

SURAT KEPUTUSAN

**GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I (PERSERO)
BANDAR UDARA SAM RATULANGI – MANADO
NOMOR : KEP. 15 /OB.01/2018/GM.MDC-B**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI - MANADO**

**GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I (PERSERO)
BANDAR UDARA SAM RATULANGI – MANADO**

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi - Manado diperlukan adanya standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan General Manager PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado tentang Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado.

- Mengingat : 1. Undang–Undang Nomor 1 Tahun 2009, tentang Penerbangan (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. 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);

5. 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);
6. 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);
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 36 Tahun 2014, tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan;
8. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KP 907 Tahun 2014 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) Sebagai Badan Usaha Bandar Udara;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 56 Tahun 2015, tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 61 Tahun 2015, tentang Fasilitas (FAL) Udara;
11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara;
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 167 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan terbatas di Bandar Udara;
14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);

16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 80 Tahun 2017, tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
17. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/2765/XII/2010, tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang diangkut dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan;
18. Anggaran dasar yang dimuat dalam Akta Nomor 1 tanggal 2 Januari 1993 yang dibuat di hadapan Muhani Salim, Sarjana Hukum, Notaris di Jakarta yang telah disahkan dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 52 tanggal 29 Juni 1993 dengan Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 2914/1993, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dimuat dalam Akta Nomor 11 Tanggal 22 September 2015 yang dibuat di hadapan Julius Purnawan, Sarjana Hukum, Magister Sains, Notaris di Jakarta, yang telah disahkan dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 95 Tanggal 27 November 2015 dengan Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 584/L, dan perubahan susunan Direksi terakhir dimuat dalam Akta Nomor 01 Tanggal 05 Januari 2018 yang dibuat di hadapan Nanda Fauz Iwan, Sarjana Hukum, Magister Kenotariatan, Notaris di Jakarta, yang Penerimaan Pemberitahuan Perubahan Data Perseroan telah diterima dan dicatat dalam Sistem Administrasi Badan Hukum Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-AH.01.03-0017577 Tanggal 16 Januari 2018;
19. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.87.OM.01.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandara Sam Ratulangi Manado
20. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.80/KU/06.02/2012 tentang Perubahan Lampiran Sebagaimana tersebut dalam pasal 1 Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) No: Kep.33/KU.07/2010 tentang tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PIKP2U) di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sam Ratulangi – Manado;
21. KP 112 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (Slot Time) Bandar Udara;

22. KP 262 Tahun 2017 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Bagian 139 Volume I – Bandar Udara (Aerodrome);
23. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.111/KB.09/2015 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);
24. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP 144/KB.09/2015 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);
25. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP 173/KB.02.04/2016 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk Angkutan Udara Dalam Negeri dan Luar Negeri pada Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado;
26. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP 180/KB.03/2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero);
27. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP 913/KU.20.1.8/1998 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) pada Bandar Udara yang diusahakan PT. (PERSERO) Angkasa Pura I;
28. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.03/2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero);
29. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.912/KU.20.2.11/1998 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter pada Bandar Udara yang diusahakan PT. (Persero) Angkasa Pura I
30. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.15/KB.03.05/2018 tentang Tarif Masuk atau Parkir untuk kendaraan

bermator di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sam Ratulangi – Manado.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI – MANADO TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI – MANADO**

Pasal 1

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado merupakan pedoman pelayanan minimal yang wajib dilakukan Bandar Udara Internasional Sam ratulangi – Manado dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat untuk menjamin fasilitas keamanan, keselamatan dan kenyamanan penerbangan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 meliputi:
 - a. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PKPZU)
 - b. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)
 - c. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)
 - d. Pelayanan Garbarata (*Aviobridge*)
 - e. Pelayanan *Counter Check-In*
 - f. Pelayanan Jasa Parkir Kendaraan
- (2) Standar pelayanan pada Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen yaitu:
 - a. dasar hukum;
 - b. persyaratan;
 - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - d. jangka waktu penyelesaian;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan;
 - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. kompetensi pelaksana;

- i. pengawasan internal;
 - j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - k. jumlah pelaksana;
 - l. jaminan pelayanan;
 - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Standar pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado yang diterapkan pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Pasal 3

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2018

Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh General Manager PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Direksi PT Angkasa Pura I (Persero).

Pasal 5

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado wajib menetapkan maklumat pelayanan
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan telah ditetapkan
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

Pasal 6

Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, disusun sesuai dengan format maklumat pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Pasal 7

Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : M a n a d o
Pada tanggal : 09 Maret 2018

GENERAL MANAGER



MINGGUS E.T. GANDEGUAI

LAMPIRAN

KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI - MANADO
NOMOR : KEP. /08.01/2018/GM.MDC-B
TANGGAL: 7 MARET 2018

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI – MANADO

BAB I PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mempersyaratkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik 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. Dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, menyebutkan ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan atas jasa publik dimaksud antara lain meliputi penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara, laut, dan darat.

PT Angkasa Pura 1 (Persero) sebagai perusahaan pengelola jasa kebandarudaraan, saat ini mengelola 13 bandar udara, salah satu diantaranya adalah Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado. PT Angkasa Pura 1 (Persero) memiliki visi "Menjadi salah satu dari sepuluh perusahaan pengelola bandar udara terbaik di Asia" dengan misi :

1. Meningkatkan nilai pemangku kepentingan;
2. Menjadi mitra pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi;
3. Mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima yang memenuhi standar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan;
4. Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreativitas dan inovasi;
5. Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup.

Selaras dengan misi ketiga untuk mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima, maka sudah semestinya Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional

2. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud disusunnya Pedoman Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado 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 Sam Ratulangi – Manado 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 Sam Ratulangi – Manado 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, serta untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai indeks kepuasan konsumen yang tinggi untuk mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado meliputi:

- a. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PKP2U)
- b. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)
- c. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)
- d. Pelayanan Garbarata (*Aviobridge*)
- e. Pelayanan *Counter Check-In*
- f. Pelayanan Jasa Parkir Kendaraan

4. KOMPONEN PELAKSANAAN PELAYANAN

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini terdiri dari beberapa komponen yaitu:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif.

- h. Kompetensi Pelaksana;
- i. Pengawasan Internal;
- j. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
- k. Jumlah Pelaksana;
- l. Jaminan Pelayanan;
- m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
- n. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

1. PENGERTIAN

Standar Pelayanan ini memuat beberapa pengertian sebagai berikut:

1. 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.
2. Organisasi adalah organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Sam Ratulangi – Manado sebagai penyelenggara pelayanan.
3. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik
4. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. 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.
7. CSI adalah Customer Satisfaction Index atau Indeks Kepuasan Konsumen.
8. RKAP adalah Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan PT. Angkasa Pura I (Persero)
9. SCP adalah Screening Check Point atau lempat pemeriksaan sekuriti di bandar udara
10. Agent adalah personil dari unit Contact Center Bandara 172 yang bertugas menerima. Menanggapi, dan menindaklanjuti pengaduan, saran atau masukan.

2. PRINSIP

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Sederhana.

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dibuat agar

2. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado, manajemen memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan dan penetapan biaya pelayanan yang sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku.

3. Parsitipatif.

Penyusunan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado melibatkan pihak terkait dan masyarakat untuk bersama membahas agar mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

4. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

5. Berkelanjutan.

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado akan terus menerus dimonitor dan dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan

6. Transparansi.

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

7. Keadilan.

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

3. KOMPONEN

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

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

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok.
8. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan Internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah Pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan Pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan Standar Pelayanan. Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan maka penyusunan komponen Standar Pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan Standar Pelayanan seperti

BAB III

IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

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

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

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

Hasil identifikasi kondisi saat ini di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi - Manado tertuang dalam Tabel 3.1 sebagai berikut:

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. Memiliki sertifikat bandar udara atau register bandar udara;2. Menyediakan fasilitas bandar udara yang laik operasi, serta memelihara kelaikan fasilitas bandar udara;3. Menyediakan personel yang mempunyai kompetensi untuk perawatan dan pengoperasian fasilitas bandar udara;4. Mempertahankan dan meningkatkan kompetensi personel yang merawat dan mengoperasikan fasilitas bandar udara;5. Menyediakan dan memperbaiki setiap prosedur pengoperasian dan perawatan fasilitas bandar udara;6. Memberikan pelayanan kepada pengguna	<ul style="list-style-type: none">- Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan- Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 1992 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Angkasa Pura I menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO)- PM 178 tahun 2015

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>7. Menjaga dan meningkatkan keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan di bandar udara;</p> <p>8. Menjaga dan meningkatkan keamanan dan ketertiban bandar udara;</p> <p>9. Memelihara kelestarian lingkungan</p> <p>10. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>11. Melakukan pengawasan dan pengendalian secara internal atas kelaikan fasilitas bandar udara, pelaksanaan prosedur perawatan dan pengoperasian fasilitas bandar udara, serta kompetensi personel bandar udara;</p> <p>12. Melakukan kerja sama dan pengembangan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara;</p> <p>13. Memastikan tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> tercapainya pendapatan non aeronautika, dan berkontribusi terhadap lingkungan melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung kinerja perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>14. Memastikan kesiapan operasi dan pelayanan bandar udara melalui kegiatan <i>customer service, airport hospitality, airport operational support, airport rescue</i> dan <i>fire fighting</i> guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> serta kebijakan dan strategi yang</p>	<p>Pengguna Jasa Bandar Udara</p> <p>- KP 907 Tahun 2014 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai Badan Usaha Bandar Udara</p> <p>- KP 262 Tahun 2017 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Bagian 139 Volume I – Bandar Udara (Acrodrome)</p> <p>- KEP.87/OM.01.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sam Ratulangi – Manado</p>

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
15.	Memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan daerah lingkungan kerja di bandar udara melalui peningkatan keamanan di bandar udara dan daerah lingkungan kerja guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> sesuai dengan standar aturan nasional dan internasional berdasarkan RKAP;	15. Memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan daerah lingkungan kerja di bandar udara melalui peningkatan keamanan di bandar udara dan daerah lingkungan kerja guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> sesuai dengan standar aturan nasional dan internasional berdasarkan RKAP;	
16.	Memastikan tingkat pencapaian <i>safety level</i> , kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui manajemen mutu dan pengendalian risiko terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> berdasarkan RKAP;	16. Memastikan tingkat pencapaian <i>safety level</i> , kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui manajemen mutu dan pengendalian risiko terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> berdasarkan RKAP;	
17.	Memastikan tercapainya kehandalan fasilitas operasional peralatan (<i>equipment</i>) bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> , tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;	17. Memastikan tercapainya kehandalan fasilitas operasional peralatan (<i>equipment</i>) bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> , tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;	
18.	Memastikan fasilitas bandar udara meliputi sisi udara (<i>air side</i>), sisi darat (<i>land side</i>), <i>landscape</i> dan <i>terminal building</i> siap digunakan melalui <i>preventif</i> dan <i>corrective maintenance</i> , serta pengelolaan <i>environment</i> yang efektif guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> , tercapainya	18. Memastikan fasilitas bandar udara meliputi sisi udara (<i>air side</i>), sisi darat (<i>land side</i>), <i>landscape</i> dan <i>terminal building</i> siap digunakan melalui <i>preventif</i> dan <i>corrective maintenance</i> , serta pengelolaan <i>environment</i> yang efektif guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> , tercapainya	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
	<p>dengan strategi Perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>19. Memastikan tercapainya <i>portfolio pendapatan aviation dan non aviation</i> melalui pengelolaan kegiatan <i>aviation and cargo sales, retail, food and beverage sales, property and advertising sales</i> yang efektif, serta penyaluran dan kolektibilitas Program kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dilaksanakan sesuai target yang ditetapkan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>20. Memastikan terlaksananya operasional bandar udara melalui penyediaan layanan <i>Information Communication Technology (ICT)</i> yang berkualitas, tepat waktu dan tepat sasaran guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan non aeronatika serta terpenuhinya kepuasan pelanggan internal dan eksternal berdasarkan RKAP;</p> <p>21. Memastikan peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan prinsip kehati-hatian melalui implementasi pengelolaan keuangan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan tercapainya pendapatan non aeronatika berdasarkan RKAP;</p>		

