



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1334, 2016

KEMHUB. Bandar Udara Halu Oleo Kendari.  
Standar Pelayanan.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 103 TAHUN 2016

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA

BANDAR UDARA HALU OLEO KENDARI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, Instansi Pemerintah yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU) wajib menggunakan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri sesuai dengan kewenangannya;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari diperlukan adanya Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3687);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
  3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);
  7. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);
  8. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);
  9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);

10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
11. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);
13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);
14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);
15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA HALU OLEO KENDARI.

Pasal 1

Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari merupakan pedoman pelayanan yang

wajib dilakukan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di bidang jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersial.

## Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari meliputi:
  - a. proses keberangkatan dan kedatangan penumpang;
  - b. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);
  - c. pelayanan jasa penggunaan bandar udara di luar jam operasi bandar udara;
  - d. pelayanan jasa penggunaan bandar udara alternatif (*Alternate Aerodrome*);
  - e. pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan;
  - f. pelayanan jasa kargo dan pos pesawat udara;
  - g. pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara berdasarkan tugas dan fungsi; dan
  - h. izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas.
- (2) Jasa Layanan Penggunaan Fasilitas Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen yaitu:
  - a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - h. kompetensi pelaksana;
  - i. pengawasan internal;

- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
  - k. jumlah pelaksana;
  - l. jaminan pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari yang diterapkan pada ayat (1) dan ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

### Pasal 3

Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2017.

### Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari.
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Menteri Perhubungan.

### Pasal 5

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 5 September 2016

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 6 September 2016

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 103 TAHUN 2016  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA  
BANDAR UDARA HALU OLEO KENDARI

---

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan visi dan menjalankan misi serta tugas dan fungsi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari, diperlukan suatu acuan penyelenggaraan pelayanan antara lain meliputi kriteria minimal berbagai aspek yang terkait dengan kegiatan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan, kemudian untuk menunjang tugas dan fungsi tersebut perlu juga dibuat acuan penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan yang bermutu.

Dalam mengembang misinya, Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten serta sarana dan prasarana yang memadai. Mengingat pelayanan jasa yang diberikan oleh Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari sangat terkait erat dengan kepentingan masyarakat yang menyangkut keselamatan dan keamanan penerbangan, maka pelayanan jasa Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dikategorikan sebagai pelayanan publik karena terkait erat dengan masyarakat penerbangan, dan merupakan tanggung jawab pemerintah dalam menjaminnya.

Sebagai organisasi publik, Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari mempunyai tugas pokok dan fungsi yang sangat erat hubungannya dalam rangka mendukung keselamatan dan keamanan penerbangan. Prinsip dukungan keselamatan penerbangan yang

diberikan oleh Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendaria dalah untuk menjamin keandalan operasional fasilitas penerbangan dan bandar udara sesuai dengan standar yang berlaku.

Tuntutan akuntabilitas kinerja mengharuskan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam mencapai sasaran-sasaran kerjanya, termasuk kinerja dalam melakukan kegiatan pelayanan. Sebagai upaya untuk menjamin kualitas pelayanan dan juga mengoptimalkan keberhasilan kegiatan yang telah dilaksanakan tersebut, perlu disusun sebuah Standar Pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Standar pelayanan yang disusun memiliki indikator-indikator dalam pencapaiannya yaitu mutu lulusan, ketepatan waktu, biaya terjangkau, ketersediaan pelayanan dan kepuasan, tanpa meninggalkan aspek legalitas dalam pelaksanaannya dan mengedepankan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

## B. Maksud dan Tujuan

### 1. Maksud

Maksud disusunnya Pedoman Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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 Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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 Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dapat sesuai dengan prosedur, sehingga mampu bersaing

dengan badan hukum lainya dalam bidang pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari meliputi:

- a. Identifikasi kondisi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari saat ini (kondisi bandar udara dan jenis pelayanannya);
- b. Identifikasi Standar Pelayanan Bandar Udara;
- c. Penjabaran Standar Pelayanan Bandar Udara.

Yang pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen yaitu :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
4. Jangka Waktu Penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk Pelayanan
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan Internal
10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

BAB II

PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

1. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas

pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;

2. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan;
3. 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;
4. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan;
5. 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.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di

dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;

B. Prinsip.

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

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. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Parsipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
6. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
7. 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.

### C. Komponen

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

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

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen tau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

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

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan Standar Pelayanan. Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar Peraturan Perundang-undangan maka penyusunan komponen Standar Pelayanan perlu memperhatikan Peraturan Perundangan lain yang terkait dengan penyusunan Standar Pelayanan seperti Standar Pelayanan (SPM), Standar Teknis Sektor, *Standar Operating Procedures* (SOP) dan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK).

## BAB III

## IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan bandar udara saat ini atau yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan atau fungsi manajemen yang terkait dengan Komponen Standar Pelayanan yang akan disusun dalam penyelenggaraan pelayanan bandar udara. Unsur-unsur organisasi tersebut diantaranya yang terkait dengan : kelembagaan, SDM, sarana prasarana, anggaran, system dan prosedur, serta aspek-aspek lainnya yang ada atau terjadi pada saat itu. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan bandar udara dapat dilakukan dengan cara observasi; mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktik kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan bandar udara.

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

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

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

A. IDENTIFIKASI TUGAS, FUNGSI, KEWENANGAN DAN DASAR HUKUM KELEMBAGAAN

Proses identifikasi ini dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan, antara lain :

- 1) Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan;
- 2) Apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh organisasi (unit/satuan kerja pelayanan);
- 3) Bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi, dan kewenangan dari kelembagaan satuan kerja pelayanan yang ada saat ini;
- 4) Instansi/unit/Satker mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun Standar pelayanannya;
- 5) Peraturan/ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun Standar pelayanannya

Tabel 1

Tugas , Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ ketentuan yang terkait
1.	Tugas dan Fungsi	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari mempunyai tugas melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan, dan	PM No. 40 Tahun 2014 dan PM 83 Tahun 2015

		<p>ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersial.</p> <p>Dalam melaksanakan tugas tersebut Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menyelenggarakan fungsi :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program;</li><li>2. Pelaksanaan pengoperasian fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</li><li>3. Pelaksanaan perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</li><li>4. Penyiapan pelaksanaan pelayanan pengaturan pergerakan pesawat udara (Apron Movement Control/AMC) serta penyusunan jadwal penerbangan (slot time);</li><li>5. Pelaksanaan pengamanan pelayanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos</li></ol>	
--	--	--	--

