



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1336, 2016

KEMENHUB. Bandar Udara H. AS. Hananjoedin  
Tanjung Pandan. Unit Penyelenggara.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 105 TAHUN 2016

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA  
BANDAR UDARA H. AS. HANANJOEDIN TANJUNG PANDAN

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 H. As. Hananjoedin Tanjung Pandan 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 H. As. Hananjoedin Tanjung Pandan;
- 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 H. AS. HANANJOEDIN TANJUNG PANDAN.

Pasal 1

Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hananjoedin Tanjung Pandan merupakan pedoman

pelayanan yang wajib dilakukan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hananjoedin Tanjung Pandan 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 H. As. Hananjoedin Tanjung Pandan 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 H. As. Hananjoedin Tanjung Pandan 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 H. As. Hananjoedin Tanjung Pandan 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 H. As. Hananjoedin Tanjung Pandan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2017.

#### Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hananjoedin Tanjung Pandan yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hananjoedin Tanjung Pandan.
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hananjoedin Tanjung Pandan 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 105 TAHUN 2016  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT  
PENYELENGGARA BANDAR UDARA H. AS. HANANJOEDIN  
TANJUNG PANDAN

---

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan visi dan menjalankan misi serta tugas dan fungsi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan, 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 H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten serta sarana dan prasarana yang memadai. Mengingat pelayanan jasa yang diberikan oleh Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan sangat terkait erat dengan kepentingan masyarakat yang menyangkut keselamatan dan keamanan penerbangan, maka pelayanan jasa Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan adalah untuk menjamin keandalan operasional fasilitas penerbangan dan bandar udara sesuai dengan standar yang berlaku.

Tuntutan akuntabilitas kinerja mengharuskan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## B. Maksud dan Tujuan

### 1. Maksud

Maksud disusunnya Pedoman Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan meliputi:

- a. Identifikasi kondisi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 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 di lingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. 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. Parsitipatif. 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	<p>Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan, dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersial.</p> <p>Dalam melaksanakan tugas tersebut Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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</li> </ol>	PM No. 40 Tahun 2014 dan PM 83 tahun 2015

		<p>penunjang;</p> <p>4. Penyiapan pelaksanaan pelayanan pengaturan pergerakan pesawat udara (Apron Movement Control/AMC) serta penyusunan jadwal penerbangan (slot time);</p> <p>5. Pelaksanaan pengamanan pelayanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos 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</p>	
--	--	--	--

		instansi/lembaga terkait penyelenggaraan bandar udara; 10. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, kerumahtanggaan, hukum, dan hubungan masyarakat; dan 11. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan	
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	1. Pengoperasian fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang; 2. Perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang; 3. Pengaturan pergerakan pesawat udara (Apron Movement Control/AMC) serta penyusunan jadwal penerbangan (slot time); 4. Pengamanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos dan kargo serta barang berbahaya dan senjata; 5. Kerja sama dan pengembangan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara;	PM No. 40 Tahun 2014 dan PM 83 Tahun 2015

		6. Pengoperasian dan pelayanan fasilitas terminal penumpang, kargo dan penunjang serta pengelolaan dan pengendalian hygiene dan sanitasi;	
3.	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara</li> <li>- Direktorat Bandar Udara</li> <li>- Direktorat Keamanan Penerbangan</li> <li>- Direktorat Angkutan Udara</li> <li>- Kantor Otoritas Bandar Udara</li> <li>- Badan Karantina Pertanian</li> <li>- Kantor kesehatan pelabuhan</li> </ul>	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 pelayanannya.

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. VI - Kantor Kesehatan Pelabuhan Imigrasi dan Karantina
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	a. Jasa pendaratan pesawat udara b. Jasa Penempatan pesawat udara c. Jasa Penyimpanan pesawat	PP 15 Tahun 2016	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. TNI c. Misionaris d. Flying School	a. Direktorat Bandar Udara b. Direktorat Angkutan Udara c. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VI

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		udara			
3.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara	PP 15 tahun 2016	Badan usaha angkutan udara	a. Direktorat Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VI
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. VI
5.	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. VI
6.	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. VI
7.	Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan	a. Sewa tanah dan ruangan b. Konsesi a). Konsesi pengisian bahan bakar pesawat	PP 15 tahun 2016	a. Badan Usaha b. Masyarakat c. Pemerintah Daerah	a. Direktorat Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VI