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>pengelolaan kegiatan <i>human capital, general affair, asset management, communication and legal</i> yang efektif guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>23. Memastikan kelancaran seluruh kegiatan operasional bandara udara melalui pengelolaan <i>Airport Operation Control Center (AOCC)</i> yang efisien dan efektif guna mendukung kebijakan dan strategi Perusahaan yang ditetapkan berdasarkan <i>manual of standard</i> dan Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>24. Memastikan terlaksananya pengadaan barang/jasa melalui pengelolaan kegiatan <i>procurement</i> meliputi <i>procurement planning, vendor management system, proses procurement, contract procurement, procurement administration</i> yang efektif guna mendukung tercapainya kepuasan pelanggan berdasarkan pedoman yang berlaku.</p>	
2.	Tanggung jawab dalam menyelenggarakan jenis pelayanan	<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>; 4. memastikan kegiatan di bandar udara berjalan sesuai dengan Rencana Kerja 	<p>KEP.87/OM.01.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sam Ratulangi – Manado</p>

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
	Unsur / Aspek Manajemen	<p>5. memastikan pelaksanaan kegiatan di bandar udara sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan;</p> <p>6. memastikan tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>;</p> <p>7. memastikan tercapainya pendapatan non aeronautika;</p> <p>8. memastikan kontribusi terhadap lingkungan;</p> <p>9. memastikan pelaksanaan kegiatan <i>customer service, airport hospitality, airport operational support, airport rescue dan fire fighting</i> berdasarkan kebijakan dan strategi sumber daya manusia, fasilitas, pedoman serta Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>10. memastikan tersedia dan terimplementasinya <i>Airport Security Programme (ASP)</i> dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan dilaksanakan secara konsisten;</p> <p>11. memastikan tercapainya <i>safety level, quality management</i> dan <i>risk management</i> di bandar udara sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;</p> <p>12. memastikan kesiapan operasional seluruh fasilitas peralatan (<i>equipment</i>) bandar udara;</p> <p>13. memastikan tercapainya tingkat <i>level of service</i> sesuai standar minimum ketentuan yang berlaku;</p>	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>(<i>lonside</i>), <i>landscape</i> dan <i>terminal building</i> yang siap digunakan;</p>	
	15.	<p>memastikan tersedianya pengelolaan <i>environment</i> bandar udara;</p>	
	16.	<p>memastikan tercapainya <i>portfolio pendapatan aviation</i> dan <i>non aviation</i>;</p>	
	17.	<p>memastikan tercapainya target efektivitas penyaluran dan kolektibilitas Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL);</p>	
	18.	<p>memastikan layanan <i>Information Communication Technology</i> (ICT) meliputi <i>security equipment, airport communication, network, information communication technology business operation and support</i> di bandar udara berfungsi dengan baik;</p>	
	19.	<p>memastikan perawatan (<i>maintenance</i>) atas sistem <i>Information Communication Technology</i> (ICT) di bandar udara;</p>	
	20.	<p>memastikan terimplementasinya kebijakan, strategi, tata kelola dan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta program korporat terkait <i>Information Communication Technology</i> (ICT) yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat;</p>	
	21.	<p>memastikan ketepatan perencanaan kebutuhan dana Kantor Cabang;</p>	
	22.	<p>memastikan tercapainya target kolektibilitas piutang usaha;</p>	
	23.	<p>memastikan realisasi anggaran biaya dilaksanakan sesuai Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
3.	Kewenangan menyelenggara kan jenis pelayanan	<p>25. Memastikan pengadaan barang/jasa sesuai dengan pedoman yang berlaku.</p> <p>1. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan;</p> <p>2. Menetapkan kebijakan/pedoman operasional terhadap hal-hal yang belum ada ketentuannya;</p> <p>3. Mengambil keputusan dan langkah-langkah korektif berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku;</p> <p>4. Menetapkan sistem pemantauan (monitoring) terhadap kondisi lingkungan bandar udara;</p> <p>5. Mendapatkan akses data yang dibutuhkan;</p> <p>6. Menetapkan rencana program kerja dan inisiatif baru serta anggaran yang dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan;</p> <p>7. Menetapkan kebijakan/pedoman operasional terhadap hal-hal yang belum ada ketentuannya;</p> <p>8. Mengambil keputusan dan langkah-langkah korektif berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku;</p> <p>9. Menyetujui <i>Distinct Job Profile (DJP)</i> di bandar udara;</p> <p>10. Menyetujui usulan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia;</p> <p>11. Menyetujui pengenaan sanksi kepada pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan;</p> <p>12. Menyetujui pelaksanaan rencana kerja di</p>	<p>- Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Perubahan</p> <p>- PM 56 tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara</p> <p>- PM 187 tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara</p> <p>- Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP. 87/OM.01.01/2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang Bandar Udara Sam Ratulangi - Manado</p>

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>dokumentasi sistem manajemen yang menjadi ruang lingkup bandar udara;</p> <p>14. Menetapkan sistem pemantauan (monitoring) terhadap kondisi lingkungan bandar udara;</p> <p>15. Menandatangani cek/Bilyet Giro (BG) pengeluaran kas/bank sesuai dengan kewenangan</p> <p>16. Melakukan evaluasi rencana kerja di ruang lingkup bandar udara;</p> <p>17. Menentukan metode pengawasan dan pengendalian pelaksanaan sistem manajemen dalam ruang lingkup pekerjaan;</p>	

ENTIFIKASI JENIS PELAYANAN, PRODUK PELAYANAN, MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT

Siapa rangka memudahkan proses identifikasi aspek jenis pelayanan maka dipandu dengan menjawab pertanyaan antara lain:

- () Apa produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan dan yang diberikan kepada masyarakat?
- () Apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut?
- () Siapa pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung dari hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut?
- () Apa atau siapa pengguna layanan (masyarakat umum, instansi lain atau internal)?
- () Siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan produk layanan yang diberikan?

asil identifikasi jenis pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado tertuang dalam tabel 3.2 sebagai berikut:

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

Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PKP2U)	1. Incoming 2. Outgoing	- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 36 Tahun 2014, tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan	a. Badan Usaha Angkutan Udara <i>Groundhandling</i> b. <i>Groundhandling</i> c. <i>Regulated Agent</i> d. EMPU e. Pos Indonesia	a. Kementerian Perhubungan b. Bea Cukai c. Karantina
		- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 56 Tahun 2015, tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara		

Jenis Pelayanan		Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJPU)
Produk Pelayanan		a. Jasa Pendaratan Pesawat Udara b. Jasa Penempatan Pesawat Udara c. Jasa Penyimpanan Pesawat Udara
Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.80/KU/06.02/2012 tentang Perubahan Lampiran sebagaimana tersebut dalam pasal 1 Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) No: Kep.33/KU.07/2010 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sam Ratulangi – Manado	- KP 112 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (<i>Slot Time</i>) Bandar Udara KP 262 Tahun 2017 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Bagian139 Volume I – Bandar Udara (Aerodrome)
Pengguna Layanan		a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Military c. Kenegaraan
Pihak Terkait		a. Kementerian Perhubungan b. Perum LPPNPI

Jenis Pelayanan		Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJPZU) atau Proses Keberangkatan dan Kedatangan
Produk Pelayanan		a. Proses Keberangkatan Penumpang Domestik : 1. Pemeriksaan penumpang dan bagasi melalui security check 2. Pelayanan Check In 3. Ruang Tunggu Keberangkatan
Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	- KEP 111/KB.09/2015 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penerimaan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero) - KEP 144/KB.09/2015 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penerimaan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk penerbangan luar negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero)	- UU No. 1 Tahun 2009 tentang Perubahan - UU No 8 tahun 2016 tentang Penyanggah Disabilitas - PP No. 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan
Pihak Terkait	Pengguna Layanan	Penumpang pesawat udara kedatangan dan keberangkatan di bandar udara a. Kementerian Perhubungan b. Bea dan Cukai c. Imigrasi d. Karantina Ikan e. Karantina Kesehatan

Jenis Pelayanan	Penumpang	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
Penumpang	<p>b. Proses Keberangkatan Penumpang Internasional :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan penumpang dan bagasi melalui security check 2. Pelayanan Check In 3. Imigrasi Keberangkatan 4. Pelayanan Bea Cukai 5. Ruang tunggu keberangkatan internasional <p>c. Proses Kedatangan Penumpang Domestik :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu kedatangan domestik 2. Pelayanan Baggage Claim <p>d. Proses Kedatangan Penumpang Internasional :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu kedatangan internasional 2. Pelayanan Imigrasi 3. Pelayanan Baggage Claim 4. Pelayanan Bea Cukai <p>e. Pelayanan Penumpang berkunjung khusus</p>	<p>- PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p> <p>- PM 80 Tahun 2017 Program Keamanan Pencerbangan nasional</p> <p>- PM 167 Tahun 2015 tentang Perubahan atas peraturan Menteri Perhubungan No PM 33 tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Terbatas di Bandar Udara, SKEP 2765 Tahun 2010</p> <p>- KEP 173/KB.D2.04/2016 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk Angkutan Udara Dalam Negeri dan Luar Negeri pada Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado</p>	<p>f. Karantina Pertanian Nasional</p> <p>g. Badan Narkotika Nasional</p> <p>h. Badan Usaha Angkutan Udara/Airlines</p> <p>i. Perusahaan Ground Handling</p> <p>j. Airport Emergency Committee</p> <p>k. Airport Security Committee</p>	<p>Pelabuhan</p> <p>f. Karantina Pertanian Nasional</p> <p>g. Badan Narkotika Nasional</p> <p>h. Badan Usaha Angkutan Udara/Airlines</p> <p>i. Perusahaan Ground Handling</p> <p>j. Airport Emergency Committee</p> <p>k. Airport Security Committee</p>	<p>Pelabuhan</p> <p>f. Karantina Pertanian Nasional</p> <p>g. Badan Narkotika Nasional</p> <p>h. Badan Usaha Angkutan Udara/Airlines</p> <p>i. Perusahaan Ground Handling</p> <p>j. Airport Emergency Committee</p> <p>k. Airport Security Committee</p>

Jenis Pelayanan	Pelayanan Garbarata (Aviobridge)			
Produk Pelayanan	a. Penyediaan fasilitas garbarata b. Pelayanan Docking c. Pelayanan Undocking			
Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	- PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara - KEP 180/KB.03/2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero) - KEP 913/KU.20.1.8/1998 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) pada Bandar Udara yang diusahakan PT. (PERSERO) Angkasa Pura I			
Pihak Terkait	a. Kementerian Perhubungan b. Badan Usaha Angkutan Udara c. Penumpang	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Perusahaan Ground Handling c. Penumpang		
				Pelayanan Counter Check-In Penyediaan fasilitas Check-In Counter

Jenis Pelayanan		Pelayanan Jasa Parkir Kendaraan	Produk Pelayanan		1. Pelayanan Parkir Kendaraan Bermotor 2. Pelayanan Parkir langganan
Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan		<p>(Check In Counter) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero) - KEP.912/KU.20.2.11/1998 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter pada Bandar Udara yang diusahakan PT. (Persero) Angkasa Pura I</p>	Pengguna Layanan		<p>1. Badan Usaha 2. Pemerintah Daerah 3. Mitra Usaha 4. EMPU 5. Masyarakat</p>
Pihak Terkait		<p>1. Kementerian 2. Dispenda Manado</p>			

