



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.977, 2016

KEMENHUB. Bandar Udara Fatmawati Soekarno  
Bengkulu. Unit Penyelenggara. Standar  
Pelayanan.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 80 TAHUN 2016

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA

BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU

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 Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu;

- 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).

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO BENGKULU.

#### Pasal 1

Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu 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;
  - i. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan; dan



m. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

- (3) Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2017.

#### Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan Bandar Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu .
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 27 Juni 2016

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 30 Juni 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 80 TAHUN 2016  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT  
PENYELENGGARA  
BANDAR UDARA FATMAWATI SOEKARNO  
BENGKULU

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan visi dan menjalankan misi serta tugas dan fungsi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu, 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten serta sarana dan prasarana yang memadai. Mengingat pelayanan jasa yang diberikan oleh Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu sangat terkait erat dengan kepentingan masyarakat yang menyangkut keselamatan dan keamanan penerbangan, maka pelayanan jasa Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dikategorikan sebagai pelayanan publik karena terkait erat dengan masyarakat penerbangan, dan merupakan tanggung jawab pemerintah dalam menjaminkannya.

Sebagai organisasi publik, Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu adalah untuk menjamin keandalan operasional fasilitas penerbangan dan bandar udara sesuai dengan standar yang berlaku.

Tuntutan akuntabilitas kinerja mengharuskan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu meliputi:

- a. Identifikasi kondisi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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

### PENGETIHAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

#### A. Pengertian

1. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
2. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan;
3. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
4. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan;
5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik.
6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara pelayanan publik yang berada 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. Parsipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
6. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### C. Komponen

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

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

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen tau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu menyelenggarakan fungsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program;</li> <li>2. Pelaksanaan pengoperasian</li> </ol> | PM No. 40 Tahun 2014 dan PM 83 tahun 2015 |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</p> <p>3. Pelaksanaan perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas 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</p> |  |
|--|--|--|--|

|    |   |  |   |
|----|---|--|---|
|    |   | <p>dengan instansi/lembaga terkait penyelenggaraan bandar udara;</p> <p>10. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, kerumahtanggaan, hukum, dan hubungan masyarakat; dan</p> <p>11. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan</p>  |   |
| 2. | Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan | <p>1. Pengoperasian fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</p> <p>2. Perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</p> <p>3. Pengaturan pergerakan pesawat udara (Apron Movement Control/AMC) serta penyusunan jadwal penerbangan (slot time);</p> <p>4. Pengamanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos dan kargo serta barang berbahaya dan senjata;</p> <p>5. Kerja sama dan pengembangan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara;</p> <p>6. Pengoperasian dan pelayanan fasilitas terminal penumpang, kargo dan penunjang serta pengelolaan dan pengendalian hygiene dan sanitasi;</p> | PM No. 40 Tahun 2014 dan PM 83 Tahun 2015 |

|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
| 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 pelayanan-nya.

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

Tabel – 2

## Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

| No | Jenis Pelayanan   | Produk Pelayanan  | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Masyarakat / Pengguna Layanan                             | Pihak Terkait   |
|----|---|---|-------------------------------------|---|---|
| 1  | Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang                               | a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi<br>b. Pelayanan Chek In<br>c. Ruang Tunggu Keberangkatan<br>d. Pelayanan bagasi | PM 178 Tahun 2015                   | Penumpang pesawat kedatangan dan keberangkatan di bandara | a. Direktorat Bandar Udara<br>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VI<br>c. Kantor Karantina          |
| 2. | Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) | a. Jasa pendaratan pesawat udara<br>b. Jasa Penempatan pesawat udara  | PP 15 tahun 2016                    | a. Badan Usaha Angkutan Udara<br>b. TNI                   | a. Direktorat Bandar Udara<br>b. Direktorat Angkutan Udara<br>c. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VI |
| 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<br>b. Direktorat Angkutan Udara<br>c. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VI |
| 4. | Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif ( <i>Alternate</i> )      | Pelayanan untuk kondisi tertentu  | PP 15 tahun 2016                    | Badan usaha angkutan udara                                | a. Direktorat Bandar Udara<br>b. Kantor Otoritas  |

| No | Jenis Pelayanan   | Produk Pelayanan   | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Masyarakat / Pengguna Layanan                                | Pihak Terkait  |
|----|---|--|-------------------------------------|--|--|
|    | <i>Aerodrome)</i>   |  |                                     |  | 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<br>b. Penumpang                | a. Direktorat Bandar Udara<br>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<br>b. EMPU<br>c. Pos Indonesia | a. Direktorat Keamanan Bandar Udara<br>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VI |
| 7. | Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi | a. Sewa tanah dan ruangan<br>b. Sewa reklame<br>c. Konsesi<br>1) Konsesi pengisian bahan bakar pesawat udara (Fuel Through Put)<br>2) Konsesi atas pengusahaan tanah dan ruangan<br>3) Konsesi penyimpanan kendaraan bermotor<br>4) Konsesi penyewaan space iklan yang disewakan kembali<br>d. Shooting film, pemotretan dan promosi | PP 15 tahun 2016                    | a. Badan Usaha<br>b. Masyarakat<br>c. Pemerintah Daerah      | a. Direktorat Bandar Udara<br>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VI          |
| 8. | Izin masuk daerah   | Tanda izin masuk daerah  | PP 15 tahun 2016<br>PM 33 Tahun     | a. Badan usaha<br>b. Instansi                                | a. Direktorat Keamanan   |

| No | Jenis Pelayanan                       | Produk Pelayanan   | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Masyarakat / Pengguna Layanan | Pihak Terkait   |
|----|---------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------|---|
|    | terbatas dan daerah keamanan terbatas | terbatas dan daerah keamanan terbatas bagi orang dan kendaraan | 2015                                | pemerintah                    | Bandar Udara<br>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VI |

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

| No | Jenis Layanan                                   | Persyaratan Pelayanan  | Mekanisme dan Prosedur   | Biaya                          | Waktu             | Penanggung jawab |
|----|---|--|--|--------------------------------|-------------------|------------------|
| 1. | Proses keberangkatan domestik dan internasional | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas</li> <li>2. Mempunyai kartu identitas / pasport / KITAS</li> <li>3. Lolos pemeriksaan security</li> </ol> | <p>A. PROSEDUR KEBERANGKATAN DOMESTIK</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan dokumen (tiket dan kartu identitas).</li> <li>2. Barang-barang bawaan wajib diperiksa melalui X-Ray</li> <li>3. Benda logam seperti Handphone, kunci, ikat pinggang dan lainnya agar dilaporkan dan diperiksa melalui X-ray</li> <li>4. Seluruh penumpang wajib melalui Walk Trough Metal Detector (WTMD)</li> <li>5. Apabila diperlukan penumpang diperiksa secara Manual</li> <li>6. Penumpang bisa melapor ke petugas security apabila menggunakan alat pacu jantung atau membawa senjata api.</li> <li>7. Menyiapkan dokumen (tiket dan identitas) dan melapor di counter check-in yang sesuai dengan nomor penerbangan (2 jam sebelum keberangkatan)</li> <li>8. Penumpang memperoleh boarding pass dan memasuki SCP 2.</li> <li>9. Penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera</li> </ol> | Sesuai dengan PP 15 tahun 2016 | Sesuai Penggunaan | Kepala UPBU      |

| No | Jenis Layanan   | Persyaratan Pelayanan   | Mekanisme dan Prosedur  | Biaya                          | Waktu             | Penanggung jawab |
|----|---|---|---|--------------------------------|-------------------|------------------|
|    | Proses kedatangan penumpang domestik dan internasional                      |   | <p>di boarding pass dan menunggu jadwal keberangkatan.</p> <p>B. PROSEDUR KEDATANGAN DOMESTIK</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penumpang turun dari pesawat menuju terminal kedatangan.</li> <li>2. Setelah berada di terminal kedatangan penumpang menuju area Baggage Claim untuk pengambilan.</li> <li>3. a. Bagi penumpang dengan penerbangan lanjutan menuju ke counter transit guna melaporkan penerbangan lanjutan.<br/>b. Penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera di boarding pass dan menunggu jadwal keberangkatan.</li> </ol> |                                |                   |                  |
| 2. | Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Ijin Route</li> <li>2. Memiliki Slot Time</li> <li>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airlines mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU.</li> <li>2. Setelah dilakukan analisa Kepala Bandar Udara memberikan persetujuan berupa slot time pada bandar udara, dengan perjanjian.</li> <li>3. Menyampaikan persetujuan izin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.</li> <li>4. Airline dan bandara membuat <i>Service Level Agreement (SLA)</i>.</li> </ol>   | Sesuai dengan PP 15 tahun 2016 | Sesuai Penggunaan | Kepala UPBU      |