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
	Fungsi	udara (Fuel Through Put)  b). Konsesi atas pengusahaan tanah dan ruangan  c). Konsesi penyimpanan kendaraan bermotor  d).Konsesi penyewaan space iklan yang disewakan kembali  c. Shooting film, pemotretan dan promosi lainnya			
8.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	Tanda izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas bagi orang dan kendaraan	PP 15 tahun 2016  PM 33 Tahun 2015	a. Badan usaha b. Instansi pemerintah	a. Direktorat Keamanan Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VII

### 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 : Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan

Jenis Pelayanan :

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
1.	Proses keberangkatan domestik dan kedatangan domestik.	1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas 2. Mempunyai kartu identitas / pasport / KITAS 3. Lolos pemeriksaan security	A. PROSEDUR KEBERANGKATAN DOMESTIK 1. Menyiapkan dokumen (tiket dan kartu identitas. 2. Barang-barang bawaan wajib diperiksa melalui X-Ray 3. Benda logam seperti Handphone, kunci, ikat pinggang dan lainnya agar dilaporkan dan diperiksa melalui X-ray 4. Seluruh penumpang wajib melalui Walk Trough Metal Detector (WTMD) 5. Apabila diperlukan penumpang diperiksa secara Manual 6. Penumpang bisa melapor ke petugas security apabila menggunakan alat pacu jantung	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>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 <i>Baggage Claim</i> untuk pengambilan.</p> <p>3. a. Bagi penumpang dengan penerbangan lanjutan menuju</p>			

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
			<p>Ke <i>counter</i> transit guna melaporkan penerbangan lanjutan.</p> <p>b. Penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera di boarding pass dan menunggu jadwal keberangkatan</p>			
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki Ijin <i>Route</i></li> <li>Memiliki Slot Time</li> <li>Memiliki izin terbang (<i>Flight Approval</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Airline</i> mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU.</li> <li>Setelah dilakukan analisa Kepala Bandar Udara memberikan persetujuan berupa slot time pada bandar udara, dengan perjanjian.</li> <li>Menyampaikan persetujuan izin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.</li> <li>Airline dan bandara membuat <i>Service Level Agreement (SLA)</i>.</li> <li>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 Jjin 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 Dijend 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>	PP 15 tahun 2016	Waktu perizinan 30 menit setelah menerima <i>Flight Approval</i> dari Dijend hubud	Kepala UPBU
4.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif ( <i>Alternate</i> )		<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 sebagai <i>Alternate Aerodrome</i> masih dalam jam</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
	<i>Aerodrome)</i>		<p>operasi bandara, kepala UPBU mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait.</p> <p>3. Apabila penggunaan bandara sebagai alternate di luar 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>			
5.	Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan	Tersedia <i>counter Check-in</i> yang sesuai standar pelayanan	<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

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
6.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara	Tersedianya terminal cargo	<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>	Sesuai dengan PP No. 15 tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU
7.	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</i></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
8.	Izin masuk daerah terbatas dan keamanan terbatas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pernyataan dari atasan di tempat penohon bekerja</li> <li>2. Daftar riwayat hidup</li> <li>3. Identitas diri (KTP, Paspor atau KITAS)</li> <li>4. <i>Background check</i> dari kepolisian, surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) kecuai bagi pegawai instansi pemerintah</li> </ol>	<p><i>agreement</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan diajukan kepada kepala UPBU dengan melengkapi persyaratan yang ditetapkan</li> <li>2. Permohonan yang dinyatakan memenuhi syarat administrasi wajib mengikuti <i>Security Awareness</i> dan sipemohon wajib mengisi sendiri Formulir Wawancara.</li> <li>3. Setelah memenuhi semua ketentuan yang berlaku maka bisa diterbitkan pass 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
		dan pegawai badan usaha milik negara; dan 5. SK Pegawai atau kontrak kerja				

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 seperti: *Instrument* (alat ukur), alat kerja teknis dan *Mock up* peralatan.

Prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan.

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.	Baggage X-Ray	2
			b.	WTMD	1
			c.	HHMD	6
		Pelayanan Chek In	a.	Check-in Counter Desk	14
			b.	Timbangan	4
			c.	Toilet	6
		Ruang Tunggu Keberangkatan	a.	Cabin X-Ray	1
			b.	WTMD	1
			c.	HHMD	2
			d.	Tempat Duduk	360

