – Kupang;</p> <p>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.141/OM.01.01/2020 tentang Nama dan Kelas Jabatan Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero).</p>

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan Yang Terkait
		<p>4) Memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan daerah lingkungan kerja di bandar udara melalui peningkatan keamanan di bandar udara dan daerah lingkungan kerja guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) sesuai dengan standar aturan nasional dan internasional berdasarkan RKAP;</p> <p>5) Memastikan tingkat pencapaian <i>safety level</i>, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui manajemen mutu dan pengendalian risiko terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) berdasarkan RKAP;</p> <p>6) Memastikan tercapainya kehandalan fasilitas operasional peralatan (<i>equipment</i>) bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya pendapatan non-aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>7) Memastikan fasilitas bandar udara meliputi sisi udara (<i>airside</i>), sisi darat (<i>landside</i>), <i>landscape</i> dan <i>terminal building</i> siap digunakan melalui preventif dan <i>corrective maintenance</i>, serta pengelolaan <i>environment</i></p>	

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan Yang Terkait
		<p>yang efektif guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya pendapatan non-aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan sesuai dengan strategi Perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>8) Memastikan tercapainya portofolio pendapatan <i>aviation</i> dan <i>non-aviation</i> melalui pengelolaan kegiatan <i>aviation and cargo sales, retail, food and beverage sales, property and advertising sales</i> yang efektif serta penyaluran dan kolektibilitas Program kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dilaksanakan sesuai target yang ditetapkan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya pendapatan non-aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>9) Memastikan terlaksananya operasional bandar udara melalui penyediaan layanan <i>Information Communication Technology</i> (ICT) yang berkualitas, tepat waktu dan tepat sasaran guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya pendapatan non-aeronatika serta terpenuhinya kepuasan pelanggan internal dan eksternal berdasarkan RKAP;</p>	

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan Yang Terkait
		<p>10) Memastikan peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan prinsip kehati-hatian melalui implementasi pengelolaan keuangan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan tercapainya pendapatan non-aeronatika berdasarkan RKAP;</p> <p>11) Memastikan tercapainya kepuasan pelanggan atas <i>airport administration</i> melalui pengelolaan kegiatan <i>human capital business partner, general services, finance, legal and compliance</i> yang efektif guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>12) Memastikan kelancaran seluruh kegiatan operasional bandara udara melalui pengelolaan <i>Airport Operation Control Center (AOCC)</i> yang efisien dan efektif guna mendukung kebijakan dan strategi Perusahaan yang ditetapkan berdasarkan <i>Manual of Standard (MOS)</i> dan <i>Standar Operating Procedure (SOP)</i>;</p> <p>13) Memastikan terlaksananya pengadaan barang/jasa melalui pengelolaan kegiatan <i>procurement</i> meliputi <i>procurement planning, vendor management system, proses procurement, contract procurement, procurement</i></p>	

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan Yang Terkait
		<i>administration</i> yang efektif guna mendukung tercapainya kepuasan pelanggan berdasarkan pedoman yang berlaku.	
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Mendapatkan akses data yang dibutuhkan; 2) Menetapkan rencana program kerja dan inisiatif baru serta anggaran yang dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan; 3) Menetapkan kebijakan/pedoman operasional terhadap hal-hal yang belum ada ketentuannya; 4) Mengambil keputusan dan langkah-langkah korektif berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku; 5) Menyetujui <i>Distinct Job Profile</i> (DJP) di bandar udara; 6) Menyetujui usulan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia; 7) Menyetujui pengenaan sanksi kepada pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan; 8) Menyetujui pelaksanaan rencana kerja di ruang lingkup bandar udara; 9) Menetapkan dan/atau menandatangani dokumentasi sistem manajemen yang menjadi ruang lingkup bandar udara; 10) Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan; 11) Memberikan potongan harga sesuai batas kewenangan; 12) Menetapkan sistem pemantauan (<i>monitoring</i>) terhadap kondisi lingkungan bandar udara; 	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.127/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara El Tari – Kupang;

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

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

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

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	Penyediaan fasilitas terminal kargo	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; 	<ul style="list-style-type: none"> - Badan Usaha Angkutan Udara - <i>Groundhandling</i> - EMPU - <i>Regulated Agent</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV - Perum LPPNPI - Bea Cukai - Karantina Pertanian - Karantina Ikan

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (<i>Slot Time</i>) Bandar Udara; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 59 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 53 Tahun 2017 tentang Pengamanan Kargo Dan Pos Serta Rantai Pasok (<i>Supply Chain</i>) Kargo Dan Pos Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara; - 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); 		

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelayanan Pengenaan Tarif Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) DI Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direks PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.11/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.108/KB.06/2020 tentang Pelayanan Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan 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 Angaksa Pura I (Persero). 		

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<p>a. Jasa pendaratan pesawat udara</p> <p>b. Jasa penempatan pesawat udara</p> <p>c. Jasa penyimpanan pesawat udara</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2015 tentang Perizinan Angkutan Udara Online; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (<i>Slot Time</i>) Bandar Udara; 	<ul style="list-style-type: none"> - Badan Usaha Angkutan Udara - <i>Groundhandling</i> - <i>Military</i> - Kenegaraan 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV - Perum LPPNPI - Bea Cukai

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); 		

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<ul style="list-style-type: none"> - 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. 		
3.	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	1) Proses Keberangkatan Penumpang <ul style="list-style-type: none"> a. Proses Keberangkatan Penumpang Domestik - Pelayanan Parkir Kendaraan - Pemeriksaan Dokumen Penumpang - Pelayanan Check-In - Pemeriksaan Penumpang dan Barang Bawaan di SCP - Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik 	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (<i>Delay Management</i>) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian 	<ul style="list-style-type: none"> - Penumpang pesawat udara 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV - Perum LPPNPI - Badan Usaha Angkutan Udara - <i>Groundhandling</i> - Bea Cukai - Kantor Imigrasi - Kantor Bea Cukai - Kantor Karantina Kesehatan Pelabuhan - <i>Airport Council International (ACI)</i>

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		b. Proses Keberangkatan Penumpang Internasional - Pelayanan Parkir Kendaraan - Pemeriksaan Dokumen Penumpang - Pelayanan Check-In - Pemeriksaan Penumpang dan Barang Bawaan di SCP - Pemeriksaan Imigrasi - Ruang Tunggu Keberangkatan Internasional	Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementrian Perhubungan; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus;		- <i>Indonesia National Air Carrier Association (INACA)</i> - Asosiasi Toilet Indonesia (ATI) - <i>Tenant/Mitra Usaha</i> - Badan Narkotika Nasional

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		B. Proses Kedatangan Penumpang a. Proses Kedatangan Penumpang Domestik - Pelayanan Bagasi - Pelayanan Transit/Transfer - Pelayanan Sistem Transportasi Darat - Parkir Kendaraan b. Proses Kedatangan Penumpang Internasional - Proses Pemeriksaan Imigrasi - Pelayanan Bagasi - Pemeriksaan Bea & Cukai - Pelayanan Sistem Transportasi Darat - Parkir Kendaraan	- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional; - Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/43/III/2007 tentang Penanganan Cairan, Aerosol Dan Gel (<i>Liquids, Aerosols and Gels</i>) Yang Dibawa Penumpang Ke Dalam Kabin Pesawat Udara Pada Penerbangan Internasional; - Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara Dan Barang Bawaan Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Dan Orang Perseorangan;		

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.02.04/2016 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri Dan Luar Negeri Pada Bandar Udara Internasional El Tari – Kupang. 		
4.	Garbarata (<i>Aviobridge</i>)	Penyediaan fasilitas garbarata	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; 	<ul style="list-style-type: none"> - Badan Usaha Angkutan Udara - <i>Groundhandling</i> - Penumpang pesawat udara 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara; - Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara Yang Terkait Dengan Tingkat Pelayanan (<i>Level Of Service</i>) Di Bandar Udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.209/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (<i>Aviobridge</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); 		

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.210/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (<i>Aviobridge</i>) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Surat Direktur Utama PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : AP-I.3995/KB.08/2020/DU-B Perihal Tarif Jasa Kebandarudaraan atas Layanan Pemakaian Garbarata (Domestik & Internasional) di Bandara El Tari (KOE). 		
5.	Konter Pelaporan (<i>Check-In Counter</i>)	Penyediaan Fasilitas <i>Check-In Counter</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; 	<ul style="list-style-type: none"> - Badan Usaha Angkutan Udara - <i>Groundhandling</i> - Penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2014 tentang Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementrian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan 		

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check In Counter</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.212/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check In Counter</i>) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); 		

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
6.	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	Sewa Tanah dan/atau Ruang Serta Konsesi Kegiatan Usaha	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2014 tentang Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; 	<ul style="list-style-type: none"> - Badan Usaha - Mitra Usaha 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.49/KU.20.2.4/2002 tentang Pungutan Konsesi Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.53/KU.07.02/2009 tentang Tarif Sewa Ruangan Di Lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersal Di PT Angkasa Pura I (Persero); 		

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.68/KB.03/2021 tentang Kebijakan Pelaksanaan Kegiatan Komersial Dalam Kondisi Khusus Di PT Angkasa Pura I (Persero).		
7.	Pelayanan Izin Masuk Daerah Keamanan Terbatas Dan Izin Laik Operasi Di Sisi Udara	1) Pas orang 2) Pas kendaraan 3) Pas peralatan/ <i>ground support equipment</i> 4) Tanda izin mengemudi	- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 167 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (<i>Acces Control</i>) ke Daerah Keamanan Terbatas Di Bandar Udara;	- Badan Usaha Angkutan Udara - <i>Groundhandling</i> - Mitra Usaha - Instansi Pemerintah yang berkaitan langsung dengan kebandarudaraan	- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional; - Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : SKEP.127/OM.02/02/2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengendalian Kendaraan (<i>Vehicle Control</i>) dan Peralatan Penunjang Pelayanan Darat (<i>Ground Support Equipment</i>) di Sisi Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 tentang Tarif PAS (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero). 		

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
8.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandara Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2015 tentang Perizinan Angkutan Udara Online; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2014 tentang Cara 	- Badan Usaha Angkutan Udara	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Berita Acara Kesepakatan Penyesuaian Biaya Penggunaan Bandara Di Luar Jam Operasi (<i>Extend/Advanced</i>) Di Bandara El Tari Kupang. 		

C. Identifikasi Mekanisme Dan Prosedur, Persyaratan, Biaya Dan Waktu

Tabel 3.3 Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
1.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	1) Berbadan Hukum 2) Sudah Menjalankan Kontrak Kerja Sama	1) Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan kepada General Manager dengan melampirkan sertifikat operasi dan izin operasi jasa terkait; 2) General Manager menganalisa berdasarkan <i>Business Plan</i> bandar udara; 3) Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/perjanjian tingkat layanan (<i>Service Level Agreement</i>).	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelayanan Pengenaan Tarif Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelayanan Pengenaan Tarif Jasa Kargo Dan Pos	Sesuai Penggunaan

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
				Pesawat Udara(PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);	
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	1)Memiliki Izin Rute 2)Memiliki Izin Terbang (<i>Flight Approval</i>) 3)Memiliki Izin <i>Slot Time</i>	1) Airline mengajukan permohonan kepada General Manager; 2) Setelah dilakukan analisa kepada bandar udara memberikan persetujuan berupa <i>slot time</i> pada bandar udara dengan perjanjian; 3) Menyampaikan persetujuan izin terbang dan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 4) Airline dan bandara membuat <i>Service Level Agreement (SLA)</i> ; 5) Airline dapat beroperasi di bandara.	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan Dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan Dan Penyimpanan Pesawat	Sesuai Penggunaan

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
				Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);	
3.	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	<p>1)Proses Keberangkatan Masa Normal</p> <p>a. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah</p> <p>b. Memiliki kartu identitas yang sah</p> <p>c. Telah melalui proses pemeriksaan keamanan</p>	<p>1) Proses Keberangkatan Domestik Masa Normal</p> <p>a. Calon penumpang memasuki pelataran parkir/<i>drop zone</i>;</p> <p>b. Calon penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas;</p> <p>c. Petugas keamanan memeriksa tiket dan kartu identitas;</p> <p>d. Penumpang masuk area check-in, menuju konter <i>check-in</i> sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in;</p> <p>e. Petugas maskapai/<i>groundhandling</i> memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang;</p> <p>f. Penumpang menuju tempat pemeriksaan keamanan di SCP;</p>	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.02.04/2016 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri Dan Luar Negeri Pada Bandar Udara Internasional El Tari – Kupang.	Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
		<p>2) Proses Keberangkatan Masa Pandemi (Covid-19)</p> <p>a. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang Sah</p> <p>b. Memiliki kartu identitas yang sah</p> <p>c. Menggunakan masker</p> <p>d. Memiliki hasil tes negatif Covid-19</p> <p>e. Telah melalui proses validasi dan pemeriksaan keamanan</p>	<p>g. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan <i>boarding pass</i> kepada petugas pemeriksa keamanan;</p> <p>h. Petugas memeriksa <i>boarding pass</i>.</p> <p>i. Penumpang melakukan <i>tapping scan boarding pass</i>;</p> <p>j. Penumpang melalui proses pemeriksaan keamanan;</p> <p>k. Meletakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, seperti topi, jaket, jam tangan, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam/metal harus dimasukkan ke dalam mesin x-ray;</p> <p>l. Penumpang dilakukan pemeriksaan melalui <i>walkthrough metal detector (WTMD)</i>;</p> <p>m. Petugas keamanan melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas keamanan dapat melakukan pemeriksaan secara manual;</p>		

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>n. Penumpang menuju ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi gate yang tertera pada <i>boarding pass</i>;</p> <p>o. Penumpang memasuki pesawat setelah ada pengumuman/panggilan masuk menuju pesawat.</p> <p>2) Proses Keberangkatan Domestik Masa Pandemi (Covid-19)</p> <p>a. Calon penumpang memasuki pelataran parkir/<i>drop zone</i> menggunakan masker dengan baik dan benar;</p> <p>b. Calon penumpang melakukan validasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Layak terbang diperbolehkan lanjut menuju area check-in. - Namun, apabila belum layak terbang melakukan pengecekan validasi di meja Kantor Kesehatan Pelabuhan. Apabila tidak memenuhi persyaratan keberangkatan di masa pandemi Covid-19 calon 		

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>penumpang dipersilahkan memenuhi segala persyaratan terlebih dahulu.</p> <p>c. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas;</p> <p>d. Petugas keamanan memeriksa tiket dan kartu identitas;</p> <p>e. Penumpang masuk <i>area check-in</i>, menuju <i>counter check-in</i> sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in;</p> <p>f. Petugas maskapai/<i>groundhandling</i> memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang;</p> <p>g. Penumpang menuju tempat pemeriksaan keamanan di SCP;</p> <p>h. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan <i>boarding pass</i> kepada petugas pemeriksa serta membuka masker sebentar guna pengecekan wajah penumpang telah sesuai dengan foto yang terdapat pada kartu identitas;</p>		

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<ul style="list-style-type: none"> i. Petugas memeriksa <i>boarding pass</i>. j. Penumpang melakukan <i>tapping scan boarding pass</i>; k. Penumpang melalui proses pemeriksaan keamanan; l. Meletakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, seperti topi, jaket, jam tangan, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam/metal harus dimasukkan ke dalam mesin x-ray; m. Penumpang dilakukan pemeriksaan melalui <i>walkthrough metal detector (WTMD)</i>; n. Petugas keamanan melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas keamanan dapat melakukan pemeriksaan secara manual; o. Penumpang menuju ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi gate yang tertera pada <i>boarding pass</i>; 		

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>p. Penumpang memasuki pesawat setelah ada pengumuman/panggilan masuk menuju pesawat.</p>		
		<p>3)Proses Kedatangan Masa Normal</p> <p>a. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah</p> <p>b. Memiliki kartu identitas yang sah</p> <p>4)Proses Kedatangan Masa Pandemi (Covid-19)</p> <p>a. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah</p> <p>b. Memiliki kartu identitas yang sah</p>	<p>1) Proses Kedatangan Domestik Masa Normal</p> <p>a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area terminal kedatangan domestik;</p> <p>b. Penumpang menuju area pengambilan bagasi domestik;</p> <p>c. Penumpang melakukan pengambilan bagasi apabila membawa barang bawaan yang dibagasikan, jika tidak membawa dipersilahkan langsung menuju lobby kedatangan domestik.</p>		

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
		<p>c. Telah mengisi data pada aplikasi e-HAC/mengisi manual kartu kuning HAC</p>	<p>2) Proses Kedatangan Domestik Masa Pandemi (Covid-19)</p> <p>a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area terminal kedatangan domestik;</p> <p>b. Penumpang memasuki area kedatangan melewati <i>thermal scanner</i>;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penumpang tidak terindikasi suhu di atas standar normal maka dipersilahkan melakukan pemeriksaan e-HAC/HAC manual oleh petugas Karantina Kesehatan Pelabuhan, selanjutnya melakukan pengambilan bagasi apabila membawa barang bawaan yang dibagasikan, jika tidak membawa dipersilahkan langsung menuju lobby kedatangan domestik. - Apabila penumpang terindikasi suhu di atas standar normal maka dilakukan tindakan pemeriksaan, selanjutnya 		

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			apabila memiliki gejala dilakukan karantina di ruang isolasi.;		
			<p>3) Proses Kedatangan Internasional Masa Normal</p> <p>a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area terminal kedatangan internasional;</p> <p>b. Penumpang masuk terminal kedatangan internasional melewati <i>thermal scanner</i> Karantina Kesehatan Pelabuhan;</p> <p>- Apabila pada saat melewati <i>thermal scanner</i> Karantina Kesehatan Pelabuhan terdapat penumpang yang terindikasi tidak normal akan dilakukan isolasi dari petugas Karantina Kesehatan Pelabuhan;</p> <p>- Apabila normal dipersilahkan melanjutkan menuju konter imigrasi;</p> <p>c. Penumpang menuju meja konter imigrasi melakukan registrasi dokumen/paspor.</p>		

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>d. Apabila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi dan selanjutnya dilakukan pemeriksaan Bea & Cukai;</p> <p>- Apabila penumpang tidak membawa bagasi penumpang langsung menuju lobby kedatangan internasional.</p>		
			<p>4) Proses Kedatangan Internasional Masa Pandemi (Covid-19)</p> <p>a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area terminal kedatangan internasional;</p> <p>b. Penumpang masuk terminal kedatangan internasional melewati <i>thermal scanner</i> Karantina Kesehatan Pelabuhan;</p> <p>- Apabila pada saat melewati <i>thermal scanner</i> Karantina Kesehatan Pelabuhan terdapat penumpang yang terindikasi tidak normal akan dilakukan isolasi dari petugas Karantina Kesehatan Pelabuhan;</p>		

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<ul style="list-style-type: none"> - Apabila terindikasi normal dipersilahkan melanjutkan melakukan pemeriksaan e-HAC/HAC manual oleh petugas Karantina Kesehatan Pelabuhan, selanjutnya dipersilahkan langsung menuju menuju konter imigrasi; c. Penumpang menuju meja konter imigrasi melakukan registrasi dokumen/paspor; d. Apabila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi dan selanjutnya dilakukan pemeriksaan Bea & Cukai; - Apabila penumpang tidak membawa bagasi penumpang langsung menuju lobby kedatangan internasional. 		
4.	Garbarata (Aviobridge)	1) Sudah melakukan kontrak kerja sama 2) Sesuai dengan konfigurasi pesawat	1) <i>Airline/Groundhandling</i> menyampaikan jadwal penerbangan;	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.209/KB.02.06/2018	Per sekali penggunaan

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>2) <i>Apron Movement Control</i> menyiapkan <i>parking space plan</i> 1 hari sebelum pelaksanaan dan/atau <i>Airline/Groundhandling</i> mengajukan permohonan permintaan penggunaan garbarata (<i>aviobridge</i>);</p> <p>3) Operator garbarata (<i>aviobridge</i>) siap melakukan <i>docking</i> saat pesawat telah <i>block on</i>, kemudian saat telah selesai <i>boarding</i> operator garbarata (<i>aviobridge</i>) melakukan <i>undocking</i> untuk mengembalikan posisi garbarata (<i>aviobridge</i>) ke posisi semula.</p>	<p>tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (<i>Aviobridge</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.210/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (<i>Aviobridge</i>) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Surat Direktur Utama PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : AP-I.3995/KB.08/2020/DU-B Perihal Tarif Jasa 	

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
				Kebandarudaraan atas Layanan Pemakaian Garbarata (Domestik & Internasional) di Bandara El Tari – Kupang (KOE).	
5.	Konter Pelaporan (Counter Check-In)	1) Tersedia <i>counter check-in</i> yang memiliki rute penerbangan di bandara 2) Tersedia <i>counter check-in</i> konter yang sesuai standar pelayanan	1) Airline mengajukan permohonan penggunaan <i>counter check-in</i> ; 2) General Manager melalui Airport Operation, Services, Security & Technical Senior Manager menganalisa, mengalokasikan dan mengkoordinasikan ke <i>groundhandling</i> terkait dengan ketersediaan SDM agar pengguna <i>counter check-in</i> sesuai standar pelayanan; 3) Pimpinan <i>Airline</i> dan General Manager menyetujui teknis penggunaan <i>counter check-in</i> melalui <i>Service Level Agreement</i> (SLA); 4) <i>Groundhandling</i> terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan <i>counter check-in</i> sesuai standar pelayanan.	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check in counter</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.212/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat	Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
				Pelaporan Keberangkatan (<i>Check in counter</i>) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).	
6.	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	1) Berbentuk badan hukum 2) Sudah melakukan kontrak kerja sama	1) Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada General Manager; 2) General Manager menganalisa berdasarkan <i>business plan</i> Bandara dengan mengacu pada Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial Di PT Angkasa Pura I (Persero); 3) Apabila permohonan disetujui General Manager, selanjutnya dibuatkan perjanjian kontrak/ <i>Service Level Agreement</i> (SLA).	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.53/KU.07.02/2009 tentang Tarif Sewa Ruangan Di Lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial Di PT Angkasa Pura I (Persero).	Sesuai penggunaan

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
7.	Izin Masuk Daerah Keamanan Terbatas Dan Izin Laik Operasi Di Sisi Udara	1) PAS Orang <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan - Surat pernyataan - Surat keterangan pegawai dari instansi - Surat Keterangan Catatan Kepolisian - Foto copy Kartu Tanda Penduduk - Daftar Riwayat Hidup - Sertifikat <i>security awareness</i> - Form <i>screening</i> - Khusus OJT/Magang menunjukkan hasil negatif tes Antigen/PCR 	1) Pemohon mengajukan permohonan kepada General Manager; 2) General Manager melalui Airport Operation, Services, Security & Technical Senior Manager melakukan verifikasi terhadap permohonan; 3) Airport Operation, Services, Security & Technical Section memberikan informasi kepada pemohon atas hasil verifikasi untuk mengikuti <i>Security Culture, Safety Awareness</i> dan melakukan <i>screening</i> . - Bila tidak memenuhi syarat, maka pemohon diminta memenuhi syarat terlebih dahulu. Bila telah memenuhi syarat, maka pemohon membawa berkas permohonan kepada Airport Commercial Section; 4) Airport Commercial Section membuat surat pengantar untuk pembayaran;	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 tentang Tarif PAS (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, 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

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>5) Pemohon membawa berkas permohonan dan surat pengantar pembayaran ke kasir untuk melakukan pembayaran;</p> <p>6) Pemohon menyerahkan bukti pembayaran dari kasir kepada Airport Operation & Service Improvement Section;</p> <p>7) Airport Operation & Service Improvement Section melakukan proses pencetakan dan penyerahan Pas Orang.</p>		
		<p>2) Pas Kendaraan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan - Foto copy Surat Tanda Nomor Kendaraan 	<p>1) Pemohon mengajukan permohonan kepada General Manager;</p> <p>2) General Manager melalui Airport Operation, Services, Security & Technical Senior Manager melakukan verifikasi terhadap permohonan;</p> <p>3) Airport Operation, Services, Security & Technical Section memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi dokumen persyaratan dan kesiapan kendaraan, apabila telah lengkap akan dilakukan pengecekan</p>	<p>Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 tentang Tarif PAS (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero).</p>	

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>kendaraan bersama personel ARFF dan Safety:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apabila tidak laik, maka pemohon diminta memenuhi syarat terlebih dahulu. Bila telah memenuhi syarat, maka akan dilakukan pengecekan kendaraan ulang, selanjutnya apabila telah laik pemohon diberikan form laik kendaraan dan membawa berkas permohonan kepada Airport Commercial Section; 4) Airport Commercial Section membuat surat pengantar untuk pembayaran; 5) Pemohon membawa berkas permohonan dan surat pengantar pembayaran ke kasir untuk melakukan pembayaran; 6) Pemohon menyerahkan bukti pembayaran dari kasir kepada Airport Operation & Service Improvement Section; 		

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			7) Airport Operation & Service Improvement Section melakukan proses penempelan stiker Pas Kendaraan.		
		3) Pas peralatan/ <i>ground support equipment</i> - Surat permohonan - Foto copy Surat Tanda Nomor Kendaraan - Telah tersertifikasi dari Direktorat Bandar Udara	1) Pemohon mengajukan permohonan kepada General Manager; 2) General Manager melalui Airport Commercial & Administration Section melakukan verifikasi terhadap permohonan; 3) Airport Commercial & Administration Section memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi dokumen persyaratan dan kesiapan kendaraan, apabila telah lengkap akan dilakukan pengecekan bersama tim AMC dan Commercial; - Apabila tidak laik, maka pemohon diminta memenuhi syarat terlebih dahulu. Bila telah memenuhi syarat, maka akan dilakukan pengecekan kendaraan ulang, selanjutnya apabila telah laik pemohon diberikan form laik kendaraan	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 tentang Tarif PAS (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero).	