| No | Jenis Layanan  | Persyaratan Pelayanan  | Mekanisme dan Prosedur  | Biaya                          | Waktu  | Penanggung jawab |
|----|--|--|---|--------------------------------|--|------------------|
|    |  |  | 5. Airline dapat beroperasi di bandara.   |                                |  |                  |
| 3. | Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara          | 1. Memiliki Ijin Route<br>2. Memiliki Slot Time<br>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)<br>4. Memenuhi syarat operasi bandar udara | 1. Airline mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU.<br>2. Kepala UPBU berkoordinasi dengan unit kerja terkait.<br>3. Kepala UPBU memberikan persetujuan apakah permohonan disetujui/ditolak sebagai dasar permohonan <i>Flight Approval (FA)</i><br>4. Kepala UPBU memberikan surat persetujuan/penolakan kepada pemohon ( <i>airline</i> ).<br>5. Airline menyampaikan persetujuan terbang ( <i>Flight Approval</i> ) dari Ditjend Hubud kepada Kepala UPBU.<br>6. Kepala UPBU mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait untuk melayani penerbangan di luar jam operasi bandar udara. | PP 15 tahun 2016               | Waktu perizinan 30 menit setelah menerima Flight Approval dari Ditjend hubud | Kepala UPBU      |
| 4. | Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif ( <i>Alternate Aerodrome</i> ) | 1. Memiliki Ijin Route<br>2. Memiliki Slot Time<br>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)<br>4. Memenuhi syarat operasi              | 1. ATS unit menyampaikan informasi tentang penggunaan bandar udara sebagai <i>Alternate Aerodrome</i><br>2. Apabila penggunaan bandara sebagai <i>Alternate Aerodrome</i> masih dalam jam operasi bandara, kepala UPBU mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait.<br>3. Apabila penggunaan bandara sebagai alternate  | Sesuai dengan PP 15 tahun 2016 | Sesuai Penggunaan  | Kepala UPBU      |

| No | Jenis Layanan   | Persyaratan Pelayanan                                   | Mekanisme dan Prosedur  | Biaya                          | Waktu             | Penanggung jawab |
|----|---|---|---|--------------------------------|-------------------|------------------|
|    |   | bandar udara  | diluar jam operasi maka kepala UPBU menganalisa kesiapan operasi bandar udara.<br>4. Dalam hal ketentuan butir 3 tidak dapat dipenuhi kepala UPBU membuat surat penolakan.  |                                |                   |                  |
| 5. | Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan | Tersedia counter Check-in yang sesuai standar pelayanan | 1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check-in.<br>2. Kepala UPBU menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan.<br>3. Kepala UPBU memberikan persetujuan penggunaan counter check-in melalui <i>service level agreement</i> .   | Sesuai dengan PP 15 tahun 2016 | Sesuai Penggunaan | Kepala UPBU      |
| 6. | Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara              | Tersedianya terminal cargo                              | 1. Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan kepada kepala UPBU dengan melampirkan sertifikat operasi dan izin operasi jasa terkait.<br>2. Kepala UPBU menganalisa berdasarkan bisnis plan bandar udara.<br>3. Apabila permohonan disetujui kepala UPBU dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan ( <i>service level agreement</i> ). | Sesuai dengan PP 15 tahun 2016 | Sesuai Penggunaan | Kepala UPBU      |

| No | Jenis Layanan   | Persyaratan Pelayanan  | Mekanisme dan Prosedur   | Biaya                          | Waktu             | Penanggung jawab |
|----|---|--|--|--------------------------------|-------------------|------------------|
| 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 agreement</i>).</li> </ol>  | Sesuai dengan PP 15 tahun 2016 | Sesuai Penggunaan | Kepala UPBU      |
| 8. | Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas                                     | <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</li> </ol> | <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 Security Awareness 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 15 tahun 2016 | Sesuai Penggunaan | Kepala UPBU      |

| No | Jenis Layanan | Persyaratan Pelayanan   | Mekanisme dan Prosedur | Biaya | Waktu | Penanggung jawab |
|----|---------------|---|------------------------|-------|-------|------------------|
|    |               | <ol style="list-style-type: none"> <li>instansi pemerintah dan pegawai badan usaha milik negara; dan</li> <li>5. SK Pegawai atau kontrak kerja</li> </ol> |                        |       |       |                  |

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 di bandar udara.

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

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

Tabel – 4

Sarana dan Prasarana

| No. | Jenis Layanan                                 | Sarana Prasarana Pelayanan       |    | Jumlah (Unit)      |     |
|-----|---|----------------------------------|----|--------------------|-----|
| 1.  | Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang | Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi | a. | X-Ray machine      | 2   |
|     |   |                                  | b. | WTMD               | 2   |
|     |   |                                  | c. | HHMD               | 1   |
|     |   |                                  | d. | CCTV               | 3   |
|     |   |                                  | e. | Liquid Tester      | 1   |
|     |   |                                  | f. | Conveyor belt      | 1   |
|     |   | Pelayanan Chek In                | a. | Counter Check in   | 8   |
|     |   |                                  | b. | PACC               | 7   |
|     |   |                                  | c. | Cctv               | 2   |
|     |   | Ruang Tunggu Keberangkatan       | a. | X-Ray              | 2   |
|     |   |                                  | b. | WTMD               | 2   |
|     |   |                                  | c. | HHMD               | 1   |
|     |   |                                  | d. | CCTV               | 8   |
|     |   |                                  | e. | Liquid Tester      | 1   |
|     |   |                                  | f. | Monitor Display    | 4   |
|     |   |                                  | g. | Boarding call      | 2   |
|     |   |                                  | h. | Kursi Ruang Tunggu | 975 |
|     |   | Fasilitas Kenyamanan             | a. | AC                 | 22  |
|     |   |                                  | b. | FIDS               | 12  |
|     |   |                                  | c. | Toilet             | 13  |
| d.  | Tempat parkir                                 |                                  | 2  |                    |     |

|    |  |   |    |   |     |
|----|--|---|----|---|-----|
|    |  |   | e. | Fasilitas pengguna<br>berkebutuhan khusus :<br>- Lift<br>- Toilet | 1   |
|    |  | Pelayanan<br>bagasi   | a. | CCTV  | 3   |
|    |  |   | c. | Conveyor Belt   | 2   |
|    |  |   | d. | Troli   | 43  |
|    |  | Fasilitas yang<br>memberi nilai<br>tambah   | a. | ATM   | 4   |
|    |  |   | b. | Mushola   | 2   |
|    |  |   | c. | Nursery room  | 1   |
|    |  |   | d. | Tenant  |     |
|    |  |   | e. | Restoran  |     |
|    |  |   | f. | Smoking room  |     |
|    |  |   | g. | Ruang bermain anak  |     |
|    |  |   | h. | Internet / Wifi   |     |
|    |  |   | i. | Fasilitas pembelian tiket<br>(mandiri)                            |     |
|    |  |   | j. | Charging station  | 4   |
|    |  |   | k. | Fasilitas air minum   |     |
|    |  |   | l. | Lounge eksekutif  |     |
| 2. | Pelayanan Jasa<br>Pendaratan,<br>Penempatan dan<br>Penyimpanan<br>Pesawat Udara<br>(PJP4U)       | Jasa<br>pendaratan<br>pesawat udara   | a. | PID   | 4   |
|    |  |   | b. | PAPI  | 8   |
|    |  |   | c. | Pals Cat I  | 166 |
|    |  |   | d. | Runway Light  | 81  |
|    |  |   | e. | Treshold Light  | 45  |
|    |  |   | f. | Rotating Beacon   | 1   |
|    |  |   | g. | SQFL  | 21  |
|    |  | Jasa<br>penempatan<br>pesawat udara   | a. | Flood Light   | 5   |
|    |  |   | b. | Apron dan Taxi Light  | 51  |
| 3. | Pelayanan Jasa<br>Penggunaan<br>Bandar Udara di<br>Luar Jam<br>Operasi Bandar<br>Udara           | Fasilitas<br>penambahan<br>jam pelayanan<br>operasi bandar<br>udara                         | a. | PID   | 4   |
|    |  |   | b. | PAPI  | 8   |
|    |  |   | c. | Pals Cat I  | 166 |
|    |  |   | d. | Runway Light  | 81  |
|    |  |   | e. | Treshold Light  | 45  |
|    |  |   | f. | Rotating Beacon   | 1   |
|    |  |   | g. | SQFL  | 21  |
|    |  |   | h. | Flood Light   | 5   |
|    |  |   | i. | Apron dan Taxi Light  | 51  |
| 4. | Pelayanan Jasa<br>Penggunaan<br>Bandar Udara<br>Alternatif<br>( <i>Alternate<br/>Aerodrome</i> ) | Fasilitas<br>penggunaan<br>bandar udara<br>Alternatif<br>( <i>Alternate<br/>Aerodrome</i> ) | a. | PID   | 4   |
|    |  |   | b. | PAPI  | 8   |
|    |  |   | c. | Pals Cat I  | 166 |
|    |  |   | d. | Runway Light  | 81  |
|    |  |   | e. | Treshold Light  | 45  |
|    |  |   | f. | Rotating Beacon   | 1   |
|    |  |   | g. | SQFL  | 21  |