Tabel 3.3: Tabel Mekanisme, Prosedur dan Biaya

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Pelayanan Jasa Pesawat Udara (PKP2U) Kargo dan Pos	1. Berbadan hukum 2. Sudah melakukan kontrak kerja sama 3. Tersedianya fasilitas dan kargo	1) Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan usaha kepada General Manager dengan melampirkan sertifikat operasi dan izin operasi jasa terkait 2) General Manager mengevaluasi berdasarkan business plan bandara 3) Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak 4) Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos dapat beroperasi di Bandara dan melakukan pengiriman (outgoing) dan penerimaan barang (incoming) Prosedur pengiriman (Outgoing) : ➤ Shipper menyerahkan barang kargo kepada pengelola terminal kargo ➤ Dilakukan pemeriksaan sekuriti	Domestik : 1. Incoming : Rp 550/kg 2. Outgoing : Rp. 550 / kg Internasional : 1. Ekspor : USD 0.10 / kg 2. Import : 0.12 / kg	Per 1 kali proses

		<p>oleh Sekuriti Terminal Kargo. Bila terdapat <i>suspect</i> maka barang dikembalikan kepada <i>shipper</i>, bila tida ada <i>suspect</i> petugas terminal kargo melakukan input data kargo ke dalam sistem.</p> <p>➤ <i>Shipper</i> melakukan proses pembayaran PJKPZU.</p> <p>➤ Barang kargo dimasukkan ke dalam lokasi penyimpanan kargo, dan menunggu proses naik ke pesawat.</p> <p>Prosedur penerimaan (incoming) :</p> <p>➤ Pengelola terminal kargo menerima barang dari airlines / ground handling</p> <p>➤ Pengelola terminal kargo menginput barang kedalam sistem penerimaan kargo</p> <p>➤ Pengelola Terminal Kargo menyiapkan lokasi penempatan barang masuk</p> <p>➤ Memindahkan barang dari lokasi</p>			
--	--	---	--	--	--

2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	1. Memiliki Izin 2. Memiliki Slot dan General Manager untuk pesawat charter 3. Memiliki Izin Terbang (<i>Flight Approval</i>)	1) Airline mengajukan permohonan slot kepada IASM untuk pesawat reguler dan General Manager untuk pesawat charter 2) Setelah dilakukan analisa kepada bandar udara memberikan persetujuan berupa slot time pada bandar udara dengan perjanjian 3) Menyampaikan persetujuan ijin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 4) Airline dan bandara membuat Service Level Agreement (SLA). 5) Airline dapat beroperasi di bandara	Landing Fee : Penerbangan Domestik - s/d 40 ton Rp. 4.072,- tiap ton - >40 ton s/d 100 ton = Rp. 162.880 + Rp.5.446,- tiap ton - >100 ton = Rp.489.640 + Rp. 6.362,- tiap ton Penerbangan Internasional - s/d 40 ton USD 3.15 tiap ton - >40 ton s/d 100 ton = USD 126.00 + USD 3.62 tiap ton - >100 ton = USD 343.20 + USD 4.11 tiap ton	Per landing
			penyimpanan ke lokasi delivery ➤ Pengelola Terminal Cargo mengeluarkan dokumen untuk pembayaran PJKP2U ➤ Shipper melakukan pembayaran ➤ Shipper dapat mengambil barangnya.		

	<p>Parking Fee : Rp. 1.073,- tiap ton per jam setelah penempatan pesawat lebih dari 1 jam (kurang dari 1 jam dibebaskan dari tarif Penempatan)</p> <p>Penyimpanan : Penerbangan Domestik : Rp. 1.073,- tiap ton Penerbangan Internasional US \$ 0,37 tiap ton</p>	<p>1) Proses keberangkatan domestik</p>	<p>1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah</p> <p>2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas yang sah</p> <p>3. Memiliki kartu identitas yang sah</p> <p>3. Telah melalui proses pemeriksaan</p>	<p>Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) atau Proses Keberangkatan dan Kedatangan penumpang</p>	3
<p>Selama di bandara keberangkatan</p>	<p>Tarif Domestik : Rp 60.000,- TMT tgl 1 Januari 2017</p> <p>Tarif Internasional : Rp 150.000,- TMT tgl 1 Januari 2017</p>	<p>1. Penumpang memasuki pelataran parkir;</p> <p>2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas</p> <p>3. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas</p> <p>4. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray</p>			

		<p>securiti</p>	<p>5. Penumpang masuk area check-in melalui walkthrough metal detector (WTMD)</p> <p>6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in</p> <p>7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan boarding pass kepada penumpang</p> <p>8. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2</p> <p>9. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass</p> <p>10. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan tapping boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass</p> <p>11. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat</p>	
--	--	-----------------	---	--

		<p>pinngan, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD)</p> <p>13. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual</p> <p>14. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass</p> <p>15. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/pemanggilan masuk pesawat</p> <p>2) Proses keberangkatan internasional</p> <p>1. Penumpang memasuki pelataran parkir;</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>2. Penumpang menyilapkan tiket dan kartu identitas</p> <p>3. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas</p> <p>4. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray</p> <p>5. Penumpang masuk area check-in melalui walkthrough metal detector (WTMD)</p> <p>6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in</p> <p>7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang</p> <p>8. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi</p> <p>9. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2</p> <p>10. Penumpang menunjukkan kartu</p>	
--	--	---	--

		<p>identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass</p> <p>11. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan <i>tapping</i> boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass</p> <p>12. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray</p> <p>Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD)</p> <p>13. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual</p> <p>14. Penumpang menuju ruang</p>			
--	--	---	--	--	--

			<p>keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass</p> <p>15. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/pemanggilan masuk pesawat</p> <p>3) Kedatangan Domestik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan 2. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi; 3. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan. <p>4) Kedatangan Internasional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan 2. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi; 3. Bila penumpang membawa bagasi, 	
--	--	--	---	--

		<p>penumpang menuju ke area pengambilan bagasi; penumpang melalui pemeriksaan Bea & Cukai;</p> <p>5. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.</p>		<p>Pelayanan Garbarata (Aviobridge)</p>	4
<p>Sesuai dengan Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja Airport Operation Airside Section</p>	<p>Penerbangan Domestik KEP.180/KB.03/2012 Tanggal 27 Desember 2012; Rp.3.572,-/ton dengan jadwal (bulanan) prosedur pelayanan apron</p> <p>2. AMC menerima ETA dari GC, kemudian memberikan alokasi parkir stand kepada GC sesuai dengan prosedur pelayanan alokasi parkir stand kepada GC sesuai dengan prosedur pelayanan alokasi parkir stand kepada A0 untuk menginstruksikan kepada A0 untuk stand by di aviobridge 10 menit sebelum pesawat udara tiba</p> <p>3. AO melakukan proses pemakain (block on atau block off)</p> <p>Penerbangan Internasional KEP.913/KU.20.1.8/1998 tanggal 14 Agustus 1998 ; < 100 ton = US \$ 37 / Pemakain (block on atau block off) 100 - 200 ton = US \$ 93 / Pemakain (block on atau block off) 200 - 300 ton = US \$ 155 / Pemakain (block on atau block off)</p>	<p>1) Proses Docking</p> <p>1. AMC melaksanakan pelayanan alokasi parkir stand sesuai dengan jadwal (bulanan) prosedur pelayanan apron</p> <p>2. AMC menerima ETA dari GC, kemudian memberikan alokasi parkir stand kepada GC sesuai dengan prosedur pelayanan alokasi parkir stand kepada A0 untuk menginstruksikan kepada A0 untuk stand by di aviobridge 10 menit sebelum pesawat udara tiba</p> <p>3. AO melakukan proses pemakain (block on atau block off)</p>	<p>1. Tersedia parkir stand dengan fasilitas garbarata</p> <p>2. Tipe pesawat sesuai dengan ukuran garbarata</p>	<p>Garbarata Pelayanan (Aviobridge)</p>	

		<p>dengan instruksi kerja Pengoperasian AvioBridge, kemudian diinformasikan jumlah penumpangnya ke AMC untuk di catat di AMC Sheet</p> <p>2) Proses Undocking</p> <p>1. Setelah proses boarding, loading dan unloading selesai, airline meminta kepada AMC untuk menarik avioBridge karena pesawat sudah siap untuk block off</p> <p>2. AMC menginstruksikan kepada AO untuk menarik avioBridge</p> <p>3. AO melakukan proses pengoperasian avioBridge sesuai dengan instruksi kerja Pengoperasian AvioBridge, kemudian diinformasikan jumlah penumpangnya ke AMC untuk di catat di AMC Sheet</p> <p>4. AMC mencatat di log book dan AMC sheet</p>	
--	--	--	--

<p>Per 1 x masuk</p> <p>Per 1 x masuk</p> <p>Per 1 x masuk</p>	<p>Parkir : Kendaraan Roda Dua : Rp 5.000 / 1 kali masuk Parkir Inap Rp 5.000 / hari Denda kehilangan karcis parkir Rp 30.000</p> <p>Kendaraan Roda Empat : Sekali masuk s/d 1 jam pertama : Rp 6.000</p>	<p>Pelayanan Parkir : 1) Pengguna jasa masuk membawa kendaraan melalui toll gate dan mengambil karcis parkir 2) Pengguna jasa menempatkan kendaraannya di tempat parkir yang telah disediakan 3) Pengguna jasa keluar dari area bandara melalui toll gate dengan membayar tariff parkir sesuai lamanya</p>	<p>1. Memiliki kendaraan dan memasuki tollgate bandara 2. Untuk Parkir berlanngan diperuntukan bagi Mitra Kerja dan Mitra Usaha yang sudah</p>	<p>Parkir kendaraan Jasa Pelayanan</p>	<p>6</p>
<p>Waktu proses : < 2 menit 30 detik Waktu menunggu : 30 menit</p>	<p>Domestik : Rp. 1.504 / penumpang Internasional : USD 0.35 / penumpang</p>	<p>1) Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check in. 2) General Manager melalui Airport Operation and Services Department Head menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan ground handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan; 3) Pimpinan maskapai dan General Manager menyepakati teknis penggunaan counter check-in melalui Service Level Agreement</p>	<p>1) Tersedianya check-in counter yang sesuai dengan standar pelayanan</p>	<p>Pelayanan Counter Check-in</p>	<p>5</p>