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>dan membawa berkas permohonan kepada Airport Commercial Section;</p> <p>4) Airport Commercial Section membuat surat pengantar untuk pembayaran;</p> <p>5) Pemohon membawa berkas permohonan dan surat pengantar pembayaran ke kasir untuk melakukan pembayaran;</p> <p>6) Pemohon menyerahkan bukti pembayaran dari kasir kepada Airport Operation & Service Improvement Section;</p> <p>7) Airport Operation & Service Improvement Section melakukan proses penempelan stiker Pas Peralatan/GSE.</p>		
		<p>4)Tanda Izin Mengemudi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan - Foto copy Surat Izin Mengemudi A/B - Foto copy Kartu Tanda Penduduk 	<p>1) Pemohon mengajukan permohonan kepada General Manager;</p> <p>2) General Manager melalui Airport Operation, Services, Security & Technical Senior Manager melakukan verifikasi terhadap permohonan;</p> <p>3) Airport Operation, Services,</p>	<p>Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 tentang Tarif PAS (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik</p>	

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
		<ul style="list-style-type: none"> - Telah memiliki Pas Orang di area P (<i>Platform/Apron area</i>) 	<p>Security & Technical Section memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi dokumen persyaratan dan kesiapan personel, apabila telah lengkap akan dilakukan tes tulis dan wawancara terkait operasional di sisi udara;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apabila belum memenuhi syarat dari nilai standar pemohon terlebih dahulu mempersiapkan diri untuk selanjutnya akan dilakukan tes ulang. Bila telah memenuhi syarat pemohon melakukan pembayaran di kasir; <p>4) Pemohon menyerahkan bukti pembayaran kepada Airport Operation & Service Improvement Section;</p> <p>5) Airport Operation & Service Improvement Section melakukan pencetakan dan penyerahan Tanda Izin Mengemudi kepada pemohon.</p>	Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero).	
8.	Jasa Penggunaan Bandara Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memiliki <i>slot time</i> 2) Memiliki izin rute 3) Memiliki izin terbang 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Airline mengajukan permohonan kepada General Manager dengan tembusan yang ditujukan kepada Airport Operation Center Head; 	Berita Acara Kesepakatan Penyesuaian Biaya Penggunaan Bandara Di Luar Jam Operasi	Sesuai penggunaan

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>2) Airport Operation Center Head on duty melakukan evaluasi apakah <i>slot time</i> dapat disetujui atau tidak, jika tidak <i>Airline/Groundhandling</i> dapat menyesuaikan ulang untuk <i>slot time</i>, jika iya Airport Operation Center Head merilis form permohonan <i>extend/advanced</i>;</p> <p>3) Airport Operation Center Head berkoordinasi internal dengan seluruh unit operasional bahwa terhadap permohonan <i>extend/advanced</i> dan mempersiapkan fasilitas terminal;</p> <p>4) <i>Airline/Groundhandling</i> melaksanakan sesuai waktu yang telah disetujui.</p>	<p>(Extend/Advanced) Di Bandara El Tari Kupang Nomor : BA.KOE.GM.19/KB.03/2021.</p>	

D. Identifikasi Sarana dan Prasarana

1. Sarana dan Prasarana Umum

Tabel 3.4 Sarana dan Prasarana

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
1.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	1) Terminal Kargo	1 Area	1.229 m ²	-
		2) Parkir Kendaraan	1 Area	2.234 m ²	-
		3) Toilet	3 Toilet	5 Bilik	-
		4) Musala	-	-	-
		5) X-Ray	1 Unit	-	Milik APL
		6) CCTV	16 Unit	-	Milik APL
		7) WTMD	1 Unit	-	Milik APL
		8) HHMD	2 Unit	-	Milik APL
		9) ETD	1 Unit	-	Milik APL
		10) Rak Penyimpanan			
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat udara (PJP4U)	1) Runway	1	Luas : 2500x45 m ²	RWY : 07-25 PCN : 55/F/C/X/T

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
		2) Taxiway	2	Luas : 202,5x23 m ²	TWY : A-B PCN : TWY A : 55/R/C/X/T TWY B : 61/F/D/X/T
		3) Airstrip Runway		402.000 m ²	
		4) Clearway		07 : 210 m x 45 m 25 : 150 m x 45 m	
		5) Stopway		07 : 60 m x 45 m 25 : NIL	
		6) RESA		07 : 90 m x 90 m 25 : 120 m x 90 m	
		7) Runway Light	84 Unit	• 150 Watt • 200 Watt	• Elevated = 76 Unit • Insert = 8 Unit
		8) Taxiway Light	47 Unit	45 Watt	-
		9) Turning Area Light	21 Unit	45 Watt	-
		10) Apron Light	16 Unit	45 Watt	-
		11) Approach Light	166 Unit	• 150 Watt • 300 Watt	• Elevated = 76 Unit • Insert = 8 Unit

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
		12) Wing Bar Light	10 Unit	100 Watt	-
		13) Flood Light	18 Unit	<ul style="list-style-type: none"> • 1.017 Watt • 555 Watt 	<ul style="list-style-type: none"> • Barat = 10 Unit • Timur = 8 Unit
		14) Treshold Light	28 Unit	150 Watt	-
		15) PAPI Light	8 Unit	120 Watt	-
		16) Rotating Beacon	1 Unit	150 Watt	-
		17) Wind Shock	1 Unit	-	-
		18) Sequence Flashing Light	30 unit	120 Watt	-
		19) Fasilitas Kendaraan Airport Rescue Fire Fighting	9 Unit	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Unit Foam Tender Type I 11.000 L • 2 Unit Foam Tender Type IV • 1 Unit Nurse Tender 8.000 L • 2 Unit Ambulance • 1 Unit Commando Car • 1 Unit Utility Car • 1 Unit Forward Command Post 	Kategori 7
		20) Fire Protection and Prevention	76 Unit	APAR DCP	-
	6 Unit		Hydrant Pillar	-	
	17 Unit		Hydrant Box	-	
	290 Unit		Springkler	-	

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
			109 Unit	Smoke Detector	-
			87 Unit	Heat Detector	-
			208 Unit	Fire Alarm	-
		21) Salvage Equipment	1 Set	1. Trackpad 2. Loadcell & PC Link 3. Metallic Cable/Sling 4. Polyester Sling 5. Pulley Kapasitas 110 Ton 6. Bow Shackle 7. Trailer 8. Handheld Remote Control	-
3.	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang (PJP2U)	1) X-Ray Bagasi	3 Unit	-	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Unit Normal Ops • 2 Unit Ditangguhkan
		2) X-Ray Cabin	3 Unit	-	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Unit Normal Ops • 2 Unit Ditangguhkan
		3) Eskalator	4 Unit	-	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberangkatan Domestik & Internasional 1 Unit 2. Kedatangan Domestik 2 Unit 3. Kedatangan Internasional 1 unit

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
		4) Elevator	3 Unit	-	1. Akses Loading Dock 1 Unit 2. Keberangkatan Domestik & Internasional 1 Unit 3. Kedatangan Internasional 1 unit
		5) Walk Through Metal Detector	5 Unit	-	• 4 Unit Normal Ops • 1 Unit Ditangguhkan
		6) Hand Held Metal Detector	6 Unit	-	• 3 Unit Normal Ops • 3 Unit Ditangguhkan
		7) Body Scanner	-	-	-
		8) Explosive Detector	1 Unit	-	-
		9) Meja Counter Check-In	20 Unit	-	-
		10) Timbangan	20 Unit	150 Kg	-
		11) Mobil Patroli	1 Unit	-	-
		12) CCTV	130 Unit	-	-
		13) FIDS	58 Unit	-	-
		14) Televisi Hiburan	1 Unit	-	-
		15) Kantor Bea dan Cukai	1 Ruang	37,04 m ²	-
		16) Kantor Karantina Kesehatan Pelabuhan	1 Ruang	20,64 m ²	-
		17) Ruang Isolasi Karantina Kesehatan Pelabuhan	1 Ruang	7,83 m ²	-
		18) Kantor Imigrasi	1 Ruang	26,4 m ²	-
		19) Luasan Ruang Tunggu Domestik	2.856 m ²	-	-

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
		20) Luasan Ruang Tunggu Internasional	1.429 m ²	-	-
		21) Jumlah Kursi Ruang Domestik	544 Unit	-	-
		22) Jumlah Kursi Ruang Internasional	154 Unit	-	-
		23) Garbarata	2 Unit	-	• 2 Tunnel (<i>Type Stell</i>)
		24) Conveyor	4 Unit	-	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Unit Conveyor Check In • 2 Unit Conveyor Kedatangan Domestik • 1 Unit Conveyor Kedatangan Internasional
		25) Trolley	100 unit	-	<ul style="list-style-type: none"> • 30 Unit Keberangkatan • 70 Unit Kedatangan
		26) AC VRV	45 Unit	1. Indoor 35 Unit 2. Outdoor 10 Unit	
		27) AC Split Duct	29 Unit	-	
		28) AC Split Wall	65 Unit	-	
		29) Chiller	2 Unit	1. AHU 8 Unit 2. FCU 34 Unit	280 TR
		30) Toilet	1. Toilet Pria 2. Toilet Wanita 3. Toilet Difabel	1. Pria 34 Bilik 2. Wanita 41 Bilik 3. Difabel 3 Bilik	

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
			4. Toilet Keluarga	4. Toilet Keluarga 3 Bilik	
		31) Parkir Taksi	748 m ²	42 Lot Mobil	
		32) Parkir Penumpang	11.388 m ²	1. Mobil 435 Lot 2. Motor 196 Lot	
		33) Parkir Motor	743 m ²	Motor 192 Lot	
		34) Parkir Karyawan	1. Parkir Mobil 2. Parkir Motor	1. Mobil 882 m ² 2. Motor 620 m ²	
		35) Toll gate In Mobil	2 Unit	-	
		36) Tollgate In Motor	1 Unit	-	
		37) Tollgate Out Mobil	2 Unit	-	
		38) Tollgate Out Motor	1 Unit	-	
		39) Musala	2 Ruang	1. Ruang tunggu domestik 61,62 m ² 2. Kedatangan 27,27 m ²	
		40) Ruang Menyusui	2 Ruang	1. Ruang tunggu domestik 4,47 m ² 2. Kedatangan 7,83 m ²	
		41) Fasilitas Berbelanja	5 Tenant	-	
		42) Restoran	7 Tenant	-	
		43) Ruang Merokok	1 Ruang	1. Ruang tunggu domestik 11,74 m ²	

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
		44) Ruang Bermain Anak	1 Area	1. Ruang tunggu domestik 61 m ²	-
		45) <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	6 Unit	1. Area kedatangan 24,84 m ²	-
		46) <i>Internet/Wifi</i>	8 Titik	-	8 Unit Normal Ops
		47) Fasilitas Pembelian Tiket	1 Ruang	-	Customer Service Airline
		48) Charging Station	3 Unit	-	-
		49) Fasilitas Air Minum	2 Unit	-	-
		50) Lounge eksekutif	1 Ruang	131,93 m ²	-
		51) Ruang Membaca	1 Ruang	17,4 m ²	-
		52) <i>Internet Corner</i>	2 Unit	-	-

2. Sarana dan Prasarana Khusus

Sarana dan Prasarana Khusus dirancang untuk ramah terhadap Lanjut Usia, Disabilitas dan Wanita. Adapun sarana dan prasarana khusus tersebut serta penggunaannya dijelaskan sebagai berikut:

a. Tangga/Lantai Miring

Tangga/Lantai ini terdapat di area *drop zone* dan *pick up zone* agar dapat digunakan oleh Lansia dan Disabilitas yang menggunakan kursi roda.

b. Relling pada Tangga dan Toilet

Relling pada tangga dan toilet disediakan untuk mempermudah Lansia dan Disabilitas menggunakan fasilitas yang ada.

c. Toilet Disabilitas

Fasilitas toilet disabilitas disediakan untuk mempermudah penumpang penyandang cacat/disabilitas yang terdapat di ruang tunggu keberangkatan domestik dan internasional.

d. Toilet Keluarga

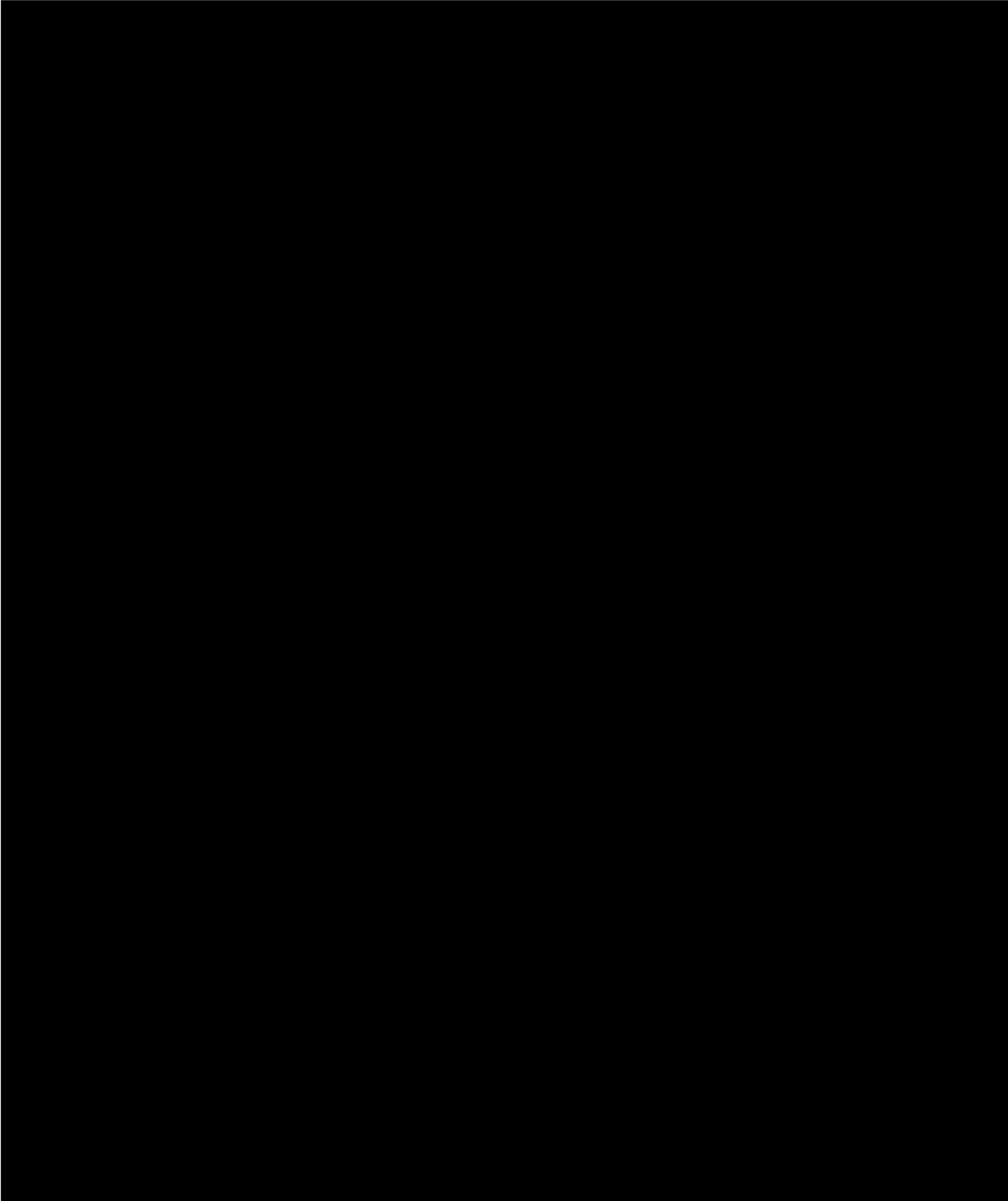
Fasilitas toilet keluarga disediakan untuk mempermudah penumpang yang membawa anak kecil dalam pendampingan yang terdapat ruang tunggu keberangkatan dan kedatangan domestik serta internasional.

e. Ruang Menyusui (*Nursery room*)

Ruang ini terdapat di terminal keberangkatan domestik untuk digunakan oleh ibu yang menyusui anaknya.

f. Kursi prioritas (*Priority seat*)

Tempat duduk bagi penumpang berkebutuhan khusus yang tersedia di setiap gate ruang tunggu keberangkatan.



F. Pengawasan Internal

Pengawasan Internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, dipandang perlu dilakukan identifikasi guna mengetahui bagaimana kondisi pengawasa pada unit kerja. Apakah pada unit kerja Penyelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/fungsional).

Tabel 3.8 Pengawasan Internal

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
Audit Internal PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional El Tari – Kupang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Quality Audit Internal yang terdiri dari perwakilan semua unit melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan atas pelayanan bandara; 2. Hasil atas pengawasan disampaikan dalam rapat tinjauan management yang wajib dihadiri oleh semua pejabat struktural; 3. Masing-masing unit melakukan tindak lanjut atas temuan yang disampaikan dalam rapat tinjauan management; 4. Hasil tindak lanjut atas temuan, akan dicek ulang dalam audit internal berikutnya sekurang-kurangnya dua kali dalam satu tahun. 	Sesuai dengan Surat Keputusan General Manager PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional El Tari – Kupang Nomor : SKEP.34/OM.04/2021/GM.K OE tentang Sistem Manajemen Mutu, Sistem Manajemen Risiko, Sistem Manajemen Keselamatan (SMS) Dan <i>Key Performance Indicators</i> (KPI) Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar Periksa Audit Internal 2. Permintaan Tindakan Korektif & Koreksi (PTKK); 3. Lembar Observasi. 4. Laporan Bulanan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Cabang Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang 	SDM telah memiliki sertifikat sebagai auditor internal

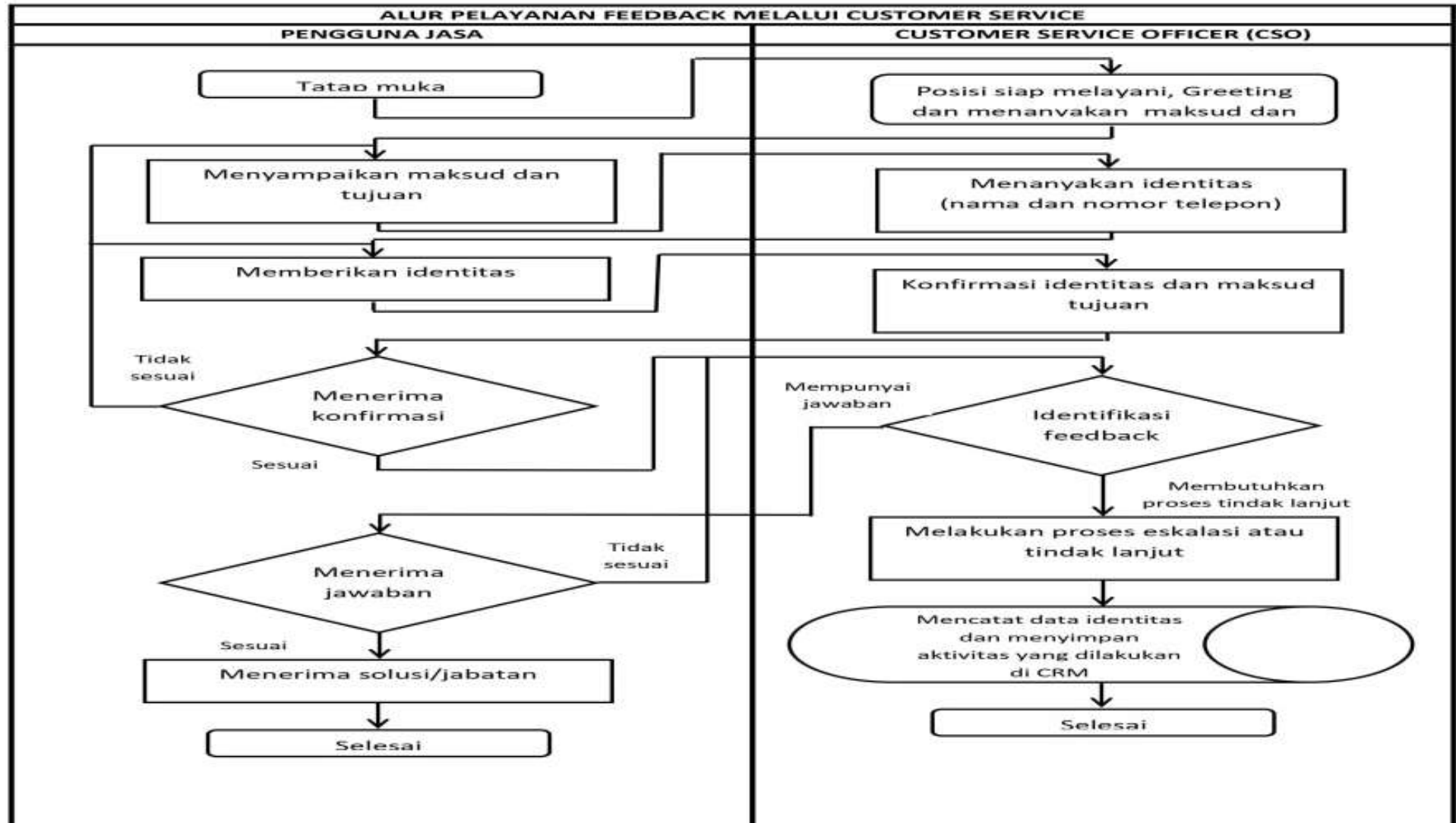
G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran dan masukan pada unit/satker untuk jenis layanan tertentu saat ini.

