

**SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
PT ANGKASA PURA I**

**BANDAR UDARA INTERNASIONAL SENTANI – JAYAPURA
NOMOR : SKEP.14/OM.07/2023/GM-DJJ**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL SENTANI – JAYAPURA

**GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I
KANTOR CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL
SENTANI – JAYAPURA**

Menimbang :

- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai penyelenggara pelayanan publik di Bandar Udara wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Bandar Udara Internasional Sentani – Jayapura serta menjamin fasilitas keamanan, keselamatan dan kenyamanan penerbangan sesuai dengan standar yang ditetapkan diperlukan adanya standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka dipandang perlu untuk mengatur dan menetapkan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sentani - Jayapura dengan Surat Keputusan General Manager.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran *Corona Virus Disesase 2019 (COVID-19)* Sebagai Bencana Nasional;
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 Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);
 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
 9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib;
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2015 tentang Perizinan Angkutan Udara Online;
 12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia;
 13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara;
 14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 167 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) Ke Daerah Keamanan Terbatas Di Bandar Udara;
 15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1711);
 16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor

PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan;

17. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;
18. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (*Slot Time*) Bandar Udara;
19. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 109 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 66 Tahun 2015 tentang Kegiatan Angkutan Udara Bukan Niaga Dan Angkutan Udara Niaga Tidak Berjadwal Luar Negeri Dengan Pesawat Udara Sipil Asing Ke Dan Dari Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia;
20. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
22. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus;
23. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2017 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (*Civil Aviation Safety Regulation Part 139*) tentang Bandar Udara (*Aerodrome*);
24. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 59 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 53 Tahun 2017 tentang Pengamanan Kargo dan Pos Serta Rantai Pasok (*Supply Chain*) Kargo dan Pos Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara;
25. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 26 Tahun 2020 tentang PT. Angkasa Pura I (Persero) Sebagai Badan Usaha Bandar Udara;
26. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional;
27. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
28. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara;

29. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;
30. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2021 tentang Personel Bandar Udara;
31. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara;
32. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/43/III/2007 tentang Penanganan Cairan, Aerosol Dan Gel (*Liquids, Aerosols and Gels*) Yang Dibawa Penumpang Ke Dalam Kabin Pesawat Udara Pada Penerbangan Internasional;
33. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara Dan Barang Bawaan Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Dan Orang Perseorangan;
34. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor 041 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Teknis Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-11 (*Advisory Circular CASR Part 139-11*), Lisensi Dan/Atau Rating Personel Bandar Udara;
35. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 112 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor 112 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (*Slot Time*) Bandar Udara;
36. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 205 Tahun 2016 Penataan Area Komersial Pada Terminal Penumpang Bandar Udara;
37. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (*Manual of Standard CASR - Part 139*) Volume I Bandar Udara (*Aerodrome*);
38. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasioal Bandar Udara Yang Terkait Dengan Tingkat Pelayanan (*Level Of Service*) Di Bandar Udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan;
39. Akta Pendirian PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor 1 tanggal 2 Januari 1993 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 52, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2914) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dimuat dalam Akta Nomor 55 tanggal 27 Maret 2019 (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 35 Tanggal 30 April 2019 dengan Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 14248) dan perubahan susunan Direksi terakhir dimuat dalam

Akta Nomor 05 tanggal 19 Juli 2021;

40. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.49/KU.20.2.4/2002 tentang Pungutan Konsesi Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);
41. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.52/KU.07.03/2009 tentang Tarif Sewa Tanah, Penitipan Barang, Tempat Antena Peralatan Telekomunikasi, Tempat Monitor TV, Intercom, Tarif Tanda Ijin Mengemudi dan Peralatan, Serta Jasa Pemanggilan Di Lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);
42. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.53/KU.07.02/2009 tentang Tarif Sewa Ruangan Di Lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);
43. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.54/KU.07.04/2009 tentang Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Penyambutan Tamu Bukan VIP Serta Tarif Insidentil Di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);
44. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.201/KU.07.02/2016 tentang Tarif Sewa Pemakaian Fasilitas Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);
45. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.28/KU.07.04/2018 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.54/KU.07.04/2009 tentang Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Penyambutan Tamu Bukan VIP Serta Tarif Insidentil Di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);
46. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan Dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
47. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan Dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
48. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.209/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (*Aviobridge*) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
49. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.210/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian

Garbarata (*Aviobridge*) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);

50. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (*Check In Counter*) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
51. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.212/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (*Check In Counter*) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
52. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : SKEP.127/OM.02/02/2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengendalian Kendaraan (*Vehicle Control*) dan Peralatan Penunjang Pelayanan Darat (*Ground Support Equipment*) di Sisi Udara;
53. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.86/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pusat PT Angkasa Pura I (Persero);
54. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.108/KB.06/2020 tentang Pelayanan Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);
55. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelayanan Pengenaan Tarif Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);
56. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.88/OM.01.01/2020 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sentani - Jayapura;
Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.44/OM.07/2021 tentang Standar Pelayanan Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero);
57. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.11/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.108/KB.06/2020 tentang Pelayanan Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);
58. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola

PT Angkasa Pura I (Persero);

59. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.68/KB.03/2021 tentang Kebijakan Pelaksanaan Kegiatan Komersial Dalam Kondisi Khusus Di PT Angkasa Pura I (Persero);
60. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 Tarif PAS (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero);
61. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.13/KB.01.01/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, Dan Penyimpan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Berjadwal (*Scheduled Flight*) Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
62. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.14/KB.01.01/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Dalam Tiket Atau *Passenger Service Charge (PSC) On Ticket* Untuk Penerbangan Berjadwal (*Scheduled Flight*) Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
63. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.24/KB.02.01/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (*Aviobridge*) Untuk Penerbangan Berjadwal (*Schedule Flight*) Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura (Persero); Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.25/KB.03.11/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Pada Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sentani – Jayapura.
64. Berita Acara Pelaksanaan Pelaksanaan Peninjauan Dokumen Standar Pelayanan Bandara Sentani Jayapura Nomor : BA.10/OM/2023

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I KANTOR CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SENTANI – JAYAPURA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SENTANI – JAYAPURA.

- KESATU** : Standar Pelayanan Pada Bandar Udara Internasional Sentani – Jayapura.
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU Surat Keputusan ini merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan Bandar Udara Internasional Sentani - Jayapura dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat untuk menjamin fasilitas keamanan, keselamatan dan kenyamanan penerbangan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan berlaku surat sejak ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Pasal 1

Standar Pelayanan PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Sentani adalah sebagaimana tersebut dalam lampiran I Surat Keputusan General Manager ini.

Pasal 2

Standar Pelayanan Bandar Udara sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 merupakan pedoman pelayanan minimal yang wajib dilakukan Bandar Udara PT Angkasa Pura I dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat untuk menjamin fasilitas keamanan, keselamatan dan kenyamanan penerbangan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pasal 3

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Sentani - Jayapura wajib menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Pasal 4

Maklumat pelayanan ini sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, disusun sesuai dengan format maklumat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Pasal 5

Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jayapura
Pada Tanggal : 6 Juli 2023


GENERAL MANAGER
Angkasa Pura | AIRPORTS
PALMERAH INTERNASIONAL
SENTANI JAYAPURA
IWAN NOVI HANTORO

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	10
BAB I PENDAHULUAN	14
A. Latar Belakang.....	14
B. Maksud dan Tujuan.....	14
C. Ruang Lingkup.....	15
D. Sistematika	15
E. Pengertian	16
BAB II PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN.....	17
A. Prinsip	17
B. Komponen Standar Pelayanan.....	17
BAB III IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI	19
A. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan.....	19
B. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait.....	23
C. Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu.....	41
D. Identifikasi Sarana dan Prasarana	63
E. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM.....	71
F. Pengawasan Internal.....	73
G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74
H. Identifikasi Jaminan Layanan dan Jaminan Keamanan	79
I. Identifikasi Aspek Lain.....	79
BAB IV STANDAR PELAYANAN	81
A. Jenis-jenis Standar Pelayanan.....	81
1. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U).....	81
2. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U).....	85
3. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara	90
4. Garbarata (<i>Aviobridge</i>).....	99
5. <i>Counter Check-In</i>	104

6. Koneksi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	107
7. Pelayanan Izin Masuk Daerah Keamanan Terbatas Dan Izin Laik Operasi Di Sisi Udara.....	113
8. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi.....	118
BAB V PENUTUP.....	122

DAFTAR TABEL

3.1 Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan	19
3.2 Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Dasar Hukum, Pengguna Layanan dan Pihak Terkait.....	23
3.3 Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu	41
3.4 Sarana dan Prasarana	63
3.5 Jumlah Tenaga Sumber Daya Manusia Bandar Udara.....	71
3.6 Jumlah Tenaga Sumber Daya Manusia Bandar Udara Berdasarkan Disiplin Ilmu	71
3.7 Jumlah Tenaga Sumber Daya Manusia Bandar Udara Berdasarkan Jenjang Keahlian	72
3.8 Pengawasan Internal	73
3.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74
3.10 Mekanisme Perlindungan Asuransi	79

DAFTAR BAGAN

3.1 Alur Prosedur dan Pelayanan Feedback Melalui Customer Service.....	75
3.2 Alur Prosedur dan Pelayanan Feedback Melalui Kotak Saran.....	76
3.3 Alur Prosedur dan Pelayanan Feedback Melalui Contact Center CC172	77
3.4 Alur Prosedur dan Pelayanan Feedback Melalui Media Sosial & Email	78

**LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER
BANDAR UDARA INTERNASIONAL
SENTANI - JAYAPURA**

NOMOR : SKEP.14/OM.07/2023/GM-DJJ

TANGGAL : 6 Juli 2023

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Standar Pelayanan ini digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan di Bandar Udara Internasional Sentani - Jayapura sehingga dapat meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan yang bermutu serta menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

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

2. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam Standar Pelayanan ini adalah agar pelayanan di Bandar Udara Internasional Sentani - Jayapura dapat sesuai dengan prosedur, sehingga mampu bersaing dengan badan hukum lainnya dalam bidang pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sentani - Jayapura, meliputi standar pelayanan bandar udara PT Angkasa Pura I terhadap:

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

D. Sistematika

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

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

E. Pengertian

Dalam Keputusan General Manager ini, yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk atas barang dan/atau jasa.
2. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajibandan jasa yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Perusahaan adalah PT Angkasa Pura I.
7. Bandar Udara adalah Bandar Udara Perusahaan.
8. Kantor Cabang adalah Kantor Cabang Perusahaan.
9. Direksi adalah Direksi Perusahaan.
10. General Manager adalah General Manager Perusahaan.

BAB II

PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. Prinsip

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi Masyarakat maupun penyelenggara;
2. Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan pihak terkait dan Masyarakat untuk bersama membahas agar mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
3. Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan;
4. Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
5. Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh Masyarakat;
6. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua Masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

B. Komponen Standar Pelayanan

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

Berdasarkan Pasal 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap komponen standar pelayanan harus mencantumkan sekurang-kurangnya:

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

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

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

BAB III
IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

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

Tabel 3.1 Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan Yang Terkait
1.	Tugas dan Fungsi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP); 2) Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati; 3) Memastikan perannya sebagai <i>people manager</i> pada unit kerjanya; 4) Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personel unit kerjanya; 5) Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain; 6) Memastikan kegiatan unit kerjanya berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah disepakati; 7) Memastikan pelaksanaan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan system manajemen yang telah diterapkan Perusahaan; 8) Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan; 9) Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan (<i>improvement</i>) atas temuan audit di unit kerja dibawah tanggung jawabnya; 	<p>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.88/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sentani - Jayapura;</p> <p>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.141/OM.01.01/2020 tentang Nama dan Kelas Jabatan Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero).</p>

		10) Memastikan tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI); 11) Memastikan tercapainya pendapatan aeronautika dan non aeronautika; 12) Memastikan terlaksananya kontribusi terhadap lingkungan.	
--	--	---	--

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/Ketentuan Yang Terkait
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	1) Mendapatkan akses data yang dibutuhkan; 2) Menetapkan rencana program kerja dan inisiatif baru serta anggaran yang dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan; 3) Menetapkan kebijakan/pedoman operasional terhadap hal-hal yang belum ada ketentuannya; 4) Mengambil keputusan dan langkah-langkah korektif berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku; 5) Menyetujui <i>Distinct Job Profile</i> (DJP) di bandar udara; 6) Menyetujui usulan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia; 7) Melakukan identifikasi kebutuhan kompetensi/sertifikasi, dukungan terhadap pelaksanaan pengembangan, hingga umpan baliknya; 8) Menetapkan program kerja dan inisiatif atas inovasi baru di satuan kerjanya dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan; 9) Menyetujui pengenaan sanksi kepada personel di unit kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan;	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.88/OM.01.01/20 20 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sentani – Jayapura.

		<p>10) Menyetujui pelaksanaan rencana kerja di ruang lingkup unit kerjanya;</p> <p>11) Menetapkan dan/atau menandatangani dokumentasi system manajemen yang menjadi ruang lingkup unit kerjanya;</p> <p>12) Menetapkan informasi terkait kepatuhan implementasi system kepatuhan di unit kerjanya;</p> <p>13) Memberikan informasi pendukung sebagai rekomendasi teguran dari unit kerja terkait kepada pihak eksternal (vendor,tenant atau mitra kerja lainnya) jika memberikan jasa layanan yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau melanggar kebijakan Perusahaan secara spesifik;</p> <p>14) Memberikan teguran kepada pihak internal (unit kerja lainnya) jika terdapat pelanggaran atas peraturan yang dikelola atau dikeluarkan oleh unit kerjanya;</p> <p>15) Menerbitkan surat kuasa khusus kepada pegawai Kantor Cabang dan/atau pihak lainnya yang ditunjuk bertindak untuk dan atas nama Perusahaan guna melakukan perbuatan tertentu yang diatur dalam surat kuasa, atau mewakili, mendampingi, membela dan mempertahankan kepentingan hokum di pengadilan sepanjang mendapatkan kuasa penuh dengan hak substitusi oleh Direksi;</p> <p>16) Melakukan pemantauan (<i>monitoring</i>) atas pencapaian target kinerja yang ditetapkan dalam kontrak manajemen;</p> <p>17) Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan;</p> <p>18) Memberikan potongan harga sesuai batas kewenangannya;</p>	
--	--	--	--

		19) Menetapkan sistem pemantauan (<i>monitoring</i>) terhadap kondisi lingkungan bandar udara; 20) Menandatangani Cek/Bilyet Giro (BG) pengeluaran kas/bank sesuai dengan kewenangan.	
--	--	--	--

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

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

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	Penyediaan fasilitas terminal kargo	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 20015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; 	<ul style="list-style-type: none"> - Badan Usaha Angkutan Udara - <i>Groundhandling</i> - EMPU - <i>Regulated Agent</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah X - Perum LPPNPI - Bea Cukai - Karantina - Pertanian - Karantina Ikan

		<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (<i>Slot Time</i>) Bandar Udara; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 59 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 53 Tahun 2017 tentang Pengamanan Kargo Dan Pos Serta Rantai Pasok (<i>Supply Chain</i>) Kargo Dan Pos Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.108/KB.06/2020 tentang Pelayanan Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelayanan Pengenaan Tarif Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); 	
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Direks PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.11/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.108/KB.06/2020 tentang Pelayanan Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero). 		
--	--	---	--	--

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	a. Jasa pendaratan pesawat udara b. Jasa penempatan pesawat udara c. Jasa penyimpanan pesawat udara	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2015 tentang Perizinan Angkutan Udara Online; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 57 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (<i>Slot Time</i>) Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; 	<ul style="list-style-type: none"> - Badan Usaha Angkutan Udara - <i>Groundhandling</i> - <i>Military</i> - Kenegaraan 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah X - Perum LPPNPI - Bea Cukai

		<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.13/KB.01.01/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, Dan Penyimpanan Pesawat Udara. 	
--	--	--	--

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
3.	Pelayanan Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	<p>A. Proses Keberangkatan Penumpang</p> <p>a. Proses Keberangkatan Penumpang Domestik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Parkir Kendaraan - Pemeriksaan Dokumen Penumpang - Pelayanan Check-In - Pemeriksaan Penumpang dan Barang Bawaan di SCP - Ruang Tunggu Keberangkatan Domestik <p>b. Proses Keberangkatan Penumpang Internasional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Parkir Kendaraan - Pemeriksaan Dokumen Penumpang - Pelayanan Check-In 	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (<i>Delay Management</i>) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; 	<ul style="list-style-type: none"> - Penumpang pesawat udara 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah X - Perum LPPNPI - Badan Usaha Angkutan Udara <i>Groundhandling</i> - Bea Cukai - Kantor Imigrasi - Kantor Bea Cukai - Kantor Karantina Kesehatan - Pelabuhan - <i>Airport Council International</i> (ACI) - <i>Indonesia National Air Carrier Association</i> (INACA) - Asosiasi Toilet Indonesia (ATI) - <i>Tenant/Mitra Usaha</i> - Badan Narkotika Nasional

	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan Penumpang dan Barang Bawaan di SCP - Pemeriksaan Imigrasi Ruang Tunggu Keberangkatan Internasional <p>B. Proses Kedatangan Penumpang</p> <p>a. Proses Kedatangan Penumpang Domestik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Bagasi - Pelayanan Transit/Transfer - Pelayanan Sistem Transportasi Darat <p>b. Proses Kedatangan Penumpang Internasional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proses Pemeriksaan Imigrasi - Pelayanan Bagasi - Pemeriksaan Bea & Cukai 	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional; - Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor
--	---	---

	<p>- Pelayanan Sistem Transportasi Darat Parkir Kendaraan</p>	<p>SKEP/43/III/2007 tentang Penanganan Cairan, Aerosol Dan Gel (<i>Liquids, Aerosols and Gels</i>) Yang Dibawa Penumpang Ke Dalam Kabin Pesawat Udara Pada Penerbangan Internasional; - Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara Dan Barang Bawaan Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Dan Orang Perseorangan; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.25/KB.03.11/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kependarudaraan pada Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sentani - Jayapura.</p>		
--	---	---	--	--

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
4.	Garbarata (Aviobridge)	Penyediaan fasilitas garbarata	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara; - Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara Yang Terkait Dengan Tingkat Pelayanan (<i>Level Of Service</i>) Di Bandar Udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.209/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (<i>Aviobridge</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.25/KB.03.11/2021 tentang Tarif Pelayanan JasaKebandarudaraan Pada 	<ul style="list-style-type: none"> - Badan Usaha Angkutan Udara - <i>Groundhandling</i> Penumpang pesawat udara 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah X

			Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sentani - Jayapura;		
--	--	--	--	--	--

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pegguna Layanan	Pihak Terkait
5.	Konter Pelaporan (Check-In Counter)	Penyediaan Fasilitas Check-In Counter	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2014 tentang Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar 	<ul style="list-style-type: none"> - Badan Usaha Angkutan Udara - <i>Groundhandling</i> - Penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah X

		<p>Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check In Counter</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.212/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check In Counter</i>) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
--	--	--

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
6.	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	Sewa Tanah dan/atau Ruang Serta Konsesi Kegiatan Usaha	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2014 tentang Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 	<ul style="list-style-type: none"> - Badan Usaha - Mitra Usaha 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah X

	<p>Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.49/KU.20.2.4/2002 tentang Pungutan Konsesi Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.53/KU.07.02/2009 tentang Tarif Sewa Ruang Di Lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial Di PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.68/KB.03/2021 tentang Kebijakan Pelaksanaan Kegiatan Komersial Dalam Kondisi Khusus Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero).
--	--