		<p>dan kargo serta barang berbahaya dan senjata;</p> <p>6. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja serta pengoperasian, perawatan, dan perbaikan fasilitas keamanan penerbangan dan pelayanan darurat bandar udara;</p> <p>7. Pelaksanaan kerja sama dan pengembangan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara;</p> <p>8. Pelaksanaan pengoperasian dan pelayanan fasilitas terminal penumpang, kargo dan penunjang serta pengelolaan dan pengendalian hygiene dan sanitasi;</p> <p>9. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/lembaga terkait penyelenggaraan bandar udara;</p> <p>10. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, kerumahtanggaan, hukum, dan hubungan masyarakat;</p> <p>dan</p> <p>11. Pelaksanaan evaluasi dan</p>	
--	--	--	--

		pelaporan	
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengoperasian fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</li> <li>2. Perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</li> <li>3. Pengaturan pergerakan pesawat udara (Apron Movement Control/AMC) serta penyusunan jadwal penerbangan (slot time);</li> <li>4. Pengamanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos dan kargo serta barang berbahaya dan senjata;</li> <li>5. Kerja sama dan pengembangan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara;</li> <li>6. Pengoperasian dan pelayanan fasilitas terminal penumpang, kargo dan penunjang serta pengelolaan dan pengendalian hygiene dan sanitasi;</li> </ol>	PM No. 40 Tahun 2014 dan PM 83 Tahun 2015

3.	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan	- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Direktorat Bandar Udara - Direktorat Keamanan Penerbangan - Direktorat Angkutan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara - Badan Karantina Pertanian - Kantor karantina kesehatan pelabuhan	PM No. 40 Tahun 2014 dan PM 83 Tahun 2015
----	--	---	---

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

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan standar pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan pada unit/Satker pelayanan. Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan organisasi unit/satker pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja diselenggarakan oleh unit/instansi yang bersangkutan.

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

- 1) Apa produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang di berikan kepada masyarakat atau instansi lain sesuai tugas fungsi;
- 2) Apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- 3) Siapa pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan dari hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
- 4) Apa atau siapa pengguna layanan: masyarakat umum instansi lain, atau internal;

5) Siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.

Proses identifikasi pada saat ini sekaligus dapat di manfaatkan untuk mengidentifikasi apa dan siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanan-nya.

Selanjutnya jawaban atau hasil penelitian/kajian dari masing-masing pertanyaan tersebut di atas dibuat catatan untuk dituangkan dalam tabel – 2 sebagai berikut:

Tabel – 2

Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang	a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi b. Pelayanan Chek In c. Ruang Tunggu Keberangkatan d. Pelayanan bagasi	PM 178 Tahun 2015	Penumpang pesawat kedatangan dan keberangkatan di bandara	- Direktorat Bandar Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V - Kantor Karantina Kesehatan Pelabuhan
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	a. Jasa pendaratan pesawat udara b. Jasa Penempatan pesawat udara c. Jasa Penyimpanan pesawat udara	PP 15 Tahun 2016	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. TNI c. Misionaris	a. Direktorat Bandar Udara b. Direktorat Angkutan Udara c. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V
3.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam	Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar	PP 15 tahun 2016	Badan usaha angkutan udara	a. Direktorat Bandar Udara b. Kantor

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
	Operasi Bandar Udara	Udara			Otoritas Bandar Udara Wil. V
4.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif ( <i>Alternate Aerodrome</i> )	Pelayanan untuk kondisi tertentu	PP 15 tahun 2016	Badan usaha angkutan udara	a. Direktorat Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V
5.	Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata	Penyediaan fasilitas garbarata	PP 15 tahun 2016	a. Badan usaha angkutan udara b. Penumpang	a. Direktorat Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V
6.	Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan	Penyediaan fasilitas Check In Counter	PP 15 tahun 2016	a. Badan usaha angkutan udara b. Penumpang	a. Direktorat Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V
7.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara	Penyediaan fasilitas terminal Cargo	PP 15 tahun 2016	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. EMPU c. Pos Indonesia	a. Direktorat Keamanan Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
8.	Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi	<p>a. Sewa tanah dan ruangan</p> <p>b. Koneksi</p> <p>a). Koneksi pengisian bahan bakar pesawat udara (Fuel Through Put)</p> <p>b). Koneksi atas pengusahaan tanah dan ruangan</p> <p>c). Koneksi penyimpanan kendaraan bermotor</p> <p>d). Koneksi penyewaan space iklan yang disewakan kembali</p> <p>c. Shooting film, pemotretan dan promosi</p>	<p>PP 15 tahun 2016</p>	<p>a. Badan Usaha</p> <p>b. Masyarakat</p> <p>c. Pemerintah Daerah</p>	<p>a. Direktorat Bandar Udara</p> <p>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V</p>
9.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	Tanda izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas bagi orang dan	<p>PP 15 tahun 2016</p> <p>PM 33 Tahun 2015</p>	<p>a. Badan usaha</p> <p>b. Instansi pemerintah</p>	<p>a. Direktorat Keamanan Bandar Udara</p> <p>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil.</p>

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		kendaraan			V

C. IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, BIAYA DAN WAKTU

Untuk mengidentifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan biaya, dan waktu penyelenggaraan pelayanan pada saat ini, dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisi prosedur persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang telah di berlakukan saat ini.

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktifitasnya, dan urutan/langkah kegiatan pelayanannya. Dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, diproses menurut prosedur layanan sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja/simpul yang terlibat menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan tersebut. Juga dicatat bagaimana peran masing-masing pelaksanaan/petugas melakukan pekerjaan apa dalam proses penyelesaian pelayanan tersebut dan memerlukan waktu beberapa menit/jam.

Setelah melakukan pengamatan dan mempelajari, meneliti dan mencatat realita, kemudian hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel-3 berikut:

Tabel – 3

## Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu

Unit/Satker Pelayanan :

Jenis Pelayanan :

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
1.	Proses keberangkatan domestik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas</li> <li>2. Mempunyai kartu identitas / pasport / KITAS</li> <li>3. Lolos pemeriksaan security</li> </ol>	<p>A. PROSEDUR KEBERANGKATAN DOMESTIK</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan dokumen (tiket dan kartu identitas.</li> <li>2. Barang-barang bawaan wajib diperiksa melalui X-Ray</li> <li>3. Benda logam seperti Handphone, kunci, ikat pinggang dan lainnya agar dilaporkan dan diperiksa melalui X-ray</li> <li>4. Seluruh penumpang wajib melalui Walk Trough Metal Detector (WTMD)</li> <li>5. Apabila diperlukan penumpang diperiksa secara Manual</li> <li>6. Penumpang bisa melapor ke petugas security apabila</li> </ol>	Sesuai dengan PP 15 Tahun 2016	Sesuai dengan PM 178 Tahun 2015	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
	Proses kedatangan penumpang domestik		<p>menggunakan alat pacu jantung atau membawa senjata api.</p> <p>7. Menyiapkan dokumen (tiket dan identitas) dan melapor di counter check-in yang sesuai dengan nomor penerbangan (2 jam sebelum keberangkatan)</p> <p>8. Penumpang memperoleh boarding pass dan memasuki SCP 2.</p> <p>9. Penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera di boarding pass dan menunggu jadwal keberangkatan.</p> <p><b>B. PROSEDUR KEDATANGAN DOMESTIK</b></p> <p>1. Penumpang turun dari pesawat menuju terminal kedatangan.</p> <p>2. Setelah berada di terminal kedatangan penumpang menuju area Baggage Claim untuk pengambilan bagasi.</p>			