<p>melakukan kontrak kerja sama</p>	<p>waktu berada di area parkir bandara</p> <p>1) Instansi Mitra Kerja dan Mitra Usaha yang memiliki Kontrak Kerja dengan PT. Angkasa Pura I (Persero) kantor cabang Bandar Udara Internasional Sam Ratuangi – Manado yang boleh mengajukan Parkir Berlangganan.</p> <p>2) Instansi dan mitra-mitra mengajukan surat permohonan kepada General Manager</p> <p>3) General Manager melalui Airport Operation and Services Department Head melakukan verifikasi terhadap permohonan;</p> <p>4) Airport Operation and Services Department Head memberikan informasi kepada Pemohon atas hasil verifikasi;</p> <p>5) Bila tidak memenuhi syarat, maka permohonan ditolak. Bila memenuhi syarat, maka Pemohon membawa</p>	<p>Diatas 1 jam s/d 2 jam Rp 8.000 Diatas 2 jam s/d 3 jam Rp 11.000 Diatas 3 jam s/d 4 jam Rp 14.000 Diatas 4 jam s/d 5 jam Rp 17.000 Diatas 5 jam s/d 12 jam Rp 30.000 Diatas 12 jam s/d 24 jam Rp 60.000 Parkir Inap Rp 60.000 / hari Denda kehilangan karcis parkir Rp 50.000</p> <p>Kendaraan Roda Empat atau lebih : Sekali masuk s/d 1 jam pertama : Rp 10.000 Diatas 1 jam s/d 2 jam Rp 15.000 Diatas 2 jam s/d 3 jam Rp 20.000 Diatas 3 jam s/d 4 jam Rp 25.000 Diatas 4 jam s/d 5 jam Rp 30.000 Diatas 5 jam s/d 12 jam Rp 60.000 Diatas 12 jam s/d 24 jam Rp 100.000 Parkir Inap Rp 100.000 / hari Denda kehilangan karcis parkir Rp 50.000</p>
-------------------------------------	--	---

		berkas permohonan kepada Sales Department Head. 6) Sales Department Head membuat surat pengantar untuk pembayaran.	Parkir Langganan per Bulan Kendaraan Roda Dua : Rp 150.000
		7) Permohonan membawa berkas permohonan dan surat pengantar pembayaran ke Kasir untuk melakukan pembayaran. 8) Permohonan menyerahkan bukti pembayaran dari kasir kepada Airport Operation and Services Department Head. 9) Airport Operation and Services Department Head melakukan proses pencetakan Pas Kendaran. Secara paralel menginformasikan kepada Information Communication Department Head untuk memasukkan data kendaraan ke dalam sistem parkir.	Parkir Langganan per Tahun Kendaraan Roda Dua : Rp 1.500.000 Kendaraan Roda Empat : Rp 2.000.000 Kendaraan Roda Enam : Rp 2.500.000

4. IDENTIFIKASI SARANA dan PRASARANA

Identifikasi terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dalam tugas penyelenggaraan pelayanan meliputi apa saja dan berapa jumlah / kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktifitas penyelenggaraan pelayanan.

Sarana merupakan fasilitas utama yang mendukung kegiatan penyelenggaraan pelayanan di Bandar udara.

Prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan di Bandar udara.

Adapun hasil identifikasi sarana dan prasarana di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado tertuang pada tabel 3.4 berikut:

4.1. Sarana dan Prasarana Umum

Tabel : 3.4: Sarana dan Prasarana

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan												
1	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PKR2U)	1) Gedung Terminal Cargo a. Terminal Cargo 2) Gedung EMPU a. Domestik 3) Area parkir Terminal Kargo 4) Xray 5) HHMD 6) WTMD 7) Explosive Detector	1 1 1 1 1 1 1 4	3546 M2													
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (P1PAU)	1) Landasan 2) Taxiway	1 5	2650 x 45 m	Designation : 18 - 36 PCN. 72/F/C/X/T												
	a. Jasa Pendaratan pesawat udara b. Jasa Penempatan Pesawat Udara	3) Apron	1	<table border="1"> <tr> <td>T/w</td> <td>Dimensi (m)</td> </tr> <tr> <td>W1</td> <td>150X29 M</td> </tr> <tr> <td>W2</td> <td>150X29 M</td> </tr> <tr> <td>W3</td> <td>180.32 X 29 M</td> </tr> <tr> <td>W4</td> <td>150 X 29 M</td> </tr> <tr> <td>WP</td> <td>2670 X 23 M</td> </tr> </table>	T/w	Dimensi (m)	W1	150X29 M	W2	150X29 M	W3	180.32 X 29 M	W4	150 X 29 M	WP	2670 X 23 M	PCN. 72/F/C/X/T
T/w	Dimensi (m)																
W1	150X29 M																
W2	150X29 M																
W3	180.32 X 29 M																
W4	150 X 29 M																
WP	2670 X 23 M																

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
			22	Narrow = 16 Small = 6	PCN. 65/R/C/X/T
	4) Parking Stand				
	5) Lighting	Approach Light Runway 18 & 36	332 pcs	36	Ujung Runway 18 &
		PAPI Runway 18 & 36	48 pcs		Runway 18 & 36
		Runway Edge Light	88 pcs		
		Runway End	16 pcs		Ujung Runway 18 &
		Threshold Light	56 pcs		Ujung Runway 18 &
		Sequence Flashing Light (SFL)	30 pcs		Ujung Runway 36
		Rotating Beacon	1 pcs		Tower
		Obstacle Light	28 pcs		AFL 1 & AFL 2, Tower, Signal Area, Flood Light
		Taxiway Light	189 pcs		
		Taxiway Guidance Sign			
		Apron Light	6 pcs		Apron
		Flood Light	64 pcs		Apron
		Windcone	1 pcs		

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
			Srine	1 pcs	
			CCR	18 pcs	- 9 pcs di Sub Stasiun Afl 1 - 9 pcs di Sub Stasiun Afl 2
	6) Fasilitas PK-PK	7.1. Foam Tender Type 1	1	11356 L	
		7.2. Foam Tender Type 2	1	9.000 L	
		7.3. Nurse Tender Type 4	1	4.000 L	
		7.4. Commando Car	1		
		7.5. Utility car	1		
		7.6. Bird Strike Car	1		
		7.7. Ambulance	3		
		7) Runway sweeper	1		
3	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)				
	3.1. proses pemeriksaan keamanan	1) X-ray bagasi	3		
		2) X-ray kabin	6		
		3) WTMD	8		
		4) HHMD	9		
		5) Body Scanner	2		

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
	a. Pelayanan Check-in	6) Ruang Pengosongan Peluru 7) Ruang pemeriksaan lanjutan 8) Mobil Patroli 9) Explosive Detector	1 2 2 1		
		1) Meja konter 2) Timbangan 3) Sistem Check-in 4) Queue line	30 30 20	T1 = 63, T2 = 28 T1 = 65, T2 = 42	
	b. Pelayanan bagasi	5) Conveyor bagasi 1) Trolley	1 250	T1 = 7, T2 = 4 T1 = 1.325, T2 = 675	
		2) Wrapping/ strapping	3		
	c. Ruang tunggu keberangkatan	1) Luas ruang tunggu	4		
					Keberangkatan Domestik : 14.830 m2 Keberangkatan Internasional : 616,65 m2 Kedatangan Domestik : 5.703 m2 Kedatangan Internasional : 5.378 m2

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
	d. Imigrasi keberangkatan	Meja konter	3		
	e. Imigrasi kedatangan	Meja konter + Counter VOA	4		
	f. Pelayanan Bea Cukai	Jalur	2		
	g. Pelayanan kedatangan	1) Conveyor belt	4		
		2) Layanan transportasi darat	5		
	h. Fasilitas kenyamanan	1) AC	93		
		2) FIDS	52		
		3) Customer Service	2		
		4) Toilet	44 Wanita 38 Pria		
		5) Lift	2	9,4	
		6) Eskalator	9	5,5	
		7) Tempat Parkir	Mobil 236 Taxi 112 Inap 96 Motor 734		
	i. Fasilitas yang memberi nilai tambah	Petugas Customer Service	11 orang		
		Duta Bandara	3 orang		
		Contact Center 172	1 unit kerja secara Corporate		

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
		Mushola	2		
		Nursery Room	1		
		Fasilitas Belanja dan Restoran	90		
		Area Merokok	1		
		Ruang Bermain Anak	1		
		Area Membaca	1		
		Free Wifi	1	20Mbps	
		Internet Corner	5		
		ATM dan Money Changer	2		
		Photobooth	2		
		Charging Station	5 titik + tambahan di kursi		
		Air Minum Gratis	3		
		Porter Berbayar	32		
		Kursi Refleksi	1		
		Baby Stroller	3		
		Tangga Jalan / Escalator	9		
		Elevator / Lift	2		
		Executive Lounge berbayar	1		
		Digital Way Finding	1		
		Flight Rader Display	1		

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
		Timbangan Gratis di area check In	1		
		Digital Signage	4		
		Thematic Event dan Thematic Decor	Tersedia		
5	Pelayanan Pemakaian Garbarata	1) Garbarata	4		
6	Izin Masuk Pelataran atau Pakir	1) Mesin Dispenser Ticket Toll Gate	3		1 untuk roda 2 2 untuk roda 4 kelas
		2) Toll Gate keluar	4		1 untuk roda 2 3 untuk roda 4 keatas
		3) Parkir	Mobil 236 Taxi 112 Inap 96 Motor 734		

4.2. Sarana dan Prasarana Khusus.

Sarana dan Prasarana Khusus dirancang untuk ramah terhadap Lansia, Pengguna jasa berkebutuhan khusus (*disabilitas*) dan Wanita. Adapun sarana dan prasarana khusus yang tersedia di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado serta penggunaannya dijelaskan sebagai berikut:

- a. Parkir Kendaraan Khusus Penyandang Cacat
Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado memiliki tempat parkir khusus bagi pengguna jasa yang berkebutuhan khusus, disediakan untuk memfasilitasi pengguna jasa yang berkebutuhan khusus yang menggunakan kursi roda untuk memarkirkan kendaraannya dimana lokasinya paling dekat dengan area gedung terminal.
- b. Lantai Miring/Slope
Lantai miring ini terdapat di beberapa titik bandara yang berfungsi untuk memudahkan mobilitas pengguna jasa yang berkebutuhan khusus pengguna kursi roda.
- c. Relling pada Tangga dan Toilet Khusus
Tersedia reling pada tangga dan toilet yang disediakan untuk mempermudah pengguna jasa berkebutuhan khusus untuk menggunakan fasilitas yang ada.
- d. Kursi Roda
Tersedia kursi roda yang disediakan oleh pengelola bandara untuk pengguna jasa yang membutuhkan bantuan dalam mobilitasnya, tersedia di area publik sampai ke area check in.
- e. Area khusus di boarding gate
Area khusus di setiap boarding gate disediakan bagi pengguna jasa yang berkebutuhan khusus, untuk mempermudah mobilitas bagi airlines yang akan membawa penumpang tersebut terlebih dahulu untuk memasuki pesawat.
- f. Lift
Tersedia lift untuk mobilitas pengguna jasa berkebutuhan khusus dari Lantai 1 ke Lantai 2
- g. Petugas Customer Service
Tersedia petugas Customer Service yang siap selama 24 jam untuk membantu kebutuhan pengguna jasa berkebutuhan khusus

h. Contact Center 172

Tersedia layanan Contact Center 172 yang dapat dipergunakan sebagai media penyampaian keluhan dan saran serta melakukan pemesanan penggunaan kursi roda yang disediakan oleh pengelola bandara untuk pengguna jasa yang membutuhkan khusus.

i. Baby Stroller

Tersedia Baby Stroller untuk mempermudah kebutuhan pengguna jasa yang membawa bayi diarea ruang tunggu

j. Fasilitas Air Minum Gratis

Tersedia Fasilitas Air Minum Gratis baik air panas maupun air dingin untuk kebutuhan pengguna jasa yang membawa bayi

k. Ruang Menyusui (Nursery)

Tersedia ruang nursery diarea ruang tunggu untuk digunakan oleh ibu yang menyusui anaknya.