|    |   |   |    |  |    |
|----|---|---|----|--|----|
|    |   |   | h. | Flood Light  | 5  |
| 5. | Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan                                     | Fasilitas pemakaian tempat pelaporan keberangkatan        | a. | Meja Check- in Counter   | 8  |
|    |   |   | b. | Check-in counter display   | 7  |
|    |   |   | c. | Conveyor Belt  | 1  |
| 6. | Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara  | Fasilitas kargo dan pos pesawat udara                     | a. | X-Ray  | 2  |
|    |   |   | b. | WTMD   | 1  |
|    |   |   | c. | HHMD   | 1  |
|    |   |   | d. | CCTV   | 7  |
|    |   |   | e. | Server CCTV  | 1  |
| 7. | Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi | Fasilitas Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara | a. | Ruangan  | 30 |
|    |   |   | b. | Lahan  | 8  |
|    |   |   | c. | Konsesi atas Pengusahaan Pengisian BBM Pesawat                       | 1  |
|    |   |   | d. | Konsesi atas pengusahaan lahan dan ruangan                           | 32 |
|    |   |   | e. | Konsesi atas pengusahaan lahan parker/penyimpanan kendaraan bermotor | 1  |
| 8. | Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas                                     | Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas   | a. | Fargo Printer id Card hdp 5000 dual side                             | 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

| No | Jenis Pelayanan | Kualifikasi SDM yang tersedia | Jumlah SDM  | Ket |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |  |
|----|-----------------|-------------------------------|---|-----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|--|--------|-----|--|
| 1. |                 | 1.                            | <p>Tenaga teknisi sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>137</td> </tr> </tbody> </table> | NO  | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | 1 | 3. | SMA | 100 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 5 | 6. | D-III | 16 | 7. | D-IV/S1 | 14 | 8. | S2 | 1 |  | Jumlah | 137 |  |
| NO | PENDIDIKAN      | JUMLAH                        |   |     |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |  |
| 1. | SD              | -                             |   |     |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |  |
| 2. | SLTP            | 1                             |   |     |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |  |
| 3. | SMA             | 100                           |   |     |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |  |
| 4. | D-I             | -                             |   |     |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |  |
| 5. | D-II            | 5                             |   |     |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |  |
| 6. | D-III           | 16                            |   |     |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |  |
| 7. | D-IV/S1         | 14                            |   |     |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |  |
| 8. | S2              | 1                             |   |     |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |  |
|    | Jumlah          | 137                           |   |     |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |  |

#### 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- 7 sebagai berikut:

Tabel - 7  
Pengawasan Internal

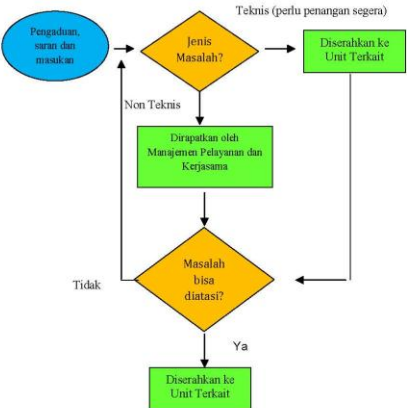
| Status/Bentuk Organisasi  | Prosedur  | Dukungan SDM   | Sarana | Ket |
|---|---|--|--------|-----|
| Internal Audit Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu | <pre> graph TD     A([Evaluasi]) --&gt; B[Pelaksanaan Program dan Kegiatan]     B --&gt; C[Fasilitas/peralatan]     C --&gt; D{Feed Back}     D --&gt; E[Tindak lanjut]     E --&gt; F([Selesai])     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 - 8 sebagai berikut:

Tabel – 8  
 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No | Jenis Penanganan             | Prosedur   | Tindak Lanjut       | Dukungan SDM | Sarana  | Bentuk Organisasi             |
|----|------------------------------|--|---------------------|--------------|---|-------------------------------|
| 1  | Pengaduan, saran dan masukan |  <pre> graph TD     A([Pengaduan, saran dan masukan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen Pelayanan dan Kerjasama]     D --&gt; E{Masalah bisa diatasi?}     E -- "Ya" --&gt; F[Diserahkan ke Unit Terkait]     E -- "Tidak" --&gt; B   </pre> | Peningkatan layanan | Help Desk    | 1. Help desk<br>2. Kotak pengaduan<br>3. No. Fax : (0736) 51450<br>4. Email: kpk.fatsoe@gmail.com | Kasi Pelayanan dan Kerja sama |



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

Memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara yang berorientasi kepada kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Untuk mencapai hal tersebut, segenap unsur pimpinan dan staf Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu harus mempunyai komitmen untuk menjamin kepuasan dan kepercayaan pelanggan dan memperbaiki sistem manajemen mutu secara berkesinambungan serta berpegang teguh kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk mencapai tujuan tersebut, Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu akan :

1. Meningkatkan pelayanan dengan mengutamakan keamanan dan keselamatan penerbangan sesuai standar yang berlaku;
2. Meningkatkan sarana dan prasarana bandara sesuai dengan perkembangan Iptek pada industri penerbangan;
3. Meningkatkan kuantitas, kualitas dan kinerja SDM;
4. Meningkatkan kerjasama kemitraan kelancaran aktivitas dan pengusaha jasa di bandar udara;
5. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel;

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

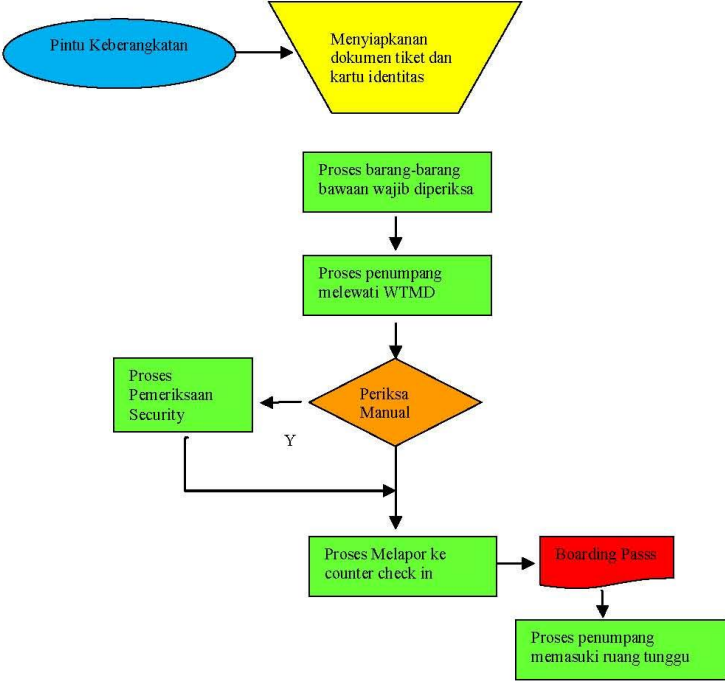
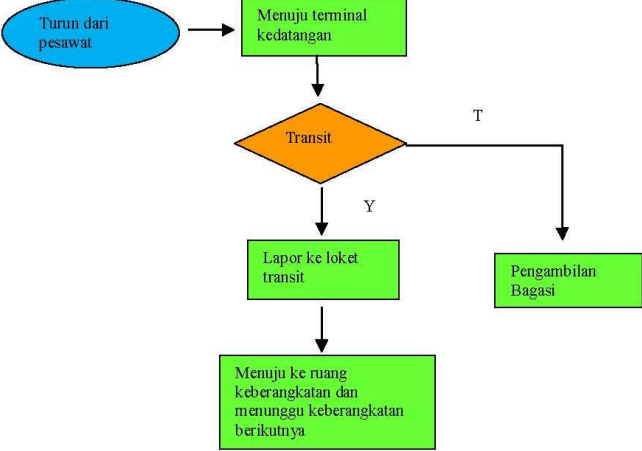
#### BAB IV STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu sebagai berikut :

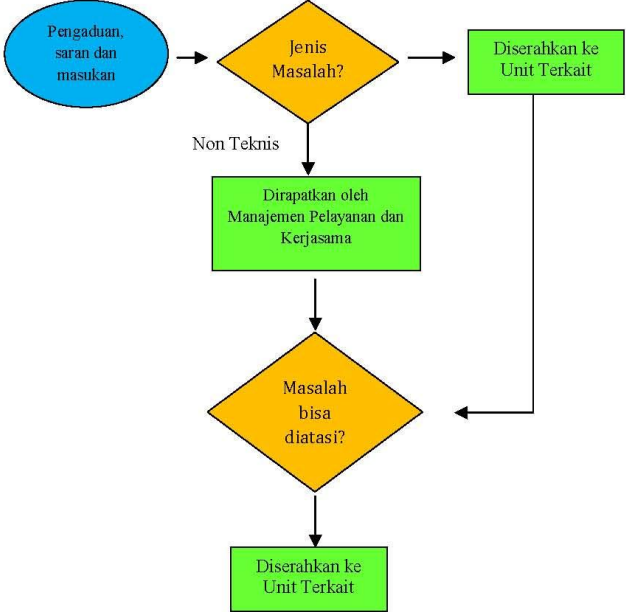
1. Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang  
Rangkaian kegiatan penumpang mulai dari masuk ke terminal sampai dengan naik ke pesawat terbang dan rangkaian kegiatan penumpang mulai dari turun dari pesawat terbang sampai meninggalkan terminal.