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
7.	Pelayanan Izin Masuk Daerah Keamanan Terbatas Dan Izin Laik Operasi Di Sisi Udara	1) Pas orang 2) Pas kendaraan 3) Pas peralatan/ <i>ground support equipment</i> 4) Tanda izin mengemudi	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan; - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 167 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (<i>Access Control</i>) ke Daerah Keamanan Terbatas Di Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional; - Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 211 	<ul style="list-style-type: none"> - Badan Usaha Angkutan Udara - <i>Groundhandling</i> - Mitra Usaha - Instansi - Pemerintah yang berkaitan langsung dengan kebandarudaraan 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah X

		<p>Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional; Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;</p> <p>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : SKEP.127/OM.02/02/2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengendalian Kendaraan (<i>Vehicle Control</i>) dan Peralatan Penunjang Pelayanan Darat (<i>Ground Support Equipment</i>) di Sisi Udara;</p> <p>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 tentang Tarif PAS (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero).</p>
--	--	---

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

			<p>Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Berita Acara Sosialisasi Tarif Jasa Kebandarudaraan dan Proses Bisnis Aeronautika PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Sentani (DJJ) Nomor BA.74/KB.02/2019-B tanggal 31 Desember 2019. 		
--	--	--	--	--	--

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

Tabel 3.3 Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu

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

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
				Pesawat Udara(PJKP2U) Di Bandar UdaraYang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);	
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memiliki Izin Rute 2) Memiliki Izin Terbang (<i>Flight Approval</i>) 3) Memiliki Izin <i>Slot Time</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Airline mengajukan permohonan kepada General Manager; 2) Setelah dilakukan analisa kepada bandar udara memberikan persetujuan berupa <i>slot time</i> pada bandar udara dengan perjanjian; 3) Menyampaikan persetujuan izin terbang dan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; 4) Airline dan bandara membuat <i>Service Level Agreement (SLA)</i>; 5) Airline dapat beroperasi di bandara. 	<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan Dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan Dan Penyimpanan Pesawat 	Sesuai Penggunaan

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
3.	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	<p>1) Proses Keberangkatan Masa Normal</p> <ol style="list-style-type: none"> Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah Memiliki kartu identitas yang sah Telah melalui proses pemeriksaan keamanan 	<p>1) Proses Keberangkatan Domestik Masa Normal</p> <ol style="list-style-type: none"> Calon penumpang memasuki pelataran parkir/<i>drop zone</i>; Calon penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas; Petugas keamanan memeriksa tiket dan kartu identitas; Penumpang masuk area check-in, menuju konter <i>check-in</i> sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in; Petugas maskapai/<i>groundhandling</i> memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang; Penumpang menuju tempat pemeriksaan keamanan di SCP; 	<p>Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.02.04/2016 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri Dan Luar Negeri Pada Bandar Udara Internasional Sentani - Jayapura.</p>	<p>Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p>

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

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

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

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

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

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
		<p>c. Telah mengisi data pada aplikasi e-HAC di PeduliLindungi.</p>	<p>2) Proses Kedatangan Domestik Masa Pandemi (Covid-19)</p> <p>a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area terminal kedatangan domestik;</p> <p>b. Penumpang memasuki area kedatangan melewati <i>thermal scanner</i>;</p> <p>- Penumpang tidak terindikasi suhu di atas standar normal maka dipersilahkan melakukan pemeriksaan e-HAC/HAC manual oleh petugas Karantina Kesehatan Pelabuhan, selanjutnya melakukan pengambilan bagasi apabila membawa barang bawaan yang dibagikan, jika tidak membawa dipersilahkan langsung menuju lobby kedatangan domestik.</p> <p>- Apabila penumpang terindikasi suhu di atas standar normal maka dilakukan tindakan pemeriksaan, selanjutnya</p>		

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>apabila memiliki gejala dilakukan karantina di ruang isolasi;</p>		
			<p>3) Proses Kedatangan Internasional Masa Normal</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area terminal kedatangan internasional; b. Penumpang masuk terminal kedatangan internasional melewati <i>thermal scanner Karantina Kesehatan Pelabuhan</i>; - Apabila pada saat melewati <i>thermal scanner Karantina Kesehatan Pelabuhan</i> terdapat penumpang yang terindikasi tidak normal akan dilakukan isolasi dari petugas Karantina Kesehatan Pelabuhan; - Apabila normal dipersilahkan melanjutkan menuju konter imigrasi; c. Penumpang menuju meja konter imigrasi melakukan registrasi dokumen/paspor. 		

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>d. Apabila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi dan selanjutnya dilakukan pemeriksaan Bea & Cukai;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apabila penumpang tidak membawa bagasi penumpang langsung menuju lobby kedatangan internasional. 		
			<p>4) Proses Kedatangan Internasional Masa Pandemi (Covid-19)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area terminal kedatangan internasional; b. Penumpang masuk terminal kedatangan internasional melewati <i>thermal scanner</i> Karantina Kesehatan Pelabuhan; - Apabila pada saat melewati <i>thermal scanner</i> Karantina Kesehatan Pelabuhan terdapat penumpang yang terindikasi tidak normal akan dilakukan isolasi dari petugas Karantina Kesehatan Pelabuhan; 		

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

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>2) Apron Movement Control menyiapkan parking space plan 1 hari sebelum pelaksanaan/atau Airline/Groundhandling mengajukan permohonan permintaan penggunaan garbarata (aviobridge);</p> <p>3) Operator garbarata (aviobridge) siap melakukan docking saat pesawat telah block on, kemudian saat telah selesai boardingoperator garbarata (aviobridge) melakukan undocking untuk mengembalikan posisi garbarata (aviobridge) ke posisi semula.</p>	<p>tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.210/KB.02.06/2018</p> <p>tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.25/KB.03.11/2021</p> <p>tentang Tarif Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Pada Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) - Bandar Udara Sentani - Jayapura.</p>	

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

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
6.	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	<ol style="list-style-type: none"> 1) Berbentuk badan hukum 2) Sudah melakukan kontrak kerja sama 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada General Manager; 2) General Manager menganalisa berdasarkan <i>business plan</i> Bandara dengan mengacu pada Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial Di PT Angkasa Pura I (Persero); 3) Apabila permohonan disetujui General Manager, selanjutnya perjanjian kontrak/<i>Service Level Agreement</i> (SLA). 	<p>Pelaporan Keberangkatan (<i>Check in counter</i>) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).</p> <p>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.53/KU.07.02/2009 tentang Tarif Sewa Ruangan Di Lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT AngkasaPura I (Persero);</p> <p>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial Di PT Angkasa Pura I (Persero).</p>	Sesuai penggunaan

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

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

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

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>7) Airport Operation Landside, Terminal & Service Improvement Section melakukan proses penempelan stiker Pas Kendaraan.</p>		
	<p>3) Pas peralatan/<i>ground support equipment</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat permohonan - Foto copy Surat Tanda Nomor Kendaraan - Telah tersertifikasi dari Direktorat Bandar Udara 	<p>1) Pemohon mengajukan permohonan kepada General Manager;</p> <p>2) General Manager melalui Airport Commercial & Administration Section melakukan verifikasi terhadap permohonan;</p> <p>3) Airport Commercial & Administration Section memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi dokumen persyaratan dan kesiapan kendaraan, apabila telah lengkap akan dilakukan pengecekan bersama tim AMC dan Commercial;</p> <p>- Apabila tidak laik, maka pemohon diminta memenuhi syarat terlebih dahulu. Bila telah memenuhi syarat, maka akan dilakukan pengecekan kendaraan ulang, selanjutnya apabila telah laik pemohon diberikan form laik kendaraan</p>	<p>Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 tentang Tarif PAS (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero).</p>		

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

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
		<p>-Telah memiliki Pas Orang di area P (Platform/Apron area)</p>	<p>Security Section memberikan informasi kepada pemohon untuk melengkapi dokumen persyaratan dan kesiapan personel, apabila telah lengkap akan dilakukan tes tulis dan wawancara terkait operasional di sisi udara;</p> <p>- Apabila belum memenuhi syarat dari nilai standar pemohon terlebih dahulu mempersiapkan diri untuk selanjutnya akan dilakukan tes ulang. Bila telah memenuhi syarat pemohon melakukan pembayaran di kasir;</p> <p>4) Pemohon menyerahkan bukti pembayaran kepada Airport Operation Airside Section;</p> <p>5) Airport Operation Landside, Terminal & Service Improvement Section melakukan pencetakan dan penyerahan Tanda Izin Mengemudi kepada pemohon.</p>	<p>Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero).</p>	
8.	<p>Jasa Penggunaan Bandara Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara</p>	<p>1) Memiliki slot time 2) Memiliki izin rute 3) Memiliki izin terbang</p>	<p>1) Airline mengajukan permohonan kepada General Manager dengan tembusan yang ditujukan kepada Airport Operation Center Head;</p>	<p>Berita Acara Sosialisasi Tarif Jasa Kependarudaraan dan Proses Bisnis Aeronautika PT Angkasa Pura I (Persero)</p>	<p>Sesuai penggunaan</p>

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme Dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>2) Airport Operation Center Head on duty melakukan evaluasi apakah slot time dapat disetujui atau tidak, jika tidak <i>Airline/Groundhandling</i> dapat menyesuaikan ulang untuk slot time, jika iya Airport Operation Center Head menulis form permohonan <i>extend/advanced</i>;</p> <p>3) Airport Operation Center Head berkoordinasi internal dengan seluruh unit operasional bahwa terhadap permohonan <i>extend/advanced</i> dan mempersiapkan fasilitas terminal;</p> <p>4) <i>Airline/Groundhandling</i> melaksanakan sesuai waktu yang telah disetujui.</p>	<p>Bandara Sentani – jayapura (DJJ) Nomor : BA.74/KB.02/2019-B tanggal 31 Desember 2019.</p>	

D. Identifikasi Sarana dan Prasarana

a. Sarana dan Prasarana Umum

Tabel 3.4 Sarana dan Prasarana

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
1.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	1) Terminal Kargo 2) Parkir Kendaraan 3) Toilet 4) Musholla 5) X-Ray 6) CCTV 7) WTMD 8) HHMD 9) ETD 10) Rak Penyimpanan	1 Area 1 Area 4 Toilet - 1 Unit 16 Unit 1 Unit 2 Unit 1 Unit	4.550 m ² 4.000 m ² 6 Bilik - - - - - -	- - - - Milik APL Milik APL Milik APL Milik APL Milik APL
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat udara (PJP4U)	1) Runway	1	Luas : 3000x45 m ²	1. Incoming <ul style="list-style-type: none"> • Valuable good storage • Dangerous good storage • Storage import 2. Outgoing <ul style="list-style-type: none"> • Valueable good storage • Dangerous good storage • Storage export RWY : 07-25 PCN : 52/F/A/X/T

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
		2) Taxiway	2	Luas : 2.738x23 m ²	TWY : A-F PCN : TWY A : 47/R/D/X/T TWY B : 56/F/A/X/T TWY C : 56/F/A/X/T TWY D : 44/F/A/X/T TWY E : 44/F/A/X/T TWY F : 52/F/A/X/T
		3) Airstrip Runway		954.000 m ²	
		4) Clearway		12 : 210 m x 300 m 25 : 150 m x 280 m	
		5) Stopway		12 : 60 m x 45 m 30 : NIL	
		6) RESA		12 : 90 m x 90 m 30 : 90 m x 90 m	
		7) Runway Light	92 Unit	● 150 Watt	● Elevated
		8) Taxiway Light	250 Unit	15 Watt	-
		9) Turning Area Light	10 Unit	15 Watt	-
		10) Apron Light	-	-	-
		11) Approach Light	166 Unit	● 150 Watt	● Elevated U/S

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
		12) Wing Bar Light			-
		13) Flood Light	15 Unit	<ul style="list-style-type: none"> • 200 Watt • 400 Watt 	
		14) Treshold Light	33 Unit	150 Watt	-
		15) PAPI Light	8 Unit	200 Watt	-
		16) Rotating Beacon	1 Unit	500 Watt	-
		17) Wind Shock	2 Unit	-	RW 12 & 30
		18) Sequence Flashing Light	30 unit	200 Watt	U/S
		19) Fasilitas Kendaraan Airport Rescue Fire Fighting	7 Unit	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Unit Foam Tender Type II 9.000 L • 1 Unit Foam Tender Type IV 4.000 L • 2 Unit Ambulance • 1 Unit Commando Car • 1 Unit Utility Car 	Kategori 7
		20) Fire Protection and Prevention	42 Unit	APAR DCP	-
			4 Unit	Hydrant Pillar	-
			3 Unit	Hydrant Box	-
			0 Unit	Springkler	-

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
			0 Unit	-	-
			0 Unit	-	-
			0 Unit	-	-
		21) Aircraft Recovery Equipment (Salvage)	1 Set	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lift Bag Recovery 2. Pneumatic Control 17 & 14 3. Sling 4. Polyester Sling 5. Pulley Winching 6. Earth Anchor 7. Compressor 8. Aircraft Recovery 9. Trakmat Ground 10. Emergency Towing system 11. Aircraft Recovery Dolly 30 T 12. Trailer 13. Trakmat Ground Reinforcement Mats in Use 	-
3.	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang (PJP2U)	<ol style="list-style-type: none"> 1) X-Ray Bagasi 2) X-Ray Cabin 3) Eskalator 	2 Unit	-	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Unit Normal Ops • 2 Unit Normal Ops
			2 Unit	-	
			3 Unit	<ol style="list-style-type: none"> 1 unit 7,5 KW 2 Unit 5,5 KW 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberangkatan Domestik & Internasional 2 Unit 2. Kedatangan Domestik 1 Unit

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
		4) Elevator	2 Unit	7,5 KW	1. Keberangkatan Domestik & Internasional 1 Unit 2. Kedatangan Domestik 1 unit
		5) Walk Through Metal Detector	5 Unit	-	• 3 Unit Normal Ops • 2 Unit Standby
		6) Hand Held Metal Detector	5 Unit	-	• 3 Unit Normal Ops • 2 Unit Standby
		7) Body Scanner	-	-	-
		8) Explosive Detector	1 Unit	-	-
		9) Meja Counter Check-In	32 Unit	-	-
		10) Timbangan	32 Unit	150 Kg	-
		11) Mobil Patroli & AMC	2 Unit	-	-
		12) CCTV	27 Unit	-	-
		13) FIDS	55 Unit	-	-
		14) Televisi Hiburan	6 Unit	-	-
		15) Kantor Bea dan Cukai	1 Ruang	37,04 m ²	-
		16) Kantor Kesehatan Pelabuhan Karantina	1 Ruang	20,64 m ²	-
		17) Ruang Isolasi Karantina Kesehatan Pelabuhan	1 Ruang	7,83 m ²	-
		18) Kantor Imigrasi	1 Ruang	26,4 m ²	-
		19) Luasan Ruang Tunggu Domestik	3.422 m ²	-	-

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
		20) Luasan Ruang Tunggu Internasional	-	-	-
		21) Jumlah Kursi Ruang Domestik	481 Unit	1.757 Seat	-
		22) Jumlah Kursi Ruang Internasional	-	-	-
		23) Garbarata	3 Unit	-	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Tunnel (Type Stel/)
		24) Conveyor	6 Unit	-	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Unit Conveyor Check In • 4 Unit Conveyor Kedatangan Domestik • 1 Unit Conveyor Kedatangan Internasional
		25) Trolley	174 unit	-	<ul style="list-style-type: none"> • Keberangkatan • Kedatangan
		26) AC VRV	7 Unit	3 Out door 67 Indoor	Keberangkatan Kedatangan
		27) AC Split Duct	29 Unit	-	
		28) AC Split Wall	65 Unit	10 PK	
		29) AC standing floor	12 Unit	5 PK	
		30) AC standing floor	16 Unit	5 PK	
		31) AC cassette	9 Unit	2 PK	
		32) AC single splite	7 Unit	1,5 PK	
		33) AC single spilte	4 Unit	1 PK	
		34) AC single splite	26 Unit		
		35) Exhaust fan	27 Unit		
		36) Chiller			

	37) Toilet	1. Toilet Pria 2. Toilet Wanita 3. Toilet Difabel	1. Pria 34 Bilik 2. Wanita 41 Bilik 3. Difabel 4 Bilik
--	------------	---	--

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
		38) Parkir Taksi	-	362 Lot Mobil	
		39) Parkir Penumpang	12.800 m ²	1. Mobil 290 Lot 2. Motor 390 Lot	
		40) Parkir Motor	-	390 Lot Motor	
		41) Parkir Karyawan	-	-	
		42) Toll gate In Mobil	2 Unit	-	
		43) Toll gate In Motor	1 Unit	-	
		44) Toll gate Out Mobil	2 Unit	-	
		45) Toll gate Out Motor	1 Unit	-	
		46) Musholla	1 Ruang	1. Ruang tunggu lt. I 50 m ²	
		47) Ruang Menyusui	1 Ruang	1. Ruang tunggu lt. II 6,36 m ²	
		48) Fasilitas Berbelanja	5 Tenant	-	
		49) Restoran	7 Tenant	-	
		50) Ruang Merokok	-	-	

No.	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sarana Prasarana	Kapasitas	Keterangan
		51) Ruang Bermain Anak	1 Area	1. Ruang tunggu domestik 50 m ²	-
		52) <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	6 Unit	1. Area kedatangan 24,84 m ²	-
		53) <i>Internet/Wifi</i>	8 Titik	-	8 Unit Normal Ops
		54) Fasilitas Pembelian Tiket	1 Ruang	-	Customer Service Airline
		55) <i>Charging Station</i>	3 Unit	-	-
		56) Fasilitas Air Minum	2 Unit	-	-
		57) Lounge eksekutif	2 Ruang	777 m ²	-
		58) Ruang Membaca	1 Ruang	-	-
		59) <i>Internet Corner</i>	2 Unit	-	Progress Beautifikasi Terminal

1. Sarana dan Prasarana Khusus

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

a. Tangga/Lantai Miring

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

b. Relling pada Tangga dan Toilet

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

c. Toilet Disabilitas

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

d. Toilet Keluarga

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

e. Ruang Menyusui (*Nursery room*)

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

f. Kursi prioritas (*Priority seat*)

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

E. Identifikasi Jumlah Dan Kompetensi SDM

Tabel 3.5 Jumlah Tenaga Sumber Daya Manusia Bandar Udara

No	Status Pegawai	Jumlah SDM
1.	Organik	93
2.	Outsourcing	162
Jumlah Pegawai		255

Tabel 3.6 Jumlah Tenaga Sumber Daya Manusia Bandar Udara Berdasarkan Disiplin Ilmu

No	Pendidikan	Organik	Outsourcing	Jumlah
1.	Sekolah Dasar/Setara	-	-	-
2.	Sekolah Menengah Pertama/Setara	-	3	3
3.	Sekolah Menengah Atas/Setara	54	139	193
4.	D1	-	-	-
5.	D2	-	-	-
6.	D3	13	3	16
7.	D4	-	-	-
8.	S1	26	17	43

No	Pendidikan	Organik	Outsourcing	Jumlah
9.	S2	-	-	-
10.	S3	-	-	-
Jumlah Pegawai		93	162	255

Tabel 3.7 Jumlah Tenaga Sumber Daya Manusia Bandar Udara Berdasarkan Jenjang Keahlian