4.3. Sarana dan Prasarana Pemberi Nilai Tambah

Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado juga memiliki sarana dan prasarana pemberi nilai tambah atas pelayanan antara lain sebagai berikut:

a. Petugas Customer Service 24 Jam

b. Duta Bandara / Airport Ambassador

c. Contact Center 172

d. Mushola

e. Nursery Room

f. Fasilitas Belanja dan Restoran

g. Area Merokok / Smoking Area

h. Ruang Bermain Anak / Playground

i. Area Membaca / Reading Corner

j. Jaringan Internet Nirkabel / Free Wifi

k. Internet Corner

l. ATM dan Money Changer

m. Photobooth

n. Tempat Isi Daya Listrik / Charging Station

o. Fasilitas Air Minum Gratis / Free Drinking Water

- p. Layanan Porter
- q. Kursi Refleksi
- r. Kereta Bayi / Baby Stroller
- s. Tangga Jalan / Escalator
- t. Elevator / Lift
- u. Ruang Tunggu Eksekutif / Executive Lounge
- v. Peta Petunjuk Digital / Digital Way Finding
- w. Flight Radar Display di area Kedatangan
- x. Timbangan Bagasi Gratis di area Check In
- y. Digital Signage
- z. Thematic Event dan Thematic Decor

5. IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

Kegiatan identifikasi SDM di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado meliputi kegiatan mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas antara lain mendata: jumlah pelaksana, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan atau ketrampilan yang dimiliki atau pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing dengan hasil sebagai berikut:

Tabel – 3.5 : Jumlah dan Kompetensi SDM

No	Kompetensi	Jumlah SDM																																																																																																																																
1	Tenaga SDM Bandara terdiri dari SDM Organik dan Outsourcing, dengan berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">I. Jumlah Tenaga SDM Bandara</th> </tr> <tr> <th>NO</th> <th>STATUS PEGAWAI</th> <th>JUMLAH</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Organik</td> <td>160</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Outsourcing</td> <td>263</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>423</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">II. Jumlah Tenaga SDM Bandara berdasarkan Disiplin Ilmu</th> </tr> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>ORGANIK</th> <th>OS</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>SD</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>SLTP</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>SMA</td> <td>61</td> <td>219</td> <td>280</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>D-I</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>D-II</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>D-III</td> <td>45</td> <td>21</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>D-IV / S1</td> <td>48</td> <td>23</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>S2</td> <td>6</td> <td>-</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>160</td> <td>263</td> <td>423</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">III. Jumlah Tenaga SDM Bandara berdasarkan Jenjang Keahlian</th> </tr> <tr> <th>NO</th> <th>BIDANG</th> <th>KUALIFIKASI</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">1</td> <td rowspan="3">Personil AMC</td> <td>AMC</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>AVIO</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>MARSHALER</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2</td> <td rowspan="2">Personil PKP-PK</td> <td>SENIOR</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>JUNIOR</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>BASIC</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>READINESS</td> <td>TEKNIK BANDAR UDARA</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">4</td> <td rowspan="2">ELEKTRICAL</td> <td>AIRPORT ELECTRICAL</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>AHLI</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">5</td> <td rowspan="3">MEKANIKAL</td> <td>TERAMPIL</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>AHLI</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>SENIOR</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">6</td> <td rowspan="2">AVSEC</td> <td>JUNIOR</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>BASIC</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	I. Jumlah Tenaga SDM Bandara				NO	STATUS PEGAWAI	JUMLAH		1	Organik	160		2	Outsourcing	263			Jumlah	423		II. Jumlah Tenaga SDM Bandara berdasarkan Disiplin Ilmu				NO	PENDIDIKAN	ORGANIK	OS	JUMLAH	1	SD	-	-	-	2	SLTP	-	-	-	3	SMA	61	219	280	4	D-I	-	-	-	5	D-II	-	-	-	6	D-III	45	21	66	7	D-IV / S1	48	23	71	8	S2	6	-	6		Jumlah	160	263	423	III. Jumlah Tenaga SDM Bandara berdasarkan Jenjang Keahlian				NO	BIDANG	KUALIFIKASI	JUMLAH	1	Personil AMC	AMC	9	AVIO	9	MARSHALER	8	2	Personil PKP-PK	SENIOR	8	JUNIOR	3			BASIC	6	3	READINESS	TEKNIK BANDAR UDARA	5	4	ELEKTRICAL	AIRPORT ELECTRICAL	9	AHLI	2	5	MEKANIKAL	TERAMPIL	4	AHLI	2	SENIOR	12	6	AVSEC	JUNIOR	12	BASIC	1			Jumlah	100
I. Jumlah Tenaga SDM Bandara																																																																																																																																		
NO	STATUS PEGAWAI	JUMLAH																																																																																																																																
1	Organik	160																																																																																																																																
2	Outsourcing	263																																																																																																																																
	Jumlah	423																																																																																																																																
II. Jumlah Tenaga SDM Bandara berdasarkan Disiplin Ilmu																																																																																																																																		
NO	PENDIDIKAN	ORGANIK	OS	JUMLAH																																																																																																																														
1	SD	-	-	-																																																																																																																														
2	SLTP	-	-	-																																																																																																																														
3	SMA	61	219	280																																																																																																																														
4	D-I	-	-	-																																																																																																																														
5	D-II	-	-	-																																																																																																																														
6	D-III	45	21	66																																																																																																																														
7	D-IV / S1	48	23	71																																																																																																																														
8	S2	6	-	6																																																																																																																														
	Jumlah	160	263	423																																																																																																																														
III. Jumlah Tenaga SDM Bandara berdasarkan Jenjang Keahlian																																																																																																																																		
NO	BIDANG	KUALIFIKASI	JUMLAH																																																																																																																															
1	Personil AMC	AMC	9																																																																																																																															
		AVIO	9																																																																																																																															
		MARSHALER	8																																																																																																																															
2	Personil PKP-PK	SENIOR	8																																																																																																																															
		JUNIOR	3																																																																																																																															
		BASIC	6																																																																																																																															
3	READINESS	TEKNIK BANDAR UDARA	5																																																																																																																															
4	ELEKTRICAL	AIRPORT ELECTRICAL	9																																																																																																																															
		AHLI	2																																																																																																																															
5	MEKANIKAL	TERAMPIL	4																																																																																																																															
		AHLI	2																																																																																																																															
		SENIOR	12																																																																																																																															
6	AVSEC	JUNIOR	12																																																																																																																															
		BASIC	1																																																																																																																															
		Jumlah	100																																																																																																																															

1. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawas Internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Pengawas Internal yang dimiliki oleh Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado adalah terpusat yang dapat digambarkan pada table 3.6 berikut

Tabel 3.6 : Pengawasan Internal

atus/Bentuk Organisasi	nal Audit PT asa Pura I sero) Kantor ing Bandar a nasional Sam langi – ado	<p>Prosedur</p> <pre> graph TD A([Opening Meeting - Pengcekan dokumen - Survey ke lapangan]) --> B[- Berita Acara Pelaksanaan Audit Internal] B --> C{Hasil Audit} C --> D[Tindak Lanjut Temuan] D --> E([Selesai]) C -- "Jika Hasil" --> D </pre>	Dukungan SDM	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.	Sarana	1. Checklist 2. Logbook 3. Level Of Service 4. Laporan 5. Jadwal Dinas	Keterangan
------------------------	---	---	--------------	--	--------	--	------------

7. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Untuk menangani pengaduan, saran, atau masukan dari pengguna jasa, Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi - Manado telah menyediakan petugas dan sarana untuk menerima, mengelola, memonitor, serta menindaklanjuti setiap pengaduan, saran, atau masukan atas semua jenis pelayanan yang diberikan.

1. Prosedur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - I. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui Customer Service
 - a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service;
 - b. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya;
 - c. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Services melalui Department Head yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti.
 - d. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan.
 - e. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.
 - II. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agent Contact Center Bandara 172
 - a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, atau tweeter;
 - b. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya;
 - c. Bila pengaduan yang disampaikan melampaui batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service untuk mendapatkan tindak lanjut;
 - d. Customer Service menyampaikan hasil tinda lanjut pengaduan kepada Agent.
 - e. Agent menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

2. Tindak Lanjut

Setiap pengaduan, saran, atau masukan selalu ditindaklanjuti, demi kepuasan pengguna jasa, dengan tetap memperhatikan RKAP serta tetap berpedoman pada prinsip 3S + 1C.

3. Personil

Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi - Manado telah menyediakan personil Customer Services untuk menerima, mengelola, serta memonitor tindak lanjut keluhan, yang disampaikan oleh pengguna jasa secara langsung. Selain itu, manajemen juga menyediakan *Contact Center* untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan, saran, atau masukan yang disampaikan secara tidak langsung.

Personil yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan, saran dan masukan saat ini adalah :

a. Personil Customer Services & Hospitality Section

Saat ini ada 14 personil pada unit Customer Services & Hospitality (Customer Service dan Duta Bandara) yang secara operasional dan administratif melaksanakan tugas di konter Customer Service serta di kantor administrasi

b. Contact Center

Contact Center PT Angkasa Pura 1 (Persero), yang kita sebut dengan *Contact Center* Bandara 172, beroperasi selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu.

Personil *Contact Center* Bandara 172 sebanyak 23 personil.

4. Sarana

Sebagai alat penyampaian keluhan, perusahaan telah menyediakan beberapa sarana yang dapat digunakan secara luas kepada pengguna jasa, antara lain :

a. Konter Customer Service

Petugas di konter Customer Service menerima keluhan yang disampaikan secara langsung oleh pengguna jasa. Selain menindaklanjuti keluhan secara langsung, Petugas juga mencatat setiap pengaduan, saran, dan masukan melalui sistem *Salesforce* yang terkoneksi langsung dengan *Contact Center*.

b. Kotak Saran

Kotak saran disediakan di beberapa titik di terminal keberangkatan Penumpang, untuk mengakomodasi pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan secara tidak langsung.

c. Telepon

Saluran telepon dengan nomor 172 telah disiapkan untuk pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan melalui telepon. Agent Contact Center Bandara 172 sebagai personil yang akan menerima dan menindaklanjuti setiap panggilan yang masuk.

d. Email, Facebook, dan Twitter

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, perusahaan juga telah menyediakan sarana penyampaian pengaduan melalui surat elektronik (*email*) dan media social (*social media*). Sarana media ini juga dikelola dan ditangani oleh *Agent Contact Center Bandara 172*.

Alamat surat elektronik dan media sosial yang sudah disiapkan untuk menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan adalah :

- 1) surat elektronik : cc172@ap1.co.id
- 2) *twitter* : @angkasapura172
- 3) *facebook* : AngkasaPura 172

enanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado melakukan pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan untuk jenis layanan tertentu secara ter sistem, prosedural an dengan dukungan SDM sesuai dengan yang ter gambar pada table 3.7 berikut:

Tabel 3.7 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Jenis pengaduan, saran, dan masukan	Prosedur	Tindak lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
	Peningkatan layanan	Petugas Customer Service, Duta Bandara, dan Petugas Contact Center 177	<ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran sebanyak 2 unit - Petugas Customer Service & Duta Bandara - Contact Center Bandara 177 - Contact Center Bandara 177 a. Telepon : 177 b. Email : cc177@api.co.id c. Twitter : @angkaspura177 d. Facebook : Angkasa Pura 177 	Customer Service & Hospitality Section	

8. IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado 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 menciptakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan.

Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado berkomitmen untuk menjamin kepuasan dan kepercayaan pelanggan dan memperbaiki sistem manajemen mutu secara berkesinambungan.

Dalam rangka mencapai hal tersebut, Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado akan:

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

General Manager dan seluruh jajaran Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado bertekad untuk melaksanakan Kebijakan Mutu ini yang diwujudkan dalam bentuk kegiatan sehari-hari.