| NO | KOMPONEN    | URAIAN  |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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</p> |

|    |                       |  |
|----|-----------------------|--|
|    |                       | <p>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).</p> |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <p>1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas</p> <p>2. Mempunyai kartu identitas / pasport / KITAS</p> <p>3. Lolos pemeriksaan security</p>  |

|    |                                |   |
|----|--------------------------------|---|
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <p><b>PROSEDUR KEBERANGKATAN DOMESTIK</b></p>  <pre> graph TD     A([Pintu Keberangkatan]) --&gt; B[/Menyiapkan dokumen tiket dan kartu identitas/]     B --&gt; C[Proses barang-barang bawaan wajib diperiksa]     C --&gt; D[Proses penumpang melewati WTMD]     D --&gt; E{Periksa Manual}     E -- Y --&gt; F[Proses Pemeriksaan Security]     E -- T --&gt; G[Proses Melapor ke counter check in]     F --&gt; G     G --&gt; H[/Boarding Pass/]     H --&gt; I[Proses penumpang memasuki ruang tunggu]   </pre> <p><b>PROSEDUR KEDATANGAN DOMESTIK</b></p>  <pre> graph TD     A([Turun dari pesawat]) --&gt; B[Menuju terminal kedatangan]     B --&gt; C{Transit}     C -- Y --&gt; D[Lapor ke loket transit]     C -- T --&gt; E[Pengambilan Bagasi]     D --&gt; F[Menuju ke ruang keberangkatan dan menunggu keberangkatan berikutnya]   </pre> |
| 4. | Jangka waktu Penyelesaian      | Sesuai dengan PM 178 Tahun 2015   |
| 5. | Biaya/tariff                   | Sesuai dengan peraturan tarif PNBPN/BLU   |
| 6. | Produk Pelayanan               | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi</li> <li>b. Pelayanan <i>Chek In</i></li> <li>c. Ruang Tunggu Keberangkatan</li> <li>d. Pelayanan bagasi</li> </ul>  |

| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>X-Ray</td><td>4</td></tr> <tr><td>2</td><td>WTMD</td><td>4</td></tr> <tr><td>3</td><td>HHMD</td><td>2</td></tr> <tr><td>4</td><td>CCTV</td><td>16</td></tr> <tr><td>5</td><td>FIDS</td><td>12</td></tr> <tr><td>6</td><td>AC Standing</td><td>15</td></tr> <tr><td>7</td><td>Liquid Tester</td><td>2</td></tr> <tr><td>8</td><td>Conveyor belt</td><td>3</td></tr> <tr><td>9</td><td>Counter Check in</td><td>8</td></tr> <tr><td>10</td><td>PACC</td><td>7</td></tr> <tr><td>13</td><td>Mushola</td><td>2</td></tr> <tr><td>14</td><td>ATM</td><td>4</td></tr> <tr><td>15</td><td>Monitor Display</td><td>4</td></tr> <tr><td>16</td><td>Box Charger</td><td>4</td></tr> <tr><td>17</td><td>Boarding call</td><td>2</td></tr> <tr><td>18</td><td>Kursi Ruang Tunggu</td><td>975</td></tr> <tr><td>19</td><td>AC Split</td><td>7</td></tr> <tr><td>20</td><td>Ruang Menyusui</td><td>1</td></tr> <tr><td>21</td><td>Toilet</td><td>19</td></tr> <tr><td>22</td><td>Ruang Disable</td><td>1</td></tr> <tr><td>23</td><td>Troli</td><td>43</td></tr> </tbody> </table> |                      |  | No | Fasilitas | Jumlah (Unit) | 1 | X-Ray | 4 | 2 | WTMD | 4 | 3 | HHMD | 2 | 4 | CCTV | 16 | 5 | FIDS | 12 | 6 | AC Standing | 15 | 7 | Liquid Tester | 2 | 8 | Conveyor belt | 3 | 9 | Counter Check in | 8 | 10 | PACC | 7 | 13 | Mushola | 2 | 14 | ATM | 4 | 15 | Monitor Display | 4 | 16 | Box Charger | 4 | 17 | Boarding call | 2 | 18 | Kursi Ruang Tunggu | 975 | 19 | AC Split | 7 | 20 | Ruang Menyusui | 1 | 21 | Toilet | 19 | 22 | Ruang Disable | 1 | 23 | Troli | 43 |
|----|---------------------------------------|---|----------------------|--|----|-----------|---------------|---|-------|---|---|------|---|---|------|---|---|------|----|---|------|----|---|-------------|----|---|---------------|---|---|---------------|---|---|------------------|---|----|------|---|----|---------|---|----|-----|---|----|-----------------|---|----|-------------|---|----|---------------|---|----|--------------------|-----|----|----------|---|----|----------------|---|----|--------|----|----|---------------|---|----|-------|----|
|    |                                       | No  | Fasilitas            | Jumlah (Unit)  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 1   | X-Ray                | 4  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 2   | WTMD                 | 4  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 3   | HHMD                 | 2  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 4   | CCTV                 | 16   |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 5   | FIDS                 | 12   |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 6   | AC Standing          | 15   |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 7   | Liquid Tester        | 2  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 8   | Conveyor belt        | 3  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 9   | Counter Check in     | 8  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 10  | PACC                 | 7  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 13  | Mushola              | 2  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 14  | ATM                  | 4  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 15  | Monitor Display      | 4  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 16  | Box Charger          | 4  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 17  | Boarding call        | 2  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 18  | Kursi Ruang Tunggu   | 975  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 19  | AC Split             | 7  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 20  | Ruang Menyusui       | 1  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 21  | Toilet               | 19   |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 22  | Ruang Disable        | 1  |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 23  | Troli                | 43   |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
|    |                                       | 8.  | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu</li> <li>2. Pegawai bandara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku</li> <li>3. Pegawai bandara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya.</li> </ol> |    |           |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |    |   |      |    |   |             |    |   |               |   |   |               |   |   |                  |   |    |      |   |    |         |   |    |     |   |    |                 |   |    |             |   |    |               |   |    |                    |     |    |          |   |    |                |   |    |        |    |    |               |   |    |       |    |
| 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, saran dan masukan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- Non Teknis --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen Pelayanan dan Kerjasama]     D --&gt; E{Masalah bisa diatasi?}     E --&gt; C     E --&gt; F[Diserahkan ke Unit Terkait]     </pre>   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
|--------|--|--|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|--------|--|-----|
| 11.    | Jumlah pelaksana                           | <table border="1" data-bbox="581 1029 987 1365"> <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>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Jumlah</td> <td>137</td> </tr> </tbody> </table> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | 1 | 3. | SMA | 100 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 5 | 6. | D-III | 16 | 7. | D-IV/S1 | 14 | 8. | S2 | 1 | Jumlah |  | 137 |
| NO     | PENDIDIKAN                                 | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 1.     | SD   | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 2.     | SLTP                                       | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 3.     | SMA  | 100  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 4.     | D-I  | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 5.     | D-II                                       | 5  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 6.     | D-III                                      | 16   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 7.     | D-IV/S1                                    | 14   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 8.     | S2   | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| Jumlah |  | 137  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 12.    | Jaminan pelayanan                          | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |

|     |                            |  |
|-----|----------------------------|--|
|     |                            | pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu .   |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja. |

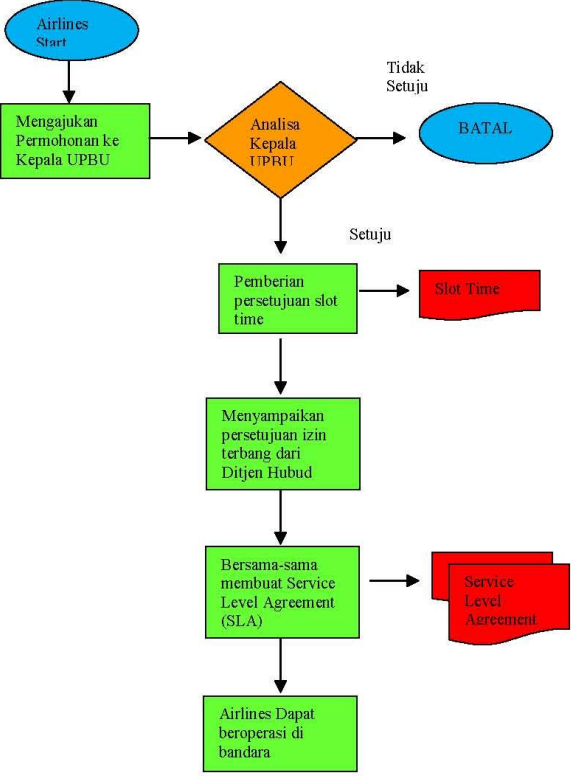
2. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U).