No	Kompetensi	Jumlah SDM
1.	Aviation Security (AVSEC)	
	Basic Avsec	1 Orang
	Junior Avsec	12 Orang
	Senior Avsec	3 Orang
2.	Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK)	
	Basic PKP-PK	6 Orang
	Junior PKP-PK	5 Orang
	Senior PKP-PK	10 Orang
3.	Operasi Bandar Udara	
	Apron Movement Control	7 Orang
	Marshaller	5 Orang
	Aviobridge Operator	8 Orang
4.	Fasilitas Listrik Bandar Udara	
	Airfield Lighting System	2 Orang
	Transmisi dan Distribusi	2 Orang
	Genset	-
	Constant Current Regulator	-
5.	Fasilitas Mekanikal Bandar Udara	
	Air Conditioning System & Fas Air	1 Orang
	Traction Equipment	-
	Water Pump System	-
	Alat-Alat Besar	1 Orang
6.	Fasilitas Teknik Bandara	
	Fasilitas Sisi Udara (FSU)	4 Orang
	Fasilitas Sisi Darat (FSD)	4 Orang
7.	Fasilitas Information Communication Technology	
	Peralatan Pemantau dan Penunda Upaya Kejahatan	2 Orang
	Peralatan Pendeteksi Pemeriksaan Barang	2 Orang
	Flight Infomation	1 Orang

F. Pengawasan Internal

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

Tabel 3.8 Pengawasan Internal

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
Audit Internal PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Quality Audit Internal yang terdiri dari perwakilan semua unit melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan atas pelayanan bandara; 2. Hasil atas pengawasan disampaikan dalam rapat tinjauan management yang wajib dihadiri oleh semua pejabat struktural; 3. Masing-masing unit melakukan tindak lanjut atas temuan yang disampaikan dalam rapat tinjauan management; 4. Hasil tindak lanjut atas temuan, akan dicheck ulang dalam audit internal berikutnya sekurang-kurangnya dua kali dalam satu tahun. 	Sesuai dengan Surat Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : Nomor SKEP. 37/OM.04/2013 tentang Pemberlakuan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT. Angkasa Pura I (Persero) dan penunjukan penanggung jawab Kegiatan Pengembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu dilingkungan PT. Angkasa Pura I (Persero).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar Periksa Audit Internal; 2. Permintaan Tindakan Korektif & Koreksi (PTKK); 3. Lembar Observasi; 4. Laporan Bulanan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Cabang Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura. 	SDM telah memiliki sertifikat sebagai auditor internal

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

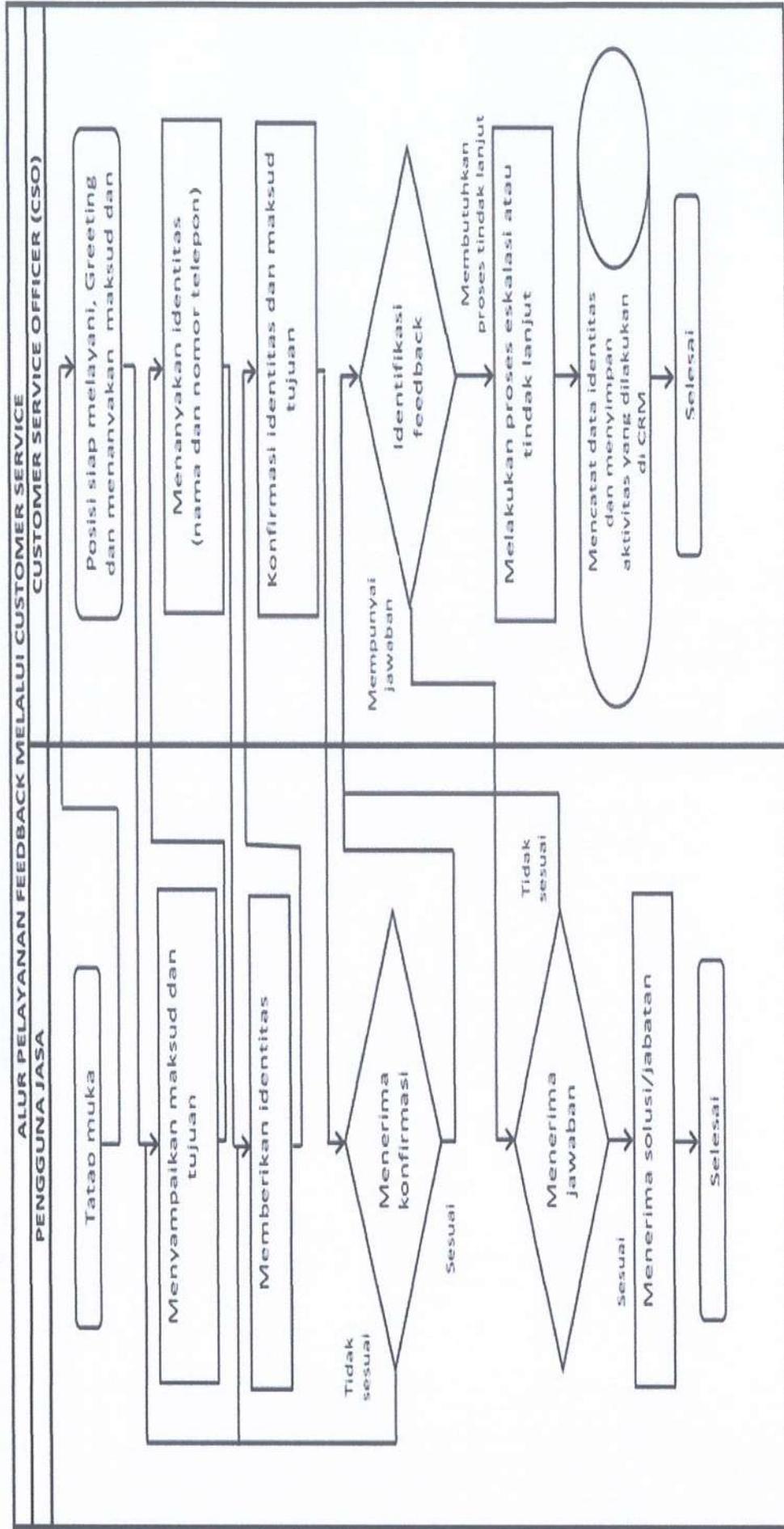
Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran dan masukan pada unit/satker untuk jenis layanan tertentu saat ini.

Tabel 3.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

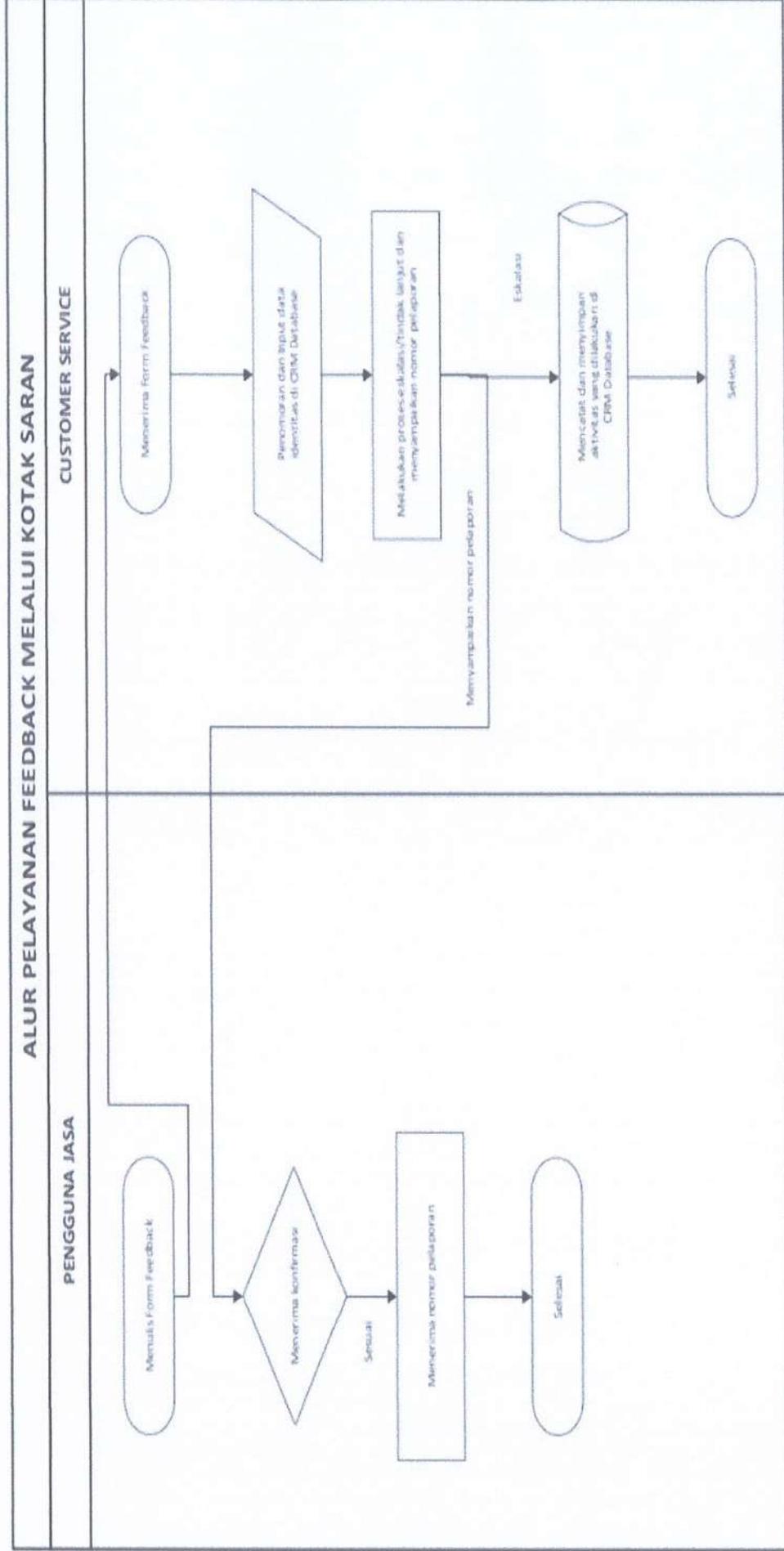
Bagan 3.1

Alur Prosedur Pelayanan Feedback Melalui Customer Service

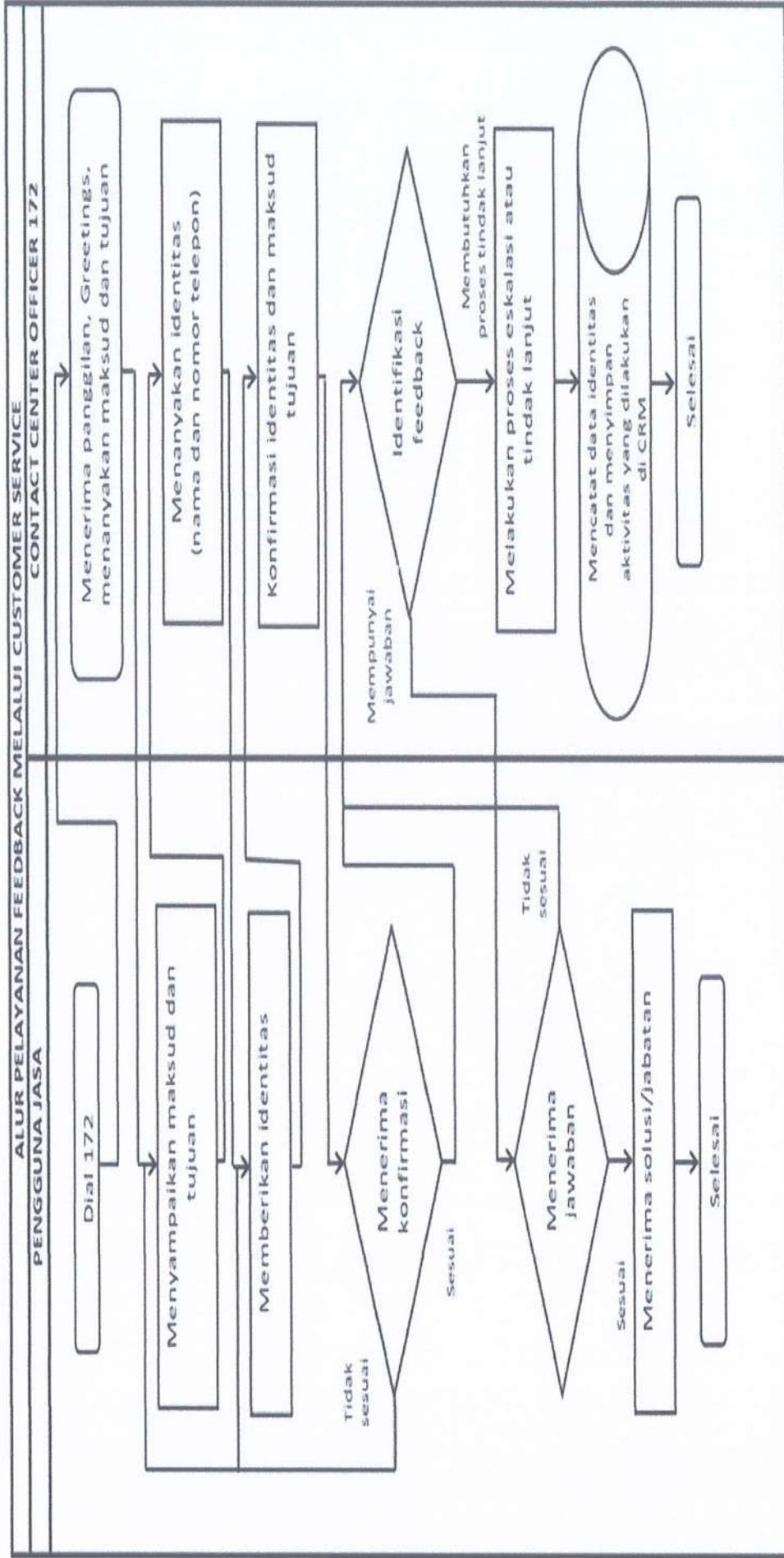


Bagan 3.2

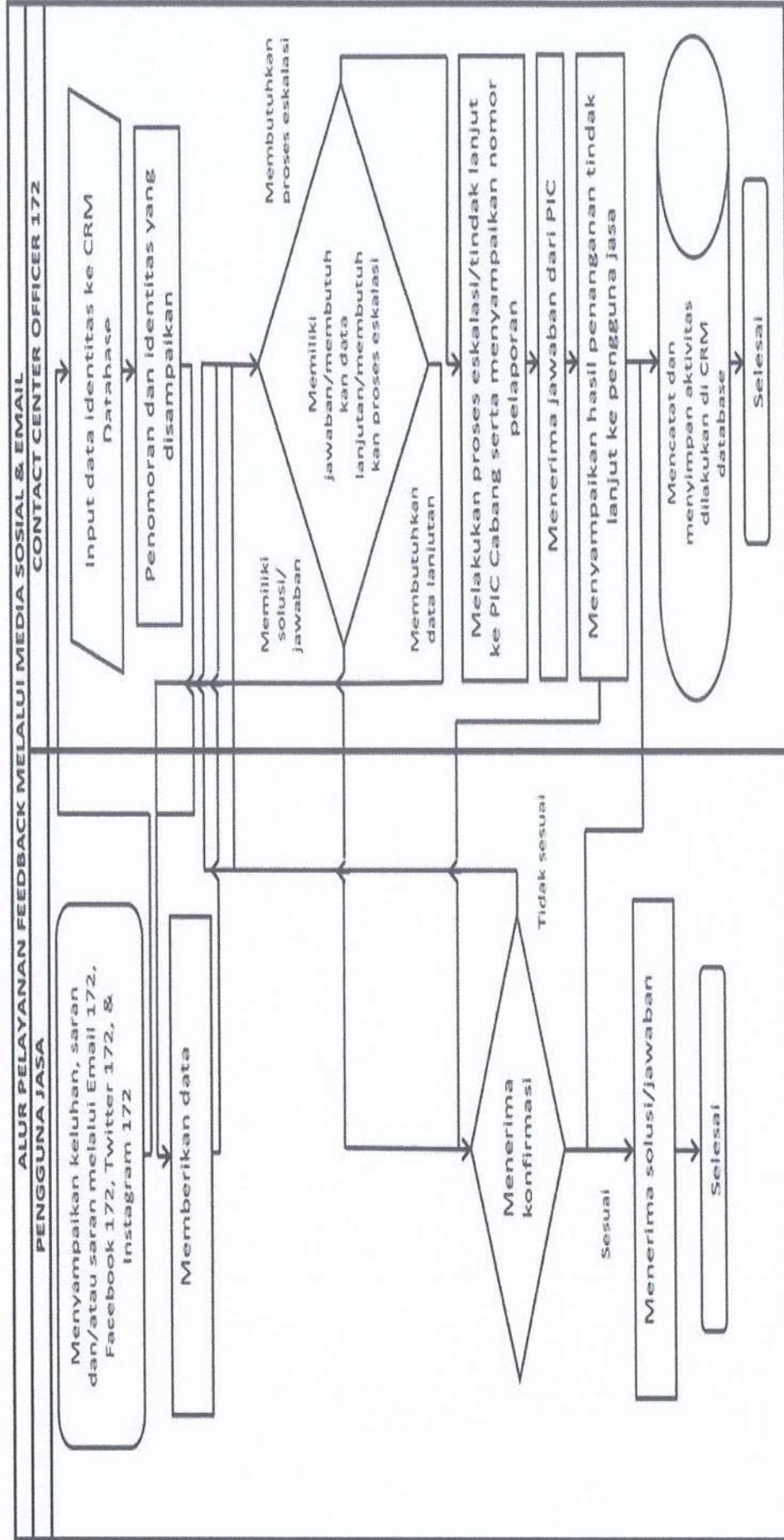
Alur Prosedur Pelayanan Feedback Melalui Kotak Saran



Alur Prosedur Pelayanan Feedback Melalui Contact Center CC172



Alur Prosedur Pelayanan Feedback Melalui Media Sosial & Email



H. Identifikasi Jaminan Layanan dan Jaminan Keamanan

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

Sebagai langkah konkrit dalam memberikan jaminan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara Internasional Sentani - Jayapura, PT Angkasa Pura I (Persero) telah melakukan standarisasi dalam berbagai aspek pelayanan yang dibuktikan dengan sertifikat, antara lain:

1. Sertifikat ISO 90001:2015 & SNI ISO 90001:2015, Quality Management;
2. Sertifikat ISO 45001:2018, Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) PP 50 Tahun 2012.

I. Identifikasi Aspek Lain

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

Tabel 3.10 Mekanisme Perlindungan Asuransi

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu
1.	<i>Liability Insurance</i>	a. Memiliki kontrak kerja sama dengan PT Angkasa Pura I (Persero) b. Sesuai ruang lingkup asuransi	1. Mitra usaha yang mengalami kerugian akibat pengoperasian bandar udara segera melaporkan kepada Airport Operation Center Head; 2. Airport Operation Center Head membuat berita acara kronologi kejadian yang berisi informasi insiden dan dokumentasi; 3. Airport Operation Center Head menghubungi petugas asuransi untuk koordinasi dan pemberitahuan awal	Sesuai kontrak dengan penyedia jasa asuransi

			<p>kejadian sebelum klaim dicairkan;</p> <p>4. Klaim diajukan oleh pihak PT Angkasa Pura I (Persero) dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas)hari ke kantor asuransi;</p> <p>5. Klaim diajukan dengan lampiran kronologi keterangan tertulis disertai dokumen-dokumen pendukung atas kejadian/peristiwa kecelakaan yang dialami penumpang.</p>	
--	--	--	---	--

BAB IV
STANDAR PELAYANAN

A. Jenis-jenis Standar Pelayanan

Standar Pelayanan di PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sentani - Jayapura, meliputi:

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

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU. 88/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sentani - Jayapura; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.141/OM.01.01/2020 tentang Nama dan Kelas Jabatan Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.108/KB.06/2020 tentang Pelayanan Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelayanan Pengenaan Tarif Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.11/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.108/KB.06/2020 tentang Pelayanan Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero).
2.	Persyaratan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Berbadan hukum; - Telah melakukan kontrak kerja sama/perjanjian.