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Ijin Route</li> <li>2. Memiliki Slot Time</li> <li>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU.</li> <li>2. Setelah dilakukan analisa Kepala Bandar Udara memberikan persetujuan berupa slot time pada bandar udara, dengan perjanjian.</li> <li>3. Menyampaikan persetujuan izin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.</li> <li>4. Airline dan bandara membuat <i>Service Level Agreement (SLA)</i>.</li> <li>5. Airline dapat beroperasi di bandara.</li> </ol>	Sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
3.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Ijin Route</li> <li>2. Memiliki Slot Time</li> <li>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)</li> <li>4. Memenuhi syarat operasi bandar udara</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU.</li> <li>2. Kepala UPBU berkoordinasi dengan unit kerja terkait.</li> <li>3. Kepala UPBU memberikan persetujuan apakah permohonan disetujui/ditolak sebagai dasar permohonan <i>Flight Approval (FA)</i></li> <li>4. Kepala UPBU memberikan surat persetujuan/penolakan kepada pemohon (<i>airline</i>).</li> <li>5. Airline menyampaikan persetujuan terbang (<i>Flight Approval</i>) dari Ditjend Hubud kepada Kepala UPBU.</li> <li>6. Kepala UPBU mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait untuk melayani penerbangan di luar jam operasi bandar udara.</li> </ol>	Sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2016	Waktu perizinan 30 menit setelah menerima Flight Approval dari Ditjend hubud	Kepala UPBU
4.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATS unit menyampaikan informasi tentang penggunaan bandar udara sebagai <i>Alternate Aerodrome</i></li> <li>2. Apabila penggunaan bandara</li> </ol>	Sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
	Alternatif ( <i>Alternate Aerodrome</i> )		<p>sebagai <i>Alternate Aerodrome</i> masih dalam jam operasi bandara, kepala UPBU mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait.</p> <p>3. Apabila penggunaan bandara sebagai <i>alternate</i> diluar jam operasi maka kepala UPBU menganalisa kesiapan operasi bandar udara.</p> <p>4. Dalam hal ketentuan butir 3 tidak dapat dipenuhi kepala UPBU membuat surat penolakan.</p>			Kepala UPBU
5.	Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata	Terdapat garbarata yang memenuhi standar pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline menyampaikan jadwal penerbangan</li> <li>2. AMC Menyiapkan parking space plan 1 hari sebelum pelaksanaan</li> <li>3. Pada saat kedatangan pesawat udara, AMC menempatkan pesawat sesuai dengan space plan</li> <li>4. Operator garbarata menghubungkan garbarata dengan pesawat, mengunci dan stand by sampai pesawat berangkat.</li> <li>5. Operator garbarata siap saat</li> </ol>	Sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
6.	Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan	Tersedia counter Check-in yang sesuai standar pelayanan	<p>dilakukan boarding.</p> <p>6. Setelah selesai operator garbarata mengembalikan posisi garbarata ke posisi semula.</p> <p>1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check-in.</p> <p>2. Kepala UPBU menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan.</p> <p>3. Kepala UPBU memberikan persetujuan penggunaan counter check-in melalui <i>service level agreement</i>.</p>	Sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU
7.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara	Tersedianya terminal cargo	<p>1. Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU dengan melampirkan sertifikat operasi dan izin operasi jasa terkait.</p>	Sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
8.	Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi	Tersedianya sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU.</li> <li>2. Kepala UPBU menganalisa berdasarkan bisnis plan bandar udara.</li> <li>3. Apabila permohonan disetujui kepala UPBU dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (<i>service level agreement</i>).</li> </ol>	Sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU
9.	Izin masuk daerah terbatas dan	1. Surat pernyataan dari atasan di	1. Surat Permohonan diajukan kepada kepala UPBU dengan melengkapi persyaratan yang	Sesuai dengan PP No. 15	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
	keamanan terbatas	<p>tempat pemohon bekerja</p> <p>2. Daftar riwayat hidup</p> <p>3. Identitas diri (KTP, Paspor atau KITPAS)</p> <p>4. Background check dari kepolisian, surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) kecurali bagi pegawai instansi pemerintah dan pegawai badan usaha milik negara; dan</p>	<p>ditecapkan</p> <p>2. Permohonan yang dinyatakan memenuhi syarat administrasi wajib mengikuti <i>Security Awareness</i> dan sipemohon wajib mengisi sendiri Formulir Wawancara.</p> <p>3. Setelah memenuhi semua ketentuan yang berlaku maka bisa diterbitkan pass bandara</p>	Tahun 2016		

## D. IDENTIFIKASI SARANA DAN PRASARANA

Tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana yang digunakan unit/satker/Instansi dalam tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktifitas penyelenggaraan pelayanan.

Sarana merupakan fasilitas utama yang mendukung kegiatan penyelenggaraan pelayanan bandar udara.

Prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan bandar udara.

Setelah melakukan pengamatan, mempelajari, dan mendata mengenai kondisi ketersediaan sarana, prasarana, dan dukungan anggaran, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel - 4 berikut:

Tabel - 4

Sarana dan Prasarana

No.	Jenis Layanan	Sarana Prasarana Pelayanan		Jumlah (Unit)	
1.	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang	Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi	a.	X-RAY	2
			b.	Walk Through Metal Detector	1
			c.	Hand Held Metal Detector	3
			d.	Trolley	80
		Pelayanan Check In	a.	Check in Counter	14
			b.	Timbangan	14
			c.	Conveyor	2
			d.	Display	2
		Ruang Tunggu Keberangkatan / ruang tunggu	a.	X-RAY	3
			b.	Walk Through Metal Detector	2

		khusus	c.	Hand Held Metal Detector	3
			d.	Kursi tunggu	515
			e.	Kantin	10
			f.	Smoking Room	1
			g.	Toilet Pria dan Wanita	2
			h.	Playing Zone Kids	1
			i.	Nursery Room	1
			j.	Televisi kabel	2
			k.	Toilet Penyandang Cacat	1
			l.	Display keberangkatan	2
			m.	Mushola	2
			n.	WIFI	5
			o.	AC	
		Pelayanan bagasi kedatangan	a.	Conveyor bagasi	4
			b.	Lost and Found	1
			c.	Toilet Pria dan Wanita	4
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	Jasa pendaratan pesawat udara	a.	Runway light	74
			b.	Papi light	2
			c.	Taxi guidance sign	6
		Jasa penempatan pesawat udara	a.	Apron	1
			b.	Flood Light	7
			c.	ADGS	2