Rangkaian kegiatan Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara.

| NO | KOMPONEN    | URAIAN   |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :<br>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);<br>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);<br>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);<br>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);<br>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);<br>f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>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).</p> |
|--|--|



|    |                                |   |
|----|--------------------------------|---|
| 2. | Persyaratan Pelayanan          | 1. Memiliki Ijin Route<br>2. Memiliki Slot Time<br>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)   |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur |  <pre>                 graph TD                     Start([Airlines Start]) --&gt; Step1[Mengajukan Permohonan ke Kepala UPBU]                     Step1 --&gt; Decision{Analisa Kepala UPRU}                     Decision -- Tidak Setuju --&gt; BATAL([BATAL])                     Decision -- Setuju --&gt; Step2[Pemberian persetujuan slot time]                     Step2 --&gt; Output1[Slot Time]                     Step2 --&gt; Step3[Menyampaikan persetujuan izin terbang dari Ditjen Hubud]                     Step3 --&gt; Step4[Bersama-sama membuat Service Level Agreement (SLA)]                     Step4 --&gt; Output2[Service Level Agreement]                     Step4 --&gt; Step5[Airlines Dapat beroperasi di bandara]                 </pre> |
| 4. | Jangka waktu Penyelesaian      | Sesuai dengan SOP AMC   |
| 5. | Biaya/tarif                    | Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU  |
| 6. | Produk Pelayanan               | 1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara<br>2. Jasa Penempatan Pesawat Udara  |

| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="656 413 740 513">No.</th> <th data-bbox="740 413 1101 513">Sarana/Prasarana/Fasilitas</th> <th data-bbox="1101 413 1247 513">Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="656 513 740 558">1</td> <td data-bbox="740 513 1101 558">Landasan</td> <td data-bbox="1101 513 1247 558">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="656 558 740 603">2</td> <td data-bbox="740 558 1101 603">Taxiway</td> <td data-bbox="1101 558 1247 603">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="656 603 740 647">3</td> <td data-bbox="740 603 1101 647">PID</td> <td data-bbox="1101 603 1247 647">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="656 647 740 692">4</td> <td data-bbox="740 647 1101 692">Apron</td> <td data-bbox="1101 647 1247 692">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="656 692 740 737">5</td> <td data-bbox="740 692 1101 737">PAPI</td> <td data-bbox="1101 692 1247 737">8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="656 737 740 782">6</td> <td data-bbox="740 737 1101 782">Pals Cat I</td> <td data-bbox="1101 737 1247 782">166</td> </tr> <tr> <td data-bbox="656 782 740 827">7</td> <td data-bbox="740 782 1101 827">Runway Light</td> <td data-bbox="1101 782 1247 827">81</td> </tr> <tr> <td data-bbox="656 827 740 872">8</td> <td data-bbox="740 827 1101 872">Treshold Light</td> <td data-bbox="1101 827 1247 872">45</td> </tr> <tr> <td data-bbox="656 872 740 917">9</td> <td data-bbox="740 872 1101 917">SQFL</td> <td data-bbox="1101 872 1247 917">21</td> </tr> <tr> <td data-bbox="656 917 740 961">10</td> <td data-bbox="740 917 1101 961">Flood Light</td> <td data-bbox="1101 917 1247 961">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="656 961 740 1006">10</td> <td data-bbox="740 961 1101 1006">Apron dan Taxi Light</td> <td data-bbox="1101 961 1247 1006">51</td> </tr> </tbody> </table> | No. | Sarana/Prasarana/Fasilitas | Jumlah (Unit) | 1 | Landasan | 1 | 2 | Taxiway | 2 | 3 | PID | 4 | 4 | Apron | 2 | 5 | PAPI | 8 | 6 | Pals Cat I | 166 | 7 | Runway Light | 81 | 8 | Treshold Light | 45 | 9 | SQFL | 21 | 10 | Flood Light | 5 | 10 | Apron dan Taxi Light | 51 |
|-----|---------------------------------------|--|-----|----------------------------|---------------|---|----------|---|---|---------|---|---|-----|---|---|-------|---|---|------|---|---|------------|-----|---|--------------|----|---|----------------|----|---|------|----|----|-------------|---|----|----------------------|----|
| No. | Sarana/Prasarana/Fasilitas            | Jumlah (Unit)  |     |                            |               |   |          |   |   |         |   |   |     |   |   |       |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |      |    |    |             |   |    |                      |    |
| 1   | Landasan                              | 1  |     |                            |               |   |          |   |   |         |   |   |     |   |   |       |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |      |    |    |             |   |    |                      |    |
| 2   | Taxiway                               | 2  |     |                            |               |   |          |   |   |         |   |   |     |   |   |       |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |      |    |    |             |   |    |                      |    |
| 3   | PID                                   | 4  |     |                            |               |   |          |   |   |         |   |   |     |   |   |       |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |      |    |    |             |   |    |                      |    |
| 4   | Apron                                 | 2  |     |                            |               |   |          |   |   |         |   |   |     |   |   |       |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |      |    |    |             |   |    |                      |    |
| 5   | PAPI                                  | 8  |     |                            |               |   |          |   |   |         |   |   |     |   |   |       |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |      |    |    |             |   |    |                      |    |
| 6   | Pals Cat I                            | 166  |     |                            |               |   |          |   |   |         |   |   |     |   |   |       |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |      |    |    |             |   |    |                      |    |
| 7   | Runway Light                          | 81   |     |                            |               |   |          |   |   |         |   |   |     |   |   |       |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |      |    |    |             |   |    |                      |    |
| 8   | Treshold Light                        | 45   |     |                            |               |   |          |   |   |         |   |   |     |   |   |       |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |      |    |    |             |   |    |                      |    |
| 9   | SQFL                                  | 21   |     |                            |               |   |          |   |   |         |   |   |     |   |   |       |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |      |    |    |             |   |    |                      |    |
| 10  | Flood Light                           | 5  |     |                            |               |   |          |   |   |         |   |   |     |   |   |       |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |      |    |    |             |   |    |                      |    |
| 10  | Apron dan Taxi Light                  | 51   |     |                            |               |   |          |   |   |         |   |   |     |   |   |       |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |      |    |    |             |   |    |                      |    |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu</li> <li>2. Pegawai bandara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku</li> <li>3. Pegawai bandara 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, saran dan masukan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- Non Teknis --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen Pelayanan dan Kerjasama]     D --&gt; E{Masalah bisa diatasi?}     E --&gt; F[Diserahkan ke Unit Terkait]     </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>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Jumlah</td> <td>137</td> </tr> </tbody> </table> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | 1 | 3. | SMA | 100 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 5 | 6. | D-III | 16 | 7. | D-IV/S1 | 14 | 8. | S2 | 1 | Jumlah |  | 137 |
| NO     | PENDIDIKAN                                 | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 1.     | SD   | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 2.     | SLTP                                       | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 3.     | SMA  | 100  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 4.     | D-I  | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 5.     | D-II                                       | 5  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 6.     | D-III                                      | 16   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 7.     | D-IV/S1                                    | 14   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 8.     | S2   | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| Jumlah |  | 137  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |

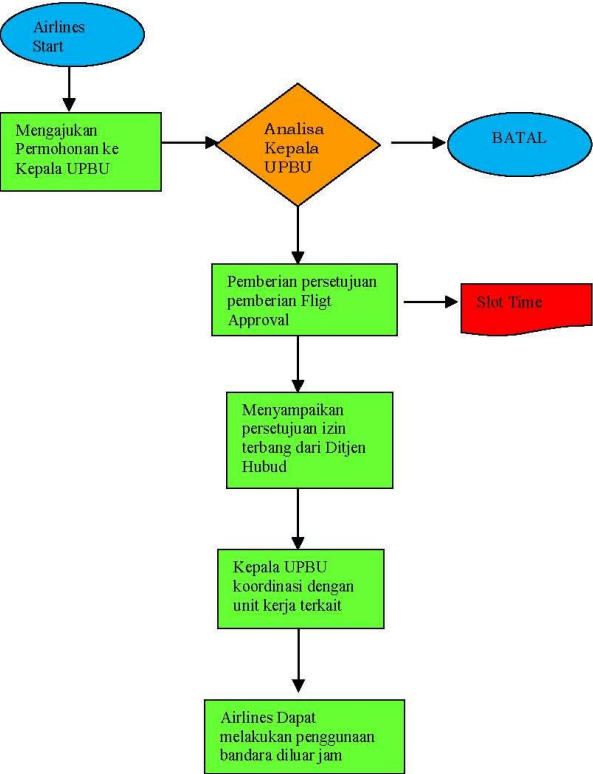
|     |                            |  |
|-----|----------------------------|--|
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja. |
|-----|----------------------------|--|