		Pelayanan bagasi	a.	Trolley	14
			b.	wrapping	1
		Fasilitas Kenyamanan	a.	AC	56
			b.	FIDS	15
			c.	Toilet	6
			d.	Toilet bagi pengguna berkebutuhan khusus	1
			e.	Tempat Parkir	1
		Fasilitas yang memberi nilai tambah	a.	ATM	3
			b.	Nursery room	3
			c.	Charging station	1
			d.	Lounge eksekutif	1
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	Jasa pendaratan pesawat udara	a.	Landasan	1
			b.	Landas Hubung ( <i>Taxiway</i> )	2
		Jasa penempatan pesawat udara	a.	<i>Apron (Flexible)</i>	1
			b.	<i>Apron (Rigid)</i>	-
		Jasa penyimpanan pesawat udara	a.	<i>Apron</i>	1
3.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	Fasilitas penambahan jam pelayanan operasi bandar udara	a.	Landasan	1
			b.	<i>Taxiway</i>	2
			c.	<i>Apron</i>	2
			d.	Apron Flood Light	4
			e.	r/w edge light	1
			f.	t/x edge light	2
			g.	PAPI System	2
			h.	SQFL	1

			i.	Apron edge light	1
4.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif ( <i>Alternate Aerodrome</i> )	Fasilitas penggunaan bandar udara Alternatif ( <i>Alternate Aerodrome</i> )	a.	Landasan	1
			b.	<i>Taxiway</i>	2
			c.	<i>Apron</i>	1
			d.	Apron Flood Light	4
			e.	r/w edge light	1
			f.	t/x edge light	2
			g.	PAPI System	2
			h.	SQFL	1
			i.	Apron edge light	1
5.	Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan	Fasilitas pemakaian tempat pelaporan keberangkatan	a.	Check-in Counter Desk	14
			b.	Timbangan	4
			c.	Baggage Conveyor Belt	2
6.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara	Fasilitas kargo dan pos pesawat udara	a.	Gudang Kargo	1
			b.	X-Ray Kargo	1
7.	Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi	Fasilitas Ruangan	a.	Umum	1
			b.	Resto/Cafe	10
			c.	Airline	5
			d.	Non Penerbangan	2
			e.	Lahan	10
8.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	Fasilitas Pembuatan Pas	a.	Kamera	1
			b.	Mesin Cetak Pas	1

## 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 : Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As.

Hanandjoeddin Tanjung Pandan

No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan																														
1.			Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, dengan jumlah dan Pendidikan 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>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Jumlah</b></td> <td><b>75</b></td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	2	3.	SMA	42	4.	D-I	1	5.	D-II	2	6.	D-III	19	7.	D-IV/S1	7	8.	S2	2		<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																																
1.	SD	-																																
2.	SLTP	2																																
3.	SMA	42																																
4.	D-I	1																																
5.	D-II	2																																
6.	D-III	19																																
7.	D-IV/S1	7																																
8.	S2	2																																
	<b>Jumlah</b>	<b>75</b>																																

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 H. As. Hanandjoeddin Tanjungpandan	<pre> graph TD     A([Evaluasi]) --&gt; B[Pelaksanaan Program dan Kegiatan]     B --&gt; C[Fasilitas/peralatan dan Keuangan]     C --&gt; D{Feed Back}     D --&gt; E[Tindak lanjut]     E --&gt; F([Selesai])     D --&gt; C             </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:



#### 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 H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan harus mempunyai komitmen untuk menjamin kepuasan dan kepercayaan pelanggan dan memperbaiki sistem manajemen mutu secara berkesinambungan dengan menerapkan sistem manajemen mutu serta berpegang teguh kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk mencapai tujuan tersebut, Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 4502);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah</p>

		<p>(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	1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas 2. Mempunyai kartu identitas / pasport / KITAS 3. Lolos pemeriksaan security.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>A. PROSEDUR KEBERANGKATAN DOMESTIK</p> <pre>                 graph TD                     MULAI([MULAI]) --&gt; PDB[PENUMPANG DAN BAGASI]                     PDB --&gt; SCP1[SCP 1]                     SCP1 --&gt; PROSES{PROSES}                     PROSES -- TIDAK --&gt; PDB                     PROSES -- YA --&gt; CICK[CHECK IN COUNTER]                     CICK -- BARANG --&gt; BOARDING[BOARDING]                     CICK --&gt; PENUMPANG[PENUMPANG]                     PENUMPANG --&gt; KEM[KEBERANGKATAN MELALUI SCP]                     KEM --&gt; BOARDING                     BOARDING --&gt; SELESAI([SELESAI])                 </pre> <p>B. PROSEDUR KEDATANGAN DOMESTIK</p> <pre>                 graph TD                     MULAI([MULAI]) --&gt; PD[PESAWAT DATANG]                     PD --&gt; PENUMPANG[PENUMPANG]                     PENUMPANG --&gt; BAGGAGE{BAGGAGE CLAIM}                     BAGGAGE -- BARANG --&gt; PD                     BAGGAGE -- YA --&gt; AP[AREA PUBLIK]                     AP --&gt; TRANSPORTASI[TRANSPORTASI]                     TRANSPORTASI --&gt; SELESAI([SELESAI])                     SELESAI -- TRANSIT --&gt; PENUMPANG                 </pre> <p>AREA KEBERANGKATAN (MENGIKUTI POLA KEBERANGKATAN DOMESTIK)</p>
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan PM 178 Tahun 2015