3.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	Fasilitas penambahan jam pelayanan operasi bandar udara	a.	Runway light	74
			b.	Papi light	2
			c.	Taxi guidance sign	6
			d.	ADGS	2
			e.	Flood Light	7
			f.	Apron	1
4.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif ( <i>Alternate Aerodrome</i> )	Fasilitas penggunaan bandar udara Alternatif ( <i>Alternate Aerodrome</i> )	a.	Runway light	74
			b.	Papi light	2
			c.	Taxi guidance sign	6
			d.	ADGS	2
			e.	Flood Light	7
			f.	Apron	1
5.	Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata	Fasilitas garbarata	a.	AC	3
			b.	Karpet	3
			c.	Gedung penghubung	3
			d.	Kamera Operator	3
			e.	Motor penggerak	6
6.	Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan	Fasilitas pemakaian tempat pelaporan keberangkatan	a.	Meja Counter	14
			b.	Timbangan	14
			c.	Conveyor	2
			d.	Komputer	14
7.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara	Fasilitas kargo dan pos pesawat udara	a.	Gedung kargo	1
			b.	XRAY	2

8.	Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi	Gedung terminal keberangkatan / kedatangan, terminal kargo	a.	XRAY Bagasi	7
			b.	WTMD	4
			c.	HHMD	6
			d.	Public Adress System	1
			e.	FIDS	1
			f.	Check in counter	14
			h.	WIFI	5
			i.	CCTV	25
			j.	Conveyor	6
			9.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	

#### E. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

Kegiatan identifikasi SDM aparatur pelayanan, meliputi kegiatan untuk mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, sekurang-kurangnya mendata: jumlah pelaksanaan, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing.

Setelah dilakukan pengamatan, penelitian, dan pendataan mengenai kondisi kapasitas SDM, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel-5 sebagai berikut:

Tabel – 5  
Jumlah dan Kompetensi SDM

Unit/Satker Pelayanan :

No	Jenis Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan		
1.	1. Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang 2. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) 3. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara 4. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif ( <i>Alternate Aerodrome</i> )	PNS	Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:			
			NO		PENDIDIKAN	JUMLAH
			1.		SD	1
			2.		SLTP	2
			3.		SMA	71
			4.		D-I	-
			5.		D-II	1
			6.		D-III	15
			7.		D-IV/S1	21
			8.		S2	1
	Jumlah	112				
5. Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata 6. Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat	Tenaga Kontrak	Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :				
		NO		PENDIDIKAN	JUMLAH	
		1.		SD	-	

Pelaporan Keberangkatan	7. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara	2.	SLTP	-
		3.	SMA	123
			<b>Jumlah</b>	<b>123</b>
8. Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi				
9. Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas				

F. PENGAWASAN INTERNAL

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

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada tabel- 6 sebagai berikut:

Tabel – 6  
Pengawasan Internal

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Ket
Internal Audit Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari	<pre> graph TD     A([Evaluasi]) --&gt; B[Pelaksanaan Program dan Kegiatan]     B --&gt; C[Fasilitas/peralatan]     C --&gt; D{Feed Back}     D --&gt; E[Tindak lanjut]     E --&gt; F([Selesai])     E --&gt; D           </pre>	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas ( <i>quality assurance</i> ) produk layanan.		

#### G. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan pada unti/satker untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM.

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel – 7 sebagai berikut:

Tabel – 7  
 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	Pengaduan, saran dan masukan	<pre>                     graph TD                         Start([Pengaduan, saran dan masukan]) --&gt; Decision1{Jenis Masalah?}                         Decision1 -- Teknis (perlu penanganan segera) --&gt; Action1[Diserahkan ke Unit Terkait]                         Decision1 -- Non Teknis --&gt; Action2[Dirapatkan oleh Manajemen/]                         Action1 --&gt; Decision2{Masalah Bisa Diatasi?}                         Action2 --&gt; Decision2                         Decision2 -- Ya --&gt; End[SELESAI]                         Decision2 -- Tidak --&gt; Start                     </pre>	Peningkatan layanan	Help Desk	1. Help desk 2. Kotak pengaduan 3. No. Fax (0401) 3121833 4. Email: <a href="mailto:bandarawmi@yahoo.co.id">bandarawmi@yahoo.co.id</a>	Unit Pengelolaan Pengaduan Pelanggan

#### H. IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

Memberikan pelayanan pengujian, perawatan, perbaikan dan pelayanan penyewaan dibidang elektronika, mekanikal dan listrik penerbangan serta sipil dan lingkungan bandar udara yang berorientasi kepada kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Untuk mencapai hal tersebut, segenap unsur pimpinan dan staf Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari harus mempunyai komitmen untuk menjamin kepuasan dan kepercayaan pelanggan dan memperbaiki sistem manajemen mutu secara berkesinambungan dengan menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan standar internasional serta berpegang teguh kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk mencapai tujuan tersebut, Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari akan :

1. Meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan yang diarahkan untuk mendukung keselamatan dan keamanan penerbangan;
2. Mengembangkan kemampuan dan kemandirian sumber daya pembiayaan;
3. Meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia yang responsif dan inovatif;
4. Membina kerjasama yang saling menguntungkan dengan Bandar Udara dan Instansi terkait.

Pimpinan dan seluruh staf Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari bertekad untuk melaksanakan Kebijakan Mutu ini yang diwujudkan dalam bentuk kegiatan sehari-hari.

#### BAB IV

##### STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari sebagai berikut :

## 1. Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang

Rangkaian kegiatan penumpang mulai dari masuk ke terminal sampai dengan naik ke pesawat terbang dan rangkaian kegiatan penumpang mulai dari turun dari pesawat terbang sampai meninggalkan terminal.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <p>a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48,</p>

	<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
--	---

2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas</li> <li>2. Mempunyai kartu identitas / pasport / KITAS</li> <li>3. Lolos pemeriksaan security</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>PROSEDUR KEBERANGKATAN DOMESTIK</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan dokumen (tiket dan kartu identitas).</li> <li>2. Barang-barang bawaan wajib diperiksa melalui X-Ray</li> <li>3. Benda logam seperti Handphone, kunci, ikat pinggang dan lainnya agar dilaporkan dan diperiksa melalui X-ray</li> <li>4. Seluruh penumpang wajib melalui Walk Trough Metal Detector (WTMD)</li> <li>5. Apabila diperlukan penumpang diperiksa secara Manual</li> <li>6. Penumpang bisa melapor ke petugas security apabila menggunakan alat pacu jantung atau membawa senjata api.</li> <li>7. Menyiapkan dokumen (tiket dan identitas) dan melapor di counter check-in yang sesuai dengan nomor penerbangan (2 jam sebelum keberangkatan)</li> <li>8. Penumpang memperoleh boarding pass dan memasuki SCP 2.</li> <li>9. Penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera di boarding pass dan menunggu jadwal keberangkatan.</li> </ol> <p>PROSEDUR KEDATANGAN DOMESTIK</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penumpang turun dari pesawat menuju terminal kedatangan.</li> <li>2. Setelah berada di terminal kedatangan penumpang menuju area Baggage Claim untuk pengambilan bagasi.</li> <li>3. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bagi penumpang dengan penerbangan lanjutan menuju ke counter transit guna melaporkan penerbangan lanjutan.</li> <li>b. Penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera di boarding pass dan menunggu jadwal keberangkatan.</li> </ol> </li> </ol>
4.	Jangka waktu  Penyelesaian	Sesuai dengan PM 178 Tahun 2015
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNB/BLU