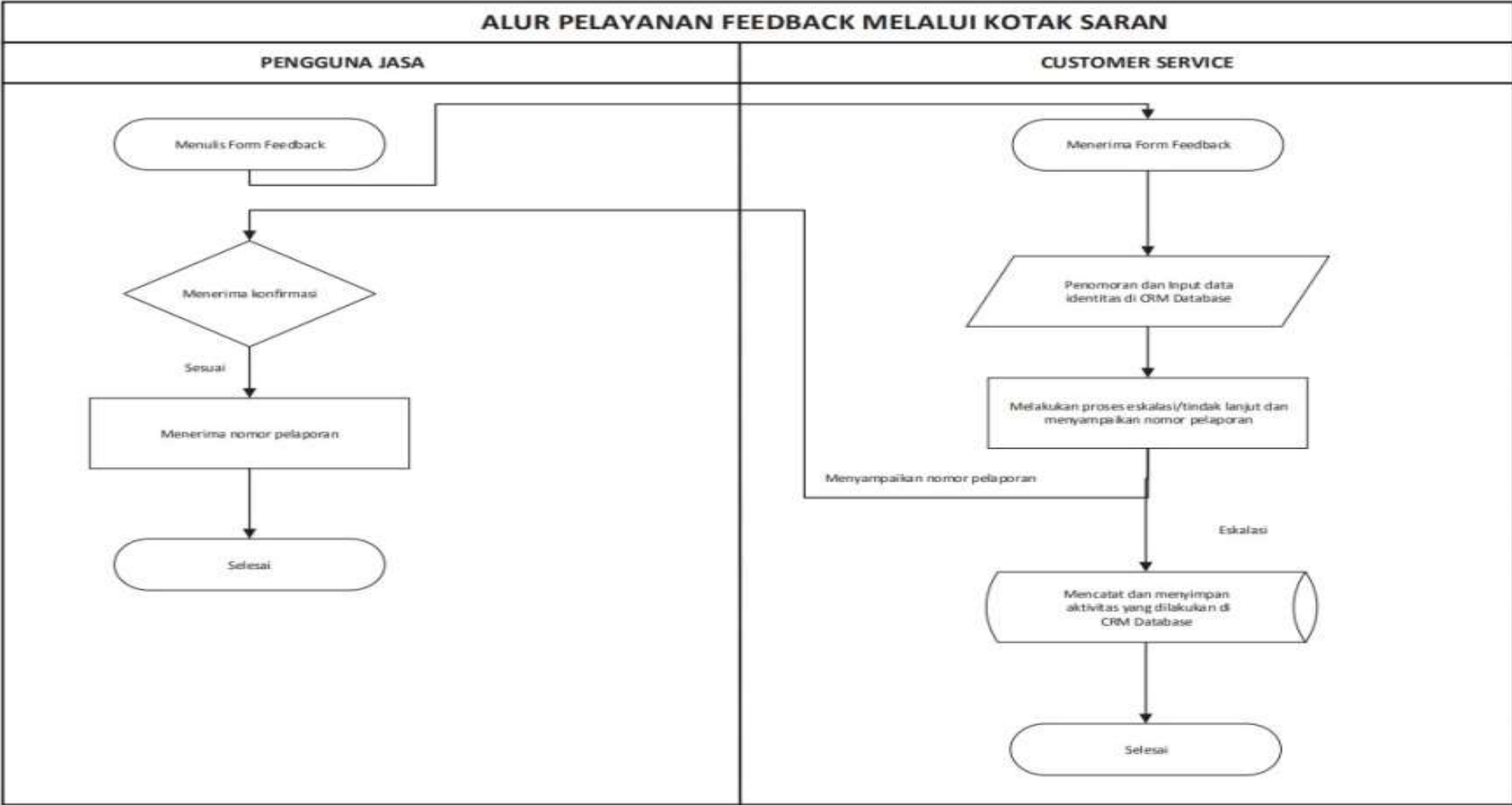
Tabel 3.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
1.	Sesuai dengan Prosedur Mutu Airport Operation and Service Improvement	Setiap pengaduan, saran dan masukan yang diterima ditindaklanjuti dengan memperhatikan RKAP dan berpedoman pada prinsip 3S + 1C, serta nilai pelayanan SATU CARE <ul style="list-style-type: none"> • Synergy • Adaptive • Trusted • Ultimate • Commitment • Accountable • Responsive • Exceptional Indonesia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personel Customer Service Officer 2. Petugas Contact Center Angkasa Pura 172 (beroperasi 24 jam) 	<ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Saran sebanyak 2 unit di area keberangkatan dan kedatangan b. Counter Customer Service c. Customer Service Online d. Contact Center 172 <ol style="list-style-type: none"> i. Telepon : CC172 ii. Email : cc172@ap1.co.id iii. Twitter : @angkasapura172 iv. Facebook : Angkasa Pura 172 v. Instagram : @angkasapura172 vi. Live chat : Layanan chat pada website www.ap1.co.id 	

Bagan 3.1
Alur Prosedur Pelayanan Feedback Melalui Customer Service

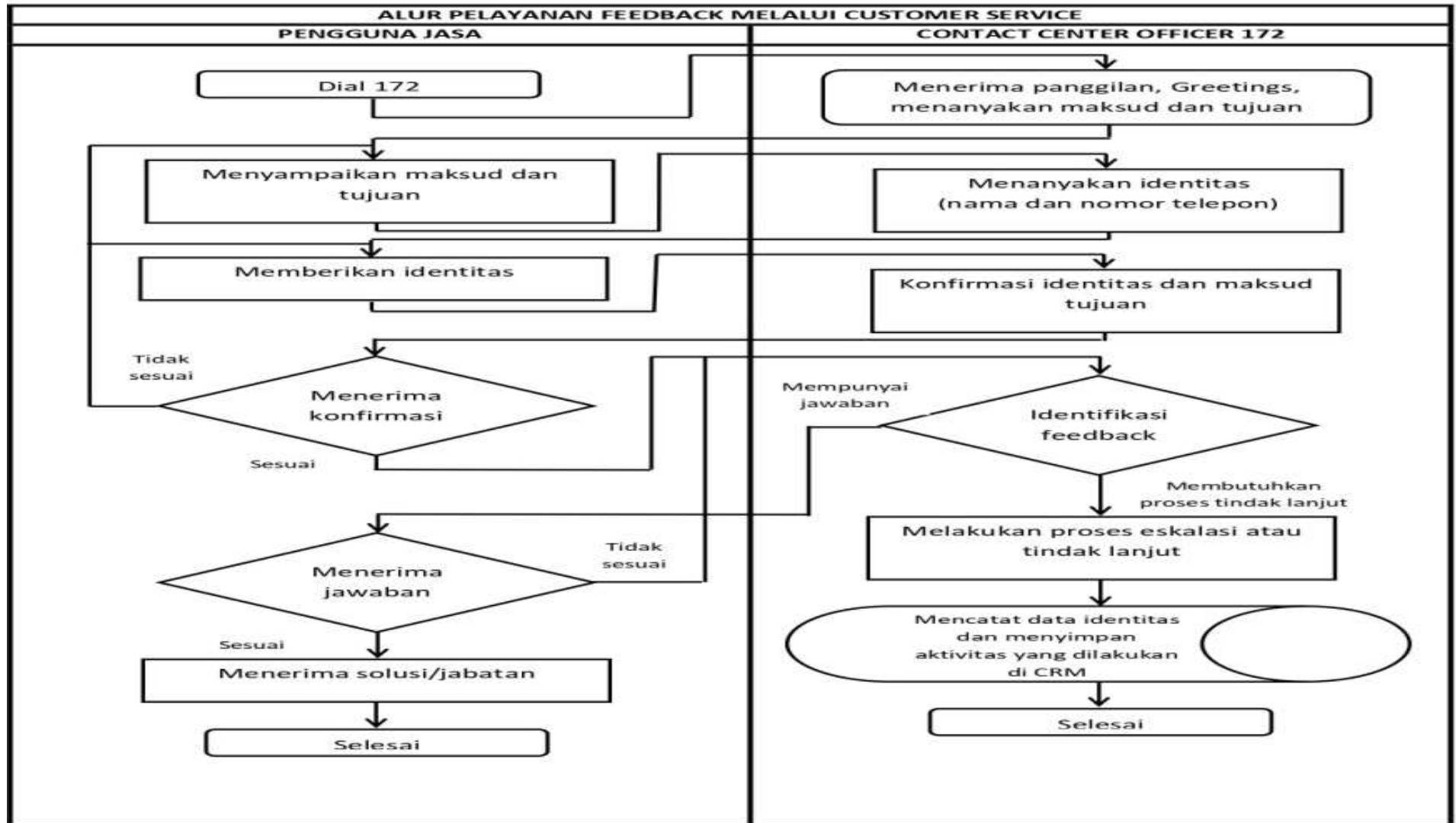


Bagan 3.2
Alur Prosedur Pelayanan Feedback Melalui Kotak Saran



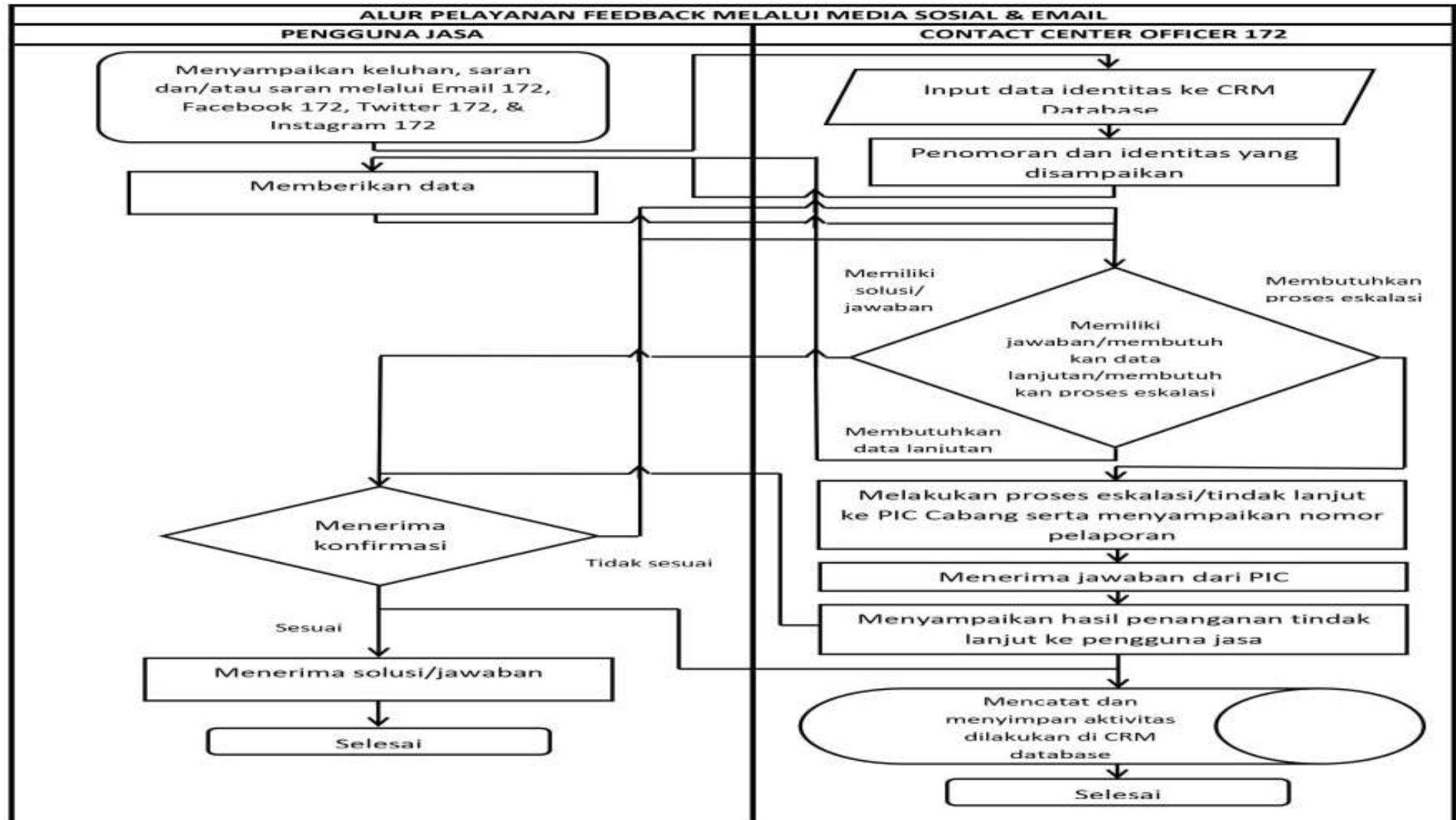
Bagan 3.3

Alur Prosedur Pelayanan Feedback Melalui Contact Center CC172



Bagan 3.4

Alur Prosedur Pelayanan Feedback Melalui Media Sosial & Email



H. Identifikasi Jaminan Layanan dan Jaminan Keamanan

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

Sebagai langkah konkrit dalam memberikan jaminan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara Internasional El Tari – Kupang, PT Angkasa Pura I telah melakukan standarisasi dalam berbagai aspek pelayanan yang dibuktikan dengan sertifikat, antara lain:

1. Telah memiliki Sertifikat Bandar Udara yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Udara dan Direktur Bandar Udara Nomor : 005/BA-SBU/KOE/II/2020 Tanggal 14 Februari 2020;
2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu PJKP2U, PJP4U, PJP2U;
3. Telah menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Keselamatan Kerja PP50 Tahun 2012 dan ISO 450001;
4. Telah memiliki Sertifikat Airport Customer Experience Accreditation Program Level 1 dari Airport Airport Council International (ACI) dalam lingkup Pelayanan Bandara pada tahun 2019;
5. Telah memiliki Sertifikat Airport Customer Experience Accreditation Program Level 2 dari Airport Airport Council International (ACI) dalam lingkup Pelayanan Bandara pada tahun 2020;
6. Telah memiliki Sertifikat The Voice of Customer Recognition dari Airport Airport Council International (ACI);
7. Telah memiliki Sertifikat Pelayanan PKP-PK oleh Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : 0039/SKP-PK/III/2018 Perihal Sertifikasi Pelayanan PKP-PK.

I. Identifikasi Aspek Lain

Selain telah menetapkan standar fasilitas, prosedur, sumber daya manusia dan sarana dalam memberikan kontribusi yang menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa bandar udara, manajemen juga memberikan perlindungan dan kepastian jaminan bagi para penumpang pesawat udara domestik dan internasional yang berangkat maupun datang dan penumpang transit/transfer di area Bandar Udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa bandara/pihak ketiga serta memenuhi Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 yang terdapat pada pasal 250. Prosedur dan persyaratan perlindungan asuransi kecelakaan penumpang pesawat udara dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.10 Mekanisme Perlindungan Asuransi

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu
1.	<i>Liability Insurance</i>	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 melaporkan kepada Airport Operation Center Head; 2. Airport Operation Center Head membuat berita acara kronologi kejadian yang berisi informasi insiden dan dokumentasi; 3. Airport Operation Center Head menghubungi petugas asuransi untuk koordinasi dan pemberitahuan awal kejadian sebelum klaim dicairkan; 4. Klaim diajukan oleh pihak PT Angkasa Pura I dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari ke kantor asuransi; 5. Klaim diajukan dengan lampiran kronologi keterangan tertulis disertai dokumen-dokumen pendukung atas kejadian/peristiwa kecelakaan yang dialami penumpang.	Sesuai kontrak dengan penyedia jasa asuransi

BAB IV
STANDAR PELAYANAN

A. Jenis-jenis Standar Pelayanan

Standar Pelayanan di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional El Tari - Kupang, meliputi:

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum (Dasar Hukum yang Terkait dengan Layanan)	<p>Landasan hukum yang digunakan standar pelayanan dalam menerapkan Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146); - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (<i>Slot Time</i>) Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 59 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 53 Tahun 2017 tentang Pengamanan Kargo Dan Pos Serta Rantai Pasok (<i>Supply Chain</i>) Kargo Dan Pos Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.127/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara El Tari – Kupang; - 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); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelayanan Pengenaan Tarif Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.11/KB.06/2021 tentang Perubahan 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); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan 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).
2.	Persyaratan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Berbadan hukum; - Telah melakukan kontrak kerja sama/perjanjian.

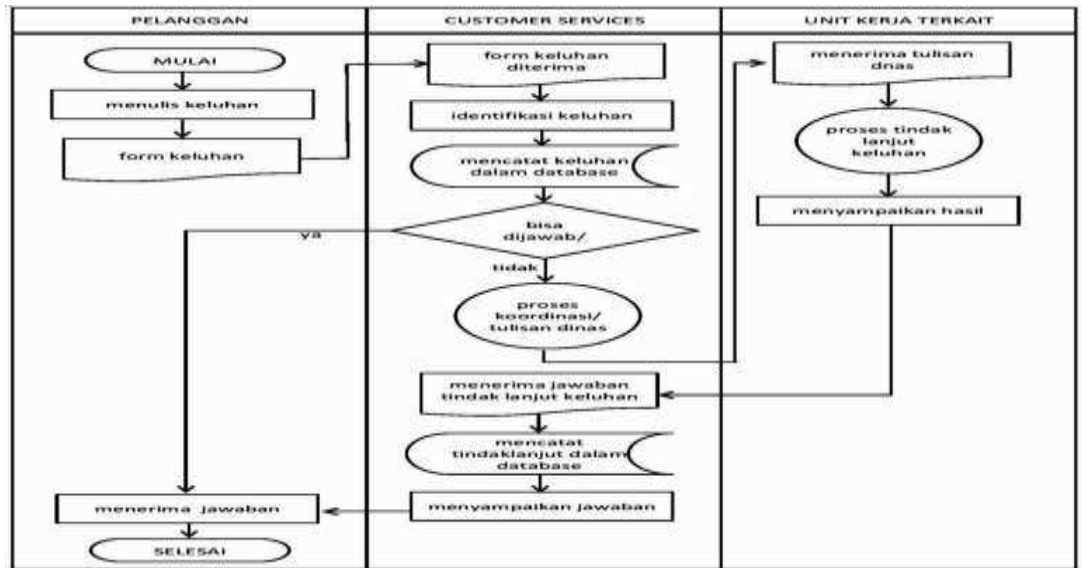
NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)</p> <pre> graph TD subgraph RA_AGENT_SHIPPER M([mulai]) --> STK[Serah Terima Kargo dan Dokumen] end subgraph KARGO TUK[Timbang/Ukur Kargo] --> PS[Pemeriksaan Security] PS -- Ya --> STK PS -- Tidak --> IDKS[Input Data Kargo Ke Sistem] IDKS --> PBJ[Pembayaran PJKP2U & Jasa Lainnya] PBJ --> AST[Alokasi/Storage/TPS] AST --> NKP[Naik ke Pesawat] NKP --> S([selesai]) end STK --> TUK </pre>
4.	Waktu Pelayanan	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan 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).
5.	Biaya dan Tarif	<p>Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan 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).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satuan ukuran dihitung berdasarkan berat/kilogram dengan pengenaan tarif PJKP2U minimal 10 kg; 2. Dalam hal berat Kargo dan Pos melebihi 10 kg, tarif PJKP2U dikenakan sesuai berat aktual berdasarkan <i>gross weight</i> atau <i>volume weight</i> dengan ketentuan sebagai berikut; <ol style="list-style-type: none"> a. Perhitungan berat aktual kargo dan pos berdasarkan <i>gross weight</i> diperoleh dari hasil timbang barang dengan menggunakan satuan kilogram;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Perhitungan berat aktual kargo dan pos berdasarkan <i>volume weight</i> diperoleh dari hasil perhitungan volume dengan rumus : <u>panjang (cm) x lebar (cm) x tinggi (cm) Kilogram</u> <u>6000</u></p> <p>3. Dalam hal tarif PJKP2U dihitung berdasarkan berat aktual sebagaimana dimaksud pada nomor 2, pengenaan tarif menggunakan perhitungan dengan nilai terbesar.</p>

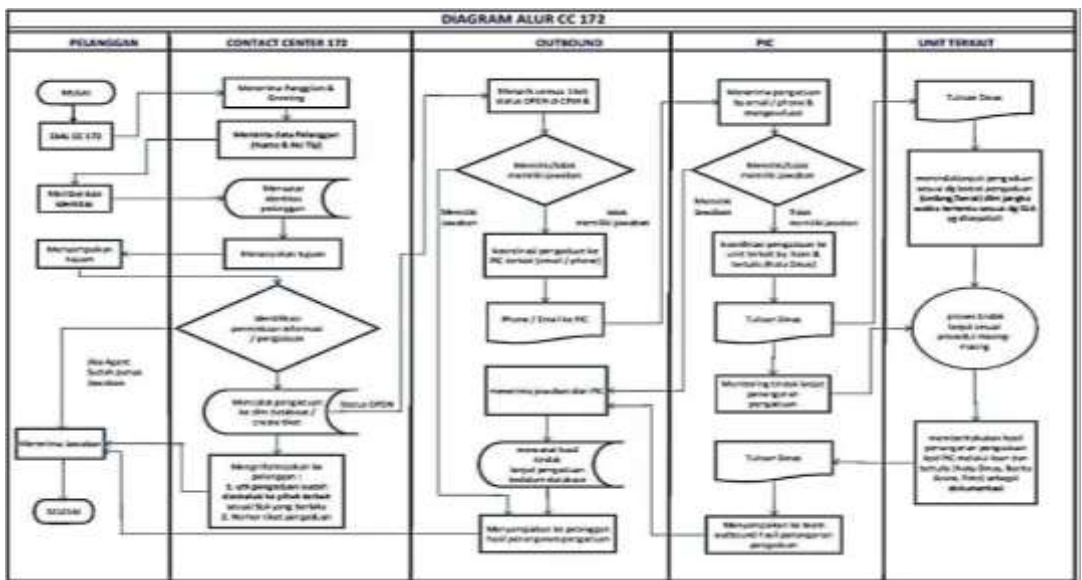
6.	Produk Layanan	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara.
----	----------------	---

7.	Penanganan Pengaduan	
----	----------------------	--

Melalui Tatap Muka Secara Langsung Kepada Petugas Customer Service



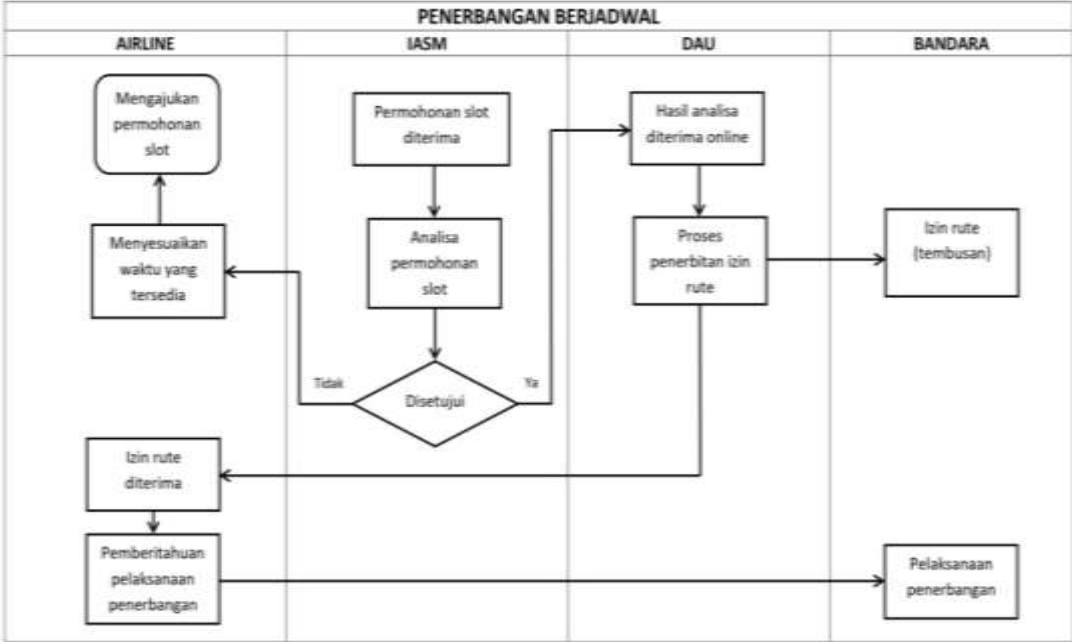
Melalui Contact Center 172





NO	KOMPONEN	URAIAN
		Media/Sarana: - Customer Service; - Contact Center 172; a. Telepon : Dial 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172 e. Instagram : angkasapura172