5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU																														
6.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi</li> <li>- Pelayanan Chek In</li> <li>- Ruang Tunggu Keberangkatan</li> <li>- Pelayanan bagasi</li> </ul>																														
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">No.</th> <th style="width: 70%;">Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th style="width: 20%;">Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Cabin X-Ray</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Baggage X-Ray</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Walk Through Metal Detector</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Hand Held Metal Detector</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Check in Counter Desk</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Timbangan</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Tempat Duduk</td> <td>360</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Trolley</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Wrapping</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Cabin X-Ray	2	2	Baggage X-Ray	2	3	Walk Through Metal Detector	3	4	Hand Held Metal Detector	8	5	Check in Counter Desk	14	6	Timbangan	4	7	Tempat Duduk	360	8	Trolley	14	9	Wrapping	1
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)																														
1	Cabin X-Ray	2																														
2	Baggage X-Ray	2																														
3	Walk Through Metal Detector	3																														
4	Hand Held Metal Detector	8																														
5	Check in Counter Desk	14																														
6	Timbangan	4																														
7	Tempat Duduk	360																														
8	Trolley	14																														
9	Wrapping	1																														
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin.</li> <li>2. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang Memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku</li> <li>3. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang 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.																														

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	<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>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Jumlah</td> <td><b>75</b></td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	2	3.	SMA	42	4.	D-I	1	5.	D-II	2	6.	D-III	19	7.	D-IV/S1	7	8.	S2	2	Jumlah		<b>75</b>
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	2																														
3.	SMA	42																														
4.	D-I	1																														
5.	D-II	2																														
6.	D-III	19																														
7.	D-IV/S1	7																														
8.	S2	2																														
Jumlah		<b>75</b>																														
12.	Jaminan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan sesuai PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.																														
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin 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																														

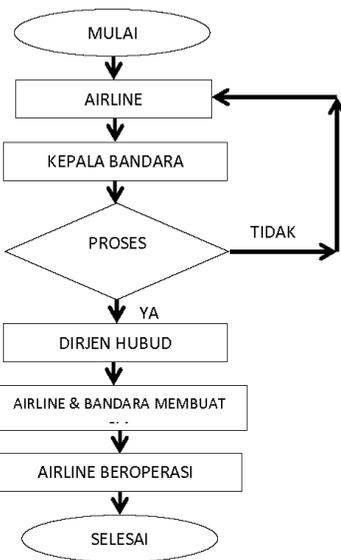
		Udara H. As. Hanandjoeddin untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

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

Rangkaian kegiatan Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin 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, 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</p>
--	---

		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).						
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Memiliki Ijin Route 2. Memiliki Slot Time 3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)						
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     MULAI([MULAI]) --&gt; AIRLINE[AIRLINE]     AIRLINE --&gt; KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA]     KEPALA_BANDARA --&gt; PROSES{PROSES}     PROSES -- TIDAK --&gt; AIRLINE     PROSES -- YA --&gt; DIRJEN_HUBUD[DIRJEN HUBUD]     DIRJEN_HUBUD --&gt; AIRLINE_BANDARA[AIRLINE &amp; BANDARA MEMBUAT]     AIRLINE_BANDARA --&gt; AIRLINE_BEROPERASI[AIRLINE BEROPERASI]     AIRLINE_BEROPERASI --&gt; SELESAI([SELESAI])     </pre>						
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan SOP AMC						
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNB/BLU						
6.	Produk Pelayanan	1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara 2. Jasa Penempatan Pesawat Udara 3. Jasa Penyimpanan Pesawat Udara						
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1" data-bbox="592 1707 1323 1906"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit/Paket)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Landasan</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)	1	Landasan	1
No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)						
1	Landasan	1						