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

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

| NO | KOMPONEN    | URAIAN   |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :<br>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);<br>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);<br>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);<br>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);<br>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);<br>f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kemandirian Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>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).</p> |
|--|--|

| 2.  | Persyaratan Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Ijin Route</li> <li>2. Memiliki Slot Time</li> <li>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)</li> <li>4. Memenuhi syarat operasi bandar udara</li> </ol>  |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |
|-----|---------------------------------------|---|-----|----------------------------|---------------|---|-----|---|---|------|---|---|------------|-----|---|--------------|----|---|----------------|----|
| 3.  | Sistem, mekanisme dan prosedur        |  <pre> graph TD     Start([Airlines Start]) --&gt; Step1[Mengajukan Permohonan ke Kepala UPBU]     Step1 --&gt; Decision{Analisa Kepala UPBU}     Decision --&gt; BATAL([BATAL])     Decision --&gt; Step2[Pemberian persetujuan pemberian Flight Approval]     Step2 --&gt; SlotTime[Slot Time]     Step2 --&gt; Step3[Menyampaikan persetujuan izin terbang dari Diljen Hubud]     Step3 --&gt; Step4[Kepala UPBU koordinasi dengan unit kerja terkait]     Step4 --&gt; Step5[Airlines Dapat melakukan penggunaan bandara di luar jam]     </pre> |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |
| 4.  | Jangka waktu Penyelesaian             | Sesuai dengan SOP AMC   |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |
| 5.  | Biaya/tarif                           | Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU  |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |
| 6.  | Produk Pelayanan                      | Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara   |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <table border="1" data-bbox="634 1746 1268 2016"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana/Prasarana/Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>PID</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>PAPI</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Pals Cat I</td> <td>166</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Runway Light</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Treshold Light</td> <td>45</td> </tr> </tbody> </table>   | No. | Sarana/Prasarana/Fasilitas | Jumlah (Unit) | 1 | PID | 4 | 2 | PAPI | 8 | 3 | Pals Cat I | 166 | 4 | Runway Light | 81 | 5 | Treshold Light | 45 |
| No. | Sarana/Prasarana/Fasilitas            | Jumlah (Unit)   |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |
| 1   | PID                                   | 4   |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |
| 2   | PAPI                                  | 8   |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |
| 3   | Pals Cat I                            | 166   |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |
| 4   | Runway Light                          | 81  |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |
| 5   | Treshold Light                        | 45  |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |

|     |  |   |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
|-----|--|---|---|-----------------|---|---|------|----|---|-------------|---|---|----------------------|----|
|     |  | <table border="1"> <tr> <td>6</td> <td>Rotating Beacon</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>SQFL</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Flood Light</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Apron dan Taxi Light</td> <td>51</td> </tr> </table>   | 6 | Rotating Beacon | 1 | 7 | SQFL | 21 | 8 | Flood Light | 5 | 9 | Apron dan Taxi Light | 51 |
| 6   | Rotating Beacon                          | 1   |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 7   | SQFL                                     | 21  |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 8   | Flood Light                              | 5   |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 9   | Apron dan Taxi Light                     | 51  |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu</li> <li>2. Pegawai bandara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku</li> <li>3. Pegawai bandara 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, saran dan masukan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- Non Teknis --&gt; C[Dirapatkan oleh Manajemen Pelayanan dan Kerjasama]     C --&gt; D{Masalah bisa diatasi?}     D --&gt; E[Diserahkan ke Unit TPengaduan]     B --&gt; F[Djenis Masalah?]     F --&gt; D     </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>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>137</td> </tr> </tbody> </table>  | NO         | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | 1 | 3. | SMA | 100 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 5 | 6. | D-III | 16 | 7. | D-IV/S1 | 14 | 8. | S2 | 1 |  | Jumlah | 137 |
|-----|--|---|------------|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|--|--------|-----|
|     |  | NO  | PENDIDIKAN | JUMLAH     |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 1.  | SD         | -          |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 2.  | SLTP       | 1          |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 3.  | SMA        | 100        |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 4.  | D-I        | -          |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 5.  | D-II       | 5          |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 6.  | D-III      | 16         |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 7.  | D-IV/S1    | 14         |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 8.  | S2   | 1   |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     | Jumlah                                     | 137   |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu. |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.  |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |

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

| NO | KOMPONEN    | URAIAN  |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut : |



|  |   |
|--|---|
|  | <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 2015 Nomor 1844).</p> |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Ijin Route</li> <li>2. Memiliki Slot Time</li> <li>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)</li> <li>4. Memenuhi syarat operasi bandar udara</li> </ol>   |

| 3.  | Sistem, mekanisme dan prosedur        | <pre> graph TD     A[ATS menyampaikan informasi ttg penggunaan bandar udara sebagai Alternate Aerodrome] --&gt; B{Masih dalam jam operasi}     B -- Y --&gt; C[Kepala UPBU koordinasi dengan unit kerja terkait]     B -- T --&gt; D{Analisa kesiapan operasi bandara udara}     D -- Y --&gt; E[Pelaksanaan Alternate Aerodrome]     D -- T --&gt; F([Batal])     C --&gt; E     </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="643 1290 1263 1729"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana/Prasarana/Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>PID</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>PAPI</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Pals Cat I</td> <td>166</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Runway Light</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Treshold Light</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Rotating Beacon</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>SQFL</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Flood Light</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Apron dan Taxi Light</td> <td>51</td> </tr> </tbody> </table> | No. | Sarana/Prasarana/Fasilitas | Jumlah (Unit) | 1 | PID | 4 | 2 | PAPI | 8 | 3 | Pals Cat I | 166 | 4 | Runway Light | 81 | 5 | Treshold Light | 45 | 6 | Rotating Beacon | 1 | 7 | SQFL | 21 | 8 | Flood Light | 5 | 9 | Apron dan Taxi Light | 51 |
| No. | Sarana/Prasarana/Fasilitas            | Jumlah (Unit)   |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 1   | PID                                   | 4   |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 2   | PAPI                                  | 8   |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 3   | Pals Cat I                            | 166   |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 4   | Runway Light                          | 81  |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 5   | Treshold Light                        | 45  |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 6   | Rotating Beacon                       | 1   |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 7   | SQFL                                  | 21  |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 8   | Flood Light                           | 5   |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 9   | Apron dan Taxi Light                  | 51  |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu</li> <li>2. Pegawai bandara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku</li> <li>3. Pegawai bandara yang memiliki latar belakang</li> </ol>   |     |                            |               |   |     |   |   |      |   |   |            |     |   |              |    |   |                |    |   |                 |   |   |      |    |   |             |   |   |                      |    |

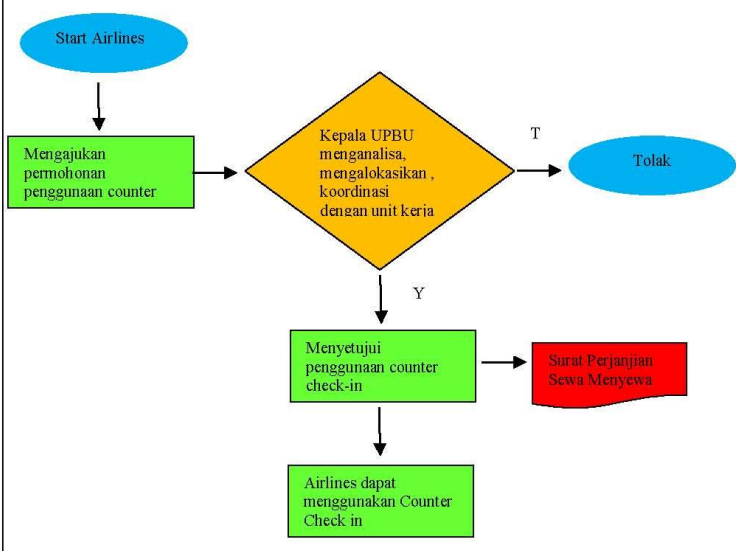
|     |  | pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|-----|--|--|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|--|--------|-----|
| 9.  | Pengawasan internal                        | Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (quality assurance) produk layanan.  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan   | <pre> graph TD     A([Pengaduan, saran dan masukan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B --&gt; C[Jenis Masalah?]     C --&gt; D[Non Teknis]     D --&gt; E[Dirapatkan oleh Manajemen Pelayanan dan Kerjasama]     E --&gt; F{Masalah bisa diatasi?}     F --&gt; G[Diserahkan ke Unit Pengaduan]     F --&gt; B   </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>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>137</td> </tr> </tbody> </table> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | 1 | 3. | SMA | 100 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 5 | 6. | D-III | 16 | 7. | D-IV/S1 | 14 | 8. | S2 | 1 |  | Jumlah | 137 |
| NO  | PENDIDIKAN                                 | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 1.  | SD   | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 2.  | SLTP                                       | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 3.  | SMA  | 100  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 4.  | D-I  | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 5.  | D-II                                       | 5  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 6.  | D-III                                      | 16   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 7.  | D-IV/S1                                    | 14   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 8.  | S2   | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     | Jumlah                                     | 137  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu . |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.   |