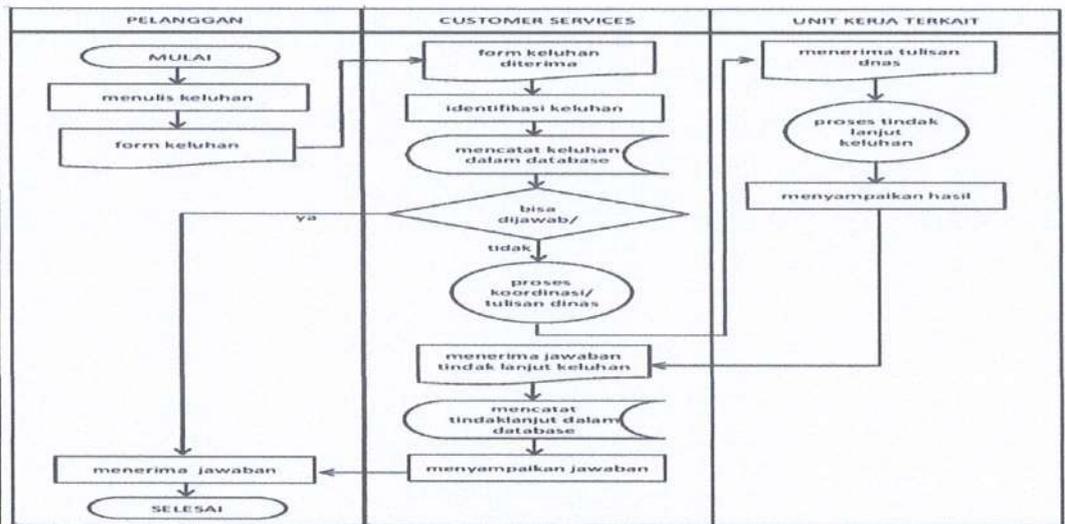
NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)</p> <pre> graph TD subgraph RA_AGENT_SHIPPER M([mulai]) STK[Serah Terima Kargo dan Dokumen] end subgraph KARGO TUK[Timbang/Ukur Kargo] PS[Pemeriksaan Security] SUS{Suspect} IDKS[Input Data Kargo Ke Sistem] PPKP[Pembayaran PJKP2U & Jasa Lainnya] AST[Alokasi/Storage/TPS] NKP[Naik ke Pesawat] end M --> STK STK --> TUK TUK --> PS PS --> SUS SUS -- Ya --> STK SUS -- Tidak --> IDKS IDKS --> PPKP PPKP --> AST AST --> NKP NKP --> S([selesai]) </pre>
4.	Waktu Pelayanan	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero).
5.	Biaya dan Tarif	<p>Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satuan ukuran dihitung berdasarkan berat/kilogram dengan pengenaan tarif PJKP2U minimal 10 kg; 2. Dalam hal berat Kargo dan Pos melebihi 10 kg, tarif PJKP2U dikenakan sesuai berat aktual berdasarkan <i>gross weight</i> atau <i>volume weight</i> dengan ketentuan sebagai berikut; <ol style="list-style-type: none"> a. Perhitungan berat aktual kargo dan pos berdasarkan <i>gross weight</i> diperoleh dari hasil timbang barang dengan menggunakan satuan kilogram;

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

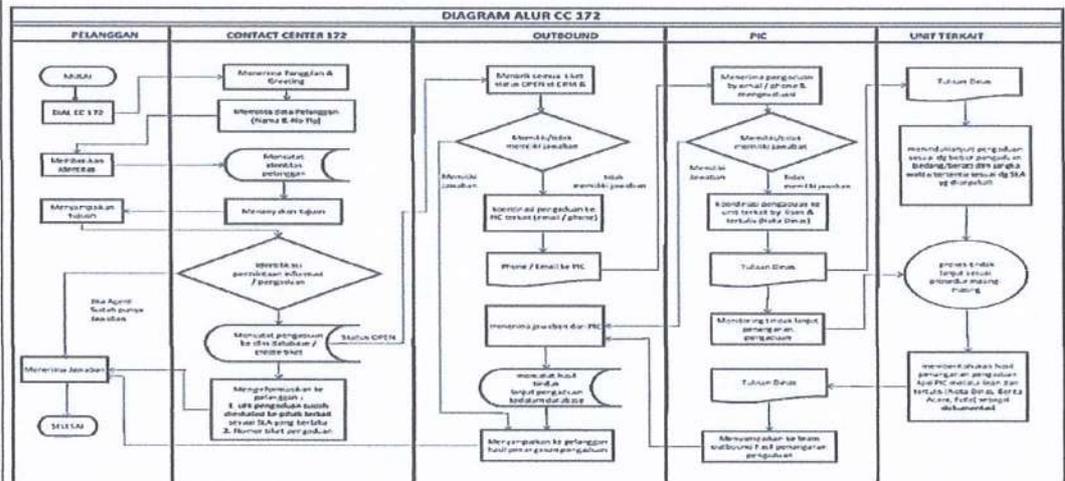
6.	Produk Layanan	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara.
----	----------------	---

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

Melalui Tatap Muka Secara Langsung Kepada Petugas Customer Service



Melalui Contact Center 172



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

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

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

NO	KOMPONEN	URAIAN								
		<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.13/KB.01.01/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, Dan Penyimpanan Pesawat Udara. 								
2.	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki izin rute 2. Memiliki <i>slot time</i> 3. Memiliki izin terbang (<i>flight approval</i>) 								
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p data-bbox="379 1059 746 1093">1) Penerbangan Berjadwal</p> <div data-bbox="379 1111 1436 1742" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">PENERBANGAN BERJADWAL</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%; text-align: center;">AIRLINE</th> <th style="width: 25%; text-align: center;">IASM</th> <th style="width: 25%; text-align: center;">DAU</th> <th style="width: 25%; text-align: center;">BANDARA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Mengajukan permohonan slot</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Menyesuaikan waktu yang tersedia</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Izin rute diterima</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Pemberitahuan pelaksanaan penerbangan</div> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Permohonan slot diterima</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Analisa permohonan slot</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Disetujui</div> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Hasil analisa diterima online</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Proses penerbitan izin rute</div> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Izin rute (tembusan)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 20px;">Pelaksanaan penerbangan</div> </td> </tr> </tbody> </table> <pre> graph TD subgraph AIRLINE A1[Mengajukan permohonan slot] A2[Menyesuaikan waktu yang tersedia] A3[Izin rute diterima] A4[Pemberitahuan pelaksanaan penerbangan] end subgraph IASM I1[Permohonan slot diterima] I2[Analisa permohonan slot] I3{Disetujui} end subgraph DAU D1[Hasil analisa diterima online] D2[Proses penerbitan izin rute] end subgraph BANDARA B1[Izin rute tembusan] B2[Pelaksanaan penerbangan] end A1 --> I1 I1 --> I2 I2 --> I3 I3 -- Ya --> D1 I3 -- Tidak --> A2 D1 --> D2 D2 --> B1 D2 --> A3 A3 --> B2 A4 --> B2 </pre> </div>	AIRLINE	IASM	DAU	BANDARA	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Mengajukan permohonan slot</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Menyesuaikan waktu yang tersedia</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Izin rute diterima</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Pemberitahuan pelaksanaan penerbangan</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Permohonan slot diterima</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Analisa permohonan slot</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Disetujui</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Hasil analisa diterima online</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Proses penerbitan izin rute</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Izin rute (tembusan)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 20px;">Pelaksanaan penerbangan</div>
AIRLINE	IASM	DAU	BANDARA							
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Mengajukan permohonan slot</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Menyesuaikan waktu yang tersedia</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Izin rute diterima</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Pemberitahuan pelaksanaan penerbangan</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Permohonan slot diterima</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Analisa permohonan slot</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Disetujui</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Hasil analisa diterima online</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Proses penerbitan izin rute</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Izin rute (tembusan)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 20px;">Pelaksanaan penerbangan</div>							

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<p>2) Penerbangan Tidak Berjadwal</p>	<pre> graph TD subgraph AIRLINE A1[Mengajukan permohonan slot] A2[Menyesuaikan waktu yang tersedia] A3[Rekomendasi slot] A4[Mengajukan permohonan izin rute] A5[Izin rute diterima] A6[Pemberitahuan pelaksanaan penerbangan] end subgraph UPKS [UPKS (Bandara & Alnav)] U1[Permohonan slot diterima] U2[Analisa permohonan slot] U3{Disetujui} U4[Rekomendasi slot] U5[Perencanaan penerbangan] end subgraph DAU [DAU] D1[Permohonan izin rute] D2[Proses penerbitan izin rute] end A1 --> A2 A2 --> A3 A3 --> A4 A4 --> A5 A5 --> A6 U1 --> U2 U2 --> U3 U3 -- Ya --> U4 U3 -- Tidak --> A2 U4 --> A3 A4 --> D1 D1 --> D2 D2 --> A5 A6 --> U5 U5 --> A6 </pre>
4.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - KEP.207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - KEP.208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).
5.	Biaya dan Tarif	<p>1) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);</p>

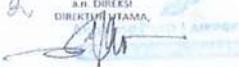
NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKSI
PT ANGKASA PURA I (PERSERO)
NOMOR : KEP. 207/KB. 08/2018
TANGGAL : 30 Oktober 2018

**TARIF PELAYANAN JASA Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)
UNTUK PENERBANGAN DALAM NEGERI PADA BANDAR UDARA YANG DIUSAHAKAN PT ANGKASA PURA I (PERSERO)**

BANDAR UDARA	TARIF Pendaratan				TARIF PENEMPATAN	TARIF PENYIMPANAN	TARIF PARKING SURCHARGE
	(TAHAP I) BERAT 0 s.d. 20.000 kg	(TAHAP II) BERAT > 20.000 kg s.d. 40.000 kg	(TAHAP III) BERAT > 40.000 kg s.d. 100.000 kg	(TAHAP IV) BERAT > 100.000 kg			
1. I Gusti Ngurah Rai - Bali	Rp. 5.600	Rp. 6.700	Rp. 7.370	Rp. 8.107	Rp. 1.530	Rp. 351	
2. Juanda - Surabaya	Rp. 5.449	Rp. 6.420	Rp. 7.062	Rp. 7.768	Rp. 1.463		
3. Sultan Hassanudin - Makassar	Rp. 5.449	Rp. 6.420	Rp. 7.062	Rp. 7.768	Rp. 1.404		
4. SAMS Sepinggan - Balikpapan	Rp. 4.886	Rp. 5.991	Rp. 6.590	Rp. 7.249	Rp. 1.288		
5. Sam Ratulangi - Manado	Rp. 4.886	Rp. 5.991	Rp. 6.590	Rp. 7.249	Rp. 903		
6. Syamsudin Noor - Banjarmasin	Rp. 3.388	Rp. 4.062	Rp. 4.469	Rp. 4.915	Rp. 956		
7. Lombok Praya - Lombok	Rp. 3.822	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 956		
8. Ahmad Yani - Semarang	Rp. 3.822	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 1.013		
9. Adi Sutjipto - Yogyakarta	Rp. 3.698	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 932		
10. Adi Soemarmo - Solo	Rp. 3.544	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442			
11. Pattimura - Ambon							
12. El Tari - Kupang							
13. Frans Kaisiepo - Biak							

- Catatan:
- Tarif Pendaratan dikenakan setiap 1.000 kg atau bagiannya.
 - Untuk tahap II, III dan IV ditambahkan perhitungan tahap sebelumnya.
 - Tarif Penempatan dan Penyimpanan Domestik dikenakan setiap 1.000 kg atau bagiannya, dan setiap 1 (satu) jam setelah 1 (satu) jam pertama.
 - Tarif Parking Surcharge Domestik dikenakan setiap 1 (satu) jam setelah 1 (satu) jam pertama di parking stand aktif.

DIREKSI
DIREKTUR UTAMA,

FARI FAHMI

2) KEP.208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKSI
PT ANGKASA PURA I (PERSERO)
NOMOR : KEP. 207/KB. 08/2018
TANGGAL : 30 Oktober 2018

**TARIF PELAYANAN JASA Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)
UNTUK PENERBANGAN DALAM NEGERI PADA BANDAR UDARA YANG DIUSAHAKAN PT ANGKASA PURA I (PERSERO)**

BANDAR UDARA	TARIF Pendaratan				TARIF PENEMPATAN	TARIF PENYIMPANAN	TARIF PARKING SURCHARGE
	(TAHAP I) BERAT 0 s.d. 20.000 kg	(TAHAP II) BERAT > 20.000 kg s.d. 40.000 kg	(TAHAP III) BERAT > 40.000 kg s.d. 100.000 kg	(TAHAP IV) BERAT > 100.000 kg			
1. I Gusti Ngurah Rai - Bali	Rp. 5.600	Rp. 6.700	Rp. 7.370	Rp. 8.107	Rp. 1.530	Rp. 351	
2. Juanda - Surabaya	Rp. 5.449	Rp. 6.420	Rp. 7.062	Rp. 7.768	Rp. 1.463		
3. Sultan Hassanudin - Makassar	Rp. 5.449	Rp. 6.420	Rp. 7.062	Rp. 7.768	Rp. 1.404		
4. SAMS Sepinggan - Balikpapan	Rp. 4.886	Rp. 5.991	Rp. 6.590	Rp. 7.249	Rp. 1.288		
5. Sam Ratulangi - Manado	Rp. 4.886	Rp. 5.991	Rp. 6.590	Rp. 7.249	Rp. 903		
6. Syamsudin Noor - Banjarmasin	Rp. 3.388	Rp. 4.062	Rp. 4.469	Rp. 4.915	Rp. 956		
7. Lombok Praya - Lombok	Rp. 3.822	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 956		
8. Ahmad Yani - Semarang	Rp. 3.822	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 1.013		
9. Adi Sutjipto - Yogyakarta	Rp. 3.698	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442	Rp. 932		
10. Adi Soemarmo - Solo	Rp. 3.544	Rp. 4.498	Rp. 4.948	Rp. 5.442			
11. Pattimura - Ambon							
12. El Tari - Kupang							
13. Frans Kaisiepo - Biak							

- Catatan:
- Tarif Pendaratan dikenakan setiap 1.000 kg atau bagiannya.
 - Untuk tahap II, III dan IV ditambahkan perhitungan tahap sebelumnya.
 - Tarif Penempatan dan Penyimpanan Domestik dikenakan setiap 1.000 kg atau bagiannya, dan setiap 1 (satu) jam setelah 1 (satu) jam pertama.
 - Tarif Parking Surcharge Domestik dikenakan setiap 1 (satu) jam setelah 1 (satu) jam pertama di parking stand aktif.

DIREKSI
DIREKTUR UTAMA,

FARI FAHMI

6. Produk Layanan

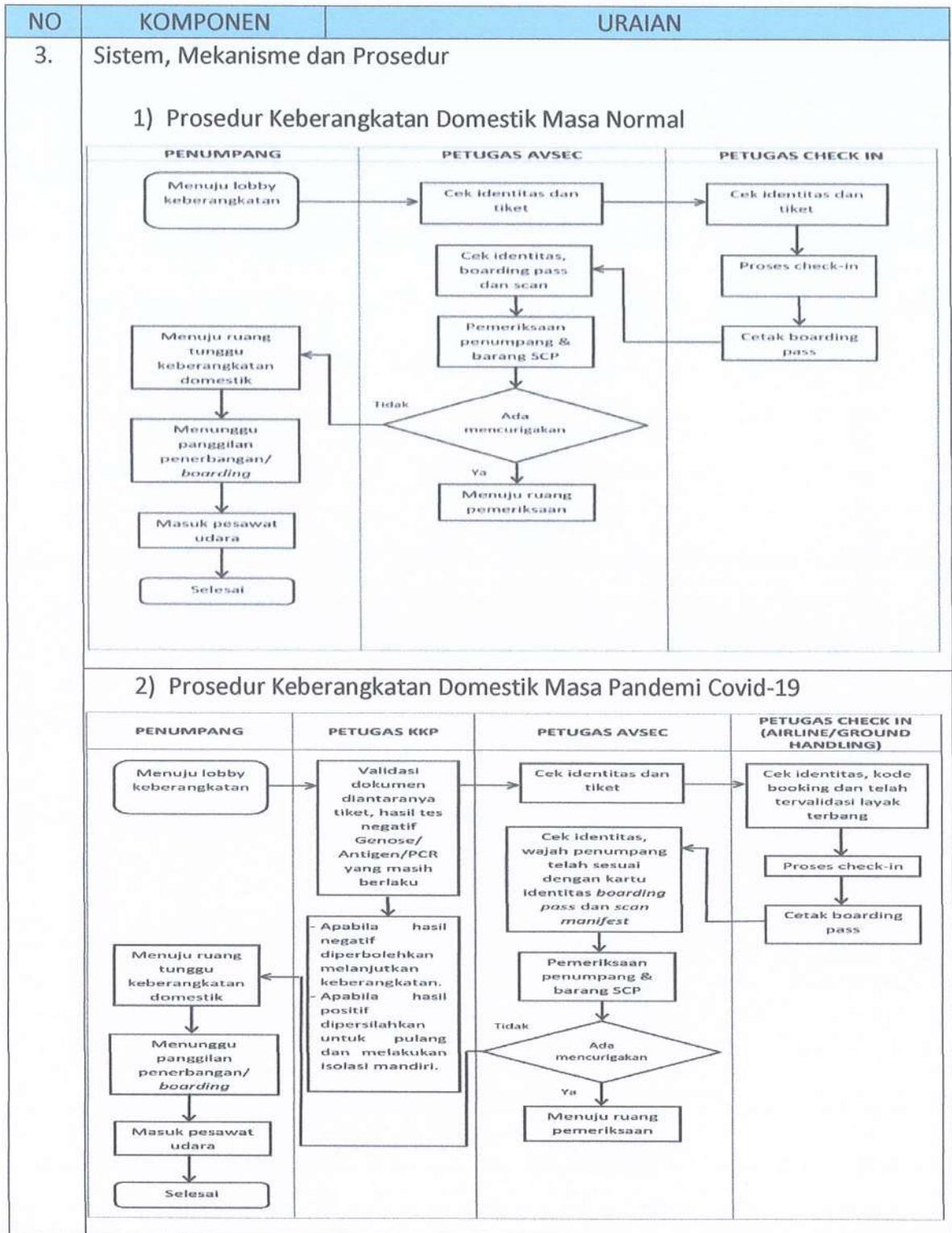
- Jasa pendaratan pesawat udara
- Jasa penempatan pesawat udara