		<table border="1"> <tr> <td>2</td> <td>Taxiway</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Apron</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>AFLS</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Apron Flood Lights</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Wind Direction Indicator</td> <td>2</td> </tr> </table>	2	Taxiway	2	3	Apron	1	4	AFLS	1	5	Apron Flood Lights	4	6	Wind Direction Indicator	2
2	Taxiway	2															
3	Apron	1															
4	AFLS	1															
5	Apron Flood Lights	4															
6	Wind Direction Indicator	2															
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. AS. Hanandjoeddin.</p> <p>2. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku</p> <p>3. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang 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.															
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	<b>NO</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>JUMLAH</b>
		1.	SD	-
		2.	SLTP	2
		3.	SMA	42
		4.	D-I	1
		5.	D-II	2
		6.	D-III	19
		7.	D-IV/S1	7
		8.	S2	2
			<b>Jumlah</b>	<b>75</b>
12.	Jaminan pelayanan	KP 39 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi PKPS bagian 139 vol. 1 tentang Bandar Udara.		
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan.		
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	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan dalam 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</li></ul>

	<p>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</p>
--	--

		Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).
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	<pre> graph TD     MULAI([MULAI]) --&gt; AIRLINE1[AIRLINE]     AIRLINE1 --&gt; KEPALA_BANDARA1[KEPALA BANDARA]     KEPALA_BANDARA1 --&gt; PROSES{PROSES}     UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT] --&gt; PROSES     PROSES -- TIDAK --&gt; AIRLINE1     PROSES -- YA --&gt; DIRJEN_HUBUD[DIRJEN HUBUD]     AIRLINE2[AIRLINE] &lt;--&gt;  FA  DIRJEN_HUBUD     DIRJEN_HUBUD --&gt; KEPALA_BANDARA2[KEPALA BANDARA]     KEPALA_BANDARA2 --&gt; AIRLINE_BEROPERASI[AIRLINE BEROPERASI]     AIRLINE_BEROPERASI --&gt; SELESAI([SELESAI])     </pre>
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan SOP AMC
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNBPN/BLU
6.	Produk Pelayanan	Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara

7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)
		1	Landasan	1
		2	Taxiway	2
		3	Apron	1
		4	AFLS	1
		5	Apron Flood Lights	4
		6	Wind Direction Indicator	2
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin. 2. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang 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	<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>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah</b></td> <td><b>75</b></td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	2	3.	SMA	42	4.	D-I	1	5.	D-II	2	6.	D-III	19	7.	D-IV/S1	7	8.	S2	2	<b>Jumlah</b>		<b>75</b>
		NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																												
		1.	SD	-																												
		2.	SLTP	2																												
		3.	SMA	42																												
		4.	D-I	1																												
		5.	D-II	2																												
		6.	D-III	19																												
		7.	D-IV/S1	7																												
8.	S2	2																														
<b>Jumlah</b>		<b>75</b>																														
12.	Jaminan Pelayanan	KP 39 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi PKPS bagian 139 vol. 1 tentang Bandar Udara.																														
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H. As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H. AS. Hanandjoeddin Tanjung Pandan.																														
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>																														

4. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif (*Alternate Aerodrome*)  
Rangkaian Penggunaan Bandar Udara yang menggunakan sarana dan prasarana bandar udara pelaksanaannya sebagai Bandar Udara Alternatif (*Alternate Aerodrome*) pada jam operasi bandar udara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan

	<p>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 Kebebasan Udara (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</li></ul>
--	---

		<p>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 Izin 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	<pre> graph TD     MULAI([MULAI]) --&gt; AIRLINE[AIRLINE]     AIRLINE --&gt; KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA]     KEPALA_BANDARA &lt;-.-&gt; UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT]     KEPALA_BANDARA --&gt; PROSES{PROSES}     PROSES -- TIDAK --&gt; AIRLINE     PROSES -- YA --&gt; AIRLINE_BEROPERASI[AIRLINE BEROPERASI]     AIRLINE_BEROPERASI --&gt; SELESAI([SELESAI])   </pre>																					
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan SOP AMC																					
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU																					
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan sebagai Bandar Udara Alternatif																					
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1" data-bbox="602 1036 1317 1502"> <thead> <tr> <th data-bbox="602 1036 711 1116">No.</th> <th data-bbox="711 1036 1138 1116">Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</th> <th data-bbox="1138 1036 1317 1116">Jumlah (Unit/Paket)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="602 1116 711 1178">1</td> <td data-bbox="711 1116 1138 1178">Landasan</td> <td data-bbox="1138 1116 1317 1178">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="602 1178 711 1241">2</td> <td data-bbox="711 1178 1138 1241">Taxiway</td> <td data-bbox="1138 1178 1317 1241">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="602 1241 711 1303">3</td> <td data-bbox="711 1241 1138 1303">Apron</td> <td data-bbox="1138 1241 1317 1303">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="602 1303 711 1365">4</td> <td data-bbox="711 1303 1138 1365">AFLS</td> <td data-bbox="1138 1303 1317 1365">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="602 1365 711 1427">5</td> <td data-bbox="711 1365 1138 1427">Apron Flood Lights</td> <td data-bbox="1138 1365 1317 1427">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="602 1427 711 1502">6</td> <td data-bbox="711 1427 1138 1502">Wind Direction Indicator</td> <td data-bbox="1138 1427 1317 1502">2</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)	1	Landasan	1	2	Taxiway	2	3	Apron	1	4	AFLS	1	5	Apron Flood Lights	4	6	Wind Direction Indicator	2
No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)																					
1	Landasan	1																					
2	Taxiway	2																					
3	Apron	1																					
4	AFLS	1																					
5	Apron Flood Lights	4																					
6	Wind Direction Indicator	2																					
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan</li> <li>2. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku</li> <li>3. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya</li> </ol>																					
9.	Pengawasan internal	KP 39 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi PKPS bagian 139 vol. 1 tentang Bandar Udara.																					