BAB IV

STANDAR PELAYANAN

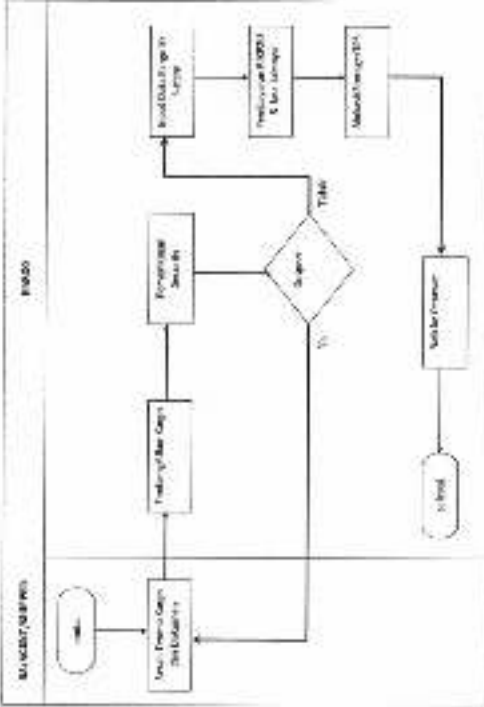
Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado ditetapkan sebagai berikut:

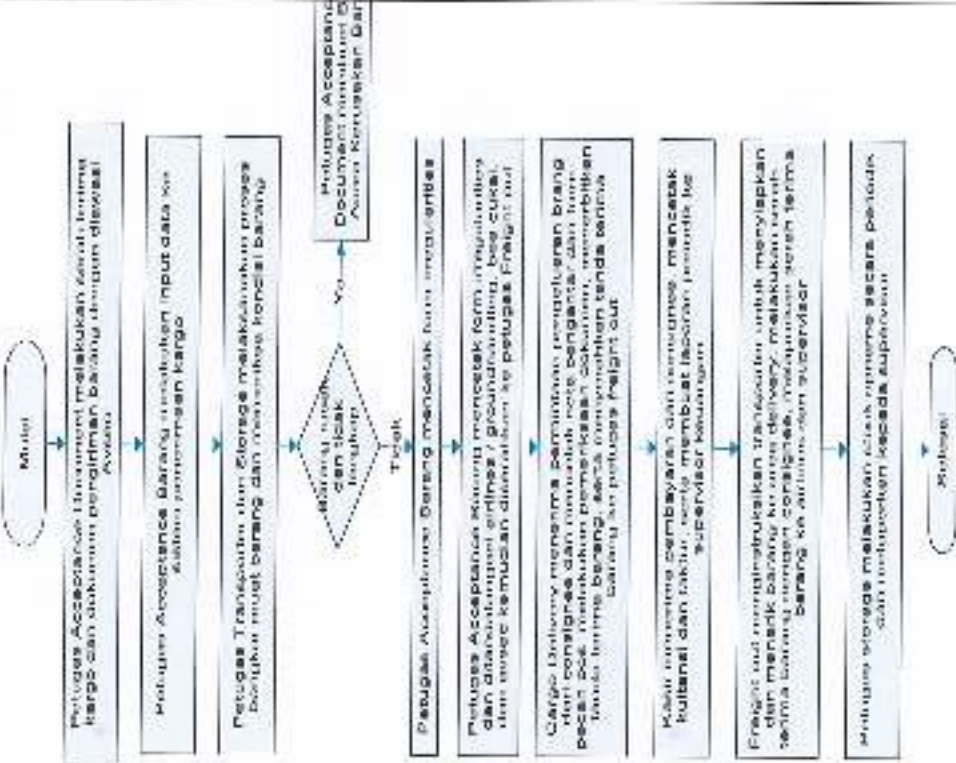
1. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)

Adalah pelayanan jasa kargo dan pos yang diberikan kepada setiap pengguna jasa di terminal cargo Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

Tabel 4.1 : Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 36 Tahun 2014, tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 56 Tahun 2015, tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara3. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.80/KU/06.02/2012 tentang Perubahan Lampiran Sebagaimana tersebut dalam pasal 1 Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) No: Kep.33/KU.07/2010 tentang tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sam Ratulangi – Manado
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	<ol style="list-style-type: none">1. Berbadan hukum2. Sudah melakukan kontrak kerja sama3. Tersedianya fasilitas dan layanan terminal kargo
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<ol style="list-style-type: none">1) Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan usaha kepada General Manager dengan melampirkan sertifikat operasi dan ijin operasi jasa terkait2) General Manager mengevaluasi berdasarkan business plan bandara3) Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak4) Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos dapat beroperasi di Bandara dan melakukan pengiriman (outgoing) dan penerimaan barang (incoming)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Prosedur pengiriman (Outgoing) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Shipper menyerahkan barang kargo kepada pengelola terminal kargo. ➤ Dilakukan pemeriksaan sekuriti oleh Sekuriti Terminal Kargo. Bila terdapat suspect maka barang dikembalikan kepada shipper, bila tidak ada suspect petugas terminal kargo melakukan input data kargo ke dalam sistem. ➤ Shipper melakukan proses pembayaran PJKP2U. ➤ Barang kargo dimasukkan ke dalam lokasi penyimpanan kargo, dan menunggu proses naik ke pesawat
		 <pre> graph TD Start([Start]) --> Input[Input Data Cargo] Input --> Check[Penyidikan Sekuriti] Check --> Suspect{Suspect} Suspect -- Ya --> Return[Barang dikembalikan ke Shipper] Return --> Input Suspect -- Tidak --> InputData[Input Data ke Sistem] InputData --> Payment[Proses Pembayaran PJKP2U & Fee Lain-lain] Payment --> Storage[Memasukkan ke Lokasi Penyimpanan] Storage --> Wait([Tunggu Pesawat]) Wait --> End([End]) </pre>
		<p>Prosedur penerimaan (incoming) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengelola terminal kargo menerima barang dari airlines / ground handling ➤ Pengelola terminal kargo menginput barang kedalam sistem penerimaan kargo ➤ Pengelola Terminal Kargo menyiapkan lokasi penempatan barang masuk ➤ Memindahkan barang dari lokasi penyimpanan ke lokasi delivery ➤ Pengelola Terminal Cargo mengeluarkan dokumen untuk pembayaran PJKP2U ➤ Shipper melakukan pembayaran ➤ Shipper dapat mengambil barangnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
		
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan memberikan pelayanan)	Per 1 kali proses
5	Biaya dan Tarif (biaya yang dikeluarkan)	Domestic : 1. Incoming : Rp 550/kg 2. Outgoing : Rp. 550 / kg Internasional : 1. Eksport : USD 0.10 / kg 2. Import : 0.12 / kg
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	1. Incoming 2. Outgoing

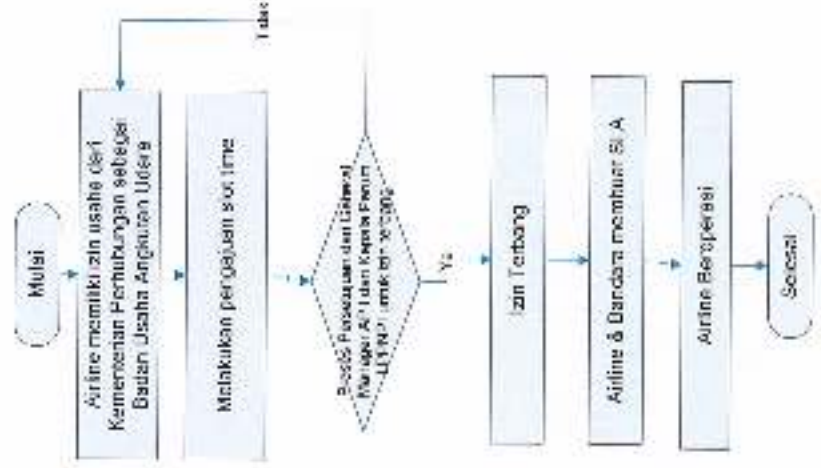
NO	KOMPONEN	URAIAN
7	<p>Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)</p>	<p>1. Alur pengaduan</p> <pre> graph TD A[Menerima pengaduan dari saras yang tersalurkan Garuda Center 172] --> B{Pengaduan dapat ditangani segera?} B -- Ya --> C[Kordinasi dengan pihak terkait dengan urut-hak] B -- Tidak --> D[Pengaduan dan saran ditindaklanjuti melalui media sosial] D --> E{Tingkat ketidakpuasan/kecewa berlanjut?} E -- Ya --> F[Melakukan monitoring perubahan] E -- Tidak --> G[Memeriksa dan melakukan pembaruan ke Garuda Center 172] F --> H[Selesai] G --> H </pre> <p>2. Media / Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran sebanyak 2 unit - Petugas Customer Service & Duta Bandara - Contact Center Bandara 172 a. Telepon : 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172

2. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Adalah Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) yang diberikan kepada setiap pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

Tabel 4.2 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	<p>Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - KP 112 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (Slot Time) Bandar Udara - KP 262 Tahun 2017 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Bagian 139 Volume I – Bandar Udara (Aerodrome) - KEP 111/KB.09/2015 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Udara (PJP4U) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero)</p> <ul style="list-style-type: none"> - KEP 144/KB.09/2015 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)
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Izin Route 2. Memiliki Slot Time 3. Memiliki Izin Terbang (<i>Flight Approval</i>)
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Airline mengajukan permohonan slot kepada IASM untuk pesawat regular dan General Manager untuk pesawat charter 2) Setelah dilakukan analisa kepada bandar udara memberikan persetujuan berupa slot time pada bandar udara dengan perjanjian 3) Menyampaikan persetujuan ijin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 4) Airline dan bandara membuat Service Level Agreement (SLA). 5) Airline dapat beroperasi di bandara
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang	Per landing



NO	KOMPONEN	URAIAN
5	<p>diperlukan dalam memberikan pelayanan</p> <p>Biaya dan Tarif (biaya yang dikeluarkan) yang harus</p>	<p>Landing Fee : Penerbangan Domestik - s/d 40 ton Rp. 4.072,- tiap ton - >40 ton s/d 100 ton = Rp. 162.880 + Rp.5.446,- tiap ton - >100 ton = Rp.489.640 + Rp. 6.362,- tiap ton</p> <p>Penerbangan Internasional - s/d 40 ton USD 3.15 tiap ton - >40 ton s/d 100 ton = USD 126.00 + USD 3.62 tiap ton - >100 ton = USD 343.20 + USD 4.11 tiap ton</p> <p>Parking Fee : Rp. 1.073,- tiap ton per jam setelah penempatan pesawat lebih dari 1 jam (kurang dari 1 jam dibebaskan dari tarif Penempatan)</p> <p>Penyimpanan : Penerbangan Domestik : Rp. 1.073,- tiap ton Penerbangan Internasional US \$ 0,37 tiap ton</p>
6	<p>Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)</p>	<p>a. Jasa Pendaratan Pesawat Udara b. Jasa Penempatan Pesawat Udara c. Jasa Penyimpanan Pesawat Udara</p>
7	<p>Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)</p>	<p>1. Alur pengaduan</p> <pre> graph TD A([Masuk]) --> B[Pelayanan dengan arahan yang diberikan ke Call Center - 72] B --> C{Pengaduan telah dibayar sesuai?} C -- Ya --> D[Kecerdasan secara langsung dengan Unit terkait] C -- Tidak --> E[Mendapat dan arahan diberikan sesuai lewat media media di atas] E --> F{Urut langkah memberikan tanggapan / input} F -- Ya --> G[Membantu memonitoring] F -- Tidak --> H[Membantu memonitoring] G --> I{Membantu memonitoring pengaduan ke Call Center - 72} H --> I I -- Ya --> J([Selesai]) I -- Tidak --> G </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Media / Sarana : Kotak Saran sebanyak 2 unit - Petugas Customer Service & Duta Bandara - Contact Center Bandara 172 a. Telepon : 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172