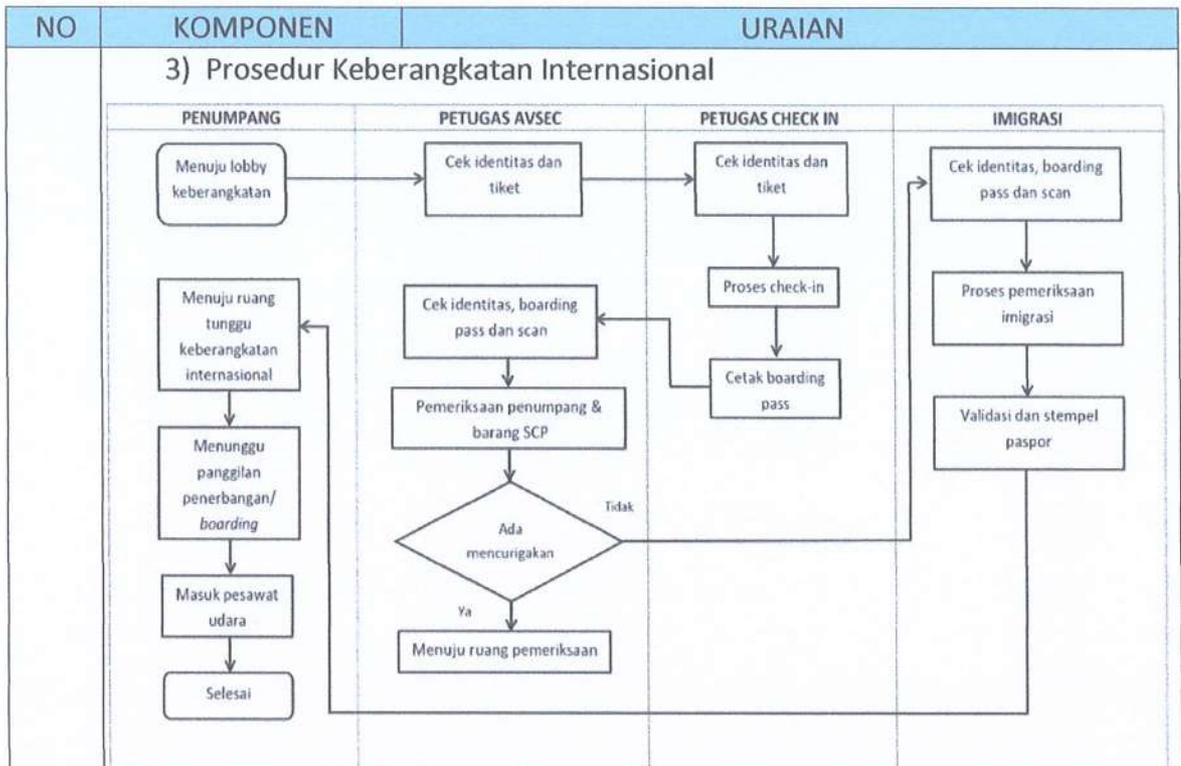
NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Penanganan Pengaduan Melalui Tatap Muka Secara Langsung Kepada Petugas Customer Service	
Melalui Contact Center 172		
DIAGRAM ALUR CC 172		
<p>Media/Sarana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Customer Service; - Contact Center 172 <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon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

3. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

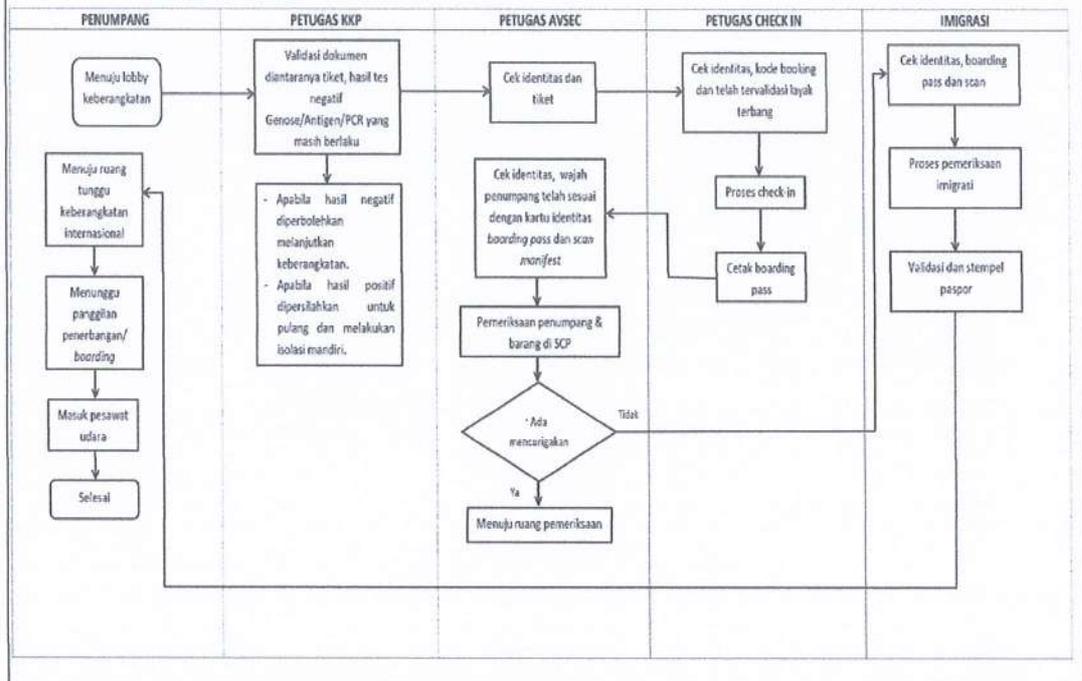
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum (Dasar Hukum yang Terkait dengan Layanan)	<p>Landasan hukum yang digunakan standar pelayanan dalam menerapkan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;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

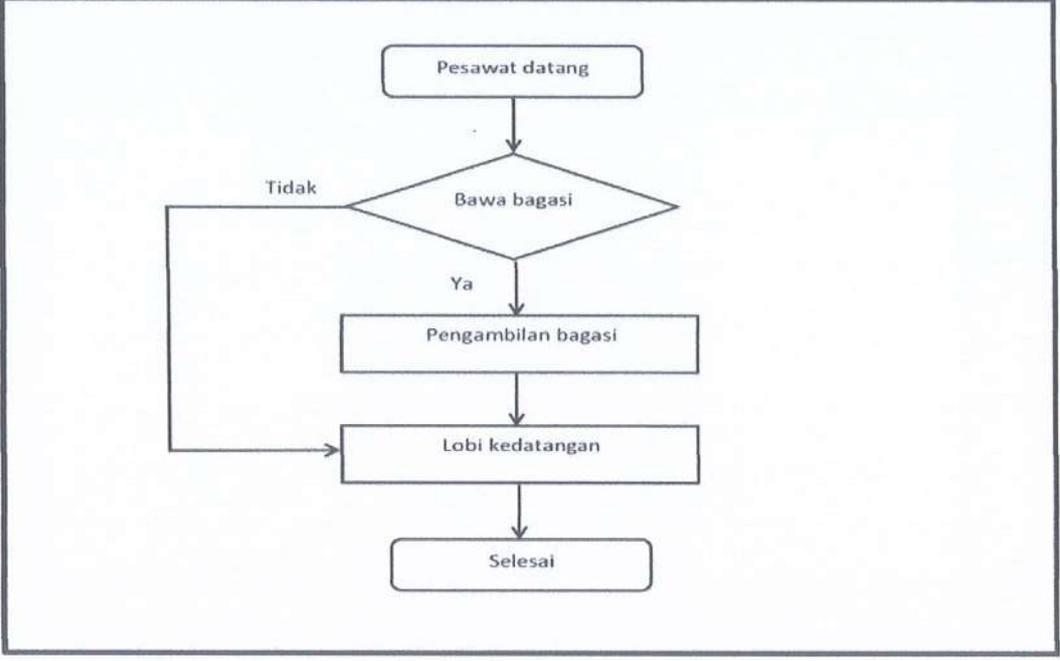
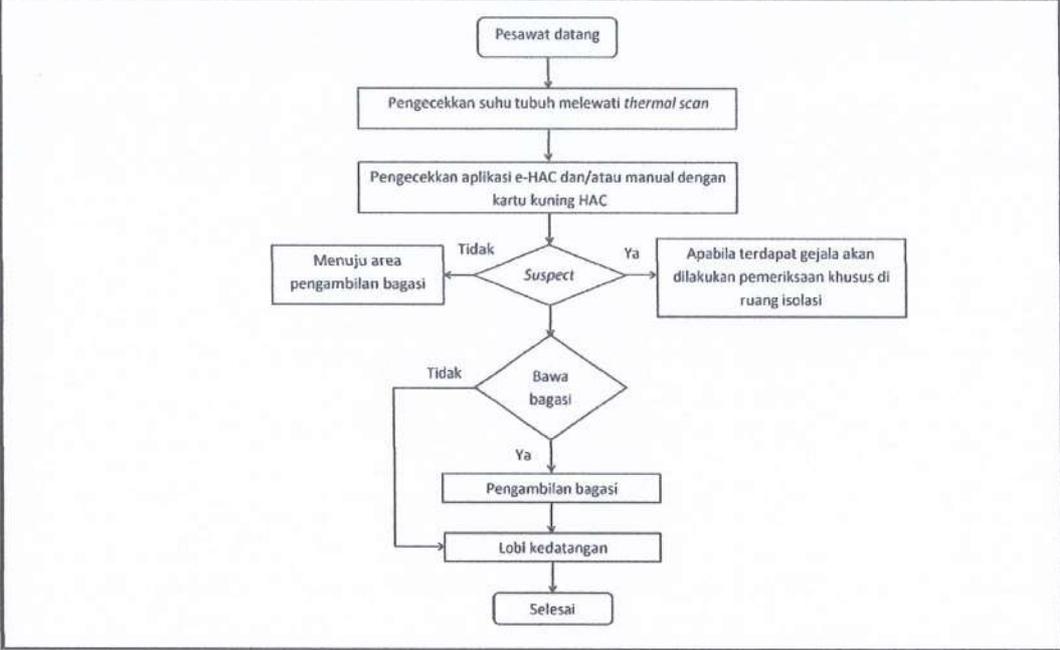
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional; - Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional; - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; - Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/43/III/2007 tentang Penanganan Cairan, Aerosol Dan Gel (<i>Liquids, Aerosols and Gels</i>) Yang Dibawa Penumpang Ke Dalam Kabin Pesawat Udara Pada Penerbangan Internasional; - Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara Dan Barang Bawaan Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Dan Orang Perseorangan; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.25/KB.03.11/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Pada Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sentani - Jayapura.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Masa Normal <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki tiket sesuai dengan kartu identitas yang sah; - Memiliki dan membawa kartu identitas yang sah; - Telah melalui pemeriksaan keamanan; 2) Masa Pandemi Covid-19 <ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan masker; - Memiliki tiket sesuai dengan kartu identitas yang sah; - Memiliki dan membawa kartu identitas yang sah; - Memiliki hasil tes negatif Genose/Antigen/PCR yang masih berlaku dan valid; - Dokumen kesehatan yang telah dipenuhi (Aplikasi Peduli Lindungi); - Telah melalui pemeriksaan keamanan.





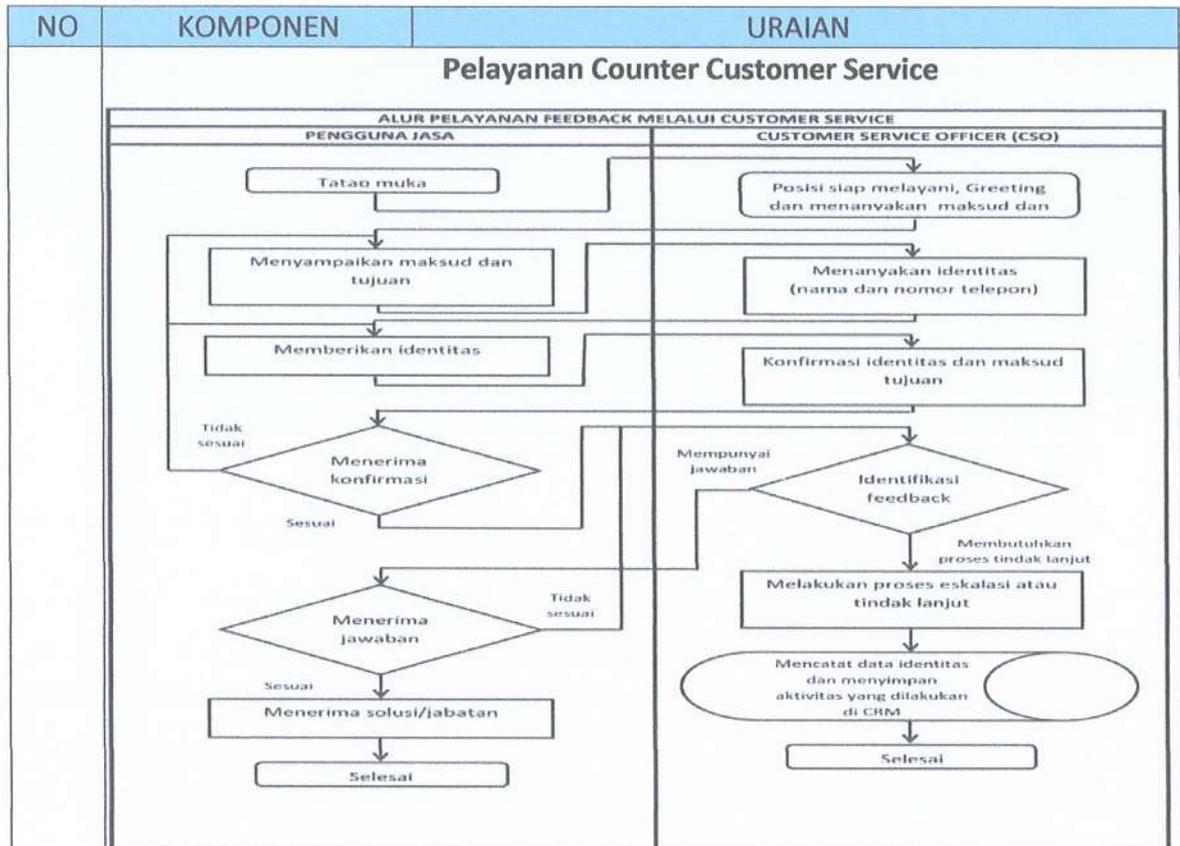
4) Prosedur Keberangkatan Internasional Masa Pandemi Covid-19



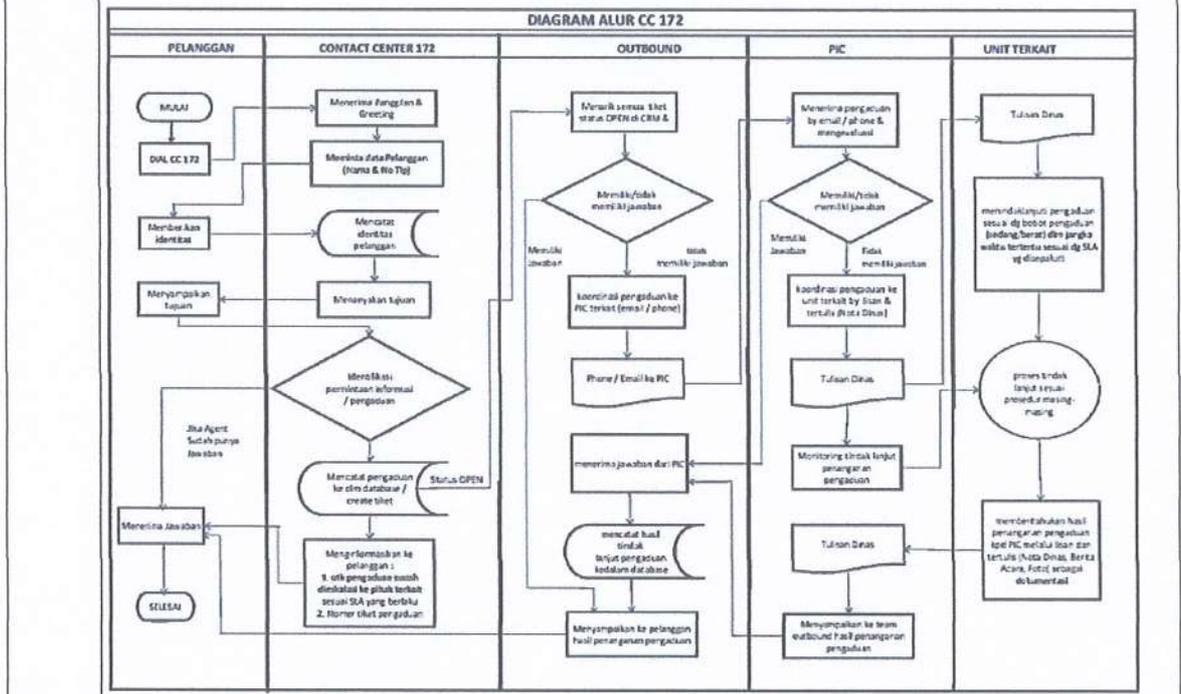
NO	KOMPONEN	URAIAN
	5) Proses Kedatangan Domestik Masa Normal	 <pre> graph TD A[Pesawat datang] --> B{Bawa bagasi} B -- Ya --> C[Pengambilan bagasi] C --> D[Lobi kedatangan] B -- Tidak --> D D --> E[Selesai] </pre>
	6) Proses Kedatangan Domestik Masa Pandemi Covid-19	 <pre> graph TD A[Pesawat datang]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

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Biaya dan Tarif	1) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.25/KB.03.11/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Pada Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sentani - Jayapura; <ul style="list-style-type: none"> - Untuk penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri/Domestik adalah sebesar Rp. 55.000,- - Untuk penumpang Angkutan Udara Luar Negeri /Internasional adalah sebesar Rp. 185.000,-
6.	Produk dan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan penumpang dan bagasi - Pelayanan check-in - Imigrasi keberangkatan - Ruang tunggu keberangkatan - Imigrasi kedatangan - Pelayanan bagasi - Pelayanan bea dan cukai - Fasilitas yang memberikan nilai tambah
7.	Penanganan Pengaduan Melalui Tatap Muka Secara Langsung Kepada Petugas Customer Service	<pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> M2[menulis keluhan] M2 --> M3[form keluhan] M4[menerima jawaban] --> M5([SELESAI]) end subgraph CUSTOMER SERVICES C1[form keluhan diterima] --> C2[identifikasi keluhan] C2 --> C3[mencatat keluhan dalam database] C3 --> C4{bisa dijawab/ tidak} C4 -- ya --> C5[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] C4 -- tidak --> C6([proses koordinasi/ tulisan dinas]) C6 --> C5 C5 --> C7[mencatat tindak lanjut dalam database] C7 --> C8[menyampaikan jawaban] end subgraph UNIT KERJA TERKAIT U1[menerima tulisan dinas] --> U2([proses tindak lanjut keluhan]) U2 --> U3[menyampaikan hasil] end M3 --> C1 C4 -- ya --> M4 C8 --> M4 U3 --> C5 </pre>