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	<table border="1" data-bbox="576 1009 1031 1383"> <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>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah</b></td> <td><b>75</b></td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	2	3.	SMA	42	4.	D-I	1	5.	D-II	2	6.	D-III	19	7.	D-IV/S1	7	8.	S2	2	<b>Jumlah</b>		<b>75</b>
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	2																														
3.	SMA	42																														
4.	D-I	1																														
5.	D-II	2																														
6.	D-III	19																														
7.	D-IV/S1	7																														
8.	S2	2																														
<b>Jumlah</b>		<b>75</b>																														
12.	Jaminan pelayanan	<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	<p>Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit</p>																														

		Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

## 5. Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan

Rangkaian kegiatan pelayanan keberangkatan penumpang di Bandar udara sampai dengan meninggalkan terminal-

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407); f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang

	<p>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</p>
--	--

		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).									
2.	Persyaratan Pelayanan	Tersedia Check-in Counter yang sesuai standar pelayanan									
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD     MULAI([MULAI]) --&gt; AIRLINE[AIRLINE]     AIRLINE --&gt; KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA]     KEPALA_BANDARA &lt;-.-&gt; UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT]     KEPALA_BANDARA --&gt; PROSES{PROSES}     PROSES -- TIDAK --&gt; AIRLINE     PROSES -- YA --&gt; CHECK_IN_COUNTER[CHECK IN COUNTER (SLA)]     CHECK_IN_COUNTER --&gt; SELESAI([SELESAI])     </pre>									
4.	Jangka waktu Penyelesaian.	Sesuai dengan PM 89 Tahun 2015									
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNB/BLU									
6.	Produk Pelayanan	Penyediaan Fasilitas Check In Counter.									
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Meja <i>Check-In</i></td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Timbangan</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Meja <i>Check-In</i>	14	2	Timbangan	4
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)									
1	Meja <i>Check-In</i>	14									
2	Timbangan	4									

8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan.</p> <p>2. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku</p> <p>3. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang 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]     C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}     D --&gt; E     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]     E -- "Tidak" --&gt; A     E -- "Tidak" --&gt; A     </pre>																														
11.	Jumlah Pelaksana	<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>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>75</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	2	3.	SMA	42	4.	D-I	1	5.	D-II	2	6.	D-III	19	7.	D-IV/S1	7	8.	S2	2		Jumlah	75
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	2																														
3.	SMA	42																														
4.	D-I	1																														
5.	D-II	2																														
6.	D-III	19																														
7.	D-IV/S1	7																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	75																														

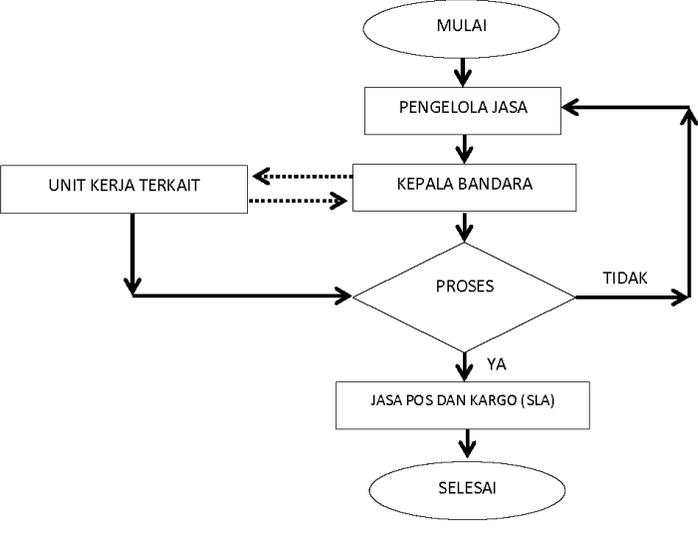
12.	Jaminan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

6. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara

Rangkaian kegiatan pelayanan pengiriman barang melalui jasa pesawat udara di Bandar udara :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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

		<p>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 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</p>
--	--	--

		<p>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>
<p>2.</p>	<p>Persyaratan Pelayanan</p>	<p>Tersedianya fasilitas Terminal/Gedung Cargo.</p>
<p>3.</p>	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p>	 <pre> graph TD     MULAI([MULAI]) --&gt; PENGELOLA_JASA[PENGELOLA JASA]     PENGELOLA_JASA --&gt; KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA]     KEPALA_BANDARA &lt;-.-&gt; UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT]     KEPALA_BANDARA --&gt; PROSES{PROSES}     PROSES -- TIDAK --&gt; PENGELOLA_JASA     PROSES -- YA --&gt; JASA_POS_KARGO[JASA POS DAN KARGO (SLA)]     JASA_POS_KARGO --&gt; SELESAI([SELESAI])     </pre>
<p>4.</p>	<p>Jangka waktu Penyelesaian</p>	<p>Sesuai dengan SOP Terminal Cargo</p>

5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU												
6.	Produk Pelayanan	Penyediaan Fasilitas Terminal Kargo.												
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Gudang Kargo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Timbangan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>X-Ray Kargo</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Gudang Kargo	1	2	Timbangan	1	3	X-Ray Kargo	1
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)												
1	Gudang Kargo	1												
2	Timbangan	1												
3	X-Ray Kargo	1												
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan;</li> <li>2. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku;</li> <li>3. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang 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.												
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	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH
		1.	SD	-
		2.	SLTP	2
		3.	SMA	42
		4.	D-I	1
		5.	D-II	2
		6.	D-III	19
		7.	D-IV/S1	7
		8.	S2	2
	Jumlah	75		
12.	Jaminan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan		
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan .		
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.		

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

Rangkaian kegiatan pelayanan penggunaan sarana dan prasarana di Bandar udara :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan H.As. Hanandjoeddin Tanjungpandan 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> <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> </ol>

		<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	<pre> graph TD     MULAI([MULAI]) --&gt; PENGELOLA_JASA[PENGELOLA JASA]     PENGELOLA_JASA --&gt; KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA]     KEPALA_BANDARA &lt;-.-&gt; UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT]     KEPALA_BANDARA --&gt; PROSES{PROSES}     PROSES -- TIDAK --&gt; PENGELOLA_JASA     PROSES -- YA --&gt; PERJANJIAN_SEWA[PERJANJIAN SEWA (SLA)]     PERJANJIAN_SEWA --&gt; SELESAI([SELESAI])     </pre>															
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan perjanjian/kontrak kerjasama															
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU															
6.	Produk Pelayanan	<p>a. Sewa tanah dan ruangan</p> <p>b. Konsesi</p> <p>a) Konsesi pengisian bahan bakar pesawat udara (<i>Fuel Through Put</i>)</p> <p>b) Konsesi atas pengusahaan tanah dan ruangan</p> <p>c) Konsesi penyimpanan kendaraan bermotor</p> <p>d) Konsesi penyewaan <i>space</i> iklan yang disewakan kembali</p> <p>c. <i>Shooting</i> film, pemotretan dan promosi</p>															
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="586 1522 695 1604">No.</th> <th data-bbox="695 1522 1149 1604">Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th data-bbox="1149 1522 1317 1604">Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="586 1604 695 1647">1</td> <td data-bbox="695 1604 1149 1647">Ruangan</td> <td data-bbox="1149 1604 1317 1647">13</td> </tr> <tr> <td data-bbox="586 1647 695 1689">2</td> <td data-bbox="695 1647 1149 1689">Lahan</td> <td data-bbox="1149 1647 1317 1689">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="586 1689 695 1784">3</td> <td data-bbox="695 1689 1149 1784">Konsesi atas pengusahaan lahan dan ruangan</td> <td data-bbox="1149 1689 1317 1784">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="586 1784 695 1913">4</td> <td data-bbox="695 1784 1149 1913">Konsesi atas pengusahaan lahan parkir/penyimpanan kendaraan bermotor</td> <td data-bbox="1149 1784 1317 1913">1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Ruangan	13	2	Lahan	10	3	Konsesi atas pengusahaan lahan dan ruangan	7	4	Konsesi atas pengusahaan lahan parkir/penyimpanan kendaraan bermotor	1
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)															
1	Ruangan	13															
2	Lahan	10															
3	Konsesi atas pengusahaan lahan dan ruangan	7															
4	Konsesi atas pengusahaan lahan parkir/penyimpanan kendaraan bermotor	1															