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum (Dasar Hukum yang Terkait dengan Layanan)	Landasan hukum yang digunakan standar pelayanan dalam menerapkan Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) sebagai berikut: - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2015 tentang Perizinan Angkutan Udara Online; Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (<i>Slot Time</i>) Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - 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.
2.	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki izin rute 2. Memiliki <i>slot time</i> 3. Memiliki izin terbang (<i>flight approval</i>)
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Penerbangan Berjadwal</p>  <pre> graph TD subgraph AIRLINE A1[Mengajukan permohonan slot] A2[Menyesuaikan waktu yang tersedia] A3[Izin rute diterima] A4[Pemberitahuan pelaksanaan penerbangan] end subgraph IASM I1[Permohonan slot diterima] I2[Analisa permohonan slot] I3{Disetujui} end subgraph DAU D1[Hasil analisa diterima online] D2[Proses penerbitan izin rute] end subgraph BANDARA B1[Izin rute tembusan] B2[Pelaksanaan penerbangan] end A1 --> I1 I1 --> I2 I2 --> I3 I3 -- Ya --> D1 I3 -- Tidak --> A2 A2 --> A1 D1 --> D2 D2 --> B1 D2 --> A3 B1 --> B2 A3 --> B2 A4 --> B2 </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p>2) Penerbangan Tidak Berjadwal</p>	<p style="text-align: center;">PENERBANGAN TIDAK BERJADWAL</p> <pre> graph TD subgraph AIRLINE A1[Mengajukan permohonan slot] --> A2[Menyesuaikan waktu yang tersedia] A2 --> A3[Rekomendasi slot] A3 --> A4[Mengajukan permohonan izin rute] A4 --> A5[Izin rute diterima] A5 --> A6[Pemberitahuan pelaksanaan penerbangan] end subgraph UPKS_Bandara_Airnav U1[Permohonan slot diterima] --> U2[Analisa permohonan slot] U2 --> U3{Disetujui} U3 -- Ya --> A3 U3 -- Tidak --> A2 end subgraph DAU D1[Permohonan izin rute] --> D2[Proses penerbitan izin rute] end A4 --> D1 D2 --> A5 A6 --> P[Pelaksanaan penerbangan] </pre>
4.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - KEP.207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - KEP.208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).
5.	Biaya dan Tarif	<p>1) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);</p>

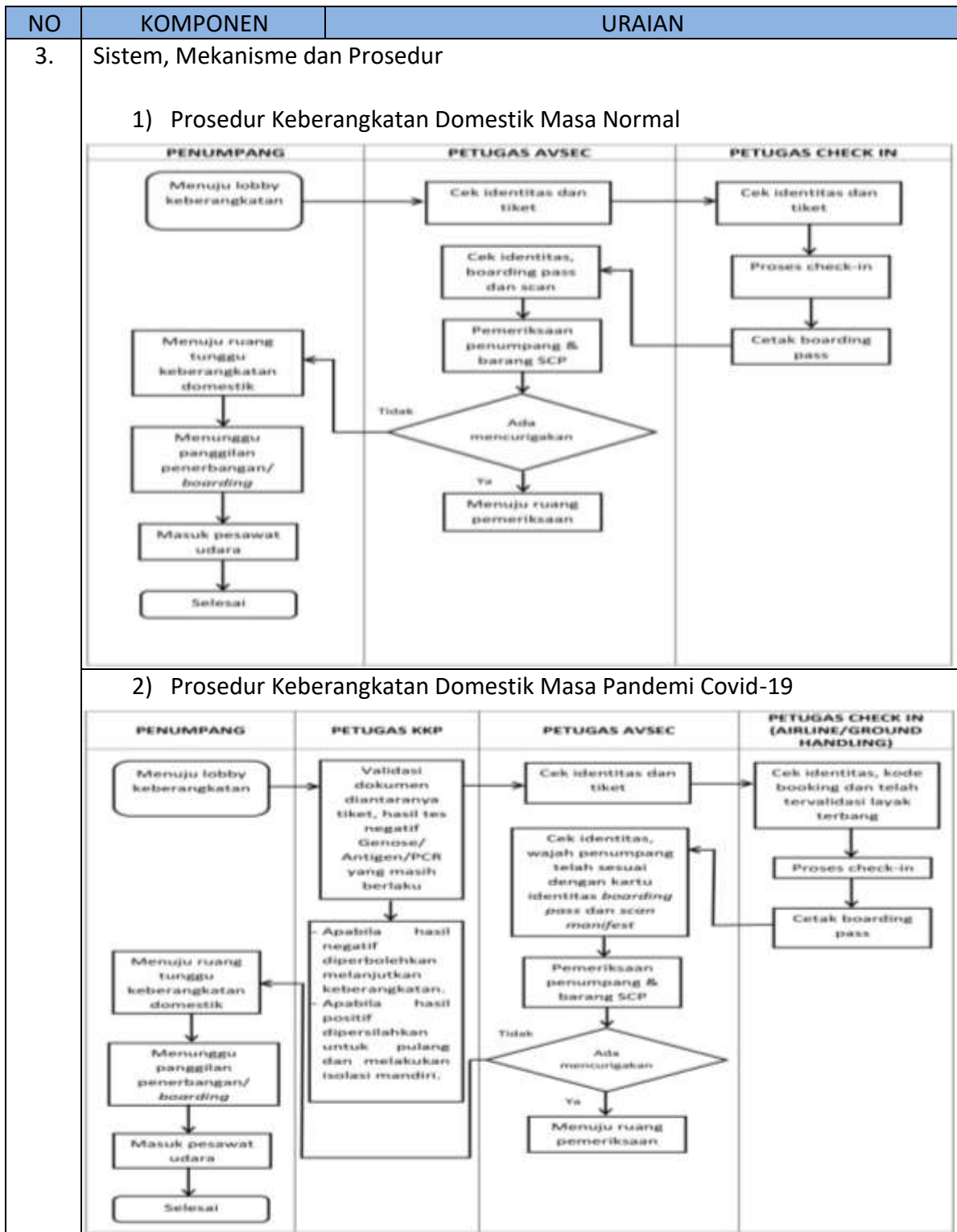
NO	KOMPONEN	URAIAN																																																																																																																				
		<div style="text-align: right;"> LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKSI PT ANGKASA PURA I (PERSERO) NOMOR : KEP. 207/KB. 08/2018 TANGGAL : 30 Oktober 2018 </div> <p style="text-align: center;">TARIF PELAYANAN JASA PENDARATAN, PENEMPATAN DAN PENYIMPANAN PESAWAT UDARA (PJP4U) UNTUK PENERBANGAN DALAM NEGERI PADA BANDAR UDARA YANG DIUSAHAKAN PT ANGKASA PURA I (PERSERO)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">BANDAR UDARA</th> <th colspan="4">TARIF PENDARATAN</th> <th rowspan="2">TARIF PENEMPATAN</th> <th rowspan="2">TARIF PENYIMPANAN</th> <th rowspan="2">TARIF PARKING SURCHARGE</th> </tr> <tr> <th>(TAHAP I) BERAT 0 s.d. 20.000 kg</th> <th>(TAHAP II) BERAT > 20.000 kg s.d. 40.000 kg</th> <th>(TAHAP III) BERAT > 40.000 kg s.d. 100.000 kg</th> <th>(TAHAP IV) BERAT > 100.000 kg</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1. I Gusti Ngurah Rai - Bali</td><td>Rp. 5.680</td><td>Rp. 6.700</td><td>Rp. 7.370</td><td>Rp. 8.107</td><td>Rp. 1.536</td><td></td><td rowspan="13" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Rp. 331</td></tr> <tr><td>2. Juanda - Surabaya</td><td>Rp. 5.449</td><td>Rp. 6.430</td><td>Rp. 7.062</td><td>Rp. 7.768</td><td>Rp. 1.463</td><td></td></tr> <tr><td>3. Sultan Hassanudin - Makassar</td><td>Rp. 5.449</td><td>Rp. 6.430</td><td>Rp. 7.062</td><td>Rp. 7.768</td><td>Rp. 1.404</td><td></td></tr> <tr><td>4. SAMS Sepinggan - Balikpapan</td><td>Rp. 4.886</td><td>Rp. 5.901</td><td>Rp. 6.530</td><td>Rp. 7.249</td><td>Rp. 1.388</td><td></td></tr> <tr><td>5. Sam Ratulangi - Manado</td><td>Rp. 4.886</td><td>Rp. 5.901</td><td>Rp. 6.530</td><td>Rp. 7.249</td><td>Rp. 1.388</td><td></td></tr> <tr><td>6. Syamsudin Noor - Banjarmasin</td><td>Rp. 3.388</td><td>Rp. 4.062</td><td>Rp. 4.469</td><td>Rp. 4.913</td><td>Rp. 903</td><td></td></tr> <tr><td>8. Ahmad Yani - Semarang</td><td>Rp. 3.686</td><td>Rp. 4.408</td><td>Rp. 4.948</td><td>Rp. 5.442</td><td>Rp. 956</td><td></td></tr> <tr><td>9. Adi Sucipto - Yogyakarta</td><td>Rp. 3.822</td><td>Rp. 4.498</td><td>Rp. 4.948</td><td>Rp. 5.442</td><td>Rp. 956</td><td></td></tr> <tr><td>10. Adi Soemarmo - Solo</td><td>Rp. 3.898</td><td>Rp. 4.498</td><td>Rp. 4.948</td><td>Rp. 5.442</td><td>Rp. 1.013</td><td></td></tr> <tr><td>11. Palimara - Ambon</td><td>Rp. 3.344</td><td>Rp. 4.498</td><td>Rp. 4.948</td><td>Rp. 5.442</td><td>Rp. 932</td><td></td></tr> <tr><td>12. El Tari - Kupang</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>13. Frans Kaisiepo - Biak</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p><small>Catatan :</small></p> <ol style="list-style-type: none"> Tarif Pendaratan dikenakan setiap 1.000 kg atau bagiannya. Untuk tahap II, III dan IV ditambahkan perhitungan tahap sebelumnya. Tarif Penempatan dan Penyimpanan Domestik dikenakan setiap 1.000 kg atau bagiannya, dan setiap 1 (satu) jam setelah 1 (satu) jam pertama. Tarif Parking Surcharge Domestik dikenakan setiap 1 (satu) jam setelah 1 (satu) jam pertama di parking stand aktif. <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  A.A. DIREKSI DIREKTUR UTAMA PT ANGKASA PURA I AIRPORTS FAU FAUZI </div>	BANDAR UDARA	TARIF PENDARATAN				TARIF PENEMPATAN	TARIF PENYIMPANAN	TARIF PARKING SURCHARGE	(TAHAP I) BERAT 0 s.d. 20.000 kg	(TAHAP II) BERAT > 20.000 kg s.d. 40.000 kg	(TAHAP III) BERAT > 40.000 kg s.d. 100.000 kg	(TAHAP IV) BERAT > 100.000 kg	1. I Gusti Ngurah Rai - Bali	Rp. 5.680	Rp. 6.700	Rp. 7.370	Rp. 8.107	Rp. 1.536		Rp. 331	2. Juanda - Surabaya	Rp. 5.449	Rp. 6.430	Rp. 7.062	Rp. 7.768	Rp. 1.463		3. Sultan Hassanudin - Makassar	Rp. 5.449	Rp. 6.430	Rp. 7.062	Rp. 7.768	Rp. 1.404		4. SAMS Sepinggan - Balikpapan	Rp. 4.886	Rp. 5.901	Rp. 6.530	Rp. 7.249	Rp. 1.388		5. Sam Ratulangi - Manado	Rp. 4.886	Rp. 5.901	Rp. 6.530	Rp. 7.249	Rp. 1.388		6. Syamsudin Noor - Banjarmasin	Rp. 3.388	Rp. 4.062	Rp. 4.469	Rp. 4.913	Rp. 903		8. Ahmad Yani - Semarang	Rp. 3.686	Rp. 4.408	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 956		9. Adi Sucipto - Yogyakarta	Rp. 3.822	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 956		10. Adi Soemarmo - Solo	Rp. 3.898	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 1.013		11. Palimara - Ambon	Rp. 3.344	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 932		12. El Tari - Kupang							13. Frans Kaisiepo - Biak																									
BANDAR UDARA	TARIF PENDARATAN				TARIF PENEMPATAN	TARIF PENYIMPANAN	TARIF PARKING SURCHARGE																																																																																																															
	(TAHAP I) BERAT 0 s.d. 20.000 kg	(TAHAP II) BERAT > 20.000 kg s.d. 40.000 kg	(TAHAP III) BERAT > 40.000 kg s.d. 100.000 kg	(TAHAP IV) BERAT > 100.000 kg																																																																																																																		
1. I Gusti Ngurah Rai - Bali	Rp. 5.680	Rp. 6.700	Rp. 7.370	Rp. 8.107	Rp. 1.536		Rp. 331																																																																																																															
2. Juanda - Surabaya	Rp. 5.449	Rp. 6.430	Rp. 7.062	Rp. 7.768	Rp. 1.463																																																																																																																	
3. Sultan Hassanudin - Makassar	Rp. 5.449	Rp. 6.430	Rp. 7.062	Rp. 7.768	Rp. 1.404																																																																																																																	
4. SAMS Sepinggan - Balikpapan	Rp. 4.886	Rp. 5.901	Rp. 6.530	Rp. 7.249	Rp. 1.388																																																																																																																	
5. Sam Ratulangi - Manado	Rp. 4.886	Rp. 5.901	Rp. 6.530	Rp. 7.249	Rp. 1.388																																																																																																																	
6. Syamsudin Noor - Banjarmasin	Rp. 3.388	Rp. 4.062	Rp. 4.469	Rp. 4.913	Rp. 903																																																																																																																	
8. Ahmad Yani - Semarang	Rp. 3.686	Rp. 4.408	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 956																																																																																																																	
9. Adi Sucipto - Yogyakarta	Rp. 3.822	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 956																																																																																																																	
10. Adi Soemarmo - Solo	Rp. 3.898	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 1.013																																																																																																																	
11. Palimara - Ambon	Rp. 3.344	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 932																																																																																																																	
12. El Tari - Kupang																																																																																																																						
13. Frans Kaisiepo - Biak																																																																																																																						
2)	KEP.208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);	<div style="text-align: right;"> LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKSI PT ANGKASA PURA I (PERSERO) NOMOR : KEP. 208/KB. 08/2018 TANGGAL : 30 Oktober 2018 </div> <p style="text-align: center;">TARIF PELAYANAN JASA PENDARATAN, PENEMPATAN DAN PENYIMPANAN PESAWAT UDARA (PJP4U) UNTUK PENERBANGAN LUAR NEGERI PADA BANDAR UDARA YANG DIUSAHAKAN PT ANGKASA PURA I (PERSERO)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">BANDAR UDARA</th> <th colspan="4">TARIF PENDARATAN (Rp)</th> <th rowspan="2">TARIF PENEMPATAN</th> <th rowspan="2">TARIF PENYIMPANAN</th> <th rowspan="2">TARIF PARKING SURCHARGE</th> </tr> <tr> <th>(TAHAP I) BERAT 0 s.d. 20.000 kg</th> <th>(TAHAP II) BERAT > 20.000 kg s.d. 40.000 kg</th> <th>(TAHAP III) BERAT > 40.000 kg s.d. 100.000 kg</th> <th>(TAHAP IV) BERAT > 100.000 kg</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1. I Gusti Ngurah Rai - Bali</td><td>US \$ 4,31</td><td>US \$ 5,03</td><td>US \$ 6,03</td><td>US \$ 7,24</td><td>US \$ 0,56</td><td>-</td><td>US \$ 0,58</td></tr> <tr><td>2. Juanda - Surabaya</td><td>US \$ 4,71</td><td>US \$ 4,82</td><td>US \$ 5,79</td><td>US \$ 6,95</td><td>US \$ 0,55</td><td>-</td><td>US \$ 0,55</td></tr> <tr><td>3. Sultan Hassanudin - Makassar</td><td>US \$ 4,71</td><td>US \$ 4,82</td><td>US \$ 5,79</td><td>US \$ 6,95</td><td>US \$ 0,55</td><td>-</td><td>US \$ 0,55</td></tr> <tr><td>4. SAMS Sepinggan - Balikpapan</td><td>US \$ 4,54</td><td>US \$ 4,82</td><td>US \$ 5,79</td><td>US \$ 6,95</td><td>US \$ 0,53</td><td>-</td><td>US \$ 0,55</td></tr> <tr><td>5. Sam Ratulangi - Manado</td><td>US \$ 4,31</td><td>US \$ 4,34</td><td>US \$ 5,21</td><td>US \$ 6,26</td><td>US \$ 0,48</td><td>-</td><td>US \$ 0,50</td></tr> <tr><td>6. Syamsudin Noor - Banjarmasin</td><td>US \$ 2,85</td><td>US \$ 2,92</td><td>US \$ 3,50</td><td>US \$ 4,20</td><td>US \$ 0,32</td><td>-</td><td>US \$ 0,32</td></tr> <tr><td>7. Lombok Praya - Lombok</td><td>US \$ 2,85</td><td>US \$ 2,92</td><td>US \$ 3,50</td><td>US \$ 4,20</td><td>US \$ 0,32</td><td>-</td><td>US \$ 0,32</td></tr> <tr><td>8. Ahmad Yani - Semarang</td><td>US \$ 3,05</td><td>US \$ 3,28</td><td>US \$ 3,93</td><td>US \$ 4,72</td><td>US \$ 0,31</td><td>-</td><td>US \$ 0,32</td></tr> <tr><td>9. Adi Sucipto - Yogyakarta</td><td>US \$ 3,05</td><td>US \$ 3,28</td><td>US \$ 3,93</td><td>US \$ 4,72</td><td>US \$ 0,31</td><td>-</td><td>US \$ 0,32</td></tr> <tr><td>10. Adi Soemarmo - Solo</td><td>US \$ 3,23</td><td>US \$ 3,28</td><td>US \$ 3,99</td><td>US \$ 4,72</td><td>US \$ 0,32</td><td>-</td><td>US \$ 0,32</td></tr> <tr><td>11. Palimara - Ambon</td><td>US \$ 2,98</td><td>US \$ 3,28</td><td>US \$ 3,93</td><td>US \$ 4,72</td><td>US \$ 0,30</td><td>-</td><td>US \$ 0,32</td></tr> <tr><td>12. El Tari - Kupang</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>13. Frans Kaisiepo - Biak</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p><small>Catatan :</small></p> <ol style="list-style-type: none"> Tarif Pendaratan dikenakan setiap 1.000 kg atau bagiannya. Untuk tahap II, III dan IV ditambahkan perhitungan tahap sebelumnya. Tarif Penempatan Internasional dikenakan setiap 1.000 kg atau bagiannya, per 1 (satu) hari setelah 1 (satu) jam pertama. Tarif Parking Surcharge Internasional dikenakan setiap 1 (satu) jam setelah 1 (satu) jam pertama di parking stand aktif saat peak hours. <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  A.A. DIREKSI DIREKTUR UTAMA PT ANGKASA PURA I AIRPORTS FAU FAUZI </div>	BANDAR UDARA	TARIF PENDARATAN (Rp)				TARIF PENEMPATAN	TARIF PENYIMPANAN	TARIF PARKING SURCHARGE	(TAHAP I) BERAT 0 s.d. 20.000 kg	(TAHAP II) BERAT > 20.000 kg s.d. 40.000 kg	(TAHAP III) BERAT > 40.000 kg s.d. 100.000 kg	(TAHAP IV) BERAT > 100.000 kg	1. I Gusti Ngurah Rai - Bali	US \$ 4,31	US \$ 5,03	US \$ 6,03	US \$ 7,24	US \$ 0,56	-	US \$ 0,58	2. Juanda - Surabaya	US \$ 4,71	US \$ 4,82	US \$ 5,79	US \$ 6,95	US \$ 0,55	-	US \$ 0,55	3. Sultan Hassanudin - Makassar	US \$ 4,71	US \$ 4,82	US \$ 5,79	US \$ 6,95	US \$ 0,55	-	US \$ 0,55	4. SAMS Sepinggan - Balikpapan	US \$ 4,54	US \$ 4,82	US \$ 5,79	US \$ 6,95	US \$ 0,53	-	US \$ 0,55	5. Sam Ratulangi - Manado	US \$ 4,31	US \$ 4,34	US \$ 5,21	US \$ 6,26	US \$ 0,48	-	US \$ 0,50	6. Syamsudin Noor - Banjarmasin	US \$ 2,85	US \$ 2,92	US \$ 3,50	US \$ 4,20	US \$ 0,32	-	US \$ 0,32	7. Lombok Praya - Lombok	US \$ 2,85	US \$ 2,92	US \$ 3,50	US \$ 4,20	US \$ 0,32	-	US \$ 0,32	8. Ahmad Yani - Semarang	US \$ 3,05	US \$ 3,28	US \$ 3,93	US \$ 4,72	US \$ 0,31	-	US \$ 0,32	9. Adi Sucipto - Yogyakarta	US \$ 3,05	US \$ 3,28	US \$ 3,93	US \$ 4,72	US \$ 0,31	-	US \$ 0,32	10. Adi Soemarmo - Solo	US \$ 3,23	US \$ 3,28	US \$ 3,99	US \$ 4,72	US \$ 0,32	-	US \$ 0,32	11. Palimara - Ambon	US \$ 2,98	US \$ 3,28	US \$ 3,93	US \$ 4,72	US \$ 0,30	-	US \$ 0,32	12. El Tari - Kupang								13. Frans Kaisiepo - Biak							
BANDAR UDARA	TARIF PENDARATAN (Rp)				TARIF PENEMPATAN	TARIF PENYIMPANAN	TARIF PARKING SURCHARGE																																																																																																															
	(TAHAP I) BERAT 0 s.d. 20.000 kg	(TAHAP II) BERAT > 20.000 kg s.d. 40.000 kg	(TAHAP III) BERAT > 40.000 kg s.d. 100.000 kg	(TAHAP IV) BERAT > 100.000 kg																																																																																																																		
1. I Gusti Ngurah Rai - Bali	US \$ 4,31	US \$ 5,03	US \$ 6,03	US \$ 7,24	US \$ 0,56	-	US \$ 0,58																																																																																																															
2. Juanda - Surabaya	US \$ 4,71	US \$ 4,82	US \$ 5,79	US \$ 6,95	US \$ 0,55	-	US \$ 0,55																																																																																																															
3. Sultan Hassanudin - Makassar	US \$ 4,71	US \$ 4,82	US \$ 5,79	US \$ 6,95	US \$ 0,55	-	US \$ 0,55																																																																																																															
4. SAMS Sepinggan - Balikpapan	US \$ 4,54	US \$ 4,82	US \$ 5,79	US \$ 6,95	US \$ 0,53	-	US \$ 0,55																																																																																																															
5. Sam Ratulangi - Manado	US \$ 4,31	US \$ 4,34	US \$ 5,21	US \$ 6,26	US \$ 0,48	-	US \$ 0,50																																																																																																															
6. Syamsudin Noor - Banjarmasin	US \$ 2,85	US \$ 2,92	US \$ 3,50	US \$ 4,20	US \$ 0,32	-	US \$ 0,32																																																																																																															
7. Lombok Praya - Lombok	US \$ 2,85	US \$ 2,92	US \$ 3,50	US \$ 4,20	US \$ 0,32	-	US \$ 0,32																																																																																																															
8. Ahmad Yani - Semarang	US \$ 3,05	US \$ 3,28	US \$ 3,93	US \$ 4,72	US \$ 0,31	-	US \$ 0,32																																																																																																															
9. Adi Sucipto - Yogyakarta	US \$ 3,05	US \$ 3,28	US \$ 3,93	US \$ 4,72	US \$ 0,31	-	US \$ 0,32																																																																																																															
10. Adi Soemarmo - Solo	US \$ 3,23	US \$ 3,28	US \$ 3,99	US \$ 4,72	US \$ 0,32	-	US \$ 0,32																																																																																																															
11. Palimara - Ambon	US \$ 2,98	US \$ 3,28	US \$ 3,93	US \$ 4,72	US \$ 0,30	-	US \$ 0,32																																																																																																															
12. El Tari - Kupang																																																																																																																						
13. Frans Kaisiepo - Biak																																																																																																																						
6.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Jasa pendaratan pesawat udara - Jasa penempatan pesawat udara 																																																																																																																				