6.	Produk Pelayanan	a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi b. Pelayanan Chek In c. Ruang Tunggu Keberangkatan d. Pelayanan bagasi																																																																																		
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="618 525 691 613">No.</th> <th colspan="2" data-bbox="691 525 1182 613">Sarana Prasarana Pelayanan</th> <th data-bbox="1182 525 1297 613">Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="618 613 691 894"></td> <td data-bbox="691 613 894 894" rowspan="4">Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi</td> <td data-bbox="894 613 967 667">a.</td> <td data-bbox="967 613 1182 667">X-RAY</td> <td data-bbox="1182 613 1297 667">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 667 691 755"></td> <td data-bbox="894 667 967 755">b.</td> <td data-bbox="967 667 1182 755">Walk Through Metal Detector</td> <td data-bbox="1182 667 1297 755">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 755 691 842"></td> <td data-bbox="894 755 967 842">c.</td> <td data-bbox="967 755 1182 842">Hand Held Metal Detector</td> <td data-bbox="1182 755 1297 842">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 842 691 894"></td> <td data-bbox="894 842 967 894">d.</td> <td data-bbox="967 842 1182 894">Trolley</td> <td data-bbox="1182 842 1297 894">80</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 894 691 1198"></td> <td data-bbox="691 894 894 1198" rowspan="4">Pelayanan Chek In</td> <td data-bbox="894 894 967 949">a.</td> <td data-bbox="967 894 1182 949">Check in Counter</td> <td data-bbox="1182 894 1297 949">14</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 949 691 1004"></td> <td data-bbox="894 949 967 1004">b.</td> <td data-bbox="967 949 1182 1004">Timbangan</td> <td data-bbox="1182 949 1297 1004">14</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 1004 691 1059"></td> <td data-bbox="894 1004 967 1059">c.</td> <td data-bbox="967 1004 1182 1059">Conveyor</td> <td data-bbox="1182 1004 1297 1059">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 1059 691 1113"></td> <td data-bbox="894 1059 967 1113">d.</td> <td data-bbox="967 1059 1182 1113">Display</td> <td data-bbox="1182 1059 1297 1113">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 1113 691 1873"></td> <td data-bbox="691 1113 894 1873" rowspan="10">Ruang Tunggu Keberangkatan/ ruang tunggu khusus</td> <td data-bbox="894 1113 967 1168">a.</td> <td data-bbox="967 1113 1182 1168">X-RAY</td> <td data-bbox="1182 1113 1297 1168">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 1168 691 1223"></td> <td data-bbox="894 1168 967 1223">b.</td> <td data-bbox="967 1168 1182 1223">Walk Through Metal Detector</td> <td data-bbox="1182 1168 1297 1223">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 1223 691 1278"></td> <td data-bbox="894 1223 967 1278">c.</td> <td data-bbox="967 1223 1182 1278">Hand Held Metal Detector</td> <td data-bbox="1182 1223 1297 1278">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 1278 691 1333"></td> <td data-bbox="894 1278 967 1333">d.</td> <td data-bbox="967 1278 1182 1333">Kursi tunggu</td> <td data-bbox="1182 1278 1297 1333">515</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 1333 691 1388"></td> <td data-bbox="894 1333 967 1388">e.</td> <td data-bbox="967 1333 1182 1388">Kantin</td> <td data-bbox="1182 1333 1297 1388">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 1388 691 1442"></td> <td data-bbox="894 1388 967 1442">f.</td> <td data-bbox="967 1388 1182 1442">Smoking Room</td> <td data-bbox="1182 1388 1297 1442">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 1442 691 1497"></td> <td data-bbox="894 1442 967 1497">g.</td> <td data-bbox="967 1442 1182 1497">Toilet pria dan wanita</td> <td data-bbox="1182 1442 1297 1497">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 1497 691 1552"></td> <td data-bbox="894 1497 967 1552">h.</td> <td data-bbox="967 1497 1182 1552">Playing Zone Kids</td> <td data-bbox="1182 1497 1297 1552">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 1552 691 1607"></td> <td data-bbox="894 1552 967 1607">i.</td> <td data-bbox="967 1552 1182 1607">Nursery room</td> <td data-bbox="1182 1552 1297 1607">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="618 1607 691 1662"></td> <td data-bbox="894 1607 967 1662">j.</td> <td data-bbox="967 1607 1182 1662">Televisi kabel</td> <td data-bbox="1182 1607 1297 1662">2</td> </tr> </tbody> </table>				No.	Sarana Prasarana Pelayanan		Jumlah (Unit)		Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi	a.	X-RAY	2		b.	Walk Through Metal Detector	1		c.	Hand Held Metal Detector	3		d.	Trolley	80		Pelayanan Chek In	a.	Check in Counter	14		b.	Timbangan	14		c.	Conveyor	2		d.	Display	2		Ruang Tunggu Keberangkatan/ ruang tunggu khusus	a.	X-RAY	3		b.	Walk Through Metal Detector	2		c.	Hand Held Metal Detector	3		d.	Kursi tunggu	515		e.	Kantin	10		f.	Smoking Room	1		g.	Toilet pria dan wanita	2		h.	Playing Zone Kids	1		i.	Nursery room	1		j.	Televisi kabel	2
No.	Sarana Prasarana Pelayanan		Jumlah (Unit)																																																																																	
	Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi	a.	X-RAY	2																																																																																
		b.	Walk Through Metal Detector	1																																																																																
		c.	Hand Held Metal Detector	3																																																																																
		d.	Trolley	80																																																																																
	Pelayanan Chek In	a.	Check in Counter	14																																																																																
		b.	Timbangan	14																																																																																
		c.	Conveyor	2																																																																																
		d.	Display	2																																																																																
	Ruang Tunggu Keberangkatan/ ruang tunggu khusus	a.	X-RAY	3																																																																																
		b.	Walk Through Metal Detector	2																																																																																
		c.	Hand Held Metal Detector	3																																																																																
		d.	Kursi tunggu	515																																																																																
		e.	Kantin	10																																																																																
		f.	Smoking Room	1																																																																																
		g.	Toilet pria dan wanita	2																																																																																
		h.	Playing Zone Kids	1																																																																																
		i.	Nursery room	1																																																																																
		j.	Televisi kabel	2																																																																																

					k.	Toilet penyangang cacat	1
					l.	Display keberangkatan	2
					m.	Mushola	2
					n.	WIFI	5
					o.	AC	
			Pelayanan bagasi		a.	Conveyor bagasi	4
					b.	Lost and Found	1
					c.	Toilet Pria dan Wanita	4
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halo Oleo Kendari 2. Memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya					
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas ( <i>quality assurance</i> ) produk layanan					
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD     A([Pengaduan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]     C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}     D --&gt; E     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]     E -- "Tidak" --&gt; A     </pre>					