8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan;</li> <li>2. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku</li> <li>3. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar yang 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 (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; A     </pre>																														
11.	Jumlah Pelaksana	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">NO</th> <th style="width: 40%;">PENDIDIKAN</th> <th style="width: 50%;">JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>75</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	2	3.	SMA	42	4.	D-I	1	5.	D-II	2	6.	D-III	19	7.	D-IV/S1	7	8.	S2	2		Jumlah	75
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	2																														
3.	SMA	42																														
4.	D-I	1																														
5.	D-II	2																														
6.	D-III	19																														
7.	D-IV/S1	7																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	75																														

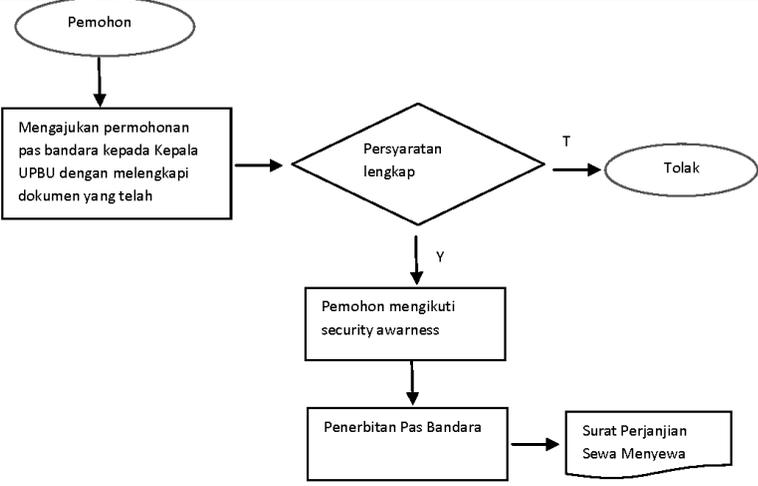
12.	Jaminan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan .
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

8. Ijin Masuk Daerah Terbatas dan Keamanan Terbatas

Rangkaian kegiatan pelayanan Ijin Masuk Daerah Terbatas dan Keamanan Terbatas di Bandar udara :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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

	<p>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 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</p>
--	--

		<p>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>
<p>2.</p>	<p>Persyaratan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pernyataan dari atasan di tempat pemohon bekerja</li> <li>2. Daftar riwayat hidup</li> <li>3. Identitas diri (KTP,Paspor atau KITAS)</li> <li>4. Background check dari kepolisian, surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) kecuali bagi pegawai instansi pemerintah dan pegawai badan usaha milik negara; dan</li> <li>5. SK Pegawai atau kontrak kerja</li> </ol>
<p>3.</p>	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p>	 <pre> graph TD     A([Pemohon]) --&gt; B[Mengajukan permohonan pas bandara kepada Kepala UPBU dengan melengkapi dokumen yang telah]     B --&gt; C{Persyaratan lengkap}     C -- T --&gt; D([Tolak])     C -- Y --&gt; E[Pemohon mengikuti security awarness]     E --&gt; F[Penerbitan Pas Bandara]     F --&gt; G[Surat Perjanjian Sewa Menyewa]     </pre>

4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan SOP PAS Bandara																		
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan tariff PNBP/BLU																		
6.	Produk Pelayanan	Tanda izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas bagi orang dan kendaraan																		
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Kamera</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Meja</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kursi</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Warna background</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Mesin cetak PAS</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Kamera	1	2	Meja	1	3	Kursi	2	4	Warna background	4	5	Mesin cetak PAS	1
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)																		
1	Kamera	1																		
2	Meja	1																		
3	Kursi	2																		
4	Warna background	4																		
5	Mesin cetak PAS	1																		
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan H. AS. Hanandjoeddin;</li> <li>2. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku;</li> <li>3. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara yang 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.																		

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; B     C --&gt; E     </pre>																														
11.	Jumlah pelaksana	<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>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Jumlah</td> <td>75</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	2	3.	SMA	42	4.	D-I	1	5.	D-II	2	6.	D-III	19	7.	D-IV/S1	7	8.	S2	2	Jumlah		75
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	2																														
3.	SMA	42																														
4.	D-I	1																														
5.	D-II	2																														
6.	D-III	19																														
7.	D-IV/S1	7																														
8.	S2	2																														
Jumlah		75																														
12.	Jaminan pelayanan	Bandar Udara H. AS. Hanandjoeddin memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.																														
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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 H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan.																														

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 H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan. 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 H.As. Hanandjoeddin Tanjung Pandan 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