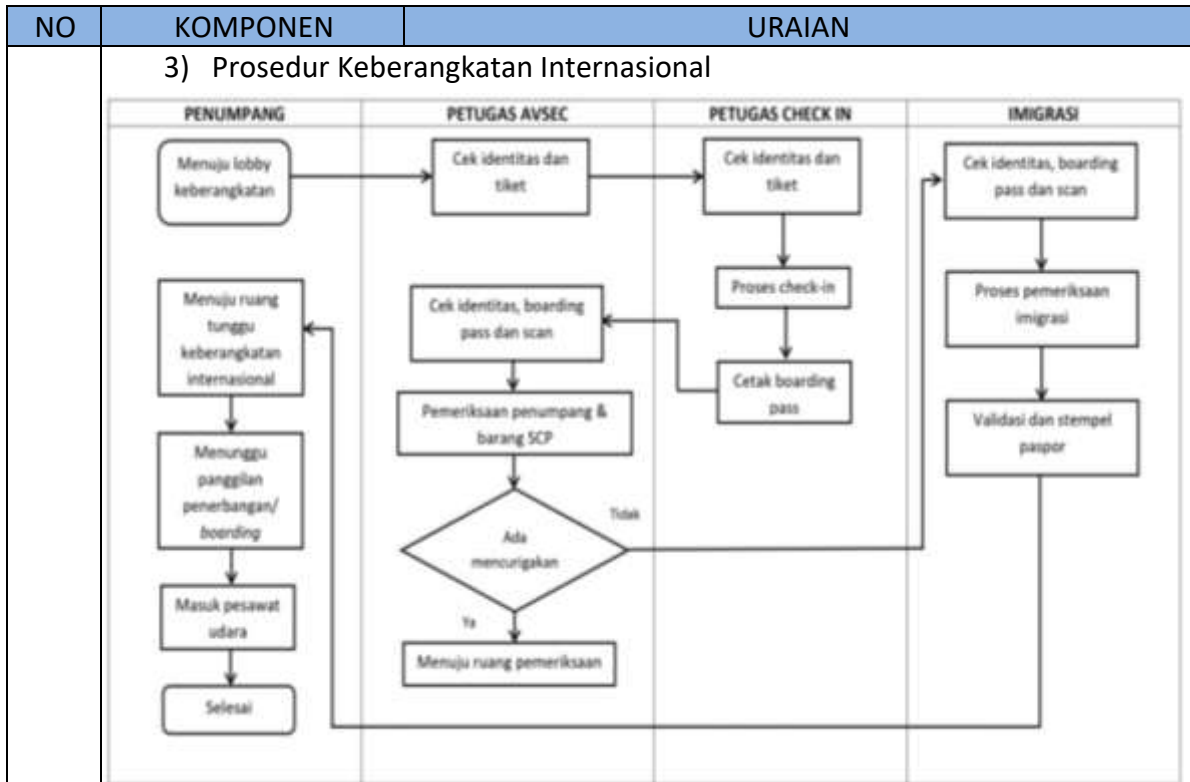
NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Penanganan Pengaduan	<p style="text-align: center;">Melalui Tatap Muka Secara Langsung Kepada Petugas Customer Service</p>
Melalui Contact Center 172		
<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p>		
		<p>Media/Sarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Customer Service; - Contact Center 172 <ul style="list-style-type: none"> a. Telepon : Dial 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172 e. Instagram : angkasapura172

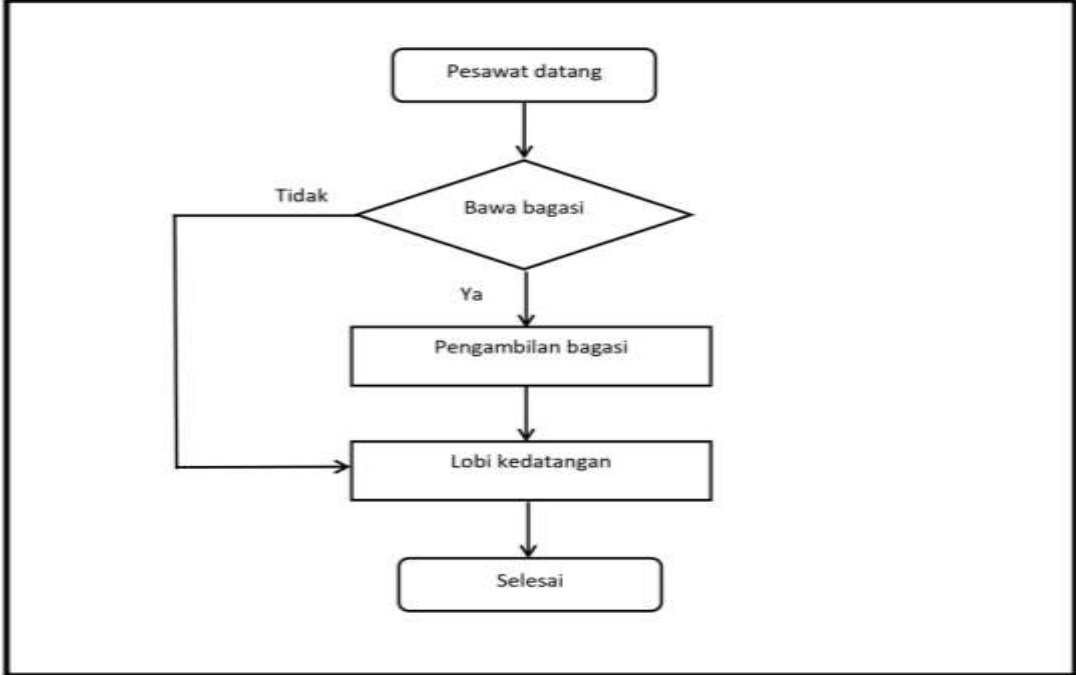
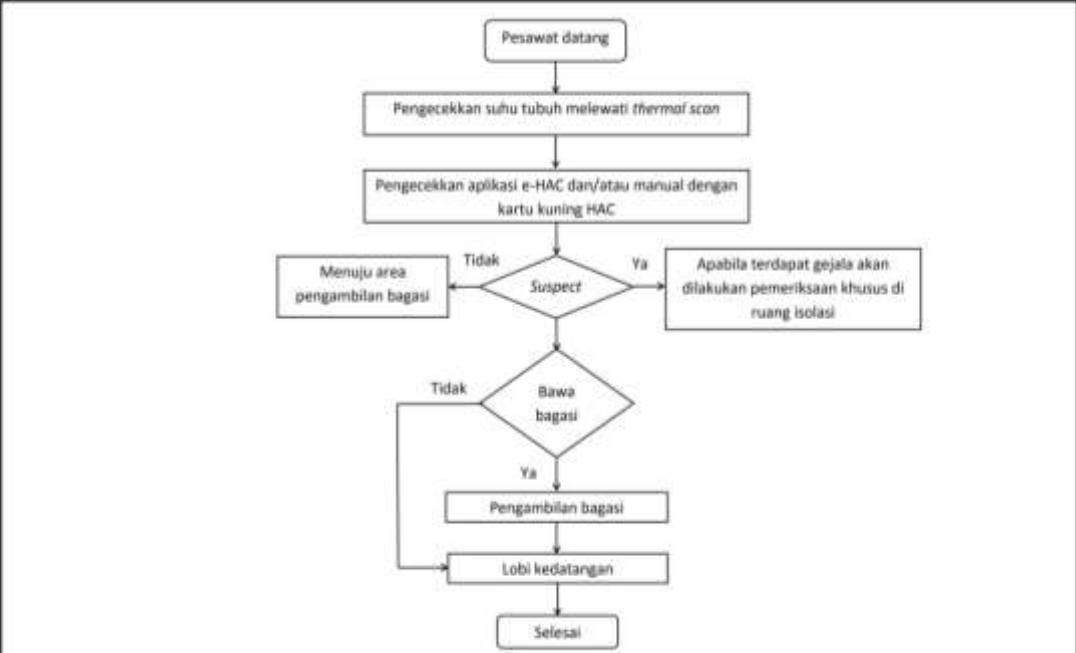
3. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

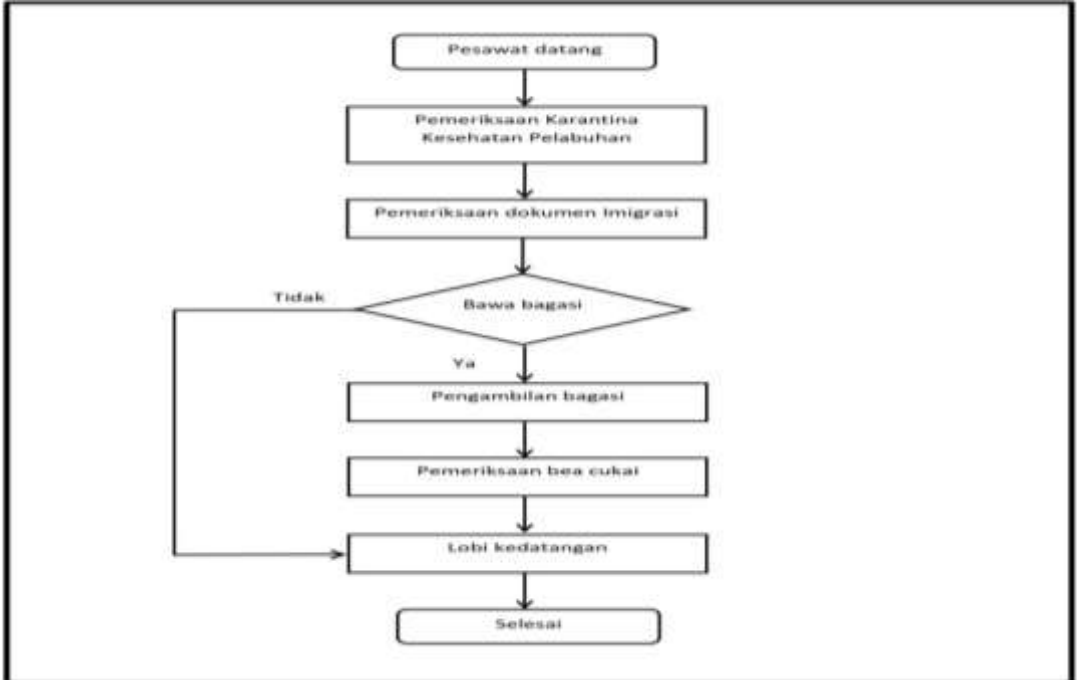
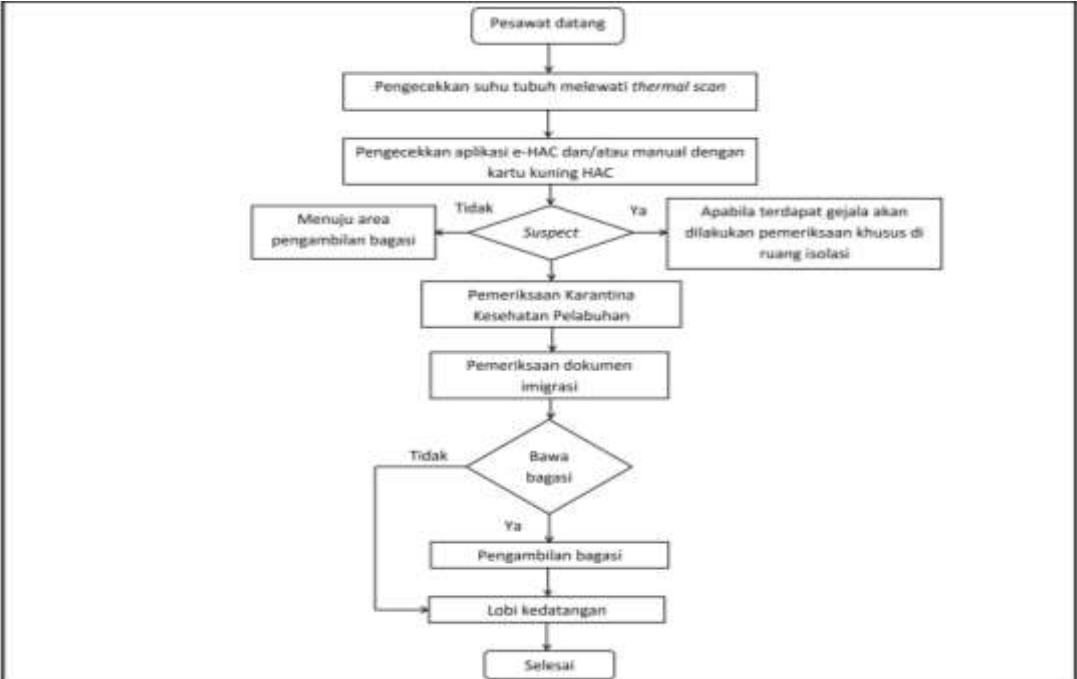
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum (Dasar Hukum yang Terkait dengan Layanan)	<p>Landasan hukum yang digunakan standar pelayanan dalam menerapkan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (<i>Delay Management</i>) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional; - Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/43/III/2007 tentang Penanganan Cairan, Aerosol Dan Gel (<i>Liquids, Aerosols and Gels</i>) Yang Dibawa Penumpang Ke Dalam Kabin Pesawat Udara Pada Penerbangan Internasional; - Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara Dan Barang Bawaan Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Dan Orang Perseorangan; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.02.04/2016 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri Dan Luar Negeri Pada Bandar Udara Internasional El Tari – Kupang.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Masa Normal <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki tiket sesuai dengan kartu identitas yang sah; - Memiliki dan membawa kartu identitas yang sah; - Telah melalui pemeriksaan keamanan; 2) Masa Pandemi Covid-19 <ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan masker; - Memiliki tiket sesuai dengan kartu identitas yang sah; - Memiliki dan membawa kartu identitas yang sah; - Memiliki hasil tes negatif Genose/Antigen/PCR yang masih berlaku dan valid; - Dokumen kesehatan yang telah dipenuhi (Aplikasi Peduli Lindungi); - Telah melalui pemeriksaan keamanan.

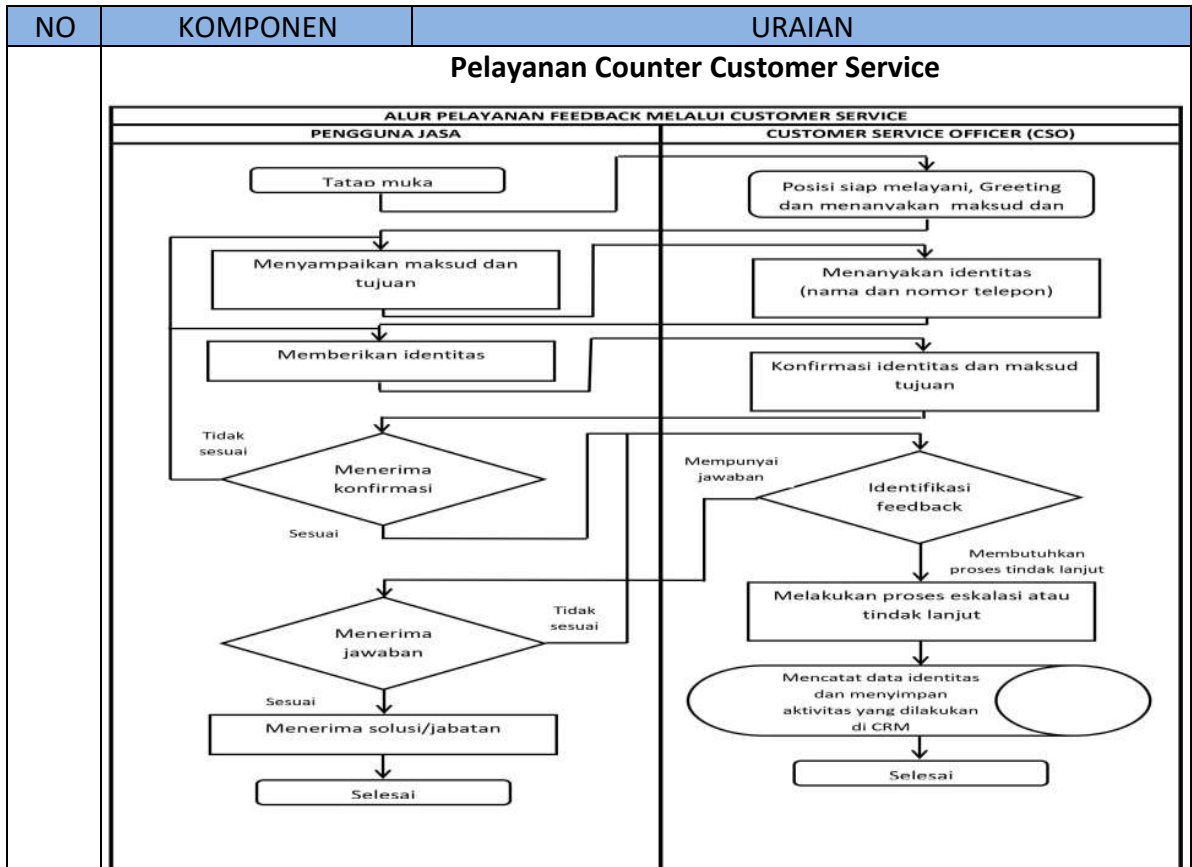




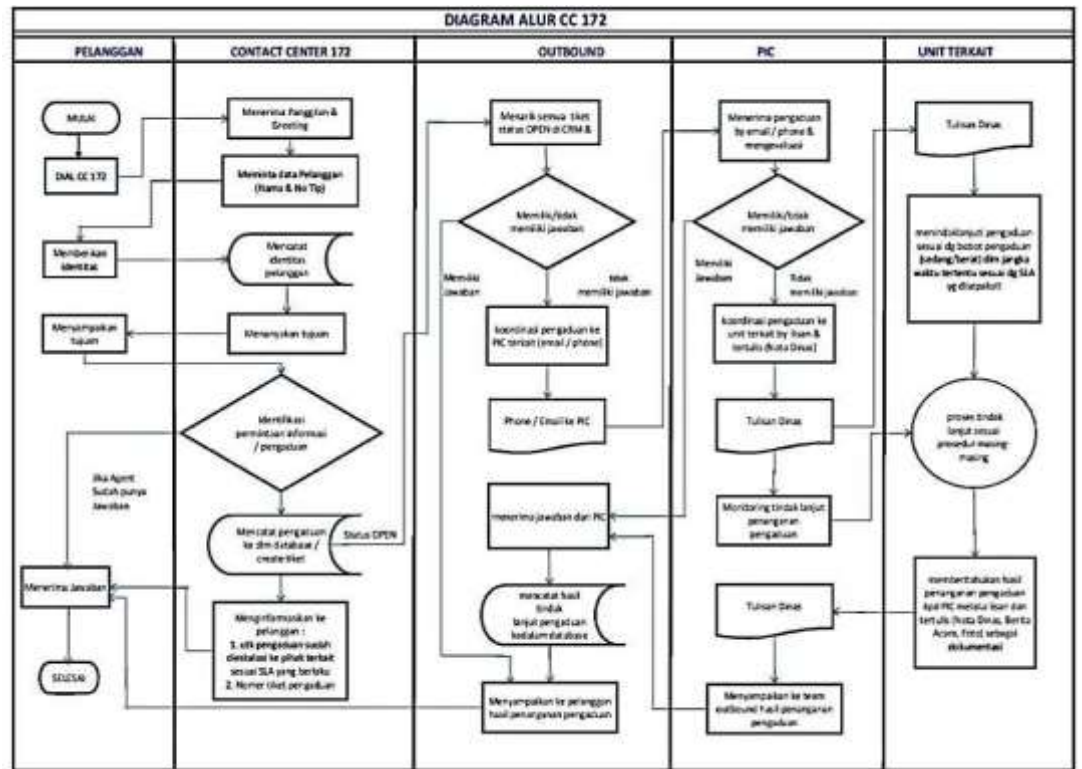
NO	KOMPONEN	URAIAN
	5) Proses Kedatangan Domestik Masa Normal	 <pre> graph TD A[Pesawat datang] --> B{Bawa bagasi} B -- Ya --> C[Pengambilan bagasi] C --> D[Lobi kedatangan] B -- Tidak --> D D --> E[Selesai] </pre>
	6) Proses Kedatangan Domestik Masa Pandemi Covid-19	 <pre> graph TD A[Pesawat datang] --> B[Pengecekan suhu tubuh melewati thermal scan] B --> C[Pengecekan aplikasi e-HAC dan/atau manual dengan kartu kuning HAC] C --> D{Suspect} D -- Ya --> E[Apabila terdapat gejala akan dilakukan pemeriksaan khusus di ruang isolasi] D -- Tidak --> F[Menuju area pengambilan bagasi] F --> G{Bawa bagasi} G -- Ya --> H[Pengambilan bagasi] H --> I[Lobi kedatangan] G -- Tidak --> I I --> J[Selesai] </pre>