11.	Jumlah pelaksana	<p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="574 456 992 1315"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah</b></td> <td><b>112</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="574 1029 992 1315"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah</b></td> <td><b>123</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :</p>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	1	2.	SLTP	2	3.	SMA	71	4.	D-I	-	5.	D-II	1	6.	D-III	15	7.	D-IV/S1	21	8.	S2	1	<b>Jumlah</b>		<b>112</b>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	-	3.	SMA	123	<b>Jumlah</b>		<b>123</b>
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																																													
1.	SD	1																																													
2.	SLTP	2																																													
3.	SMA	71																																													
4.	D-I	-																																													
5.	D-II	1																																													
6.	D-III	15																																													
7.	D-IV/S1	21																																													
8.	S2	1																																													
<b>Jumlah</b>		<b>112</b>																																													
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																																													
1.	SD	-																																													
2.	SLTP	-																																													
3.	SMA	123																																													
<b>Jumlah</b>		<b>123</b>																																													
12.	Jaminan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan sesuai PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.																																													
13.	Jaminan keamanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan																																													

	dan keselamatan pelayanan	pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

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

Rangkaian kegiatan Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut : a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687); b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286); c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355); d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

	<p>Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar</p>
--	---

		<p>Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Ijin Route</li> <li>2. Memiliki Slot Time</li> <li>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU.</li> <li>2. Setelah dilakukan analisa Kepala Bandar Udara memberikan persetujuan berupa slot time pada bandar udara, dengan perjanjian.</li> <li>3. Menyampaikan persetujuan izin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.</li> <li>4. Airline dan bandara membuat <i>Service Level Agreement (SLA)</i>.</li> <li>5. Airline dapat beroperasi di bandara.</li> </ol>
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan penggunaan dan pelaksanaannya
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNB/BLU
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara</li> <li>2. Jasa Penempatan Pesawat Udara</li> <li>3. Jasa Penyimpanan Pesawat Udara</li> </ol>

7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	No.	Sarana Prasarana Pelayanan		Jumlah (Unit)
		Jasa pendaratan pesawat udara	a.	Runway light	74
			b.	Papi light	2
			c.	Taxi guidance sign	6
		Jasa penempatan pesawat udara	a.	Apron	1
			b.	Flood Light	7
			c.	ADGS	2
			d.		
		Jasa penyimpanan pesawat udara	a.	-	-
			b.	-	-
c.	-		-		

  

8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halo Oleo Kendari 2. Memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya
9.	Pengawasan internal	Sesuai dengan dokumen tata kelola
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD     A([Pengaduan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]     C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}     D --&gt; E     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]     E -- "Tidak" --&gt; A         </pre>

<p>11.</p>	<p>Jumlah pelaksana</p>	<p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="646 533 1068 1106"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>112</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :</p> <table border="1" data-bbox="646 1273 1068 1559"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>123</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	1	2.	SLTP	2	3.	SMA	71	4.	D-I	-	5.	D-II	1	6.	D-III	15	7.	D-IV/S1	21	8.	S2	1		Jumlah	112	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	-	3.	SMA	123		Jumlah	123
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																																													
1.	SD	1																																													
2.	SLTP	2																																													
3.	SMA	71																																													
4.	D-I	-																																													
5.	D-II	1																																													
6.	D-III	15																																													
7.	D-IV/S1	21																																													
8.	S2	1																																													
	Jumlah	112																																													
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																																													
1.	SD	-																																													
2.	SLTP	-																																													
3.	SMA	123																																													
	Jumlah	123																																													
<p>12.</p>	<p>Jaminan pelayanan</p>	<p>KP 39 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi PKPS bagian 139 vol. 1 tentang Bandar Udara.</p>																																													

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

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

Rangkaian Penggunaan Bandar Udara yang menggunakan sarana dan prasarana bandar udara namun pelaksanaannya di luar jam operasi bandar udara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :  a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687);  b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);  c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran

	<p>Negara Republik Indonesia Nomor 4355);</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p>
--	---

		<p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Ijin Route</li> <li>2. Memiliki Slot Time</li> <li>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)</li> <li>4. Memenuhi syarat operasi bandar udara</li> </ol>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU.</li> <li>2. Kepala UPBU berkoordinasi dengan unit kerja terkait.</li> <li>3. Kepala UPBU memberikan persetujuan apakah permohonan disetujui/ditolak sebagai dasar permohonan <i>Flight Approval (FA)</i></li> <li>4. Kepala UPBU memberikan surat persetujuan/penolakan kepada pemohon (<i>airline</i>).</li> <li>5. Airline menyampaikan persetujuan terbang (<i>Flight Approval</i>) dari Ditjend Hubud kepada Kepala UPBU.</li> <li>6. Kepala UPBU mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait untuk melayani penerbangan di luar jam operasi bandar udara.</li> </ol>
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Waktu perizinan 30 menit setelah menerima Flight Approval dari Ditjend hubud

5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU																
6.	Produk Pelayanan	Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara																
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana Prasarana Pelayanan</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">Fasilitas penambahan jam pelayanan operasi bandar udara</td> <td>a. Runway light</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>b. Papi light</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>c. Taxi guidance sign</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>d. ADGS</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>e. Flood Light</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>f. Apron</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana Prasarana Pelayanan	Jumlah (Unit)	Fasilitas penambahan jam pelayanan operasi bandar udara	a. Runway light	74	b. Papi light	2	c. Taxi guidance sign	6	d. ADGS	2	e. Flood Light	7	f. Apron	1
No.	Sarana Prasarana Pelayanan	Jumlah (Unit)																
Fasilitas penambahan jam pelayanan operasi bandar udara	a. Runway light	74																
	b. Papi light	2																
	c. Taxi guidance sign	6																
	d. ADGS	2																
	e. Flood Light	7																
	f. Apron	1																
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai di Bandar Udara Haluoleo Kendari 2. Memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya																
9.	Pengawasan internal	Sesuai dengan dokumen tata kelola																