## 5. Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan

| NO | KOMPONEN    | URAIAN   |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :<br>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);<br>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);<br>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);<br>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);<br>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>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> |
|--|--|

|     |                                       | o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844).   |     |                            |               |   |                        |   |   |                          |   |   |               |   |   |             |   |
|-----|---------------------------------------|--|-----|----------------------------|---------------|---|------------------------|---|---|--------------------------|---|---|---------------|---|---|-------------|---|
| 2.  | Persyaratan Pelayanan                 | Tersedia counter Check-in yang sesuai standar pelayanan  |     |                            |               |   |                        |   |   |                          |   |   |               |   |   |             |   |
| 3.  | Sistem, mekanisme dan prosedur        |  <pre> graph TD     Start([Start Airlines]) --&gt; Request[Mengajukan permohonan penggunaan counter]     Request --&gt; Decision{Kepala UPBU menganalisa, mengalokasikan, koordinasi dengan unit kerja}     Decision -- T --&gt; Tolak([Tolak])     Decision -- Y --&gt; Approve[Menyetujui penggunaan counter check-in]     Approve --&gt; Contract[Surat Perjanjian Sewa Menyewa]     Contract --&gt; Usage[Airlines dapat menggunakan Counter Check in]     </pre> |     |                            |               |   |                        |   |   |                          |   |   |               |   |   |             |   |
| 4.  | Jangka waktu Penyelesaian             | Sesuai dengan PM 89 Tahun 2015   |     |                            |               |   |                        |   |   |                          |   |   |               |   |   |             |   |
| 5.  | Biaya/tarif                           | Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU   |     |                            |               |   |                        |   |   |                          |   |   |               |   |   |             |   |
| 6.  | Produk Pelayanan                      | Pelayanan dalam rangka penggunaan tempat pelaporan penumpang pesawat udara di lingkungan bandar udara dengan tata cara sesuai peraturan yang berlaku.  |     |                            |               |   |                        |   |   |                          |   |   |               |   |   |             |   |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <table border="1" data-bbox="649 1644 1266 1918"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana/Prasarana/Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Meja Check- in Counter</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Check-in counter display</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Conveyor Belt</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>AC Standing</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>  | No. | Sarana/Prasarana/Fasilitas | Jumlah (Unit) | 1 | Meja Check- in Counter | 8 | 2 | Check-in counter display | 7 | 3 | Conveyor Belt | 1 | 4 | AC Standing | 3 |
| No. | Sarana/Prasarana/Fasilitas            | Jumlah (Unit)  |     |                            |               |   |                        |   |   |                          |   |   |               |   |   |             |   |
| 1   | Meja Check- in Counter                | 8  |     |                            |               |   |                        |   |   |                          |   |   |               |   |   |             |   |
| 2   | Check-in counter display              | 7  |     |                            |               |   |                        |   |   |                          |   |   |               |   |   |             |   |
| 3   | Conveyor Belt                         | 1  |     |                            |               |   |                        |   |   |                          |   |   |               |   |   |             |   |
| 4   | AC Standing                           | 3  |     |                            |               |   |                        |   |   |                          |   |   |               |   |   |             |   |

| 8.  | Kompetensi Pelaksana                     | <p>1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu</p> <p>2. Pengalaman pada bidang kerjanya selama 2 (dua) tahun</p> <p>3. 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 (quality assurance) produk layanan.</p>   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <pre> graph TD     A([Pengaduan, saran dan masukan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- Non Teknis --&gt; C[Dirapatkan oleh Manajemen Pelayanan dan Kerjasama]     C --&gt; D{Masalah bisa diatasi?}     D --&gt; E[Diserahkan ke Unit Pengaduan]     B --&gt; F[Djenis Masalah?]     F --&gt; D     </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>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>137</td> </tr> </tbody> </table> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | 1 | 3. | SMA | 100 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 5 | 6. | D-III | 16 | 7. | D-IV/S1 | 14 | 8. | S2 | 1 |  | Jumlah | 137 |
| NO  | PENDIDIKAN                               | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 1.  | SD                                       | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 2.  | SLTP                                     | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 3.  | SMA                                      | 100  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 4.  | D-I                                      | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 5.  | D-II                                     | 5  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 6.  | D-III                                    | 16   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 7.  | D-IV/S1                                  | 14   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 8.  | S2                                       | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     | Jumlah                                   | 137  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 12. | Jaminan pelayanan                        | <p>Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</p>  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |



|     |  |   |
|-----|--|---|
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu. |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.  |

6. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara

| NO | KOMPONEN    | URAIAN   |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :<br>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);<br>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);<br>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);<br>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia |

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

|    |                                |   |
|----|--------------------------------|---|
|    |                                | <p>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).</p>                                  |
| 2. | Persyaratan Pelayanan          | Tersedianya terminal kargo  |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <pre> graph TD     A([User / RA]) --&gt; B[Mengajukan permohonan pelayanan jasa cargo dan pos dengan melampirkan sertifikat operasi dan]     B --&gt; C{Kepala UPBU menganalisa berdasarkan bisnis plan}     C --&gt; D([Tolak])     C --&gt; E[Menyetujui pelayanan jasa cargo dan pos di bandara]     E --&gt; F[Surat Perjanjian Sewa Menyewa]     F --&gt; G[User / RA dapat menggunakan cargo di bandara]         </pre> |
| 4. | Jangka waktu Penyelesaian      | Sesuai dengan SOP terminal kargo  |
| 5. | Biaya/tarif                    | Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU  |
| 6. | Produk Pelayanan               | Jasa Pemeriksaan Barang cargo dibidang keamanan penerbangan sesuai dengan peraturan yang berlaku  |

| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas    | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="651 413 721 508">No.</th> <th data-bbox="721 413 1127 508">Sarana/Prasarana/Fasilitas</th> <th data-bbox="1127 413 1268 508">Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="651 508 721 558">1</td> <td data-bbox="721 508 1127 558">X-Ray</td> <td data-bbox="1127 508 1268 558">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="651 558 721 608">2</td> <td data-bbox="721 558 1127 608">WTMD</td> <td data-bbox="1127 558 1268 608">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="651 608 721 657">3</td> <td data-bbox="721 608 1127 657">HHMD</td> <td data-bbox="1127 608 1268 657">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="651 657 721 707">4</td> <td data-bbox="721 657 1127 707">CCTV</td> <td data-bbox="1127 657 1268 707">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="651 707 721 732">5</td> <td data-bbox="721 707 1127 732">Server CCTV</td> <td data-bbox="1127 707 1268 732">1</td> </tr> </tbody> </table> | No. | Sarana/Prasarana/Fasilitas | Jumlah (Unit) | 1 | X-Ray | 2 | 2 | WTMD | 1 | 3 | HHMD | 1 | 4 | CCTV | 7 | 5 | Server CCTV | 1 |
|-----|--|---|-----|----------------------------|---------------|---|-------|---|---|------|---|---|------|---|---|------|---|---|-------------|---|
| No. | Sarana/Prasarana/Fasilitas               | Jumlah (Unit)   |     |                            |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |   |   |             |   |
| 1   | X-Ray                                    | 2   |     |                            |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |   |   |             |   |
| 2   | WTMD                                     | 1   |     |                            |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |   |   |             |   |
| 3   | HHMD                                     | 1   |     |                            |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |   |   |             |   |
| 4   | CCTV                                     | 7   |     |                            |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |   |   |             |   |
| 5   | Server CCTV                              | 1   |     |                            |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |   |   |             |   |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="594 732 1325 807">1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu</li> <li data-bbox="594 807 1325 882">2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku</li> <li data-bbox="594 882 1325 991">3. Pegawai 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 (quality assurance) produk layanan.   |     |                            |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |   |   |             |   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <pre> graph TD     A([Pengaduan, saran dan masukan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- Non Teknis --&gt; C[Dirapatkan oleh Manajemen Pelayanan dan Kerjasama]     C --&gt; D{Masalah bisa diatasi?}     B --&gt; E[Djenis Masalah?]     E --&gt; D     D --&gt; F[Diserahkan ke Unit Pengaduan]     </pre>  |     |                            |               |   |       |   |   |      |   |   |      |   |   |      |   |   |             |   |

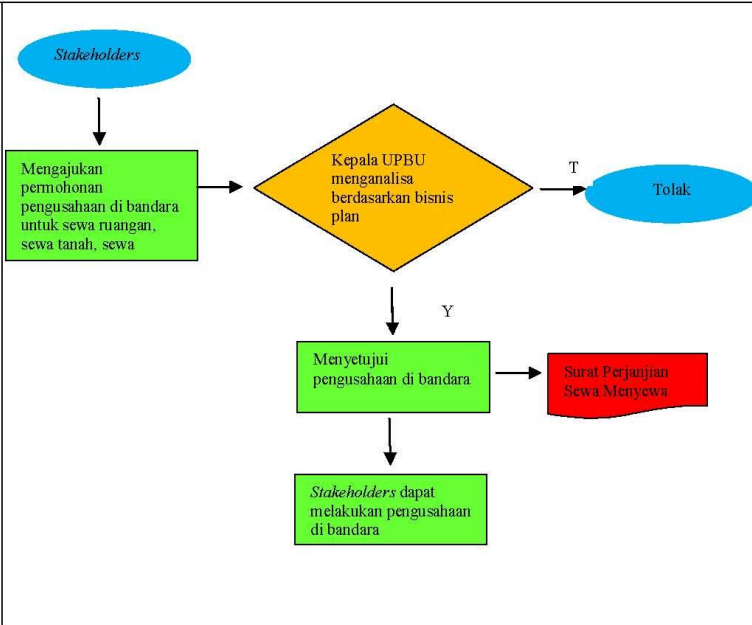
| 11. | Jumlah pelaksana                           | <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>137</td> </tr> </tbody> </table>   | NO         | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | 1 | 3. | SMA | 100 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 5 | 6. | D-III | 16 | 7. | D-IV/S1 | 14 | 8. | S2 | 1 |  | Jumlah | 137 |
|-----|--|--|------------|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|--|--------|-----|
|     |  | NO   | PENDIDIKAN | JUMLAH     |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 1.   | SD         | -          |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 2.   | SLTP       | 1          |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 3.   | SMA        | 100        |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 4.   | D-I        | -          |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 5.   | D-II       | 5          |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 6.   | D-III      | 16         |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 7.   | D-IV/S1    | 14         |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 8.  | S2   | 1  |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     | Jumlah                                     | 137  |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan   |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu . |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.   |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |

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

| NO | KOMPONEN    | URAIAN  |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut : |

|  |   |
|--|---|
|  | <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 (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).</p> |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | Tersedianya sarana dan prasarana   |

| 3.  | Sistem, mekanisme dan prosedur                |  <pre> graph TD     Stakeholders([Stakeholders]) --&gt; A[Mengajukan permohonan perusahaan di bandara untuk sewa ruangan, sewa tanah, sewa]     A --&gt; B{Kepala UPBU menganalisa berdasarkan bisnis plan}     B -- T --&gt; C([Tolak])     B -- Y --&gt; D[Menyetujui perusahaan di bandara]     D --&gt; E[Surat Perjanjian Sewa Menyewa]     E --&gt; F[Stakeholders dapat melakukan perusahaan di bandara]   </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 perusahaan 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> <p>d. Penggunaan traktor pendorong pesawat/ <i>push back tractor</i></p>  |     |                                      |               |   |         |    |   |       |   |   |   |   |   |              |    |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas         | <table border="1" data-bbox="646 1629 1256 1988"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Ruangan</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Lahan</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Konsesi atas Perusahaan Pengisian BBM Pesawat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Konsesi atas</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table>   | No. | Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas | Jumlah (Unit) | 1 | Ruangan | 30 | 2 | Lahan | 8 | 3 | Konsesi atas Perusahaan Pengisian BBM Pesawat | 1 | 4 | Konsesi atas | 32 |
| No. | Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas          | Jumlah (Unit)  |     |                                      |               |   |         |    |   |       |   |   |   |   |   |              |    |
| 1   | Ruangan                                       | 30   |     |                                      |               |   |         |    |   |       |   |   |   |   |   |              |    |
| 2   | Lahan   | 8  |     |                                      |               |   |         |    |   |       |   |   |   |   |   |              |    |
| 3   | Konsesi atas Perusahaan Pengisian BBM Pesawat | 1  |     |                                      |               |   |         |    |   |       |   |   |   |   |   |              |    |
| 4   | Konsesi atas                                  | 32   |     |                                      |               |   |         |    |   |       |   |   |   |   |   |              |    |



|     |  |  |  |   |
|-----|--|--|--|---|
|     |  |  | pengusahaan lahan dan ruangan  |   |
|     |  | 5  | Konsesi atas pengusahaan lahan parkir/penyimpanan kendaraan bermotor | 1 |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana                     | 1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu<br>2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku<br>3. Pegawai 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 (quality assurance) produk layanan.  |  |   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <pre>                     graph TD                         A([Pengaduan, saran dan masukan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}                         B --&gt; C[Jenis Masalah?]                         C --&gt; D[Non Teknis]                         D --&gt; E[Dirapatkan oleh Manajemen Pelayanan dan Kerjasama]                         E --&gt; F{Masalah bisa diatasi?}                         F --&gt; G[Diserahkan ke Unit TPengaduan,]                         F --&gt; B                     </pre> |  |   |

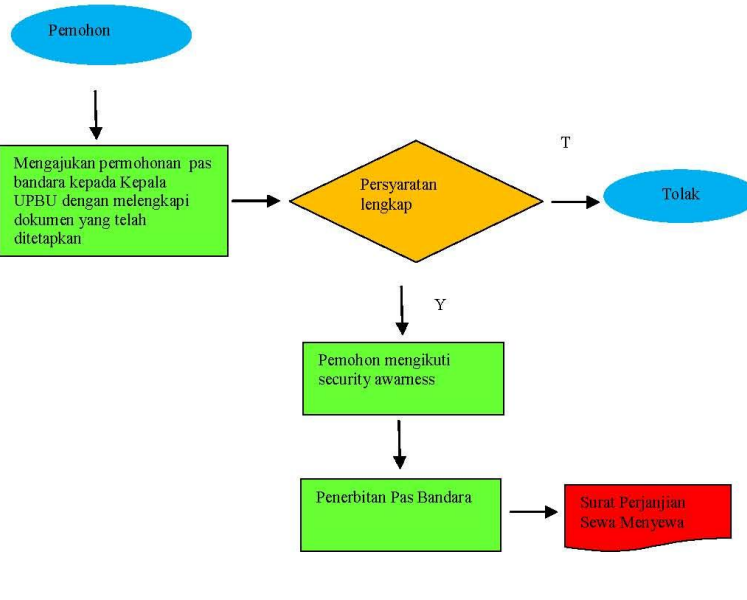
| 11. | Jumlah pelaksana                           | <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>137</td> </tr> </tbody> </table>   | NO         | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | 1 | 3. | SMA | 100 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 5 | 6. | D-III | 16 | 7. | D-IV/S1 | 14 | 8. | S2 | 1 |  | Jumlah | 137 |
|-----|--|--|------------|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|--|--------|-----|
|     |  | NO   | PENDIDIKAN | JUMLAH     |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 1.   | SD         | -          |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 2.   | SLTP       | 1          |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 3.   | SMA        | 100        |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 4.   | D-I        | -          |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 5.   | D-II       | 5          |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 6.   | D-III      | 16         |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     |  | 7.   | D-IV/S1    | 14         |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 8.  | S2   | 1  |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|     | Jumlah                                     | 137  |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan   |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu . |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.   |            |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |

## 8. Izin masuk daerah terbatas dan keamanan terbatas

| NO | KOMPONEN    | URAIAN  |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :<br>a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>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 Kemandar 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</p> |
|--|--|

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
|    |                       | <p>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).</p> |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | <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>  |

| 3.  | Sistem, mekanisme dan prosedur                                   |    |     |                            |               |   |        |   |   |      |   |   |       |   |   |                  |   |   |  |   |
|-----|--|--|-----|----------------------------|---------------|---|--------|---|---|------|---|---|-------|---|---|------------------|---|---|--|---|
| 4.  | Jangka waktu Penyelesaian  | Sesuai dengan SOP Pass Bandara   |     |                            |               |   |        |   |   |      |   |   |       |   |   |                  |   |   |  |   |
| 5.  | Biaya/tarif  | Sesuai dengan peraturan tarif 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" data-bbox="613 1241 1292 1609"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana/Prasarana/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>1</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Fargo Printer id Card hdp 5000 dual side<br/>Peralatan Khusus SMD</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> | No. | Sarana/Prasarana/Fasilitas | Jumlah (Unit) | 1 | Kamera | 1 | 2 | Meja | 1 | 3 | Kursi | 2 | 4 | Warna background | 1 | 5 | Fargo Printer id Card hdp 5000 dual side<br>Peralatan Khusus SMD | 1 |
| No. | Sarana/Prasarana/Fasilitas                                       | Jumlah (Unit)  |     |                            |               |   |        |   |   |      |   |   |       |   |   |                  |   |   |  |   |
| 1   | Kamera   | 1  |     |                            |               |   |        |   |   |      |   |   |       |   |   |                  |   |   |  |   |
| 2   | Meja   | 1  |     |                            |               |   |        |   |   |      |   |   |       |   |   |                  |   |   |  |   |
| 3   | Kursi  | 2  |     |                            |               |   |        |   |   |      |   |   |       |   |   |                  |   |   |  |   |
| 4   | Warna background   | 1  |     |                            |               |   |        |   |   |      |   |   |       |   |   |                  |   |   |  |   |
| 5   | Fargo Printer id Card hdp 5000 dual side<br>Peralatan Khusus SMD | 1  |     |                            |               |   |        |   |   |      |   |   |       |   |   |                  |   |   |  |   |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu</li> <li>2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku</li> <li>3. Pegawai 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 (quality assurance) produk layanan.   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
|--------|--|--|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|--------|--|-----|
| 10.    | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan   | <pre> graph TD     A([Pengaduan, saran dan masukan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- Non Teknis --&gt; C[Dirapatkan oleh Manajemen Pelayanan dan Kerjasama]     C --&gt; D{Masalah bisa diatasi?}     B --&gt; E[Djenis Masalah?]     E --&gt; D     D --&gt; F[Diserahkan ke Unit TPengaduan.]     </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>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Jumlah</td> <td>137</td> </tr> </tbody> </table> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | 1 | 3. | SMA | 100 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 5 | 6. | D-III | 16 | 7. | D-IV/S1 | 14 | 8. | S2 | 1 | Jumlah |  | 137 |
| NO     | PENDIDIKAN                                 | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 1.     | SD   | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 2.     | SLTP                                       | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 3.     | SMA  | 100  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 4.     | D-I  | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 5.     | D-II                                       | 5  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 6.     | D-III                                      | 16   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 7.     | D-IV/S1                                    | 14   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 8.     | S2   | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| Jumlah |  | 137  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 12.    | Jaminan pelayanan                          | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |
| 13.    | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu 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 Fatmawati Soekarno  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |        |  |     |

|     |                            |  |
|-----|----------------------------|--|
|     |                            | Bengkulu untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu . |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.   |

BAB V  
PENUTUP

Standar Pelayanan (SP) yang selama ini telah dilaksanakan oleh Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu. 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 Fatmawati Soekarno Bengkulu 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

IGNASIUS JONAN