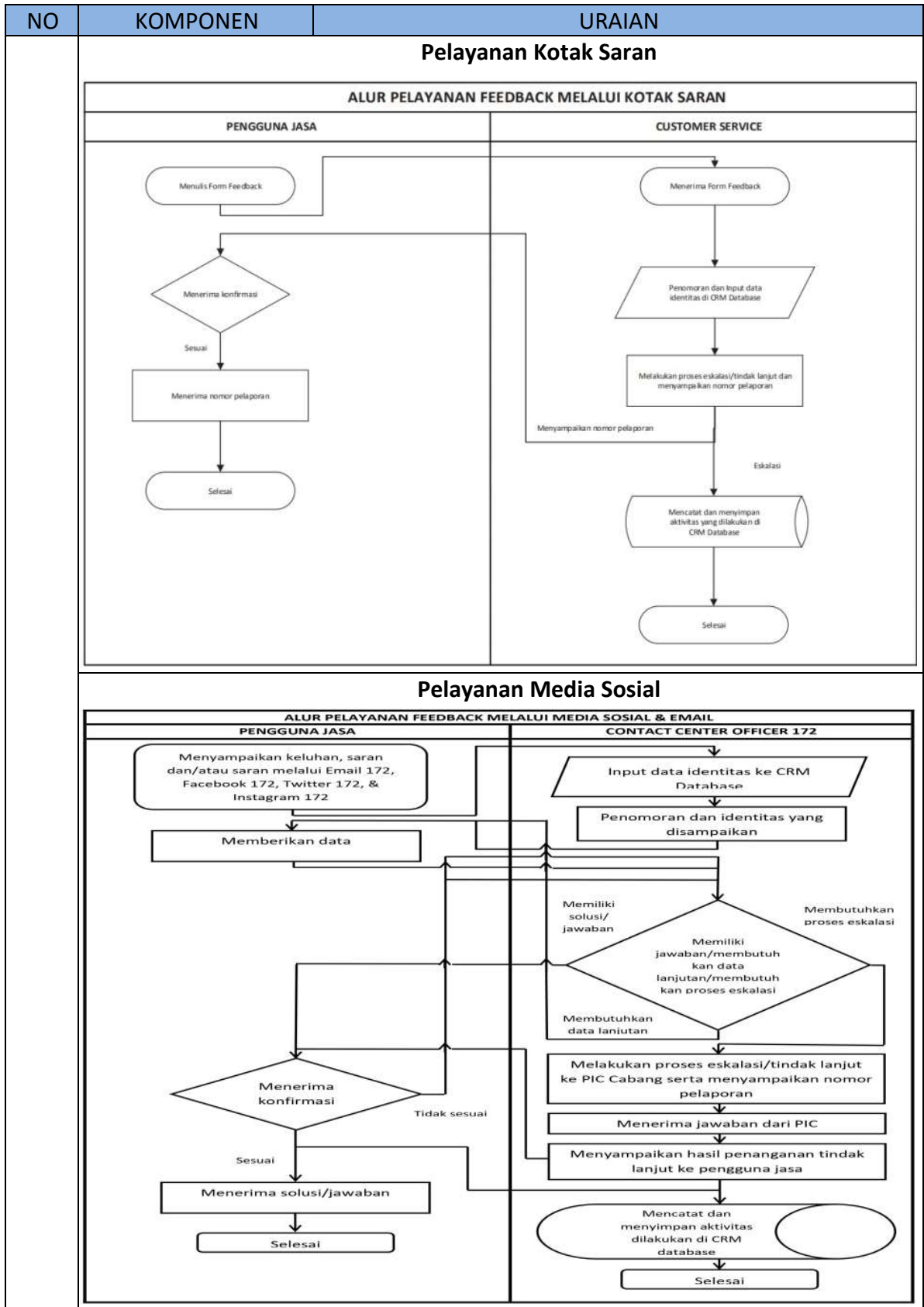
NO	KOMPONEN	URAIAN
	7) Proses Kedatangan Internasional Masa Normal	 <pre> graph TD A[Pesawat datang] --> B[Pemeriksaan Karantina Kesehatan Pelabuhan] B --> C[Pemeriksaan dokumen Imigrasi] C --> D{Bawa bagasi} D -- Ya --> E[Pengambilan bagasi] E --> F[Pemeriksaan bea cukai] F --> G[Lobi kedatangan] D -- Tidak --> G G --> H[Selesai] </pre>
	8) Proses Kedatangan Internasional Masa Pandemi Covid-19	 <pre> graph TD A[Pesawat datang] --> B[Pengecekan suhu tubuh melewati thermal scan] B --> C[Pengecekan aplikasi e-HAC dan/atau manual dengan kartu kuning HAC] C --> D{Suspect} D -- Ya --> E[Apabila terdapat gejala akan dilakukan pemeriksaan khusus di ruang isolasi] D -- Tidak --> F[Menuju area pengambilan bagasi] E --> G[Pemeriksaan Karantina Kesehatan Pelabuhan] F --> G G --> H[Pemeriksaan dokumen imigrasi] H --> I{Bawa bagasi} I -- Ya --> J[Pengambilan bagasi] I -- Tidak --> K[Lobi kedatangan] J --> K K --> L[Selesai] </pre>
4.	Waktu Pelayanan	- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Biaya dan Tarif	1) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.02.04/2016 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri Dan Luar Negeri Pada Bandar Udara Internasional El Tari – Kupang; <ul style="list-style-type: none"> - Untuk penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri/Domestik adalah sebesar Rp. 40.000,- - Untuk penumpang Angkutan Udara Luar Negeri /Internasional adalah sebesar Rp. 150.000,-
6.	Produk dan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan penumpang dan bagasi - Pelayanan check-in - Imigrasi keberangkatan - Ruang tunggu keberangkatan - Imigrasi kedatangan - Pelayanan bagasi - Pelayanan bea dan cukai - Fasilitas yang memberikan nilai tambah
7.	Penanganan Pengaduan Melalui Tatap Muka Secara Langsung Kepada Petugas Customer Service	<pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> W1[menulis keluhan] W1 --> F1[form keluhan] A1[menerima jawaban] --> S1([SELESAI]) end subgraph CUSTOMER SERVICES F2[form keluhan diterima] --> I2[identifikasi keluhan] I2 --> D2[mencatat keluhan dalam database] D2 --> C2{bisa dijawab/} C2 -- ya --> A1 C2 -- tidak --> K2([proses koordinasi/ tulisan dinas]) K2 --> J2[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] J2 --> D3[mencatat tindak lanjut dalam database] D3 --> S2[menyampaikan jawaban] S2 --> A1 end subgraph UNIT KERJA TERKAIT M2[menerima tulisan dinas] --> P2([proses tindak lanjut keluhan]) P2 --> H2[menyampaikan hasil] H2 --> J2 end F1 --> F2 C2 -- ya --> A1 C2 -- tidak --> K2 K2 --> J2 H2 --> J2 S2 --> A1 </pre>



Melalui Contact Center 172







NO	KOMPONEN	URAIAN
		Media/Sarana: - Customer Service; - Contact Center 172 a. Telepon : Dial 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172 e. Instagram : angkasapura172

4. Garbarata (*Aviobridge*)

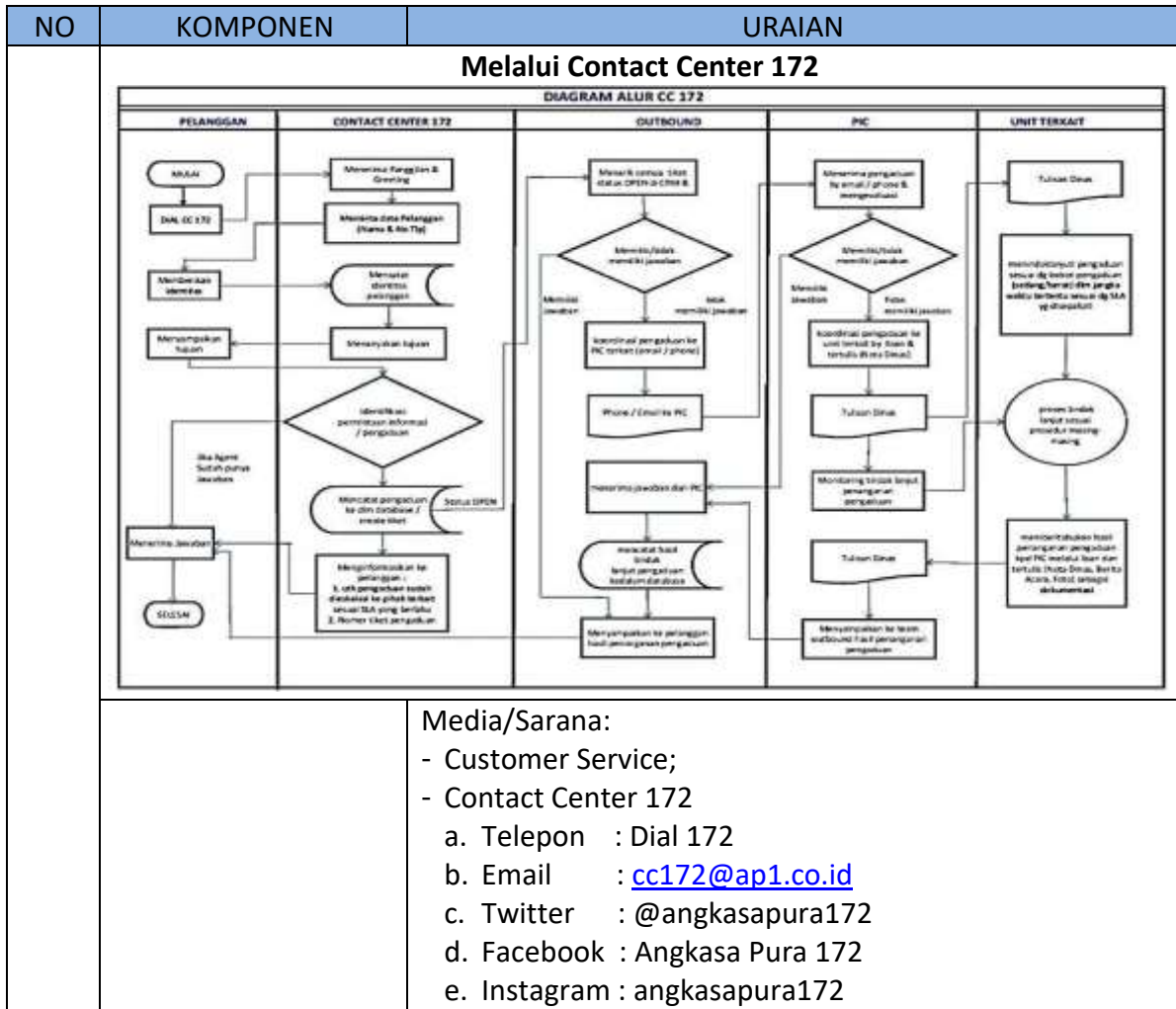
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum (Dasar Hukum yang Terkait dengan Layanan)	Landasan hukum yang digunakan standar pelayanan dalam menerapkan Pelayanan Garbarata (<i>Aviobridge</i>) sebagai berikut: - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146); - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara; - Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasioal Bandar Udara Yang Terkait Dengan Tingkat Pelayanan (<i>Level Of Service</i>) Di Bandar Udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.209/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (<i>Aviobridge</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.210/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (<i>Aviobridge</i>) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Surat Direktur Utama PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : AP-I.3995/KB.08/2020/DU-B Perihal Tarif Jasa Kebandarudaraan atas Layanan Pemakaian Garbarata (Domestik & Internasional) di Bandara El Tari – Kupang (KOE).
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sudah melakukan kontrak kerja sama; 2) Sesuai dengan konfigurasi pesawat; 3) Jadwal penerbangan sesuai dengan ketersediaan garbarata.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph AIRLINE A1[Memberikan schedule flight] --> A2{Request parking stand} A3[Menyesuaikan aviobridge yang diberikan/parking stand yang tersedia] end subgraph AMC M1[Menerima schedule flight] --> M2[Menerima estimate] M3[Memberikan parking stand/aviobridge yang tersedia] M4{Disetujui} end subgraph ATC AT1[Memberikan estimate flight] end A1 --> M1 AT1 --> M2 M2 --> M3 A2 --> M4 M4 -- Ya --> M3 M4 -- Tidak --> A3 </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN																							
	<p>A. Proses <i>Docking</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Operator <i>aviobridge standby</i> di garbarata yang diploting untuk dilakukan pemasangan; 2) Pesawat telah mendarat dan <i>block on</i>, petugas <i>groundhandling</i> memberikan informasi bahwa pesawat telah siap untuk dilakukan <i>docking</i>; 3) Operator <i>aviobridge</i> melakukan <i>docking</i>, menempelkan garbarata ke pintu pesawat; 4) Operator <i>aviobridge</i> melakukan pengisian form penggunaan garbarata setelah <i>docking</i> selesai. <p>B. Poses <i>Undocking</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas <i>groundhandling</i> menginformasikan permintaan layanan <i>undocking</i>; 2) Operator <i>aviobridge standby</i> di garbarata yang akan dilakukan <i>undocking</i>; 3) Petugas <i>groundhandling</i> memberikan informasi kepada operator <i>aviobridge</i> bahwa proses <i>boarding</i> telah selesai dan pesawat siap dilakukan <i>undocking</i>; 4) Operator <i>aviobridge</i> melakukan <i>undocking</i>, penarikan garbarata dari pintu pesawat ke posisi semula; 5) Operator <i>aviobridge</i> melakukan pengisian form penggunaan garbarata setelah <i>undocking</i> selesai dan memberikan salinan form berwarna putih kepada <i>groundhandling</i>. 																								
4.	Waktu Pelayanan	<p>- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasioal Bandar Udara Yang Terkait Dengan Tingkat Pelayanan (<i>Level Of Service</i>) Di Bandar Udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan;</p>																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="376 1328 499 1402">Jenis Pelayanan</th> <th data-bbox="499 1328 627 1402">Fasilitas Pendukung Pelayanan</th> <th data-bbox="627 1328 783 1402">Bentuk Pelayanan</th> <th data-bbox="783 1328 903 1402">Indikator Kualitas Pelayanan</th> <th data-bbox="903 1328 1010 1402">Tolak Ukur</th> <th data-bbox="1010 1328 1230 1402">Nilai Minimal</th> <th data-bbox="1230 1328 1310 1402">Bobot</th> <th data-bbox="1310 1328 1442 1402">Keterangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="376 1402 499 1536">Pemakaian Garbarata</td> <td data-bbox="499 1402 627 1536">Fasilitas Garbarata</td> <td data-bbox="627 1402 783 1536">Pengoperasian</td> <td data-bbox="783 1402 903 1536">Waktu Proses <i>Docking</i></td> <td data-bbox="903 1402 1010 1536"><2' 90%</td> <td data-bbox="1010 1402 1230 1536">85%-100%=Baik=1.0 80%-84%=Cukup=0.9 <80%=Kurang=0.8</td> <td data-bbox="1230 1402 1310 1536">1</td> <td data-bbox="1310 1402 1442 1536">Mengacu Airport Handling Manual-IATA</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Pelayanan	Fasilitas Pendukung Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Indikator Kualitas Pelayanan	Tolak Ukur	Nilai Minimal	Bobot	Keterangan	Pemakaian Garbarata	Fasilitas Garbarata	Pengoperasian	Waktu Proses <i>Docking</i>	<2' 90%	85%-100%=Baik=1.0 80%-84%=Cukup=0.9 <80%=Kurang=0.8	1	Mengacu Airport Handling Manual-IATA							
Jenis Pelayanan	Fasilitas Pendukung Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Indikator Kualitas Pelayanan	Tolak Ukur	Nilai Minimal	Bobot	Keterangan																		
Pemakaian Garbarata	Fasilitas Garbarata	Pengoperasian	Waktu Proses <i>Docking</i>	<2' 90%	85%-100%=Baik=1.0 80%-84%=Cukup=0.9 <80%=Kurang=0.8	1	Mengacu Airport Handling Manual-IATA																		

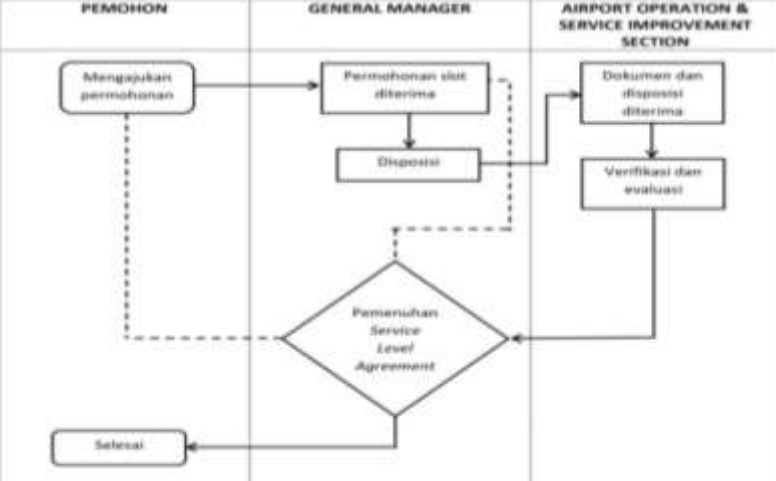
NO	KOMPONEN	URAIAN																																																																																												
5.	<p>Biaya dan Tarif</p> <p>Satuan waktu dihitung mulai garbarata dipasang pada badan pesawat udara sampai dengan garbarata dilepas dari badan pesawat udara dengan pengenaan tarif per 2 (dua) jam pemakaian:</p> <p>1) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.209/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (<i>Aviobridge</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero):</p>	<p style="text-align: right;">LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKSI PT ANGKASA PURA I (PERSERO) NOMOR : KEP.209/KB.02.06/2018 TANGGAL : 30 Oktober 2018</p> <p style="text-align: center;">TARIF PELAYANAN JASA PEMAKAIAN GARBARATA (AVIOBRIDGE) UNTUK PENERBANGAN DALAM NEGERI PADA BANDAR UDARA YANG DIUSAHAKAN PT ANGKASA PURA I (PERSERO)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="464 725 507 779">NO</th> <th data-bbox="507 725 727 779">BANDAR UDARA</th> <th data-bbox="727 725 1123 779">(a) TARIF GARBARATA / 2 JAM PERTAMA</th> <th data-bbox="1123 725 1337 779">(b) TARIF SETELAH 2 JAM PERTAMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Ngurah Rai – Bali</td> <td>Rp. 4.429,-</td> <td rowspan="9" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Tambahkan 50 % dari tarif normal poin (a) dengan kelipatan per 1 (satu) jam</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Juanda – Surabaya</td> <td>/ton/sekali pemakaian (Docking dan atau De-docking)</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Hasanuddin – Makasar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Sepinggan – Balikpapan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Sam Ratulangi – Manado</td> <td>Rp. 4.286,-</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Adi Sumarmo – Solo</td> <td>Rp. 3.458,-</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Ahmad Yani – Semarang</td> <td>/ton/sekali pemakaian (Docking dan atau De-docking)</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Lombok Praya</td> <td>Rp. 3.430,-</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Pattimura – Ambon</td> <td>Rp. 3.287,-</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">a.n. DIREKSI DIREKTUR UTAMA  FAIK FAHMI</p> <p>tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (<i>Aviobridge</i>) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).</p> <p style="text-align: right;">LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKSI PT ANGKASA PURA I (PERSERO) NOMOR : KEP.210/KB.02.06/2018 TANGGAL : 30 Oktober 2018</p> <p style="text-align: center;">TARIF PELAYANAN JASA PEMAKAIAN GARBARATA (AVIOBRIDGE) UNTUK PENERBANGAN LUAR NEGERI PADA BANDAR UDARA YANG DIUSAHAKAN PT ANGKASA PURA I (PERSERO)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="448 1458 491 1563" rowspan="2">NO</th> <th data-bbox="491 1458 667 1563" rowspan="2">BANDARA</th> <th colspan="4" data-bbox="667 1458 1139 1512">(a) TARIF GARBARATA/ 2 JAM PERTAMA BERDASARKAN KELOMPOK MTOW PESAWAT</th> <th data-bbox="1139 1458 1374 1563" rowspan="2">(b) TARIF SETELAH 2 JAM PERTAMA</th> </tr> <tr> <th data-bbox="667 1512 778 1563">s.d 100.000 kg</th> <th data-bbox="778 1512 879 1563">> 100.000 kg - 200.000 kg</th> <th data-bbox="879 1512 979 1563">> 200.000 kg - 300.000 kg</th> <th data-bbox="979 1512 1139 1563">> 300.000 kg</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Ngurah Rai – DPS</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td rowspan="9" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Tambahkan 50 % dari Tarif Normal poin (a) per 1 (satu) jam</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Juanda – SUB</td> <td>US \$ 49.95</td> <td>US \$ 125.55</td> <td>US \$ 209.25</td> <td>US \$ 236.25</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Hasanuddin – UPG</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Adi Sumarmo – SOC</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Ahmad Yani – SRIG</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Sam Ratulangi – MDC</td> <td>US \$ 48.10</td> <td>US \$ 120.90</td> <td>US \$ 201.50</td> <td>US \$ 227.50</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Lombok Praya – LOP</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Pattimura – AMQ</td> <td>US \$ 46.25</td> <td>US \$ 116.25</td> <td>US \$ 193.75</td> <td>US \$ 218.75</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">a.n. DIREKSI DIREKTUR UTAMA  FAIK FAHMI</p>	NO	BANDAR UDARA	(a) TARIF GARBARATA / 2 JAM PERTAMA	(b) TARIF SETELAH 2 JAM PERTAMA	1	Ngurah Rai – Bali	Rp. 4.429,-	Tambahkan 50 % dari tarif normal poin (a) dengan kelipatan per 1 (satu) jam	2	Juanda – Surabaya	/ton/sekali pemakaian (Docking dan atau De-docking)	3	Hasanuddin – Makasar		4	Sepinggan – Balikpapan		5	Sam Ratulangi – Manado	Rp. 4.286,-	6	Adi Sumarmo – Solo	Rp. 3.458,-	7	Ahmad Yani – Semarang	/ton/sekali pemakaian (Docking dan atau De-docking)	8	Lombok Praya	Rp. 3.430,-	9	Pattimura – Ambon	Rp. 3.287,-	NO	BANDARA	(a) TARIF GARBARATA/ 2 JAM PERTAMA BERDASARKAN KELOMPOK MTOW PESAWAT				(b) TARIF SETELAH 2 JAM PERTAMA	s.d 100.000 kg	> 100.000 kg - 200.000 kg	> 200.000 kg - 300.000 kg	> 300.000 kg	1	Ngurah Rai – DPS					Tambahkan 50 % dari Tarif Normal poin (a) per 1 (satu) jam	2	Juanda – SUB	US \$ 49.95	US \$ 125.55	US \$ 209.25	US \$ 236.25	3	Hasanuddin – UPG					4	Adi Sumarmo – SOC					5	Ahmad Yani – SRIG					6	Sam Ratulangi – MDC	US \$ 48.10	US \$ 120.90	US \$ 201.50	US \$ 227.50	7	Lombok Praya – LOP					8	Pattimura – AMQ	US \$ 46.25	US \$ 116.25	US \$ 193.75	US \$ 218.75
NO	BANDAR UDARA	(a) TARIF GARBARATA / 2 JAM PERTAMA	(b) TARIF SETELAH 2 JAM PERTAMA																																																																																											
1	Ngurah Rai – Bali	Rp. 4.429,-	Tambahkan 50 % dari tarif normal poin (a) dengan kelipatan per 1 (satu) jam																																																																																											
2	Juanda – Surabaya	/ton/sekali pemakaian (Docking dan atau De-docking)																																																																																												
3	Hasanuddin – Makasar																																																																																													
4	Sepinggan – Balikpapan																																																																																													
5	Sam Ratulangi – Manado	Rp. 4.286,-																																																																																												
6	Adi Sumarmo – Solo	Rp. 3.458,-																																																																																												
7	Ahmad Yani – Semarang	/ton/sekali pemakaian (Docking dan atau De-docking)																																																																																												
8	Lombok Praya	Rp. 3.430,-																																																																																												
9	Pattimura – Ambon	Rp. 3.287,-																																																																																												
NO	BANDARA	(a) TARIF GARBARATA/ 2 JAM PERTAMA BERDASARKAN KELOMPOK MTOW PESAWAT				(b) TARIF SETELAH 2 JAM PERTAMA																																																																																								
		s.d 100.000 kg	> 100.000 kg - 200.000 kg	> 200.000 kg - 300.000 kg	> 300.000 kg																																																																																									
1	Ngurah Rai – DPS					Tambahkan 50 % dari Tarif Normal poin (a) per 1 (satu) jam																																																																																								
2	Juanda – SUB	US \$ 49.95	US \$ 125.55	US \$ 209.25	US \$ 236.25																																																																																									
3	Hasanuddin – UPG																																																																																													
4	Adi Sumarmo – SOC																																																																																													
5	Ahmad Yani – SRIG																																																																																													
6	Sam Ratulangi – MDC	US \$ 48.10	US \$ 120.90	US \$ 201.50	US \$ 227.50																																																																																									
7	Lombok Praya – LOP																																																																																													
8	Pattimura – AMQ	US \$ 46.25	US \$ 116.25	US \$ 193.75	US \$ 218.75																																																																																									