<p>10.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<pre> graph TD     A([Pengaduan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]     C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}     D --&gt; E     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]     E -- "Tidak" --&gt; A     </pre>																														
<p>11.</p>	<p>Jumlah pelaksana</p>	<p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="565 1158 992 1739"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah</b></td> <td><b>112</b></td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	1	2.	SLTP	2	3.	SMA	71	4.	D-I	-	5.	D-II	1	6.	D-III	15	7.	D-IV/S1	21	8.	S2	1	<b>Jumlah</b>		<b>112</b>
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	1																														
2.	SLTP	2																														
3.	SMA	71																														
4.	D-I	-																														
5.	D-II	1																														
6.	D-III	15																														
7.	D-IV/S1	21																														
8.	S2	1																														
<b>Jumlah</b>		<b>112</b>																														

		<p>Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah</b></td> <td><b>123</b></td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	-	3.	SMA	123	<b>Jumlah</b>		<b>123</b>
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH															
1.	SD	-															
2.	SLTP	-															
3.	SMA	123															
<b>Jumlah</b>		<b>123</b>															
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. KP 39 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi PKPS bagian 139 vol. 1 tentang Bandar Udara.</p> <p>2. PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p>															
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari.</p>															
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.</p> <p>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.</p>															

4. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif (*Alternate Aerodrome*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p>

	<p>a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebebasan Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran</p>
--	---

		<p>Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memiliki Ijin Route</li><li>2. Memiliki Slot Time</li><li>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)</li><li>4. Memenuhi syarat operasi bandar udara</li></ol>

3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>1. ATS unit menyampaikan informasi tentang penggunaan bandar udara sebagai <i>Alternate Aerodrome</i></p> <p>2. Apabila penggunaan bandara sebagai <i>Alternate Aerodrome</i> masih dalam jam operasi bandara, kepala UPBU mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait.</p> <p>3. Apabila penggunaan bandara sebagai alternate diluar jam operasi maka kepala UPBU menganalisa kesiapan operasi bandar udara.</p> <p>4. Dalam hal ketentuan butir 3 tidak dapat dipenuhi kepala UPBU membuat surat penolakan.</p>				
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan penggunaan				
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNB/BLU				
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan untuk kondisi tertentu				
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas		No.	Sarana Prasarana Pelayanan	Jumlah (Unit)	
				a.	Runway light	74
				b.	Papi light	2
				c.	Taxi guidance sign	6
				d.	ADGS	2
				e.	Flood Light	7
				f.	Apron	1
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halo Oleo Kendari;</p> <p>2. Memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya</p>				
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas ( <i>quality assurance</i> ) produk layanan.				

<p>10.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<pre> graph TD     A([Pengaduan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]     C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}     D --&gt; E     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]     E -- "Tidak" --&gt; A     </pre>																														
<p>11.</p>	<p>Jumlah pelaksana</p>	<p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="625 1091 1073 1657"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>112</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	1	2.	SLTP	2	3.	SMA	71	4.	D-I	-	5.	D-II	1	6.	D-III	15	7.	D-IV/S1	21	8.	S2	1		Jumlah	112
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	1																														
2.	SLTP	2																														
3.	SMA	71																														
4.	D-I	-																														
5.	D-II	1																														
6.	D-III	15																														
7.	D-IV/S1	21																														
8.	S2	1																														
	Jumlah	112																														

		<p>Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>123</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	-	3.	SMA	123		Jumlah	123
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH															
1.	SD	-															
2.	SLTP	-															
3.	SMA	123															
	Jumlah	123															
12.	Jaminan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan															
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari.															
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.</p> <p>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.</p>															

5. Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendaridalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687);</li><li>b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);</li><li>c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);</li><li>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</li><li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</li><li>g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor</li></ul>

	<p>4502);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
--	---

2.	Persyaratan Pelayanan	Terdapat garbarata yang memenuhi standar pelayanan														
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline menyampaikan jadwal penerbangan</li> <li>2. AMC Menyiapkan parking space plan 1 hari sebelum pelaksanaan</li> <li>3. Pada saat kedatangan pesawat udara, AMC menempatkan pesawat sesuai dengan space plan</li> <li>4. Operator garbarata menghubungkan garbarata dengan pesawat, mengunci dan stand by sampai pesawat berangkat.</li> <li>5. Operator garbarata siap saat dilakukan boarding.</li> <li>6. Setelah selesai operator garbarata mengembalikan posisi garbarata ke posisi semula.</li> </ol>														
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan penggunaan														
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU														
6.	Produk Pelayanan	Penyediaan fasilitas garbarata														
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 65%;">Sarana Prasarana Pelayanan</th> <th style="width: 30%;">Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Fasilitas garbarata</td> <td>a. AC 3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Karpet 3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Gedung penghubung 3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Kamera operator 3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>e. Motor penggerak 6</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana Prasarana Pelayanan	Jumlah (Unit)		Fasilitas garbarata	a. AC 3		b. Karpet 3		c. Gedung penghubung 3		d. Kamera operator 3		e. Motor penggerak 6
No.	Sarana Prasarana Pelayanan	Jumlah (Unit)														
	Fasilitas garbarata	a. AC 3														
		b. Karpet 3														
		c. Gedung penghubung 3														
		d. Kamera operator 3														
		e. Motor penggerak 6														

8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halo Oleo Kendari</p> <p>2. Memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya</p>																		
9.	Pengawasan internal	<p>Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.</p>																		
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD     A([Pengaduan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]     D --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]     E -- "Tidak" --&gt; A     C --&gt; E     </pre>																		
11.	Jumlah pelaksana	<p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="630 1480 1114 1816"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	1	2.	SLTP	2	3.	SMA	71	4.	D-I	-	5.	D-II	1
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																		
1.	SD	1																		
2.	SLTP	2																		
3.	SMA	71																		
4.	D-I	-																		
5.	D-II	1																		

		<table border="1"> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>112</td> </tr> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>123</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :</p>	6.	D-III	15	7.	D-IV/S1	21	8.	S2	1		Jumlah	112	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	-	3.	SMA	123		Jumlah	123
6.	D-III	15																											
7.	D-IV/S1	21																											
8.	S2	1																											
	Jumlah	112																											
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																											
1.	SD	-																											
2.	SLTP	-																											
3.	SMA	123																											
	Jumlah	123																											
12.	Jaminan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.																											
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari.																											
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.</p> <p>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.</p>																											

## 6. Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <p>a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor</p>

	<p>4502);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
--	---

2.	Persyaratan Pelayanan	Tersedia counter Check-in yang sesuai standar pelayanan																	
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check-in.</li> <li>2. Kepala UPBU menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan.</li> <li>3. Kepala UPBU memberikan persetujuan penggunaan counter check-in melalui <i>service level agreement</i>.</li> </ol>																	
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan penggunaan																	
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU																	
6.	Produk Pelayanan	Penyediaan fasilitas Check In Counter																	
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th colspan="2">Sarana Prasarana Pelayanan</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td rowspan="4">Fasilitas pemakaian tempat pelaporan keberangkatan</td> <td>a. Meja Counter</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Timbangan</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Conveyor</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Komputer</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana Prasarana Pelayanan		Jumlah (Unit)		Fasilitas pemakaian tempat pelaporan keberangkatan	a. Meja Counter	14		b. Timbangan	14		c. Conveyor	2		d. Komputer	14
No.	Sarana Prasarana Pelayanan		Jumlah (Unit)																
	Fasilitas pemakaian tempat pelaporan keberangkatan	a. Meja Counter	14																
		b. Timbangan	14																
		c. Conveyor	2																
		d. Komputer	14																
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari</li> <li>2. Memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya</li> </ol>																	
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas ( <i>quality assurance</i> ) produk layanan.																	