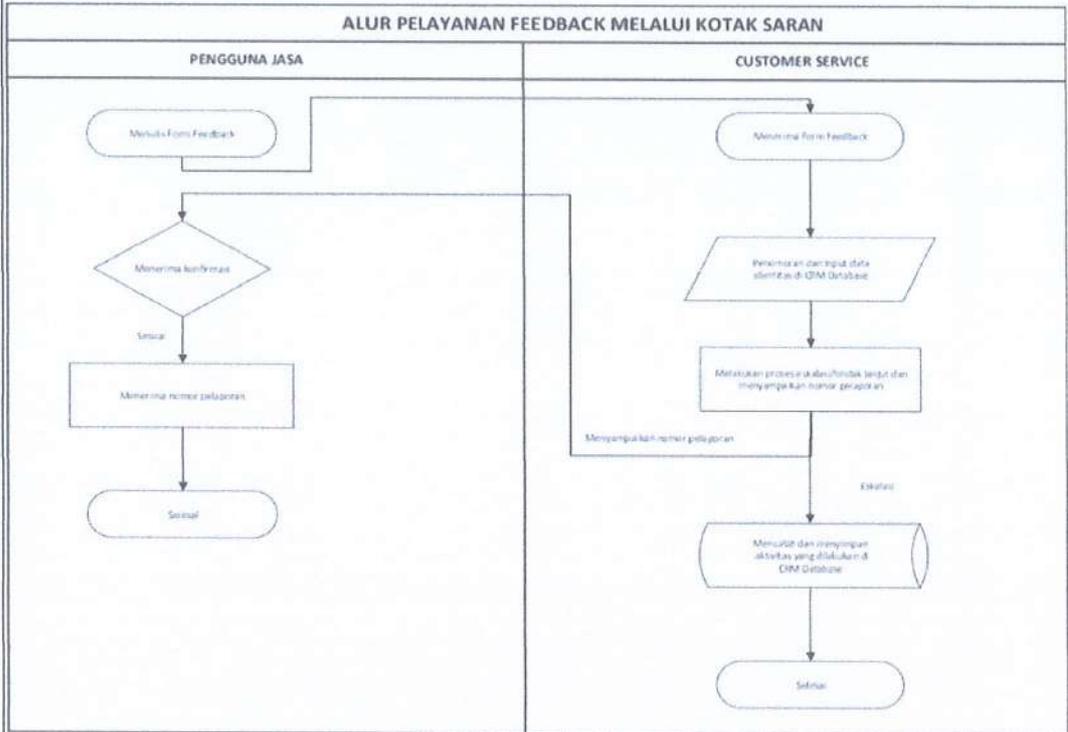


Melalui Contact Center 172

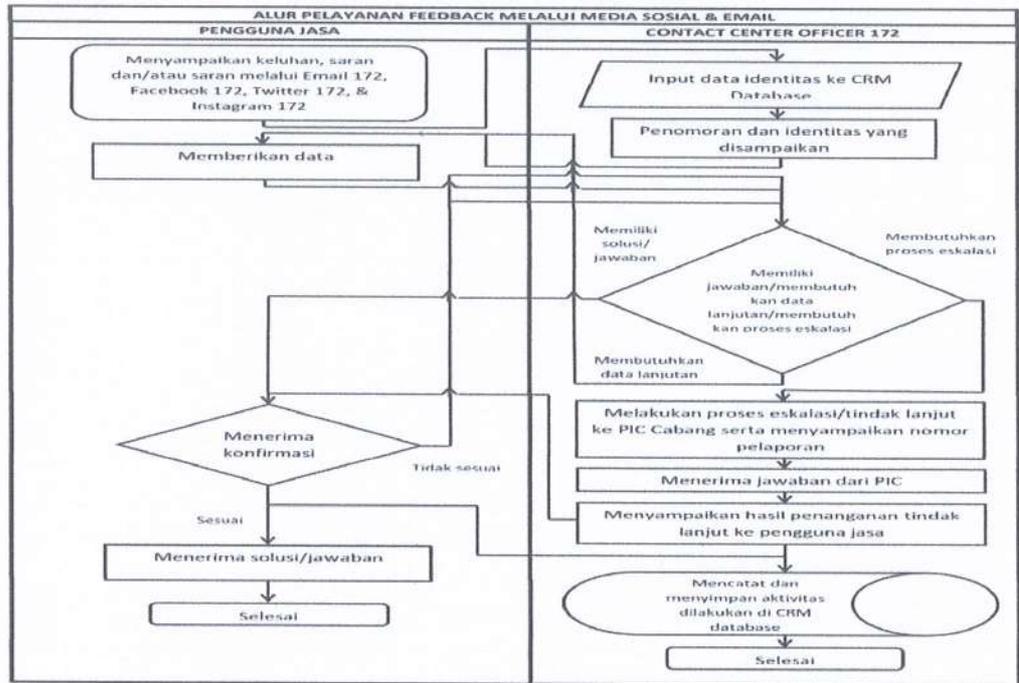


NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

Pelayanan Kotak Saran



Pelayanan Media Sosial



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

4. Garbarata (*Aviobridge*)

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara; - Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasioal Bandar Udara Yang Terkait Dengan Tingkat Pelayanan (<i>Level Of Service</i>) Di Bandar Udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan; - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.209/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (<i>Aviobridge</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.210/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (<i>Aviobridge</i>) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero); - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.25/KB.03.11/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Pada Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sentani - Jayapura.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sudah melakukan kontrak kerja sama; 2) Sesuai dengan konfigurasi pesawat; 3) Jadwal penerbangan sesuai dengan ketersediaan garbarata.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph AIRLINE A1[Memberikan schedule flight] --> A2{Request parking stand} A3[Menyesuaikan aviobridge yang diberikan/parking stand yang tersedia] end subgraph AMC M1[Menerima schedule flight] --> M2[Menerima estimate] M3[Memberikan parking stand/aviobridge yang tersedia] --> M4{Disetujui} M4 -- Ya --> M3 M4 -- Tidak --> A3 end subgraph ATC AT1[Memberikan estimate flight] --> M2 end A1 --> M1 A2 --> M4 AT1 --> M2 </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN																
	<p>A. Proses <i>Docking</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Operator <i>aviobridge standby</i> di garbarata yang diploting untuk dilakukan pemasangan; 2) Pesawat telah mendarat dan <i>block on</i>, petugas <i>groundhandling</i> memberikan informasi bahwa pesawat telah siap untuk dilakukan <i>docking</i>; 3) Operator <i>aviobridge</i> melakukan <i>docking</i>, menempelkan garbarata ke pintu pesawat; 4) Operator <i>aviobridge</i> melakukan pengisian form penggunaan garbarata setelah <i>docking</i> selesai. <p>B. Poses <i>Undocking</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas <i>groundhandling</i> menginformasikan permintaan layanan <i>undocking</i>; 2) Operator <i>aviobridge standby</i> di garbarata yang akan dilakukan <i>undocking</i>; 3) Petugas <i>groundhandling</i> memberikan informasi kepada operator <i>aviobridge</i> bahwa proses <i>boarding</i> telah selesai dan pesawat siap dilakukan <i>undocking</i>; 4) Operator <i>aviobridge</i> melakukan <i>undocking</i>, penarikan garbarata dari pintu pesawat ke posisi semula; 5) Operator <i>aviobridge</i> melakukan pengisian form penggunaan garbarata setelah <i>undocking</i> selesai dan memberikan salinan form berwarna putih kepada <i>groundhandling</i>. 																	
4.	<p>Waktu Pelayanan</p> <p>- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasioal Bandar Udara Yang Terkait Dengan Tingkat Pelayanan (<i>Level Of Service</i>) Di Bandar Udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan;</p>	<table border="1" data-bbox="379 1285 1437 1525"> <thead> <tr> <th data-bbox="379 1285 507 1361">Jenis Pelayanan</th> <th data-bbox="507 1285 635 1361">Fasilitas Pendukung Pelayanan</th> <th data-bbox="635 1285 794 1361">Bentuk Pelayanan</th> <th data-bbox="794 1285 922 1361">Indikator Kualitas Pelayanan</th> <th data-bbox="922 1285 1018 1361">Tolak Ukur</th> <th data-bbox="1018 1285 1219 1361">Nilai Minimal</th> <th data-bbox="1219 1285 1299 1361">Bobot</th> <th data-bbox="1299 1285 1437 1361">Keterangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="379 1361 507 1525">Pemakaian Garbarata</td> <td data-bbox="507 1361 635 1525">Fasilitas Garbarata</td> <td data-bbox="635 1361 794 1525">Pengoperasian</td> <td data-bbox="794 1361 922 1525">Waktu Proses <i>Docking</i></td> <td data-bbox="922 1361 1018 1525"><2' 90%</td> <td data-bbox="1018 1361 1219 1525">85%-100%=Baik=1.0 80%-84%=Cukup=0.9 <80%=Kurang=0.8</td> <td data-bbox="1219 1361 1299 1525">1</td> <td data-bbox="1299 1361 1437 1525">Mengacu Airport Handling Manual-IATA</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Pelayanan	Fasilitas Pendukung Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Indikator Kualitas Pelayanan	Tolak Ukur	Nilai Minimal	Bobot	Keterangan	Pemakaian Garbarata	Fasilitas Garbarata	Pengoperasian	Waktu Proses <i>Docking</i>	<2' 90%	85%-100%=Baik=1.0 80%-84%=Cukup=0.9 <80%=Kurang=0.8	1	Mengacu Airport Handling Manual-IATA
Jenis Pelayanan	Fasilitas Pendukung Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Indikator Kualitas Pelayanan	Tolak Ukur	Nilai Minimal	Bobot	Keterangan											
Pemakaian Garbarata	Fasilitas Garbarata	Pengoperasian	Waktu Proses <i>Docking</i>	<2' 90%	85%-100%=Baik=1.0 80%-84%=Cukup=0.9 <80%=Kurang=0.8	1	Mengacu Airport Handling Manual-IATA											

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

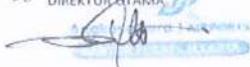
5. Biaya dan Tarif
 Satuan waktu dihitung mulai garbarata dipasang pada badan pesawat udara sampai dengan garbarata dilepas dari badan pesawat udara dengan pengenaan tarif per 2 (dua) jam pemakaian:

1) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.209/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKSI
 PT ANGKASA PURA I (PERSERO)
 NOMOR : KEP.209/KB.02.06/2018
 TANGGAL : 30 Oktober 2018

TARIF PELAYANAN JASA PEMAKAIAN GARBARATA (AVIOBRIDGE) UNTUK PENERBANGAN DALAM NEGERI PADA BANDAR UDARA YANG DIUSAHAKAN PT ANGKASA PURA I (PERSERO)

NO	BANDAR UDARA	(a)		(b)
		TARIF GARBARATA / 2 JAM PERTAMA		
1	Ngurah Rai – Bali	Rp. 4.429,- /ton/sekali pemakaian (Docking dan atau De-docking)		Tambahan 50 % dari tarif normal point (a) dengan kelipatan per 1 (satu) jam
2	Juanda – Surabaya			
3	Hasanuddin – Makassar			
4	Sepinggah – Balikpapan			
5	Sam Ratulangi – Manado	Rp. 4.286,- /ton/sekali pemakaian (Docking dan atau De-docking)		
6	Adi Sumarmo – Solo	Rp. 3.458,- /ton/sekali pemakaian (Docking dan atau De-docking)		
7	Ahmad Yani – Semarang			
8	Lombok Praya	Rp. 3.430,- /ton/sekali pemakaian (Docking dan atau De-docking)		
9	Pattimura – Ambon	Rp. 3.287,- /ton/sekali pemakaian (Docking dan atau De-docking)		

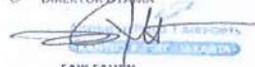
a.n. DIREKSI
 DIREKTUR UTAMA

 FAIK FAHMI

tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).

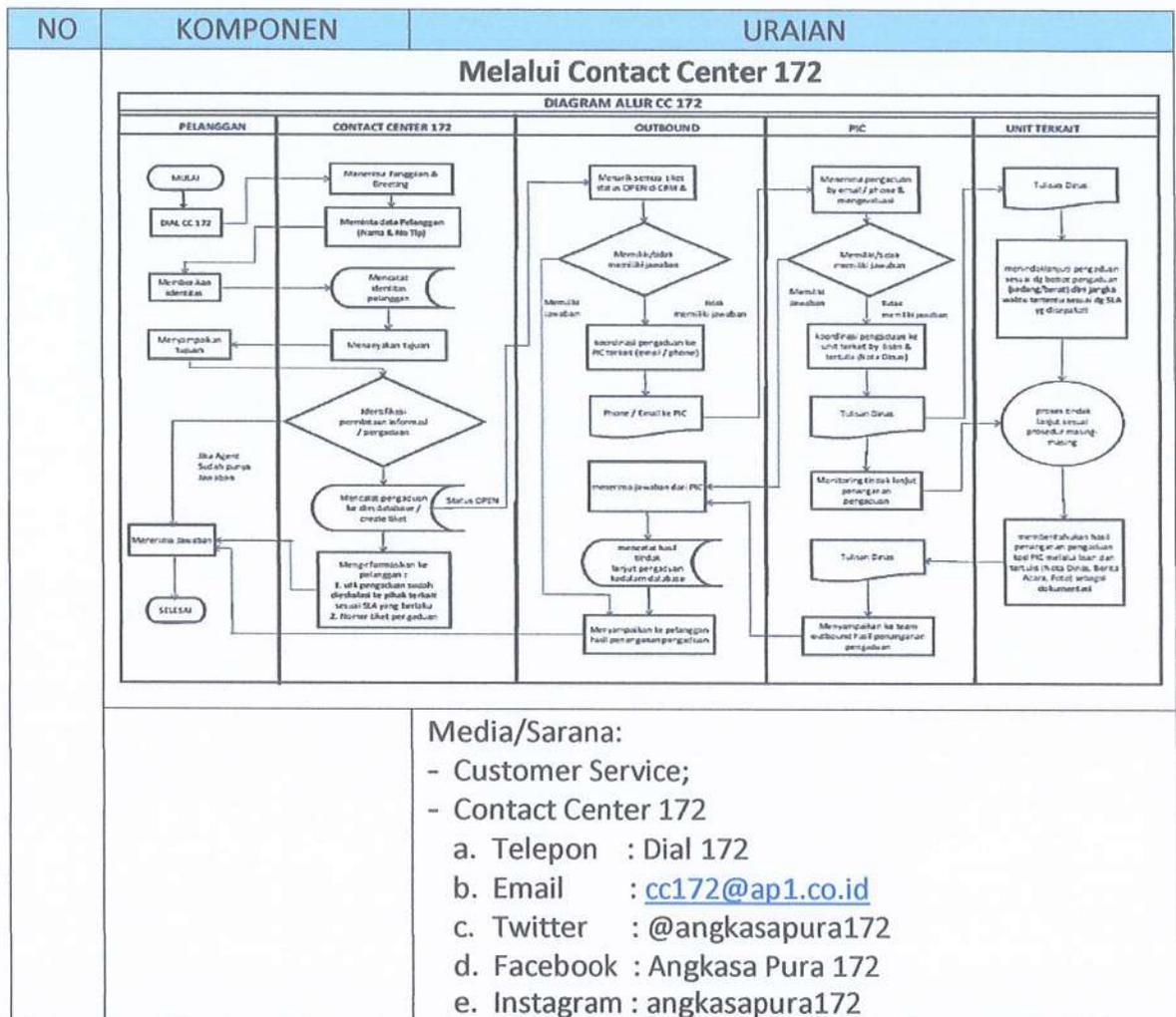
LAMPIRAN : KEPUTUSAN DIREKSI
 PT ANGKASA PURA I (PERSERO)
 NOMOR : KEP.210/KB.02.06/2018
 TANGGAL : 30 Oktober 2018

TARIF PELAYANAN JASA PEMAKAIAN GARBARATA (AVIOBRIDGE) UNTUK PENERBANGAN LUAR NEGERI PADA BANDAR UDARA YANG DIUSAHAKAN PT ANGKASA PURA I (PERSERO)

NO	BANDARA	(a)				(b)
		TARIF GARBARATA/ 2 JAM PERTAMA BERDASARKAN KELOMPOK MTOW PESAWAT				
		s.d 100.000 kg	> 100.000 kg – 200.000 kg	> 200.000 kg – 300.000 kg	> 300.000 kg	
1	Ngurah Rai – DPS	US \$ 49.95 US \$ 125.55 US \$ 209.25 US \$ 236.25				Tambahan 50 % dari Tarif Normal point (a) per 1 (satu) jam
2	Juanda – SUB					
3	Hasanuddin – UPG					
4	Adi Sumarmo – SOC					
5	Ahmad Yani – SRG					
6	Sepinggah – BPN					
7	Sam Ratulangi – MDC					
8	Lombok Praya – LQP					
9	Pattimura – AMQ	US \$ 46.25	US \$ 116.25	US \$ 193.75	US \$ 218.75	

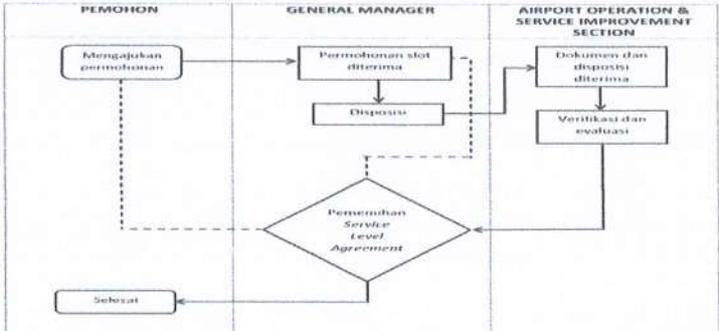
a.n. DIREKSI
 DIREKTUR UTAMA

 FAIK FAHMI

NO	KOMPONEN	URAIAN																			
3)	Surat Direktur Utama PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : AP-I.3395/KB.08/2020/DU-B Perihal Tarif Jasa Kebandarudaraan atas Layanan Pemakaian Garbarata (Domestik & Internasional) di Bandara El Tari – Kupang (KOE).	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Jasa Kebandarudaraan</th> <th colspan="2">Tarif Berlaku</th> </tr> <tr> <th>Domestik</th> <th>Internasional</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">1</td> <td>Garbarata</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- s.d 100 ton</td> <td rowspan="4">Rp 3.287,-/ton/sekali pemakaian</td> <td>US \$ 46,25</td> </tr> <tr> <td>- diatas 100 ton s.d 200 ton</td> <td>US \$ 116,25</td> </tr> <tr> <td>- 200 ton s.d 300 ton</td> <td>US \$ 193,75</td> </tr> <tr> <td>- > 300 ton</td> <td>US \$ 218,75</td> </tr> </tbody> </table> <p>Keterangan: *Tarif Garbarata menggunakan tarif Bandara AMQ dengan ketentuan/tata cara pengenaan yang sesuai dengan SKEP Direksi Pemakaian Garbarata yang berlaku.</p>	No	Jasa Kebandarudaraan	Tarif Berlaku		Domestik	Internasional	1	Garbarata			- s.d 100 ton	Rp 3.287,-/ton/sekali pemakaian	US \$ 46,25	- diatas 100 ton s.d 200 ton	US \$ 116,25	- 200 ton s.d 300 ton	US \$ 193,75	- > 300 ton	US \$ 218,75
No	Jasa Kebandarudaraan	Tarif Berlaku																			
		Domestik	Internasional																		
1	Garbarata																				
	- s.d 100 ton	Rp 3.287,-/ton/sekali pemakaian	US \$ 46,25																		
	- diatas 100 ton s.d 200 ton		US \$ 116,25																		
	- 200 ton s.d 300 ton		US \$ 193,75																		
- > 300 ton	US \$ 218,75																				
6.	Produk dan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan garbarata (<i>docking</i>) & Penarikan garbarata (<i>undocking</i>). - Penumpang Badan Usaha Angkutan Udara mendapatkan perlindungan dan kenyamanan dari panas, hujan serta lalu lintas di apron. 																			
7.	Penanganan Pengaduan	<p>Melalui Tatap Muka Secara Langsung Kepada Petugas Customer Service</p> <pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> W1[menulis keluhan] W1 --> F1[form keluhan] end subgraph CUSTOMER SERVICES F2[form keluhan diterima] --> I1[identifikasi keluhan] I1 --> D1[mencatat keluhan dalam database] D1 --> D1{bisa dijawab/} D1 -- tidak --> P1((proses koordinasi/tulisan dinas)) P1 --> R1[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] R1 --> D2[mencatat tindak lanjut dalam database] D2 --> S1[menyampaikan jawaban] end subgraph UNIT KERJA TERKAIT R2[menerima tulisan dinas] --> P2((proses tindak lanjut keluhan)) P2 --> S2[menyampaikan hasil] end F1 --> F2 D1 -- ya --> R3[menerima jawaban] R3 --> E1([SELESAI]) S1 --> R3 S2 --> R1 </pre>																			