NO	KOMPONEN	URAIAN																			
	3)	<p>Surat Direktur Utama PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : AP-I.3395/KB.08/2020/DU-B Perihal Tarif Jasa Kebandarudaraan atas Layanan Pemakaian Garbarata (Domestik & Internasional) di Bandara El Tari – Kupang (KOE).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Jasa Kebandarudaraan</th> <th colspan="2">Tarif Berlaku</th> </tr> <tr> <th>Domestik</th> <th>Internasional</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">1</td> <td>Garbarata</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- s.d 100 ton</td> <td rowspan="4">Rp 3.287,-/ton/sekali pemakaian</td> <td>US \$ 46,25</td> </tr> <tr> <td>- diatas 100 ton s.d 200 ton</td> <td>US \$ 116,25</td> </tr> <tr> <td>- 200 ton s.d 300 ton</td> <td>US \$ 193,75</td> </tr> <tr> <td>- > 300 ton</td> <td>US \$ 218,75</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Keterangan:</i> *Tarif Garbarata menggunakan tarif Bandara AMQ dengan ketentuan/tata cara pengenaan yang sesuai dengan SKEP Direksi Pemakaian Garbarata yang berlaku.</p>	No	Jasa Kebandarudaraan	Tarif Berlaku		Domestik	Internasional	1	Garbarata			- s.d 100 ton	Rp 3.287,-/ton/sekali pemakaian	US \$ 46,25	- diatas 100 ton s.d 200 ton	US \$ 116,25	- 200 ton s.d 300 ton	US \$ 193,75	- > 300 ton	US \$ 218,75
No	Jasa Kebandarudaraan	Tarif Berlaku																			
		Domestik	Internasional																		
1	Garbarata																				
	- s.d 100 ton	Rp 3.287,-/ton/sekali pemakaian	US \$ 46,25																		
	- diatas 100 ton s.d 200 ton		US \$ 116,25																		
	- 200 ton s.d 300 ton		US \$ 193,75																		
- > 300 ton	US \$ 218,75																				
6.	Produk dan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan garbarata (<i>docking</i>) & Penarikan garbarata (<i>undocking</i>). - Penumpang Badan Usaha Angkutan Udara mendapatkan perlindungan dan kenyamanan dari panas, hujan serta lalu lintas di apron. 																			
7.	Penanganan Pengaduan	<p>Melalui Tatap Muka Secara Langsung Kepada Petugas Customer Service</p> <pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> M2[menulis keluhan] M2 --> M3[form keluhan] M4[menerima jawaban] --> M5([SELESAI]) end subgraph CUSTOMER SERVICES C1[form keluhan diterima] --> C2[identifikasi keluhan] C2 --> C3[mencatat keluhan dalam database] C4{bisa dijawab/} C5([proses koordinasi/ tulisan dinas]) C6[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] C7[mencatat tindakan lanjut dalam database] C8[menyampaikan jawaban] end subgraph UNIT KERJA TERKAIT U1[menerima tulisan dinas] --> U2([proses tindak lanjut keluhan]) U2 --> U3[menyampaikan hasil] end M3 --> C1 C3 --> C4 C4 -- ya --> M4 C4 -- tidak --> C5 C5 --> U1 U3 --> C6 C6 --> M4 C8 --> M4 </pre>																			



5. Counter Check-In

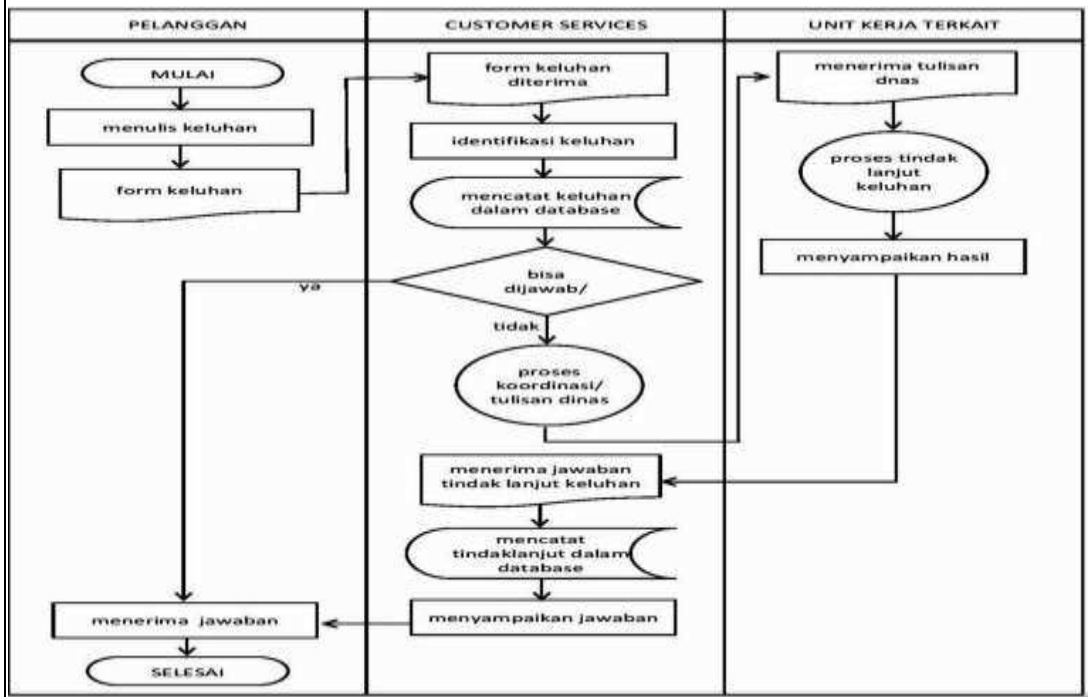
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum (Dasar Hukum yang Terkait dengan Layanan)	<p>Landasan hukum yang digunakan standar pelayanan dalam menerapkan Pelayanan <i>Counter Check In</i> sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check In Counter</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.212/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check In Counter</i>) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).
2.	Persyaratan Pelayanan	- Tersedianya check in counter yang sesuai dengan standar pelayanan.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD subgraph PEMOHON A[Mengajukan permohonan] F[Selesai] end subgraph GENERAL MANAGER B[Permohonan slot diterima] C[Disposisi] D{Pemeriksaan Service Level Agreement} end subgraph AIRPORT_OPERATION_SERVICE_IMPROVEMENT_SECTION[AIRPORT OPERATION & SERVICE IMPROVEMENT SECTION] E[Dokumen dan disposisi diterima] G[Verifikasi dan evaluasi] end A --> B B --> C C --> E E --> G G --> D D --> F D -.-> A </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Waktu Pelayanan	- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
5.	Biaya dan Tarif	1) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check In Counter</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Domestik Rp. 1.617 / Penumpang 2) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.212/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check In Counter</i>) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Internasional \$0,44 / Penumpang
6.	Produk Layanan	- Tersedianya fasilitas <i>check in counter</i> - Penumpang mendapatkan <i>boarding pass</i> - Penyerahan bagasi tercatat

7. Penanganan Pengaduan

Melalui Tatap Muka Secara Langsung Kepada Petugas Customer Service



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

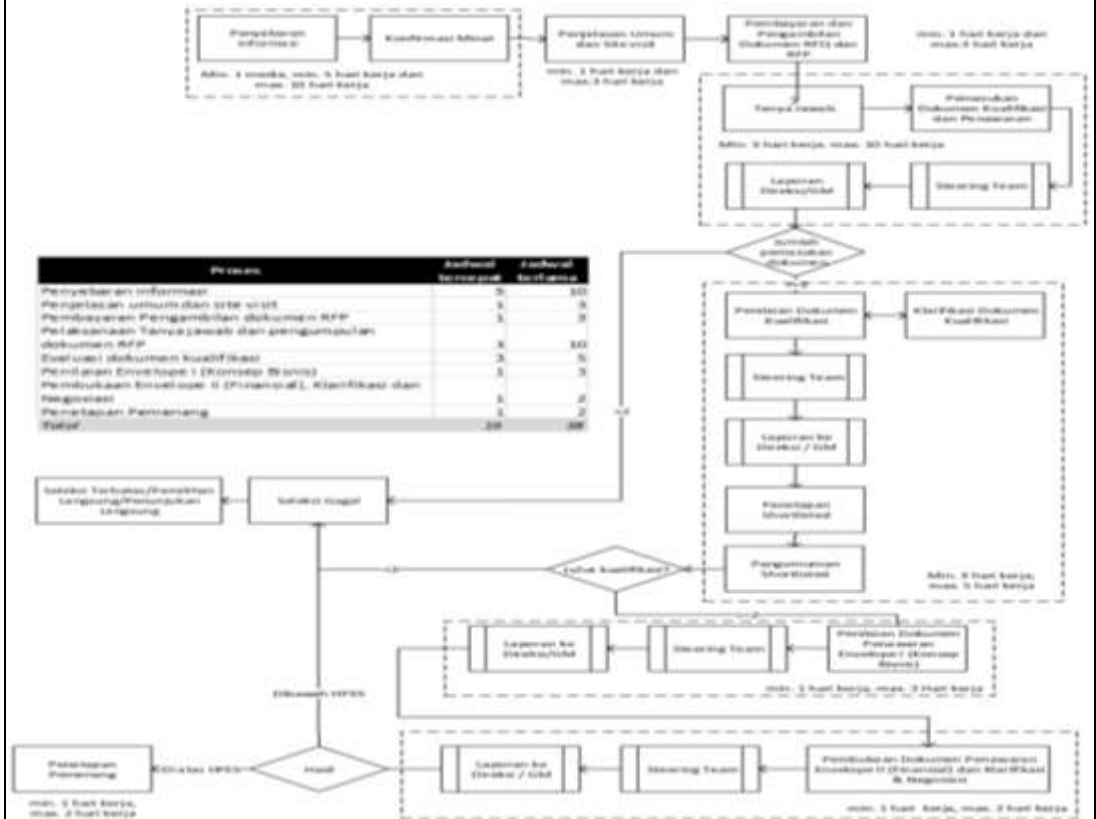
6. Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum (Dasar Hukum yang Terkait dengan Layanan)	<p>Landasan hukum yang digunakan standar pelayanan dalam menerapkan Pelayanan Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146); - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara;

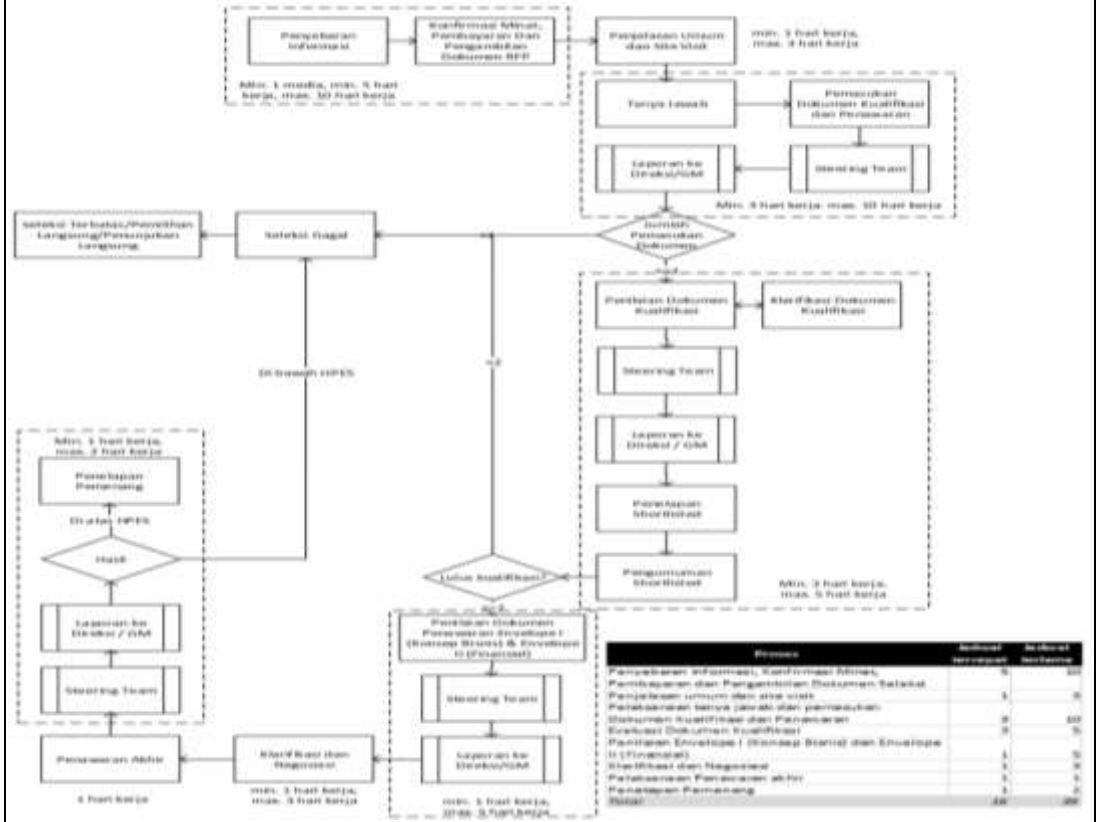
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.49/KU.20.2.4/2002 tentang Pungutan Konsesi Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.53/KU.07.02/2009 tentang Tarif Sewa Ruang Di Lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial Di PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.68/KB.03/2021 tentang Kebijakan Pelaksanaan Kegiatan Komersial Dalam Kondisi Khusus Di PT Angkasa Pura I (Persero).
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Menyampaikan surat permohonan - Telah lulus seleksi - Mengikuti aturan yang berlaku

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

3) Pemilihan Langsung Metode Evaluasi (Usulan)



4) Pemilihan Langsung Metode Evaluasi

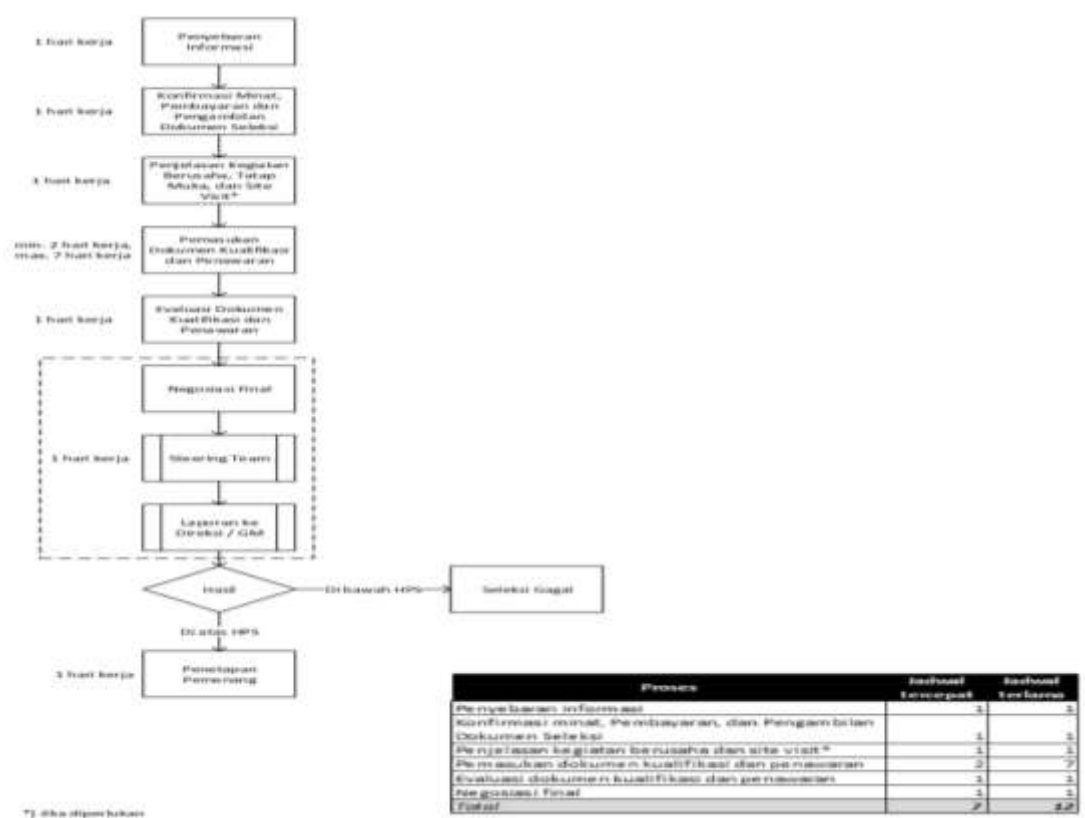


NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

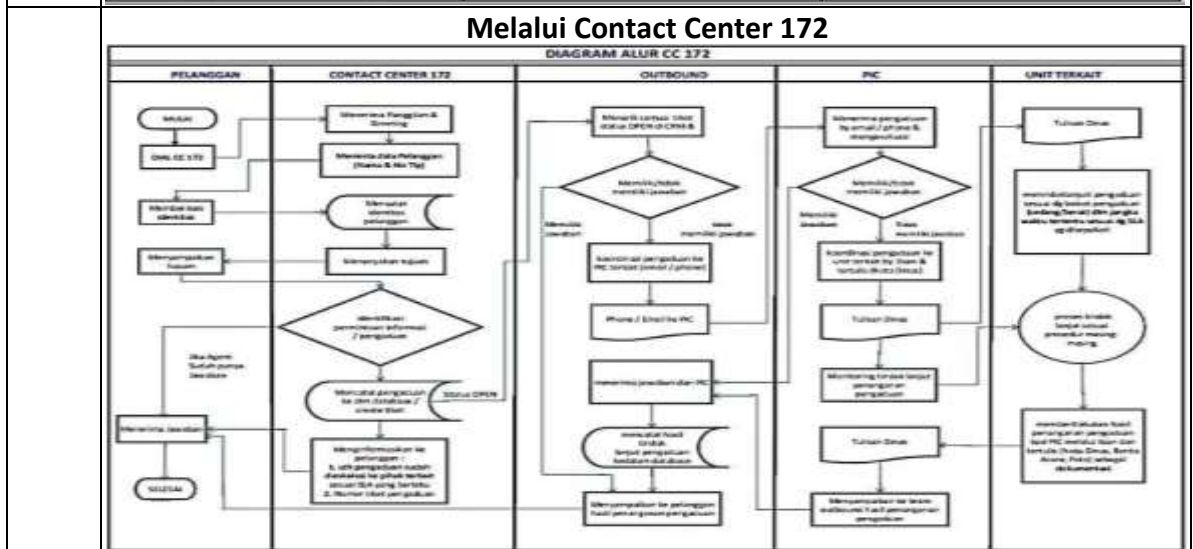
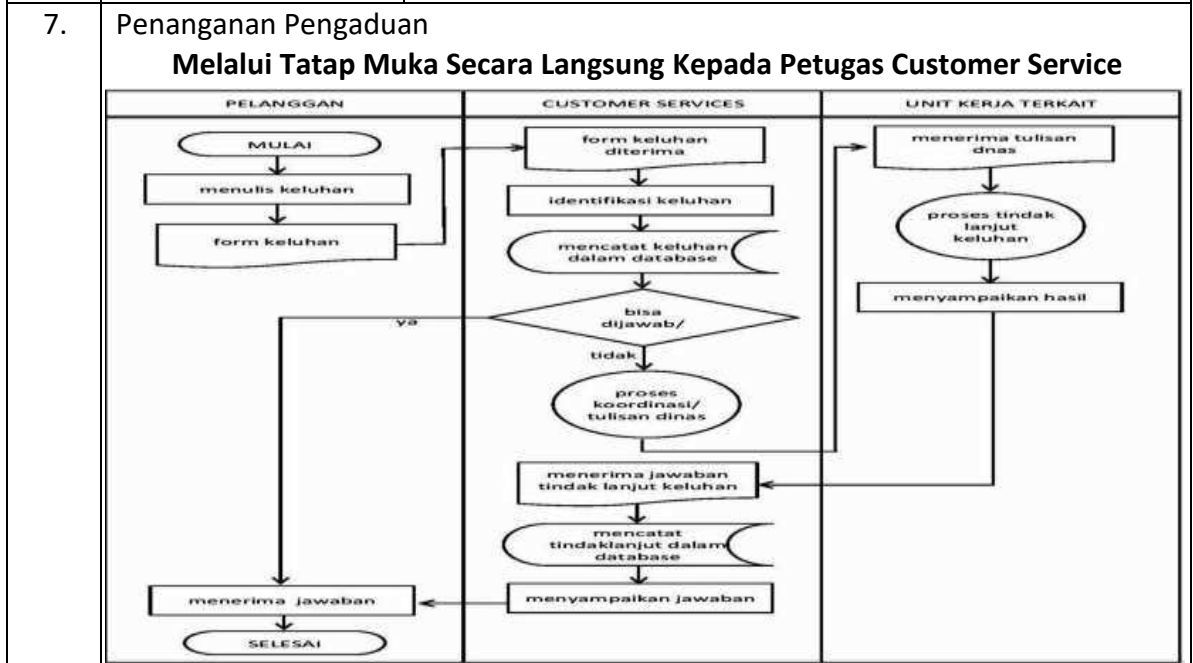
5) Pemilihan Langsung (Auction)



6) Penunjukan Langsung



NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Waktu Pelayanan	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial Di PT Angkasa Pura I (Persero).
5.	Biaya dan Tarif	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.53/KU.07.02/2009 tentang Tarif Sewa Ruang Di Lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial Di PT Angkasa Pura I (Persero).
6.	Produk Layanan	- Layanan administrasi - Layanan keuangan - Layanan sewa ruang usaha