<p>10.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<pre> graph TD     A([Pengaduan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]     C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}     D --&gt; E     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]     E -- "Tidak" --&gt; A     </pre>																														
<p>11.</p>	<p>Jumlah pelaksana</p>	<p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="639 1136 1097 1709"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>112</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	1	2.	SLTP	2	3.	SMA	71	4.	D-I	-	5.	D-II	1	6.	D-III	15	7.	D-IV/S1	21	8.	S2	1		Jumlah	112
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	1																														
2.	SLTP	2																														
3.	SMA	71																														
4.	D-I	-																														
5.	D-II	1																														
6.	D-III	15																														
7.	D-IV/S1	21																														
8.	S2	1																														
	Jumlah	112																														

		Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>123</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	-	3.	SMA	123		Jumlah	123
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH															
1.	SD	-															
2.	SLTP	-															
3.	SMA	123															
	Jumlah	123															
12.	Jaminan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan															
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari.															
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.</li> <li>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.</li> </ol>															

## 7. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687);</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"><li>b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);</li><li>c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);</li><li>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</li><li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</li><li>g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);</li><li>h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);</li><li>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</li><li>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan</li></ul>
--	--

		<p>(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya terminal cargo
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan kepada kepala UPBU dengan melampirkan sertifikat operasi dan izin operasi jasa terkait.</li> <li>2. Kepala UPBU menganalisa berdasarkan bisnis plan bandar udara.</li> <li>3. Apabila permohonan disetujui kepala UPBU dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (<i>service level agreement</i>).</li> </ol>

4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan penggunaan																			
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNB/BLU																			
6.	Produk Pelayanan	Penyediaan fasilitas terminal Cargo																			
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th colspan="2">Sarana Prasarana Pelayanan</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"></td> <td rowspan="2">Fasilitas kargo dan pos pesawat udara</td> <td>a.</td> <td>Gedung kargo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>XRAY</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana Prasarana Pelayanan		Jumlah (Unit)		Fasilitas kargo dan pos pesawat udara	a.	Gedung kargo	1	b.	XRAY	2							
No.	Sarana Prasarana Pelayanan		Jumlah (Unit)																		
	Fasilitas kargo dan pos pesawat udara	a.	Gedung kargo	1																	
		b.	XRAY	2																	
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari; 2. Memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya																			
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas ( <i>quality assurance</i> ) produk layanan.																			
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre>                     graph TD                         A([Pengaduan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}                         B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]                         B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]                         C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}                         D --&gt; E                         E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]                         E -- "Tidak" --&gt; A                     </pre>																			

11.	Jumlah pelaksana	<p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="586 518 1081 1086"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah</b></td> <td><b>112</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut</p> <table border="1" data-bbox="586 1290 1008 1577"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah</b></td> <td><b>123</b></td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	1	2.	SLTP	2	3.	SMA	71	4.	D-I	-	5.	D-II	1	6.	D-III	15	7.	D-IV/S1	21	8.	S2	1	<b>Jumlah</b>		<b>112</b>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	-	3.	SMA	123	<b>Jumlah</b>		<b>123</b>
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																																													
1.	SD	1																																													
2.	SLTP	2																																													
3.	SMA	71																																													
4.	D-I	-																																													
5.	D-II	1																																													
6.	D-III	15																																													
7.	D-IV/S1	21																																													
8.	S2	1																																													
<b>Jumlah</b>		<b>112</b>																																													
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																																													
1.	SD	-																																													
2.	SLTP	-																																													
3.	SMA	123																																													
<b>Jumlah</b>		<b>123</b>																																													
12.	Jaminan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan																																													
13.	Jaminan keamanan dan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dengan baik, semua																																													

	keselamatan pelayanan	jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

8. Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara Berdasarkan Tugas dan Fungsi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut : a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687); b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286); c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355); d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3

	<p>Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p>
--	---

		<p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya sarana dan prasarana
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada kepala UPBU.</li> <li>2. Kepala UPBU menganalisa berdasarkan bisnis plan bandar udara.</li> <li>3. Apabila permohonan disetujui kepala UPBU dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (<i>service level agreement</i>).</li> </ol>
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan penggunaan
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNB/BLU
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sewa tanah dan ruangan</li> <li>2. Konsesi <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Konsesi pengisian bahan bakar pesawat udara (Fuel Through Put)</li> <li>b) Konsesi atas pengusahaan tanah dan ruangan</li> <li>c) Konsesi penyimpanan kendaraan bermotor</li> <li>d) Konsesi penyewaan space iklan yang disewakan kembali</li> </ol> </li> <li>3. Shooting film, pemotretan dan promosi</li> </ol>

7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Fasilitas disediakan dengan pengusaha bandara
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari; 2. Memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (quality assurance) produk layanan.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD     A([Pengaduan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]     C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}     D --&gt; E     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]     E -- "Tidak" --&gt; B   </pre>

11.	Jumlah pelaksana	<p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="643 488 1110 936"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah</b></td> <td><b>112</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :</p> <table border="1" data-bbox="599 1118 1066 1340"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah</b></td> <td><b>123</b></td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	1	2.	SLTP	2	3.	SMA	71	4.	D-I	-	5.	D-II	1	6.	D-III	15	7.	D-IV/S1	21	8.	S2	1	<b>Jumlah</b>		<b>112</b>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	-	3.	SMA	123	<b>Jumlah</b>		<b>123</b>
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																																													
1.	SD	1																																													
2.	SLTP	2																																													
3.	SMA	71																																													
4.	D-I	-																																													
5.	D-II	1																																													
6.	D-III	15																																													
7.	D-IV/S1	21																																													
8.	S2	1																																													
<b>Jumlah</b>		<b>112</b>																																													
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																																													
1.	SD	-																																													
2.	SLTP	-																																													
3.	SMA	123																																													
<b>Jumlah</b>		<b>123</b>																																													
12.	Jaminan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan																																													
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap																																													

		pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

## BAB V

## PENUTUP

Standar Pelayanan (SP) yang selama ini telah dilaksanakan oleh Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari. SP merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian bandar udara. SP sebagai hak konstitusional, harus menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa selalu meningkat.

Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan pelayanan pengoperasian bandar udara. Hal yang belum tercantum dalam SP ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

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

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

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

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

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

BUDI KARYA SUMADI