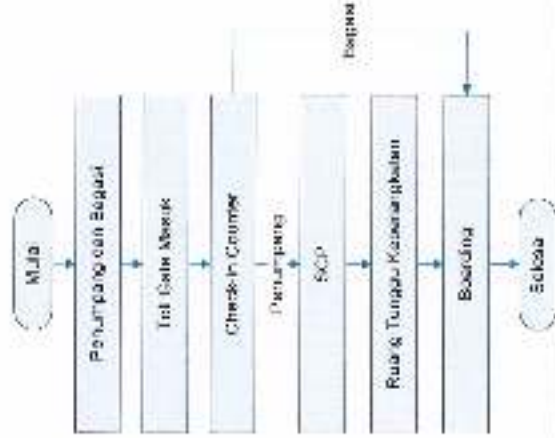
3. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

Adalah pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) yang diberikan kepada setiap pengguna jasa di terminal penumpang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

Tabel 4.3 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<ul style="list-style-type: none"> - UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan - UU No 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas - PP No. 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan - PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara - PM 80 Tahun 2017 Program Keamanan Penerbangan nasional - PM 167 Tahun 2015 tentang Perubahan atas peraturan Menteri Perhubungan No PM 33 tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Terbatas di Bandar Udara. - SKEP 2765 Tahun 2010 - KEP 173/KB.02.04/2016 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk Angkutan Udara Dalam Negeri dan Luar Negeri pada Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah 2. Memiliki kartu identitas yang sah 3. Telah melalui proses pemeriksaan sekuriti
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proses keberangkatan domestik <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang memasuki pelataran parkir; 2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas 3. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas 4. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Penumpang masuk area check-in melalui walkthrough metal detector (WTMD) 6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in 7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan boarding pass kepada penumpang 8. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2 9. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass 10. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan tapping boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass 11. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray 12. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD) 13. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual 14. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass 15. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat

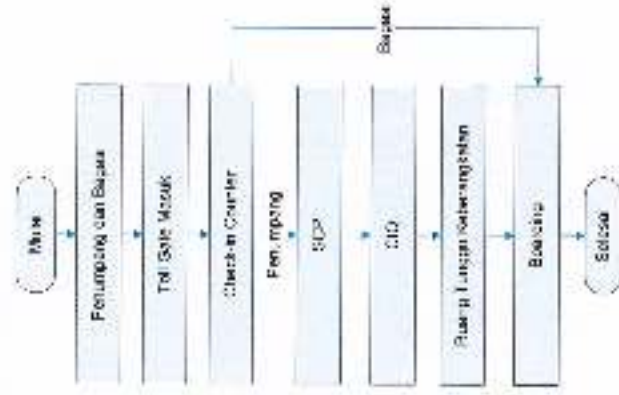


NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) Proses keberangkatan internasional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang memasuki pelataran parkir; 2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas 3. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas 4. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray 5. Penumpang masuk area check-in melalui walkthrough metal detector (WTMD) 6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in 7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang 8. Penumpang melalui proses pemeriksaan Imigrasi 9. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2 10. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan <i>boarding pass</i> kepada petugas pemeriksa <i>boarding pass</i> 11. Petugas pemeriksa <i>boarding pass</i> melakukan <i>tapping boarding pass</i>, dan memberikan tanda pada <i>boarding pass</i> 12. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD) 13. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual 14. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada <i>boarding pass</i> 15. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat

NO

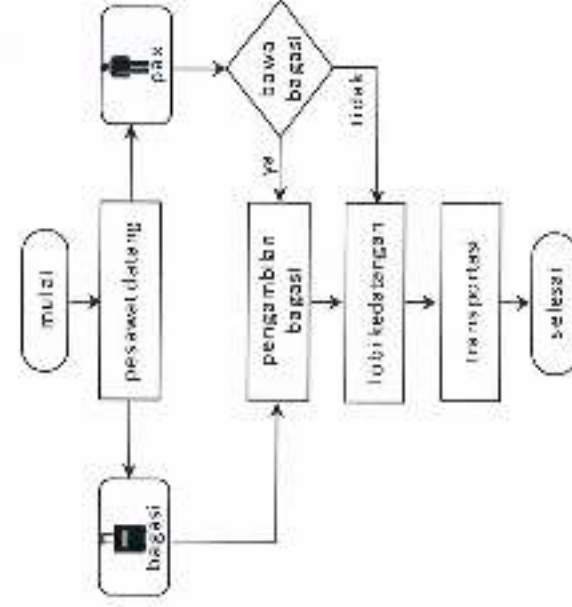
KOMPONEN

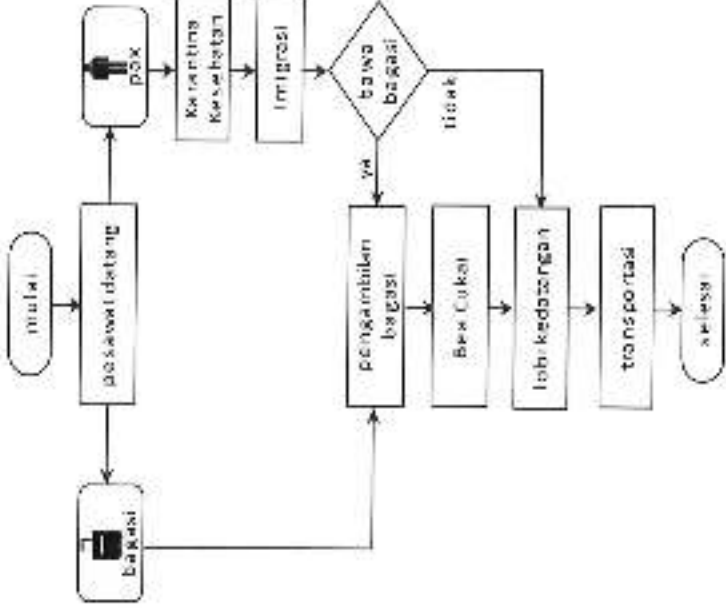
URAIAN

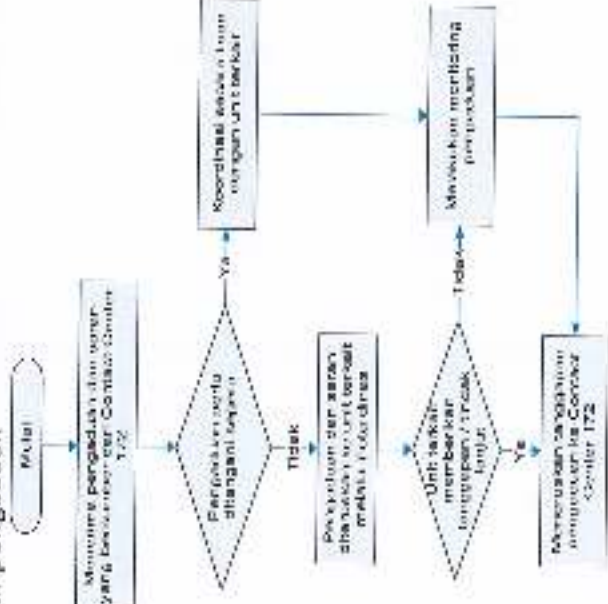


3) Kedatangan Domestik

1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan
2. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi;
3. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4) Kedatangan Internasional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan 2. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi; 3. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi; 4. Penumpang melalui pemeriksaan Bea & Cukai; 5. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan. 
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan memberikan pelayanan)	Selama di bandara
5	Biaya dan Tarif (biaya yang dikeluarkan)	<p>Tarif Domestik : Rp 60.000,- TMT tgl 1 Januari 2017</p> <p>Tarif Internasional : Rp 150.000,- TMT tgl 1 Januari 2017</p>
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan penumpang dan bagasi 2. Pelayanan Check-in 3. Imigrasi Keberangkatan 4. Imigrasi Kedatangan 5. Pelayanan Bea Cukai 6. Ruang Tunggu Keberangkatan 7. Pelayanan Bagasi 8. Pelayanan Penumpang berkebutuhan khusus

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	<p>Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)</p>	<p>1. Alur pengaduan</p>  <p>2. Media / Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran sebanyak 2 unit - Petugas Customer Service & Duta Bandara - Contact Center Bandara 172 a. Telepon : 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172

4. Pelayanan Garbarata (Aviobridge)

Adalah pelayanan penggunaan fasilitas Garbarata (Aviobridge) yang diberikan kepada setiap pengguna jasa di terminal penumpang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi

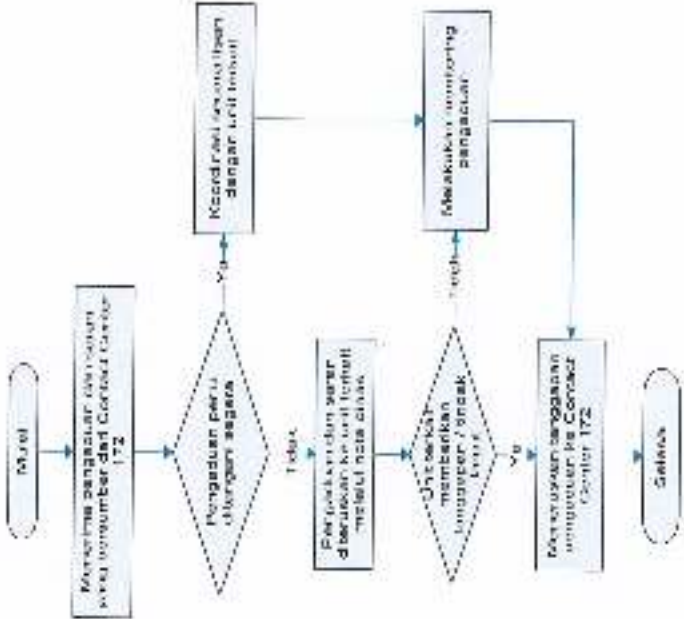
- Manado dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

Tabel 4.4 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	<p>Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara - KEP 180/KB.03/2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero) - KEP 913/KU.20.1.8/1998 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) pada Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	yang diusahakan PT. (PERSERO) Angkasa Pura I
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia parking stand dengan fasilitas garbarata 2. Tipe pesawat sesuai dengan ukuran garbarata
		<ol style="list-style-type: none"> 1) Proses Docking <ol style="list-style-type: none"> 1. AMC melaksanakan pelayanan alokasi parking stand sesuai dengan jadwal (bulanan) prosedur pelayanan apron 2. AMC menerima ETA dari GC, kemudian memberikan alokasi parking stand kepada GC sesuai dengan prosedur pelayanan alokasi parking stand kemudian menginstruksikan kepada AO untuk stand by di aviobridge 10 menit sebelum pesawat udara tiba 3. AO melakukan proses pengoperasian aviobridge sesuai dengan Instruksi Kerja Pengoperasian Aviobridge, kemudian diinformasikan jumlah penumpang ke AMC untuk di catat di AMC Sheet <p>2) Proses Undocking</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah proses boarding, loading dan unloading selesai, airline meminta kepada AMC untuk menarik aviobridge karena pesawat sudah siap untuk block off 2. AMC menginstruksikan kepada AO untuk menarik aviobridge 3. AO melakukan proses pengoperasian aviobridge sesuai dengan Instruksi Kerja Pengoperasian Aviobridge, kemudian diinformasikan jumlah penumpang ke AMC untuk di catat di AMC Sheet 4. AMC mencatat di log book dan AMC sheet