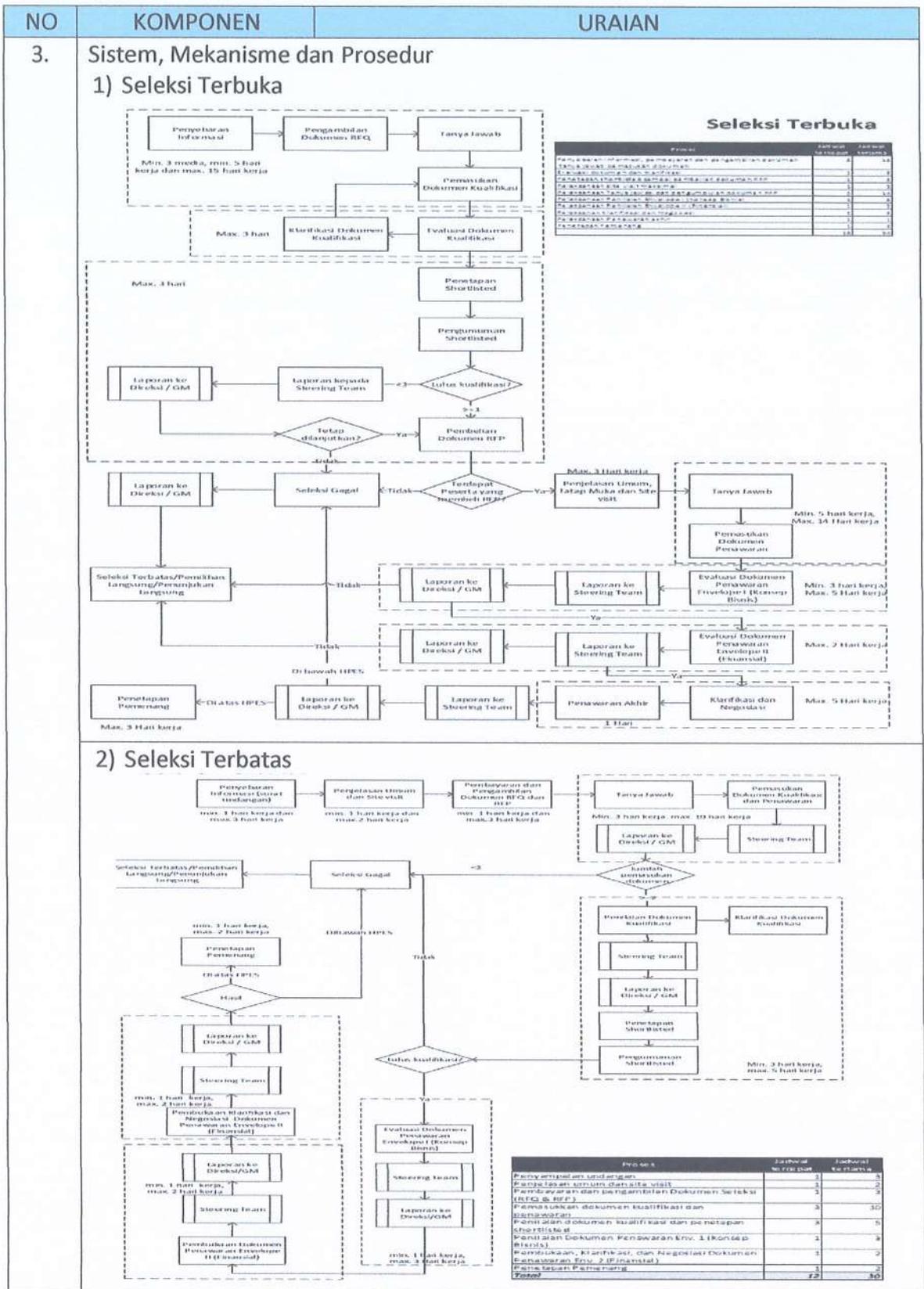
5. Counter Check-In

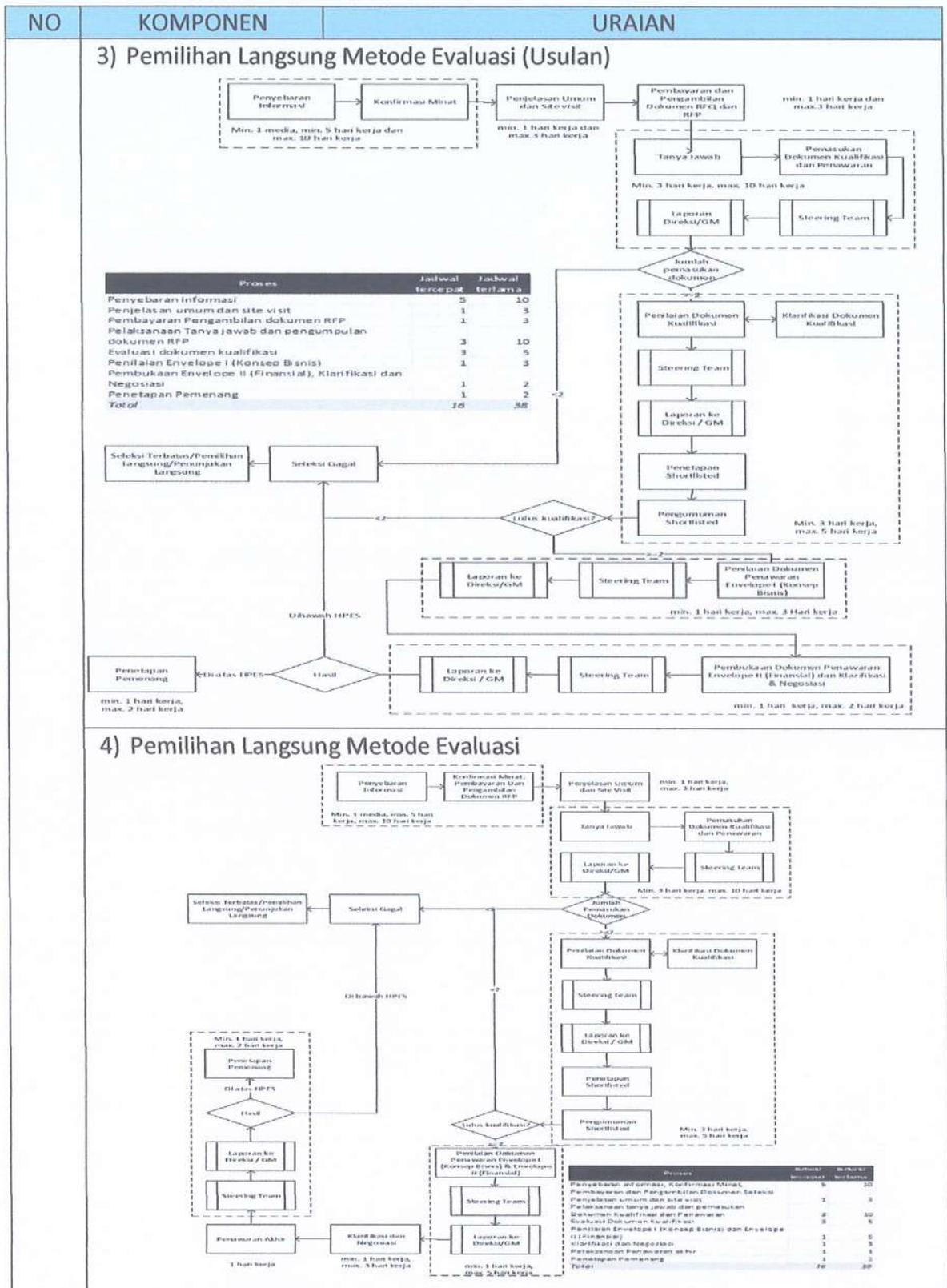
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum (Dasar Hukum yang Terkait dengan Layanan)	<p>Landasan hukum yang digunakan standar pelayanan dalam menerapkan Pelayanan <i>Counter Check In</i> sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; - Undang-Undang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

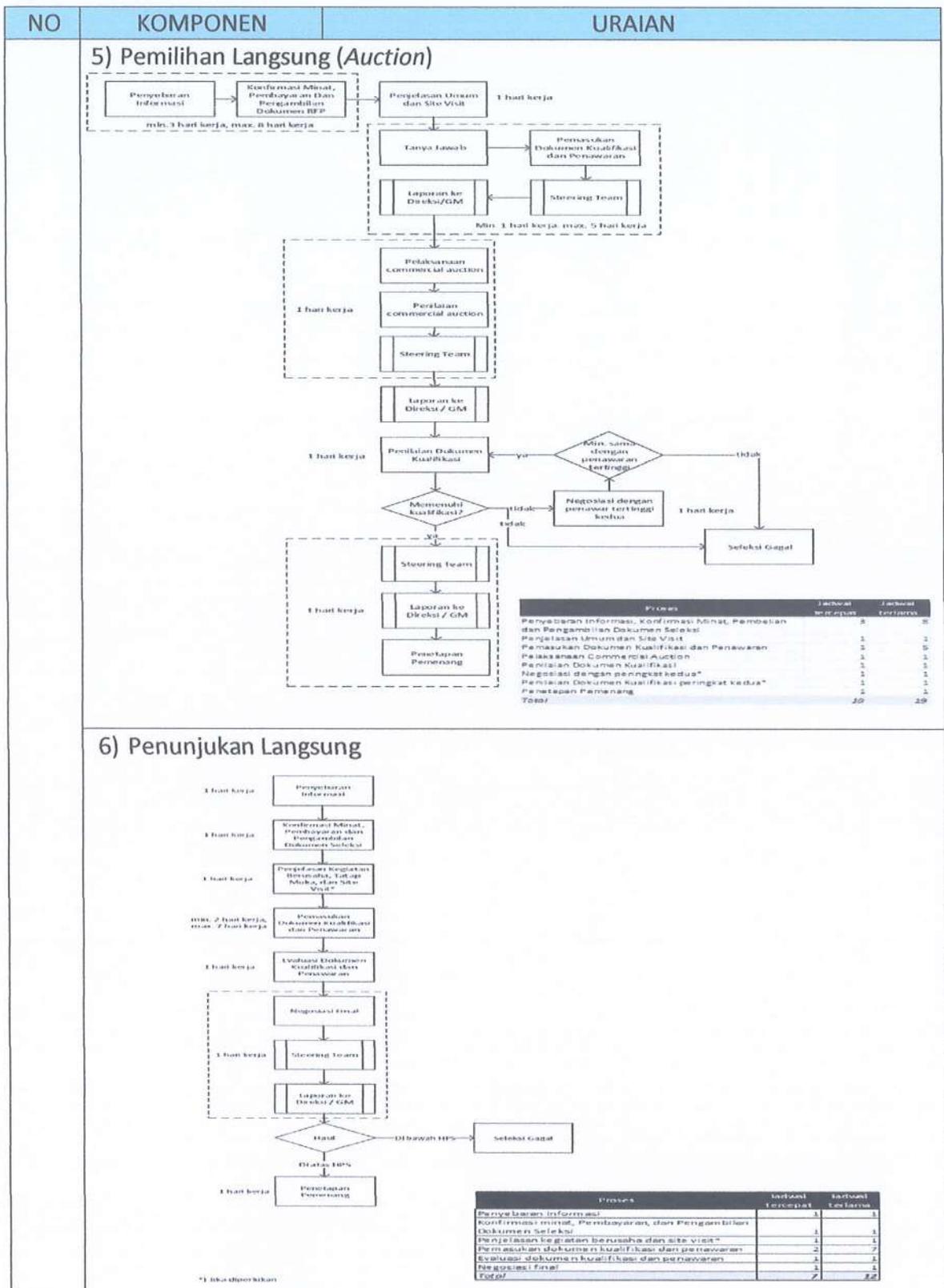
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; - Peraturan Menteri Perhubungan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

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Waktu Pelayanan	- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
5.	Biaya dan Tarif	<p>1) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check In Counter</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>- Domestik Rp. 1.617 / Penumpang</p> <p>2) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.212/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check In Counter</i>) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);</p>
6.	Produk Layanan	<p>- Tersedianya fasilitas <i>check in counter</i></p> <p>- Penumpang mendapatkan <i>boarding pass</i></p> <p>- Penyerahan bagasi tercatat</p>
7.	Penanganan Pengaduan	<p>Melalui Tatap Muka Secara Langsung Kepada Petugas Customer Service</p> <pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> W1[menulis keluhan] W1 --> F1[form keluhan] F1 --> A1[menerima jawaban] A1 --> S1([SELESAI]) end subgraph CUSTOMER SERVICES F2[form keluhan diterima] --> I1[identifikasi keluhan] I1 --> D1[mencatat keluhan dalam database] D1 --> D2{bisa dijawab/} D2 -- ya --> A2[menerima jawaban] D2 -- tidak --> P1((proses koordinasi/tulisan dinas)) P1 --> A3[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] A3 --> D3[mencatat tindak lanjut dalam database] D3 --> A4[menyampaikan jawaban] A4 --> A1 end subgraph UNIT KERJA TERKAIT F3[menerima tulisan dinas] --> P2((proses tindak lanjut keluhan)) P2 --> A3 end F1 --> F2 A3 --> A2 </pre>

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

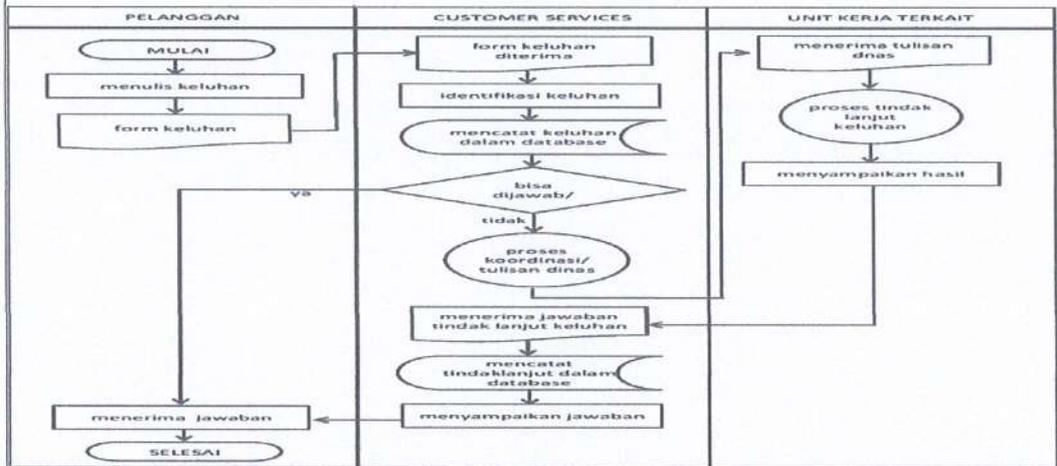




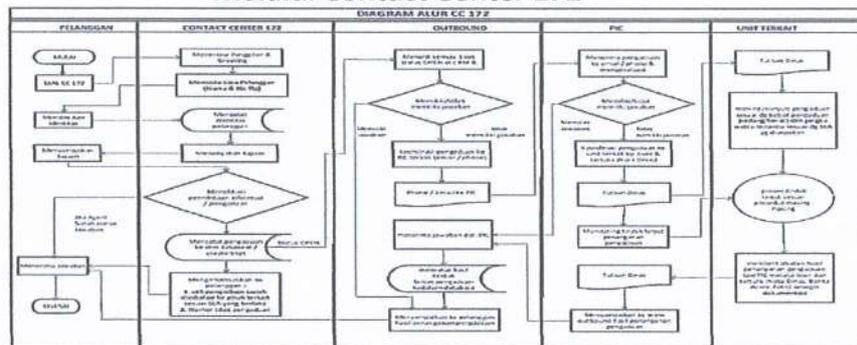


NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Waktu Pelayanan	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial Di PT Angkasa Pura I (Persero).
5.	Biaya dan Tarif	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.53/KU.07.02/2009 tentang Tarif Sewa Ruang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