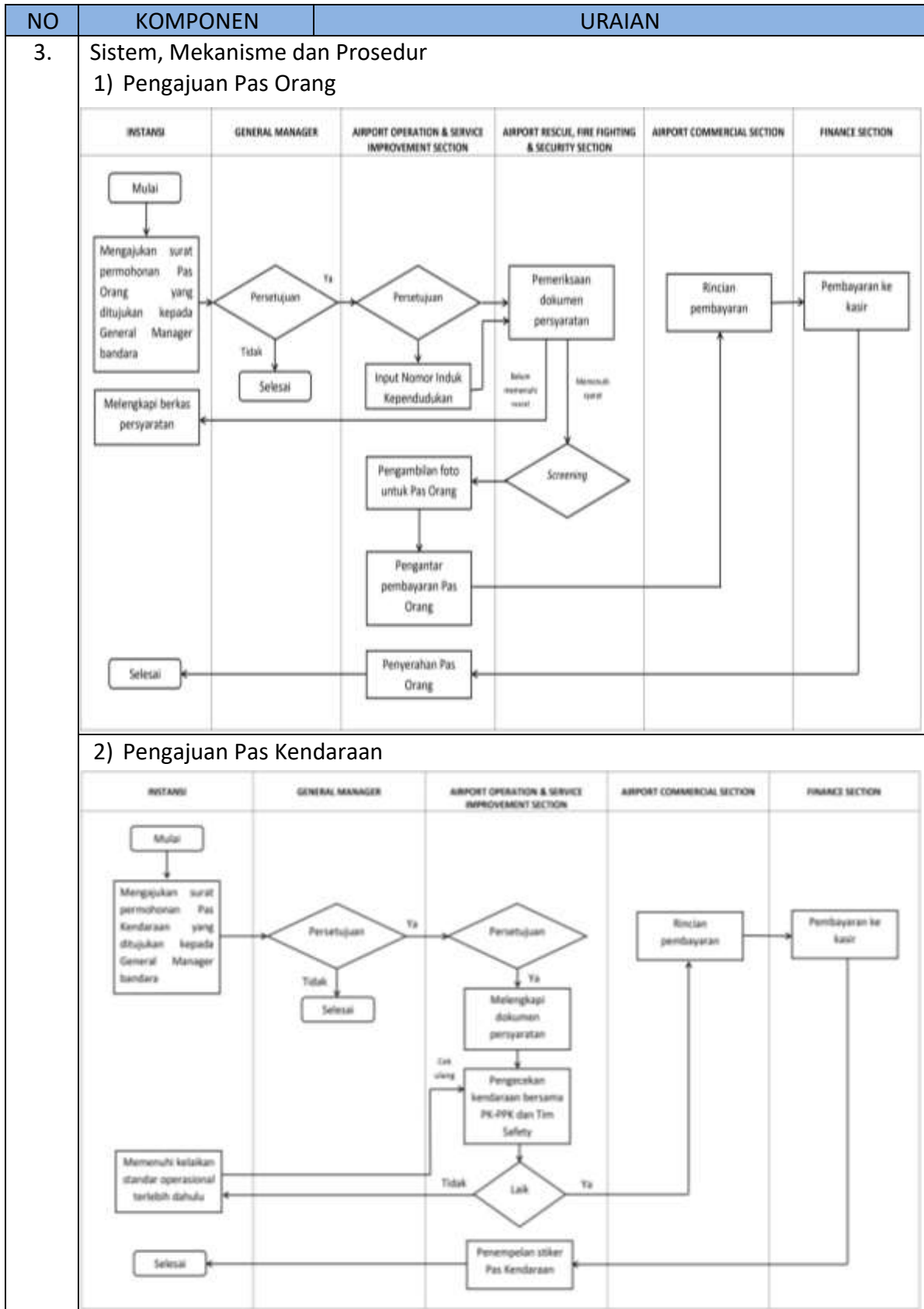


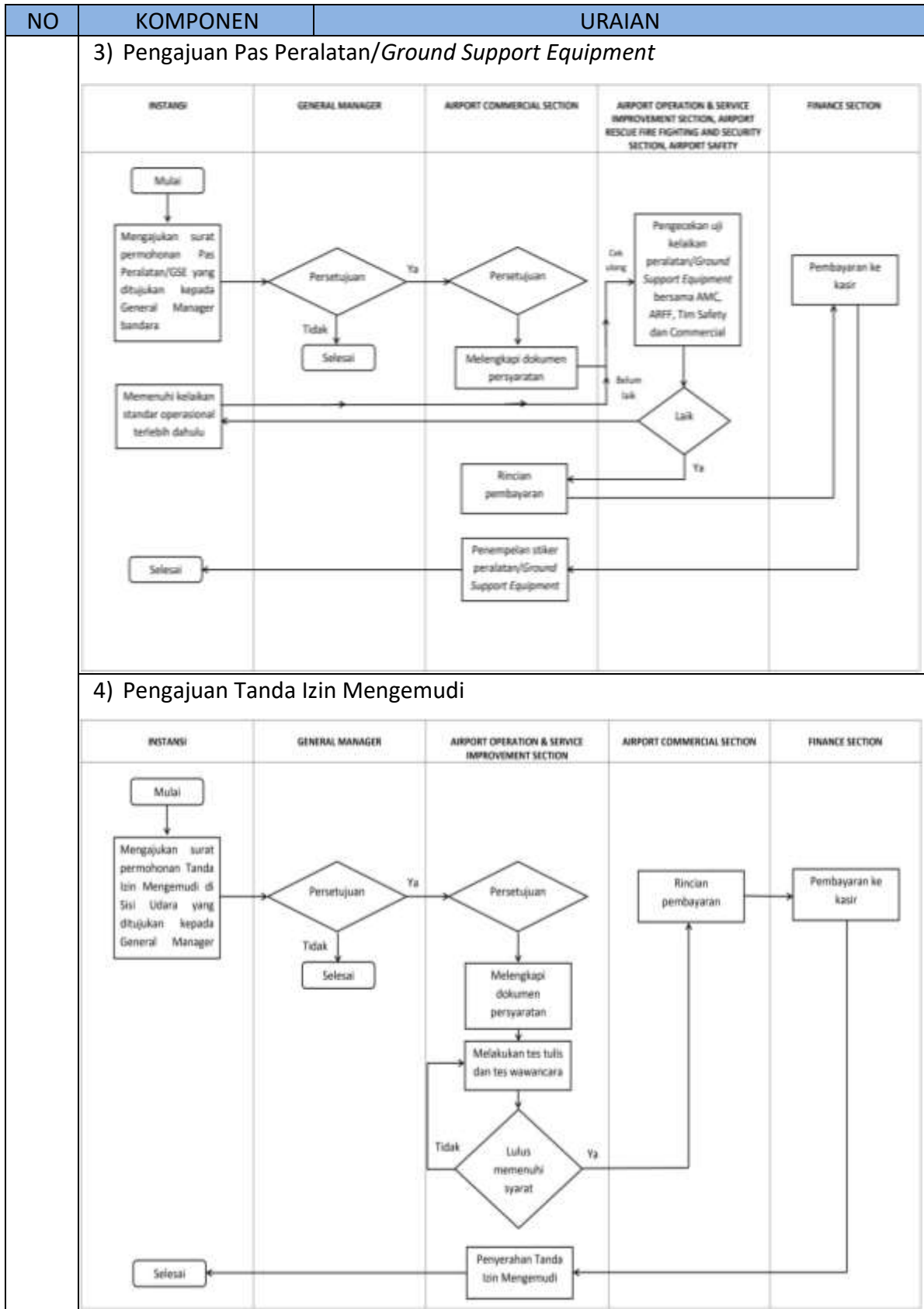
NO	KOMPONEN	URAIAN
		Media/Sarana: - Customer Service - Kotak Saran - Contact Center 172 a. Telepon : Dial 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172 e. Instagram : angkasapura172

7. Pelayanan Izin Masuk Daerah Keamanan Terbatas Dan Izin Laik Operasi Di Sisi Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum (Dasar Hukum yang Terkait dengan Layanan)	Landasan hukum yang digunakan standar pelayanan dalam menerapkan Pelayanan Jasa Kargo dan Pos sebagai berikut: - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146); - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 167 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (<i>Acces Control</i>) ke Daerah Keamanan Terbatas Di Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional; - Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;

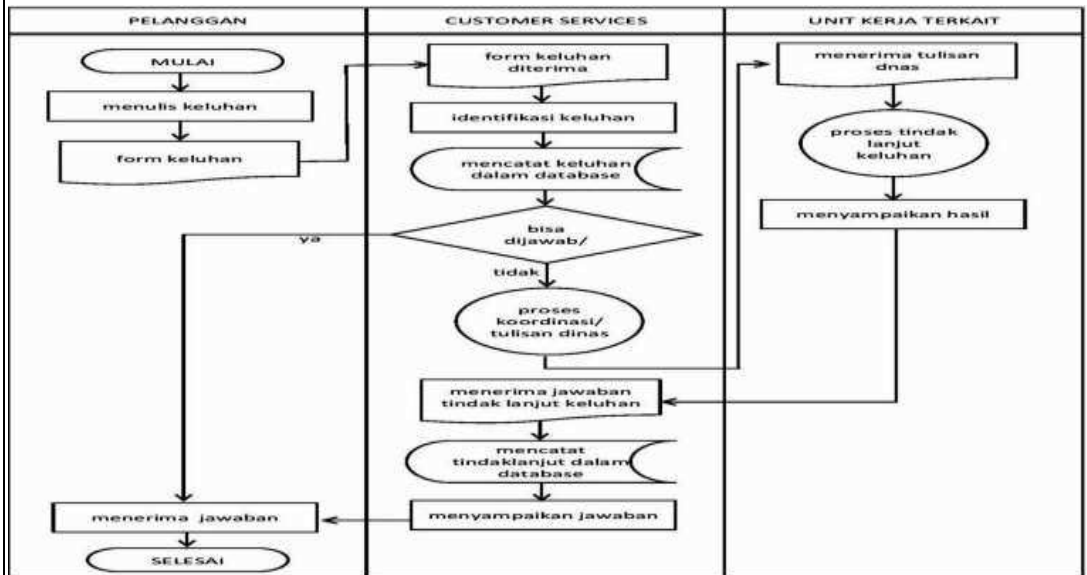
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : SKEP.127/OM.02.02/2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengendalian Kendaraan (<i>Vehicle Control</i>) dan Peralatan Penunjang Pelayanan Darat (<i>Ground Support Equipment</i>) di Sisi Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 tentang Tarif PAS (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandara PT Angkasa Pura I (Persero).
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pas Orang <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan - Surat pernyataan - Surat keterangan pegawai/kontrak kerja dari instansi (dikecualikan bagi pemohon Pegawai Negeri Sipil, BUMN/BUMD, TNI dan Polri) - Surat Keterangan Catatan Kriminal (dikecualikan bagi pemohon Pegawai Negeri Sipil, BUMN/BUMD, TNI dan Polri) - Fotocopy Kartu Tanda Penduduk - Daftar riwayat hidup - Sertifikat <i>Security Awareness</i> - <i>Form screening</i> - Khusus pengajuan OJT/magang di Bandara El Tari menunjukkan hasil negatif Antigen/PCR (pada masa pandemi Covid-19) 2) Pas Kendaraan <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan - Foto copy Surat Tanda Nomor Kendaraan 3) Tanda Izin Laik Operasi Peralatan/<i>Ground Support Equipment</i> <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan - Foto copy Surat Tanda Nomor Kendaraan - Telah tersertifikasi dari Direktorat Bandar Udara 4) Tanda Izin Mengemudi di Sisi Udara <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan - Fotocopy SIM A/B - Fotocopy Kartu Tanda Penduduk - Telah memiliki PAS orang di area P (Platform/Apron area)



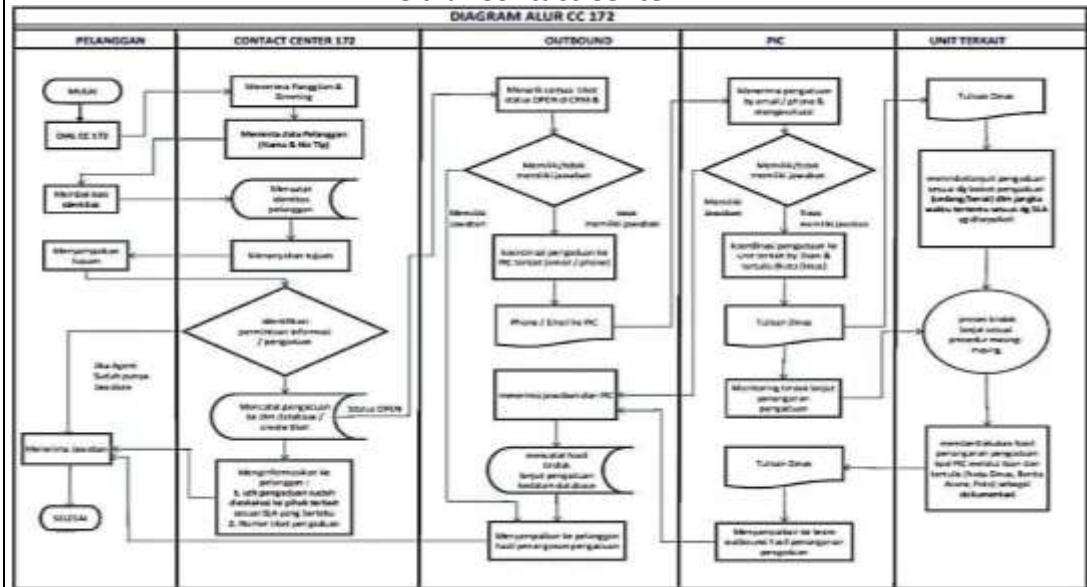


NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Waktu Pelayanan	Standar waktu pelayanan berlaku jika berkas dinyatakan telah lengkap dan masih berlaku
5.	Biaya dan Tarif	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 tentang Tarif PAS (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandara PT Angkasa Pura I (Persero);
6.	Produk Layanan	1) Pas orang 2) Pas kendaraan 3) Pas peralatan/ <i>ground support equipment</i> 4) Tanda izin mengemudi

7. Penanganan Pengaduan
Melalui Tatap Muka Secara Langsung Kepada Petugas Customer Service



Melalui Contact Center 172



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Media/Sarana: - Customer Service - Kotak Saran - Contact Center 172 a. Telepon : Dial 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172 e. Instagram : angkasapura172

8. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum (Dasar Hukum yang Terkait dengan Layanan)	Landasan hukum yang digunakan standar pelayanan dalam menerapkan Pelayanan Jasa Kargo dan Pos sebagai berikut: - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2015 tentang Perizinan Angkutan Udara Online; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;

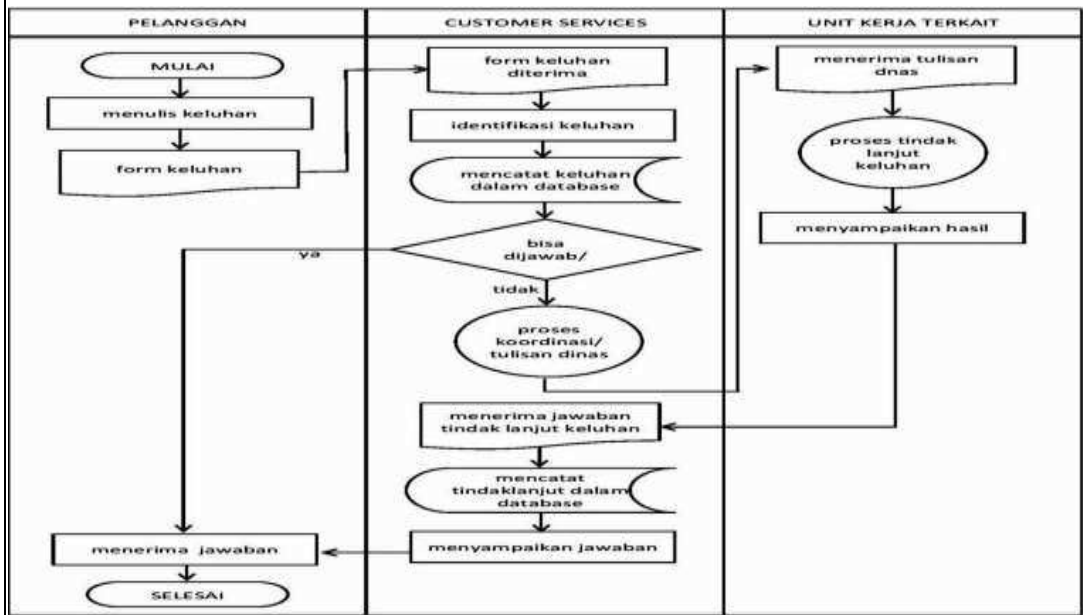
NO	KOMPONEN	URAIAN																																																																																											
		- Berita Acara Kesepakatan Penyesuaian Biaya Penggunaan Bandara Di Luar Jam Operasi (<i>Extended/Advanced</i>) Di Bandara El Tari Kupang Nomor : BA.KOE.GM.19/KB.03/2021.																																																																																											
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Memiliki <i>slot time</i> 2. Memiliki izin rute 3. Memiliki izin terbang (<i>flight approval</i>)																																																																																											
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph AIRLINE_GROUNDHANDLING M[Mulai] --> P[Permohonan extend/advanced] M2[Mengatur kembali waktu slot time] M3[Melaksanakan sesuai waktu yang telah disetujui] S[Selesai] end subgraph AIRPORT_OPERATION_CENTER_HEAD R[Menerima permohonan extend/advanced] D{Persetujuan} F[Merilis form permohonan extend/advanced] K[Koordinasi internal dengan seluruh unit operasional] end P --> R R --> D D -- Tidak --> M2 D -- Ya --> F F --> M3 M3 --> S </pre>																																																																																											
4.	Waktu Pelayanan	Mengacu pada <i>Letter of Operational Coordination Agreement (LOCA)</i>																																																																																											
5.	Biaya dan Tarif	<p>1) Berita Acara Kesepakatan Penyesuaian Biaya Penggunaan Bandara Di Luar Jam Operasi (<i>Extended/Advanced</i>) Di Bandara El Tari Kupang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Biaya <i>Extend/Advanced Operating Hours</i> (Pesawat Komersial) Dalam Negeri Bandar Udara El Tari Kupang <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">JAM</th> <th>TARIF</th> <th>PPN 10%</th> <th>TOTAL</th> <th>PPH 2%</th> <th>PTG PPh</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>1</th> <th>2(1 x 10%)</th> <th>3(1 + 2)</th> <th>4(1x2%)</th> <th>5(3 - 4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7">EXTENDED</td> </tr> <tr> <td>22.31</td> <td>23.30</td> <td>3.000.000</td> <td>300.000</td> <td>3.300.000</td> <td>60.000</td> <td>3.240.000</td> </tr> <tr> <td>23.31</td> <td>00.30</td> <td>6.000.000</td> <td>600.000</td> <td>6.600.000</td> <td>120.000</td> <td>6.480.000</td> </tr> <tr> <td>00.31</td> <td>01.30</td> <td>9.000.000</td> <td>900.000</td> <td>9.900.000</td> <td>180.000</td> <td>9.720.000</td> </tr> <tr> <td>01.31</td> <td>02.30</td> <td>12.000.000</td> <td>1.200.000</td> <td>13.200.000</td> <td>240.000</td> <td>12.960.000</td> </tr> <tr> <td>02.31</td> <td>03.30</td> <td>15.000.000</td> <td>1.500.000</td> <td>16.500.000</td> <td>300.000</td> <td>16.200.000</td> </tr> <tr> <td>03.31</td> <td>04.00</td> <td>18.000.000</td> <td>1.800.000</td> <td>19.800.000</td> <td>360.000</td> <td>19.440.000</td> </tr> <tr> <td colspan="7">ADVANCED</td> </tr> <tr> <td>04.01</td> <td>05.00</td> <td>3.000.000</td> <td>300.000</td> <td>3.300.000</td> <td>60.000</td> <td>3.240.000</td> </tr> <tr> <td>05.01</td> <td>06.00</td> <td>6.000.000</td> <td>600.000</td> <td>6.600.000</td> <td>120.000</td> <td>6.480.000</td> </tr> </tbody> </table>	JAM		TARIF	PPN 10%	TOTAL	PPH 2%	PTG PPh			1	2	3	4	5			1	2(1 x 10%)	3(1 + 2)	4(1x2%)	5(3 - 4)	EXTENDED							22.31	23.30	3.000.000	300.000	3.300.000	60.000	3.240.000	23.31	00.30	6.000.000	600.000	6.600.000	120.000	6.480.000	00.31	01.30	9.000.000	900.000	9.900.000	180.000	9.720.000	01.31	02.30	12.000.000	1.200.000	13.200.000	240.000	12.960.000	02.31	03.30	15.000.000	1.500.000	16.500.000	300.000	16.200.000	03.31	04.00	18.000.000	1.800.000	19.800.000	360.000	19.440.000	ADVANCED							04.01	05.00	3.000.000	300.000	3.300.000	60.000	3.240.000	05.01	06.00	6.000.000	600.000	6.600.000	120.000	6.480.000
JAM		TARIF	PPN 10%	TOTAL	PPH 2%	PTG PPh																																																																																							
		1	2	3	4	5																																																																																							
		1	2(1 x 10%)	3(1 + 2)	4(1x2%)	5(3 - 4)																																																																																							
EXTENDED																																																																																													
22.31	23.30	3.000.000	300.000	3.300.000	60.000	3.240.000																																																																																							
23.31	00.30	6.000.000	600.000	6.600.000	120.000	6.480.000																																																																																							
00.31	01.30	9.000.000	900.000	9.900.000	180.000	9.720.000																																																																																							
01.31	02.30	12.000.000	1.200.000	13.200.000	240.000	12.960.000																																																																																							
02.31	03.30	15.000.000	1.500.000	16.500.000	300.000	16.200.000																																																																																							
03.31	04.00	18.000.000	1.800.000	19.800.000	360.000	19.440.000																																																																																							
ADVANCED																																																																																													
04.01	05.00	3.000.000	300.000	3.300.000	60.000	3.240.000																																																																																							
05.01	06.00	6.000.000	600.000	6.600.000	120.000	6.480.000																																																																																							

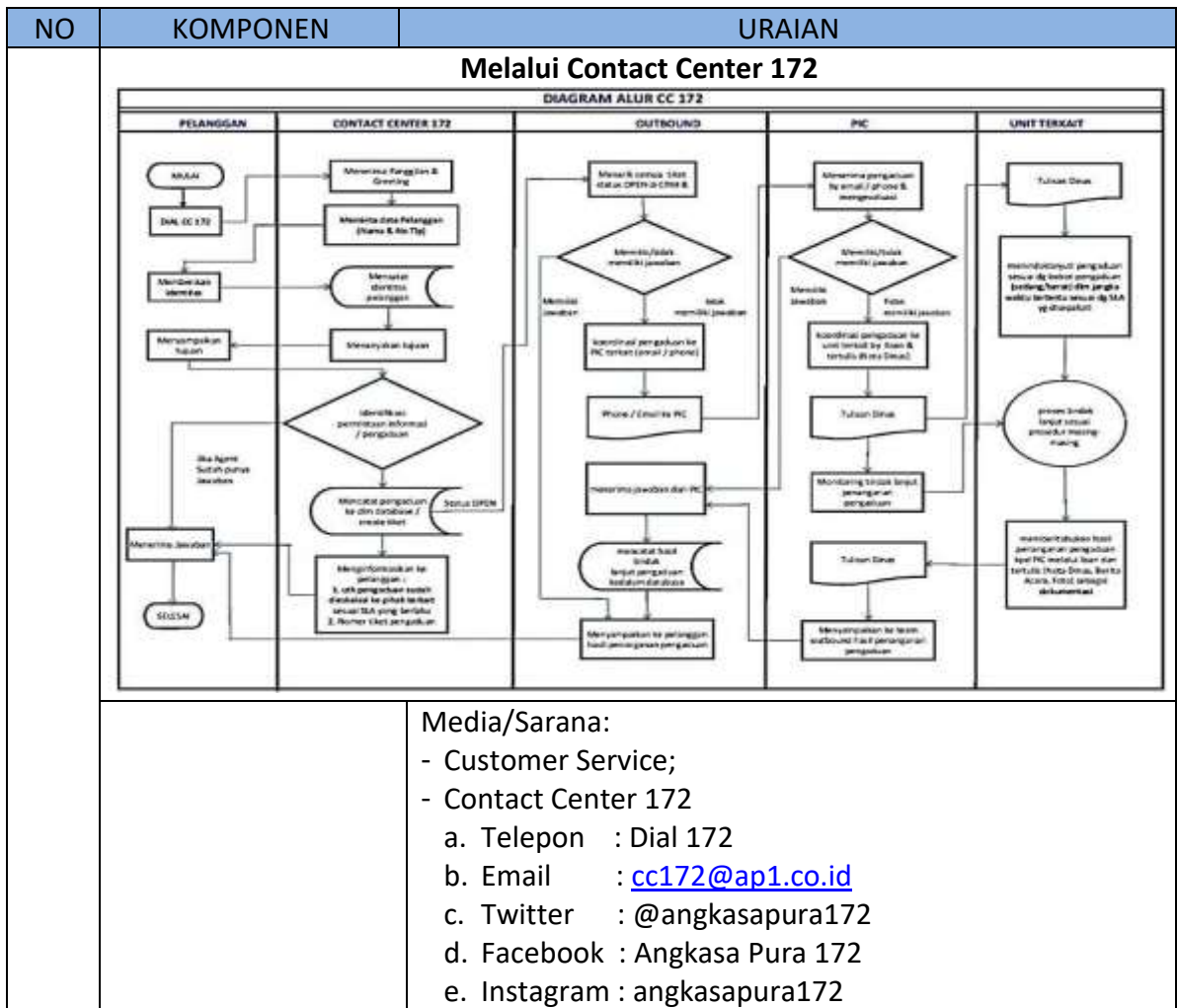
NO	KOMPONEN	URAIAN				
	- Biaya <i>Extend/Advanced Operating Hours (Test Flight, Foto Flight, Latihan Crew)</i> Dalam Negeri Bandar Udara El Tari Kupang					
JAM		TARIF	PPN 10%	TOTAL	PPH 2%	PTG PPh
		1	2	3	4	5
		1	2(1 x 10%)	3(1+2)	4(1x2%)	5(3 - 4)
EXTENDED						
22.31	23.30	2.050.000	205.000	2.255.000	41.000	2.214.000
23.31	00.30	4.100.000	410.000	4.510.000	82.000	4.428.000
00.31	01.30	6.150.000	615.000	6.765.000	123.000	6.642.000
01.31	02.30	8.200.000	820.000	9.020.000	164.000	8.856.000
02.31	03.30	10.250.000	1.025.000	11.275.000	205.000	11.070.000
03.31	04.00	12.300.000	1.230.000	13.530.000	246.000	13.284.000
ADVANCED						
04.01	05.00	2.050.000	205.000	2.255.000	41.000	2.214.000
05.01	06.00	4.100.000	410.000	4.510.000	82.000	4.428.000

6. Produk Layanan | Penambahan jam pelayanan operasi bandar udara

7. Penanganan Pengaduan

Melalui Tatap Muka Secara Langsung Kepada Petugas Customer Service





BAB V

KETENTUAN PENUTUP

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

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

Penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian dari pemenuhan amanat Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik, dengan ditetapkannya Surat Keputusan General Manager ini, diharapkan dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Bandar Udara. Hal-hal yang belum diatur dalam Surat ini, akan diatur kemudian sesuai dengan perkembangan Perusahaan.