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD Mulai([Mulai]) --> Airline[Airline] Airline --> UnitKerja[Unit Kerja Terkait (AMC)] UnitKerja --> Alokasi[Alokasi Parking Stand] Alokasi --> Operator[Operator Garbarata] Operator --> Docking[Docking / undocking] Docking --> Selesai([Selesai]) </pre>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu diperlukan memberikan pelayanan)	Sesuai dengan Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja Airport Operation Airside Section
5	Biaya dan Tarif (biaya yang dikeluarkan)	<p>Penerbangan Domestik KEP.180/KB.03/2012 Tanggal 27 Desember 2012 : Rp. 3.572,- / ton</p> <p>Penerbangan Internasional KEP.913/KU.20.1.8/1998 tanggal 14 Agustus 1998 : < 100 ton = US \$ 37 / Pemakaian (block on atau block off) 100 - 200 ton = US \$ 93 / Pemakaian (block on atau block off) 200 - 300 ton = US \$ 155 / Pemakaian (block on atau block off)</p>
6	Produk Layanan (output layanan sertifikal dll)	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyediaan fasilitas garbarata b. Pelayanan Docking c. Pelayanan Undocking

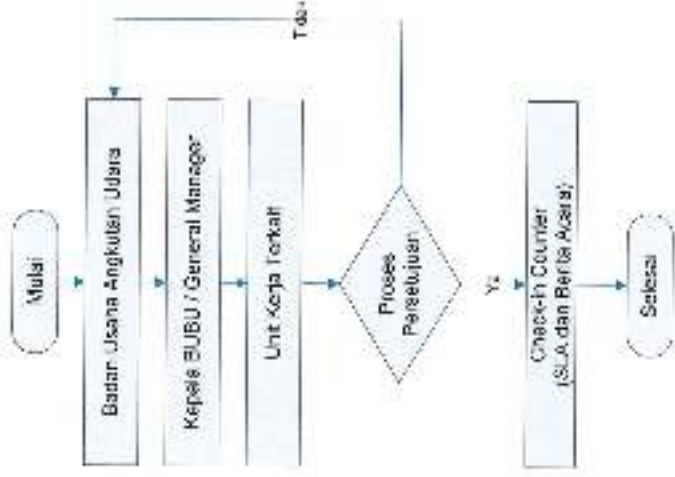
NO	KOMPONEN	URAIAN
7	<p>Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)</p>	<p>1. Alur pengaduan</p>  <p>2. Media / Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran sebanyak 2 unit - Petugas Customer Service & Duta Bandara - Contact Center Bandara 172 <ul style="list-style-type: none"> a. Telepon : 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172

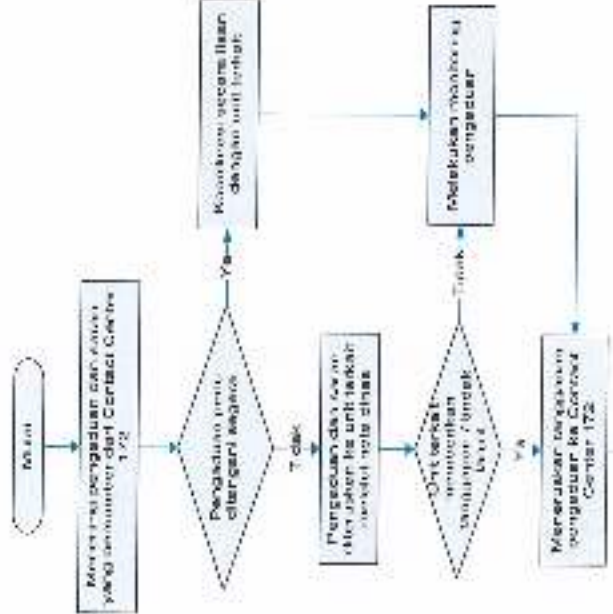
5. Pelayanan Counter Check-in

Adalah pelayanan penggunaan Counter Check In yang diberikan kepada setiap pengguna jasa di terminal penumpang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

Tabel 4.5 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	<p>Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara - KEP.179/KB.03/2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) untuk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>- KEP.912/KU.20.2.11/1998 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter pada Bandar Udara yang diusahakan PT. (Persero) Angkasa Pura I</p>
2	Persyaratan untuk mendapat layanan)	Tersedianya check-in counter yang sesuai dengan standar pelayanan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<p>1) Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check in.</p> <p>2) General Manager melalui Airport Operation and Services Department Head menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan ground handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan;</p> <p>3) Pimpinan maskapai dan General Manager menyepakati teknis penggunaan counter check-in melalui Service Level Agreement</p> 
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu diperlukan memberikan pelayanan)	Waktu proses : < 2 menit 30 detik Waktu menunggu : 30 menit
5	Biaya dan Tarif (biaya yang dikeluarkan)	Domestik : Rp. 1.504 / penumpang Internasional : USD 0.35 / penumpang
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	Penyediaan fasilitas Check-In Counter


NO	KOMPONEN	URAIAN
7	<p>Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)</p>	<p>1. Alur pengaduan</p>  <p>2. Media / Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran sebanyak 2 unit - Petugas Customer Service & Duta Bandara - Contact Center Bandara 172 a. Telepon : 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172

6. Pelayanan Jasa Parkir Kendaraan

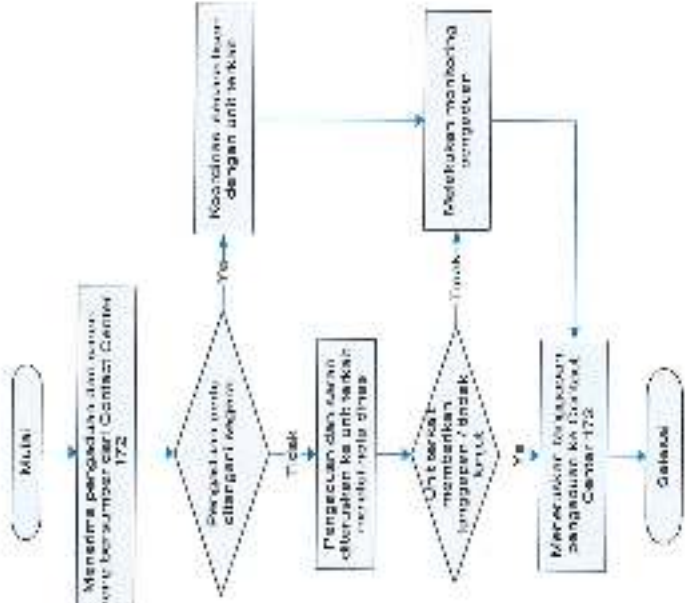
Adalah pelayanan diberikan kepada setiap pengguna jasa atas penggunaan area parkir di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

Tabel 4.8 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	<p>Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)</p>	<p>KEP.15/KB.03.05/2018 tentang Tarif Masuk atau Parkir untuk kendaraan bermotor di Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sam Ratulangi – Manado</p>
2	<p>Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kendaraan dan memasuki tollgate bandara 2. Untuk Parkir berlangganan dipucuruntukan bagi Mitra Kerja dan Mitra Usaha yang sudah melakukan kontrak kerja sama

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<p>Pelayanan Parkir :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna jasa masuk membawa kendaraan melalui toll gate dan mengambil karcis parkir 2) Pengguna jasa menempatkan kendaraannya di tempat parkir yang telah disediakan 3) Pengguna jasa keluar dari area bandara melalui toll gate dengan membayar tariff parkir sesuai lamanya waktu berada di area parkir bandara  <p>Pelayanan Parkir Berlangganan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Instansi Mitra Kerja dan Mitra Usaha yang memiliki Kontrak Kerja dengan PT. Angkasa Pura I (Persero) kantor cabang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado yang boleh mengajukan Parkir Berlangganan. 2) Intransi dan mitra-mitra mengajukan surat permohonan kepada General Manager 3) General Manager melalui Airport Operation and Services Department Head melakukan verifikasi terhadap permohonan; 4) Airport Operation and Services Department Head memberikan informasi kepada Pemohon atas hasil verifikasi; 5) Bila tidak memenuhi syarat, maka permohonan ditolak. Bila memenuhi syarat, maka Pemohon membawa berkas permohonan kepada Sales

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu diperlukan memberikan pelayanan dan Biaya dan Tarif (biaya yang dikeluarkan harus)	<p>Department Head.</p> <p>6) Sales Department Head membuat surat pengantar untuk pembayaran.</p> <p>7) Pemohon membawa berkas permohonan dan surat pengantar pembayaran ke Kasir untuk melakukan pembayaran.</p> <p>8) Pemohon menyerahkan bukti pembayaran dari kasir kepada Airport Operation and Services Department Head.</p> <p>9) Airport Operation and Services Department Head melakukan proses pencetakan Pas Kendaraan. Secara paralel menginformasikan kepada Information Communication Department Head untuk memasukkan data kendaraan ke dalam sistem parkir.</p>
5	Per 1 kali masuk	<p>Parkir :</p> <p>Kendaraan Roda Dua : Rp 5.000 / 1 kali masuk Parkir Inap Rp 5.000 / hari Denda kehilangan karcis parkir Rp 30.000</p> <p>Kendaraan Roda Empat : Sekali masuk s/d 1 jam pertama : Rp 6.000 Diatas 1 jam s/d 2 jam Rp 8.000 Diatas 2 jam s/d 3 jam Rp 11.000 Diatas 3 jam s/d 4 jam Rp 14.000 Diatas 4 jam s/d 5 jam Rp 17.000 Diatas 5 jam s/d 12 jam Rp 30.000 Diatas 12 jam s/d 24 jam Rp 60.000 Parkir Inap Rp 60.000 / hari Denda kehilangan karcis parkir Rp 50.000</p> <p>Kendaraan Roda Enam atau lebih : Sekali masuk s/d 1 jam pertama : Rp 10.000 Diatas 1 jam s/d 2 jam Rp 15.000 Diatas 2 jam s/d 3 jam Rp 20.000 Diatas 3 jam s/d 4 jam Rp 25.000 Diatas 4 jam s/d 5 jam Rp 30.000 Diatas 5 jam s/d 12 jam Rp 60.000 Diatas 12 jam s/d 24 jam Rp 100.000 Parkir Inap Rp 100.000 / hari Denda kehilangan karcis parkir Rp 50.000</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Parkir Langganan per Bulan</p> <p>Kendaraan Roda Dua : Rp 150.000</p> <p>Kendaraan Roda Empat : Rp 200.000</p> <p>Kendaraan Roda Enam : Rp 250.000</p> <p>Parkir Langganan per Tahun</p> <p>Kendaraan Roda Dua : Rp 1.500.000</p> <p>Kendaraan Roda Empat : Rp 2.000.000</p> <p>Kendaraan Roda Enam : Rp 2.500.000</p>
6	<p>Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)</p>	<p>1. Pelayanan Parkir Kendaraan Bermotor</p> <p>2. Pelayanan Parkir langganan</p>
7	<p>Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan</p>	<p>1. Alur pengaduan</p>  <p>2. Media / Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran sebanyak 2 unit - Petugas Customer Service & Duta Bandara - Contact Center Bandara 172 <ul style="list-style-type: none"> a. Telepon : 172 b. Email : cc172@ap1.co.id c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172

BAB V

PENUTUP

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado merupakan bentuk pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dan merupakan patokan serta indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian bandar udara. Standar Pelayanan sebagai hak konstitusional, akan menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran agar pelayanan diberikan kepada pengguna jasa selalu meningkat.

Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado ini diharapkan dapat menjadi acuan pelugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan pelayanan pengoperasian bandar udara. Hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

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

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado.

GENERAL MANAGER



MINGGUS E.T. GANDEGUAI

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI - MANADO
NOMOR: KEP. 15 /06.01/2018/GM.MDC-B
TANGGAL: 7 MARET 2018

MAKLUMAT PELAYANAN

"Dengan ini, Kami PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi - Manado menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan."

Manado, 7 Maret 2018

General Manager PT. Angkasa Pura I (Persero)
Cabang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi - Manado



MINGGUS E.T. GANDEGUAI