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



Melalui Contact Center 172

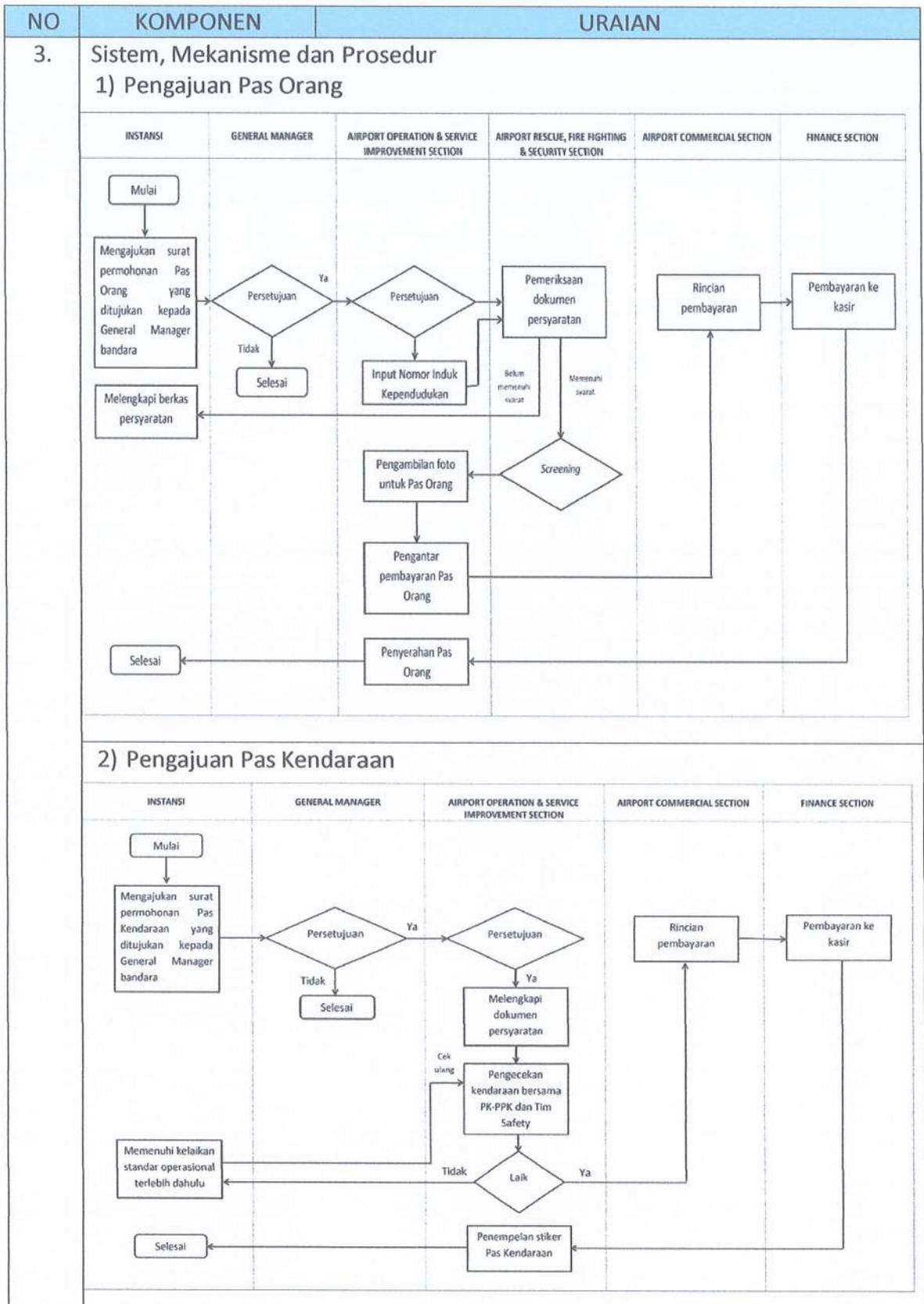


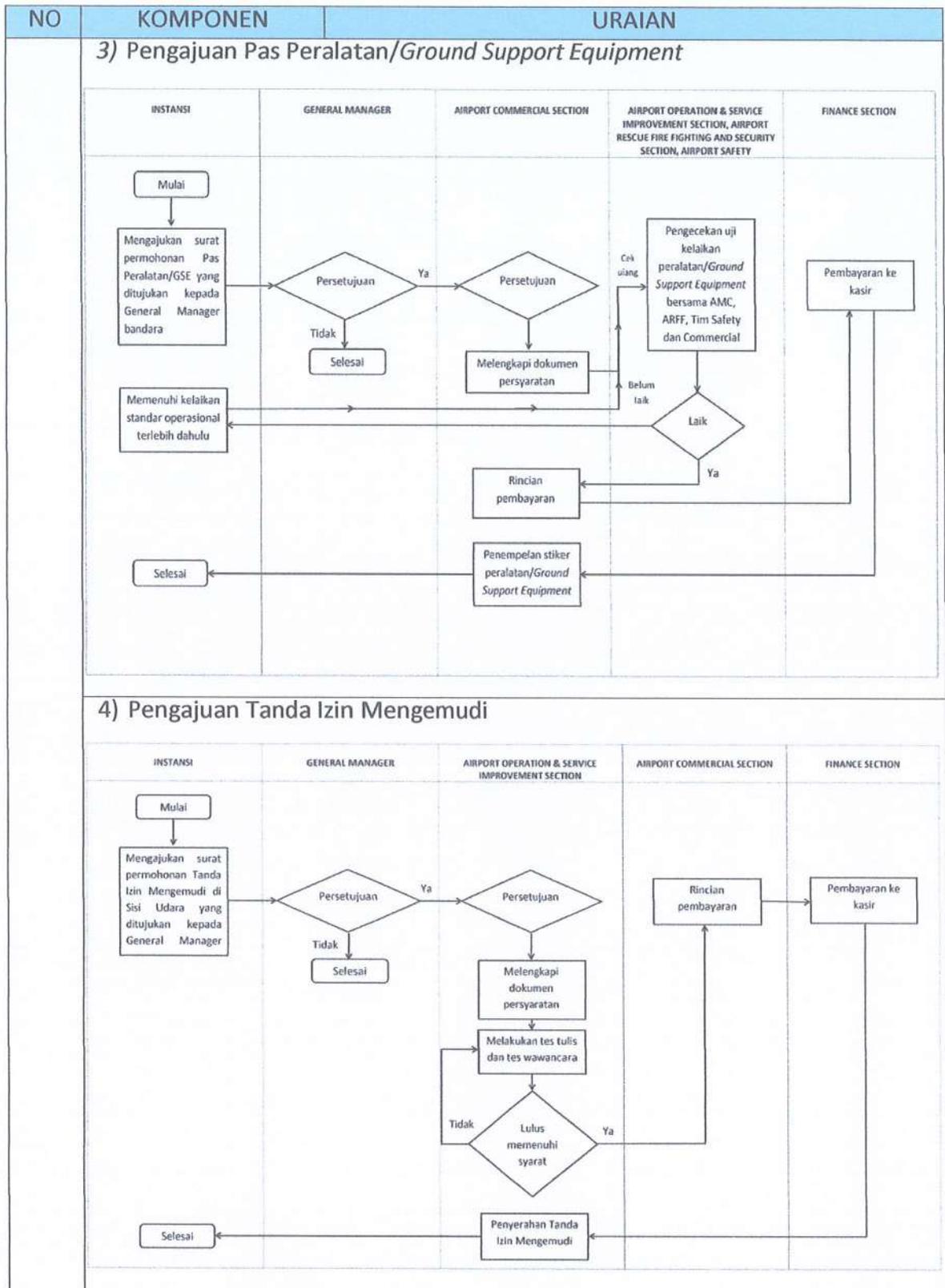
NO	KOMPONEN	URAIAN
		Media/Sarana: - Customer Service - Kotak Saran - Contact Center 172 a. Telepon : Dial 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172 e. Instagram : angkasapura172

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

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

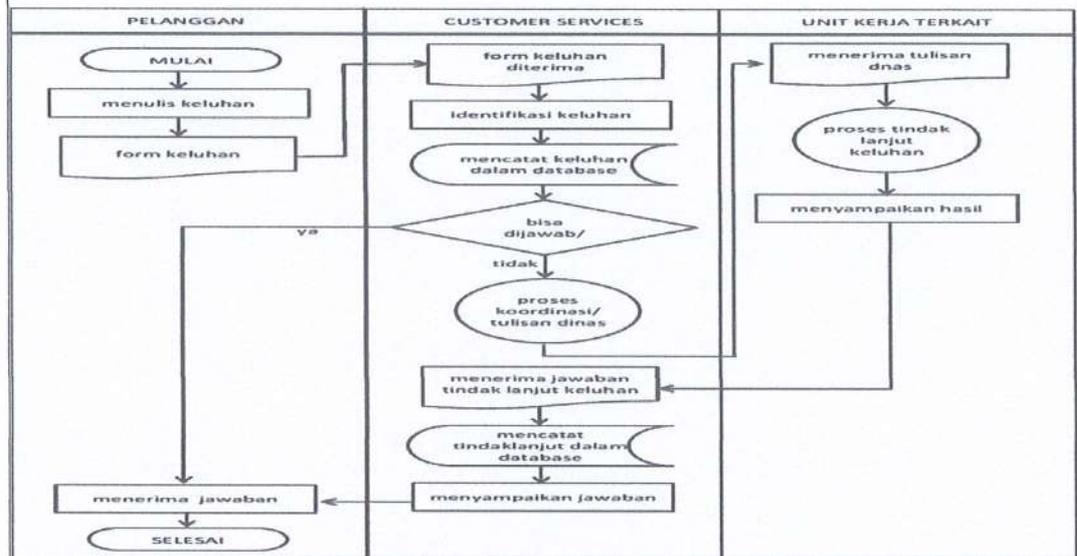
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : SKEP.127/OM.02.02/2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengendalian Kendaraan (<i>Vehicle Control</i>) dan Peralatan Penunjang Pelayanan Darat (<i>Ground Support Equipment</i>) di Sisi Udara; -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



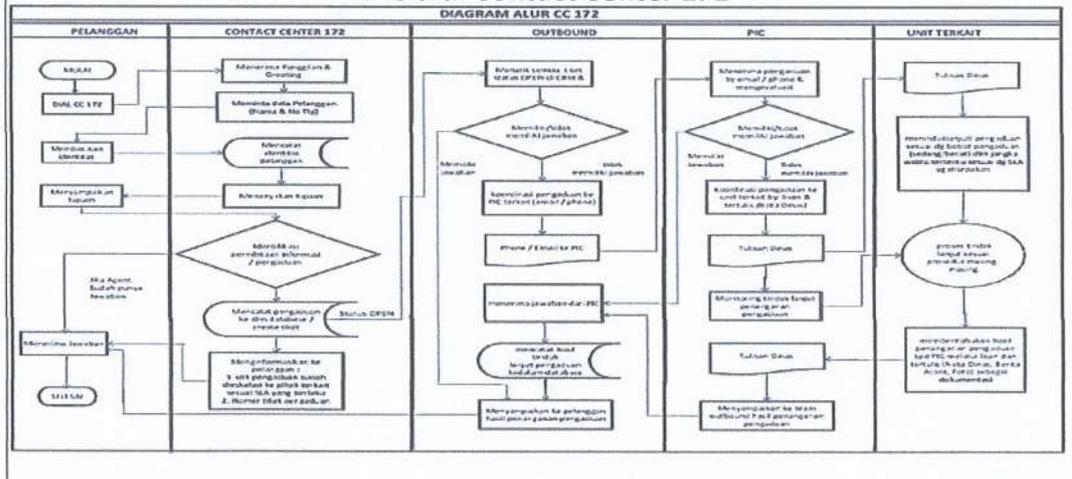


NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Waktu Pelayanan	Standar waktu pelayanan berlaku jika berkas dinyatakan telah lengkap dan masih berlaku
5.	Biaya dan Tarif	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 tentang Tarif PAS (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara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

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



Melalui Contact Center 172



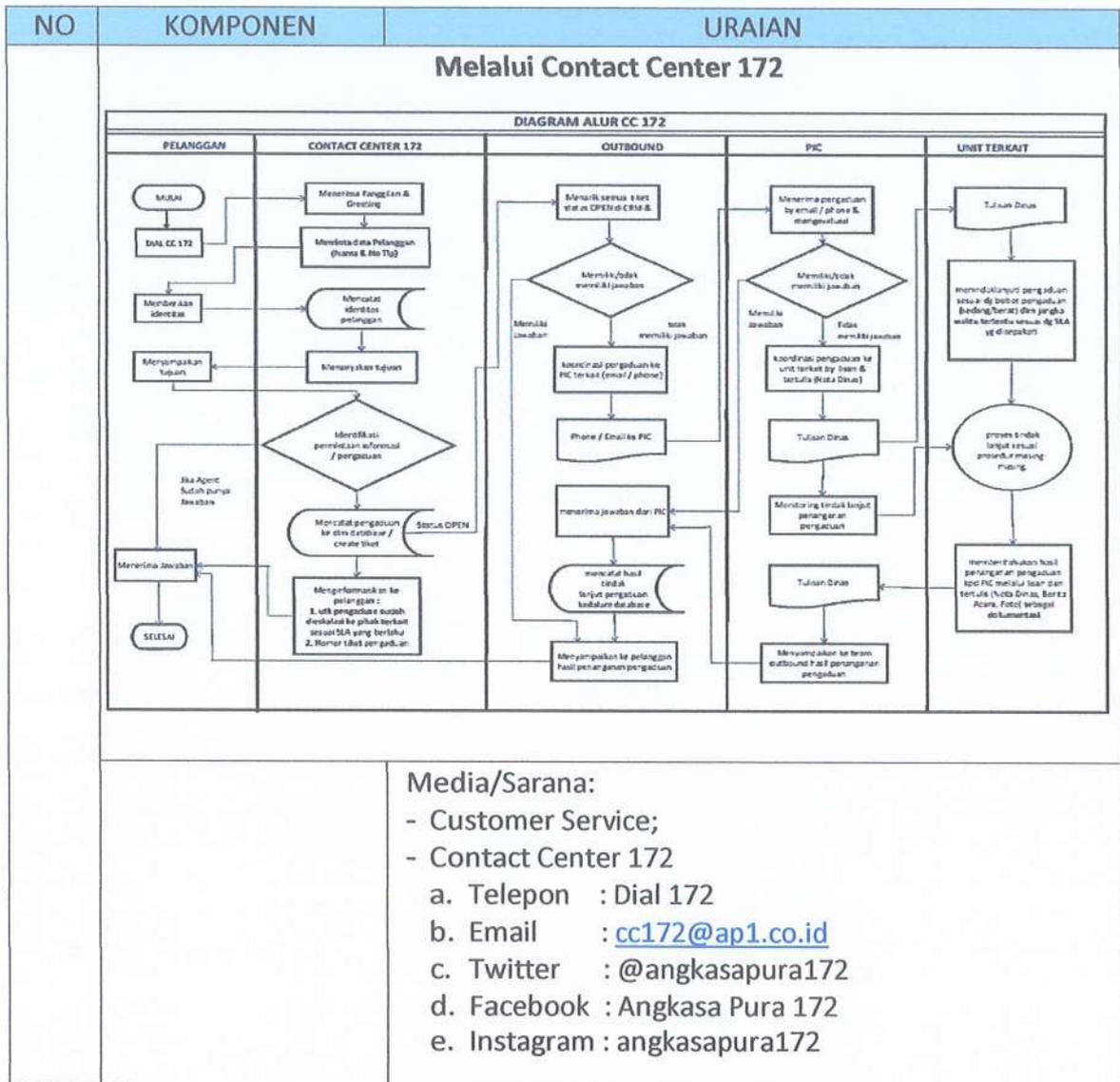
NO	KOMPONEN	URAIAN
		Media/Sarana: - Customer Service - Kotak Saran - Contact Center 172 a. Telepon : Dial 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172 e. Instagram : angkasapura172

8. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi

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

NO	KOMPONEN	URAIAN																																																																																											
		- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.25/KB.03.11/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Pada Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sentani - Jayapura.																																																																																											
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki <i>slot time</i> 2. Memiliki izin rute 3. Memiliki izin terbang (<i>flight approval</i>) 																																																																																											
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph AIRLINE_GROUNDHANDLING M[Mulai] --> P1[Permohonan extend/advanced] M2[Mengatur kembali waktu slot time] M3[Melaksanakan sesuai waktu yang telah disetujui] S[Selesai] end subgraph AIRPORT_OPERATION_CENTER_HEAD P2[Menerima permohonan extend/advanced] D{Persetujuan} P3[Merilis form permohonan extend/advanced] P4[Koordinasi internal dengan seluruh unit operasional] end P1 --> P2 P2 --> D D -- Ya --> P3 D -- Tidak --> M2 P3 --> P4 M2 --> M3 M3 --> S </pre>																																																																																											
4.	Waktu Pelayanan	Mengacu pada <i>Letter of Operational Coordination Agreement (LOCA)</i>																																																																																											
5.	Biaya dan Tarif	<p>- Biaya <i>Extend/Advanced Operating Hours</i> (Pesawat Komersial) Dalam Negeri Bandar Udara Sentani - Jayapura</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">JAM</th> <th>TARIF</th> <th>PPN 10%</th> <th>TOTAL</th> <th>PPH 2%</th> <th>PTG PPh</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>1</th> <th>2(1 x 10%)</th> <th>3(1 + 2)</th> <th>4(1x2%)</th> <th>5(3 - 4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7">EXTENDED</td> </tr> <tr> <td>22.31</td> <td>23.30</td> <td>3.000.000</td> <td>300.000</td> <td>3.300.000</td> <td>60.000</td> <td>3.240.000</td> </tr> <tr> <td>23.31</td> <td>00.30</td> <td>6.000.000</td> <td>600.000</td> <td>6.600.000</td> <td>120.000</td> <td>6.480.000</td> </tr> <tr> <td>00.31</td> <td>01.30</td> <td>9.000.000</td> <td>900.000</td> <td>9.900.000</td> <td>180.000</td> <td>9.720.000</td> </tr> <tr> <td>01.31</td> <td>02.30</td> <td>12.000.000</td> <td>1.200.000</td> <td>13.200.000</td> <td>240.000</td> <td>12.960.000</td> </tr> <tr> <td>02.31</td> <td>03.30</td> <td>15.000.000</td> <td>1.500.000</td> <td>16.500.000</td> <td>300.000</td> <td>16.200.000</td> </tr> <tr> <td>03.31</td> <td>04.00</td> <td>18.000.000</td> <td>1.800.000</td> <td>19.800.000</td> <td>360.000</td> <td>19.440.000</td> </tr> <tr> <td colspan="7">ADVANCED</td> </tr> <tr> <td>04.01</td> <td>05.00</td> <td>3.000.000</td> <td>300.000</td> <td>3.300.000</td> <td>60.000</td> <td>3.240.000</td> </tr> <tr> <td>05.01</td> <td>06.00</td> <td>6.000.000</td> <td>600.000</td> <td>6.600.000</td> <td>120.000</td> <td>6.480.000</td> </tr> </tbody> </table>	JAM		TARIF	PPN 10%	TOTAL	PPH 2%	PTG PPh			1	2	3	4	5			1	2(1 x 10%)	3(1 + 2)	4(1x2%)	5(3 - 4)	EXTENDED							22.31	23.30	3.000.000	300.000	3.300.000	60.000	3.240.000	23.31	00.30	6.000.000	600.000	6.600.000	120.000	6.480.000	00.31	01.30	9.000.000	900.000	9.900.000	180.000	9.720.000	01.31	02.30	12.000.000	1.200.000	13.200.000	240.000	12.960.000	02.31	03.30	15.000.000	1.500.000	16.500.000	300.000	16.200.000	03.31	04.00	18.000.000	1.800.000	19.800.000	360.000	19.440.000	ADVANCED							04.01	05.00	3.000.000	300.000	3.300.000	60.000	3.240.000	05.01	06.00	6.000.000	600.000	6.600.000	120.000	6.480.000
JAM		TARIF	PPN 10%	TOTAL	PPH 2%	PTG PPh																																																																																							
		1	2	3	4	5																																																																																							
		1	2(1 x 10%)	3(1 + 2)	4(1x2%)	5(3 - 4)																																																																																							
EXTENDED																																																																																													
22.31	23.30	3.000.000	300.000	3.300.000	60.000	3.240.000																																																																																							
23.31	00.30	6.000.000	600.000	6.600.000	120.000	6.480.000																																																																																							
00.31	01.30	9.000.000	900.000	9.900.000	180.000	9.720.000																																																																																							
01.31	02.30	12.000.000	1.200.000	13.200.000	240.000	12.960.000																																																																																							
02.31	03.30	15.000.000	1.500.000	16.500.000	300.000	16.200.000																																																																																							
03.31	04.00	18.000.000	1.800.000	19.800.000	360.000	19.440.000																																																																																							
ADVANCED																																																																																													
04.01	05.00	3.000.000	300.000	3.300.000	60.000	3.240.000																																																																																							
05.01	06.00	6.000.000	600.000	6.600.000	120.000	6.480.000																																																																																							

NO	KOMPONEN	URAIAN					
		- Biaya <i>Extend/Advanced Operating Hours (Test Flight, Foto Flight, Latihan Crew)</i> Dalam Negeri Bandar Udara Sentani - Jayapura					
		JAM	TARIF	PPN 10%	TOTAL	PPH 2%	PTG PPh
			1	2	3	4	5
			1	2(1 x 10%)	3(1 + 2)	4(1x2%)	5(3 - 4)
		EXTENDED					
		22.31 23.30	2.050.000	205.000	2.255.000	41.000	2.214.000
		23.31 00.30	4.100.000	410.000	4.510.000	82.000	4.428.000
		00.31 01.30	6.150.000	615.000	6.765.000	123.000	6.642.000
		01.31 02.30	8.200.000	820.000	9.020.000	164.000	8.856.000
		02.31 03.30	10.250.000	1.025.000	11.275.000	205.000	11.070.000
		03.31 04.00	12.300.000	1.230.000	13.530.000	246.000	13.284.000
		ADVANCED					
		04.01 05.00	2.050.000	205.000	2.255.000	41.000	2.214.000
		05.01 06.00	4.100.000	410.000	4.510.000	82.000	4.428.000
6.	Produk Layanan	Penambahan jam pelayanan operasi bandar udara					
7.	Penanganan Pengaduan	<p align="center">Melalui Tatap Muka Secara Langsung Kepada Petugas Customer Service</p> <pre> graph TD subgraph PELANGGAN M[MULAI] --> MK[menulis keluhan] MK --> FK[form keluhan] FK --> MSJ[menerima jawaban] MSJ --> S[SELESAI] end subgraph CUSTOMER SERVICES FK --> FKL[form keluhan diterima] FKL --> IK[identifikasi keluhan] IK --> MKD[mencatat keluhan dalam database] MKD --> BDK{bisa dijawab/} BDK -- ya --> MSJ BDK -- tidak --> PKT[proses koordinasi/ tulisan dinas] PKT --> MJK[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] MJK --> MTKD[mencatat tindak lanjut dalam database] MTKD --> MSJ end subgraph UNIT KERJA TERKAIT MTK --> MTD[menerima tulisan dinas] MTD --> PTL[proses tindak lanjut keluhan] PTL --> MSH[menyampaikan hasil] MSH --> MJK end </pre>					



BAB V PENUTUP

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

Standar pelayanan Bandar Udara Internasional Sentani Jayapura, menjadi acuan petugas dan unsut terkait dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public di bandar udara.

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

Ditetapkan di : Jayapura
Pada Tanggal : 6 Juli 2023

GENERAL MANAGER
Angkasa Pura | AIRPORTS
BANDARA INTERNASIONAL
SENTANI JAYAPURA
IWAN NOVI HANTORO

Maklumat Pelayanan

"Dengan ini, kami PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Sentani-Jayapura menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan."

Jayapura, 06 Juli 2023

General Manager PT Angkasa Pura I
Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Sentani-Jayapura



Angkasa Pura | AIRPORTS

IWAN NOVI HANTORO