

**SURAT KEPUTUSAN**  
**GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I (PERSERO)**  
**CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI – MANADO**  
**NOMOR : SKEP. GM.MDC 47/OM.07/2021**

**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN**  
**BANDAR UDARA INTERNASIONAL 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 Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado.

Mengingat : 1. Undang–Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan ;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan;

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan;

6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

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. PM 106 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan nomor : 61 Tahun 2015 tentang Fasilitas (FAL) Udara;
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara;
13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;
14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan terbatas di Bandar Udara;
15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 49 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penilaian Pelayanan Kinerja Pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan;
17. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
18. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 80 Tahun 2017, tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
19. 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;
20. KP 112 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (*Slot Time*) Bandar Udara;
21. KP 262 Tahun 2017 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Bagian 139 Volume I – Bandar Udara (Aerodrome);

22. Akta Pendirian PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor 1 tanggal 2 Januari 1993 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 52, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 2914), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dimuat dalam Akta Nomor 05 Tanggal 19 Juli 2021 yang dibuat dihadapan 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.01.03-0431393 tanggal 26 Juli 2021;
23. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.109/KB.06/2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);
24. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
25. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP 208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk penerbangan luar negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
26. 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;
27. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP 209/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
28. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP 201/KB.02.06 /2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) penerbangan dalam negeripada Bandar Udara yang diusahakan PT (PERSERO) Angkasa Pura I;
29. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);

30. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) untuk penerbangan luar negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
31. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : 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;
32. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.44/OM.07/2021 tentang Standar Pelayanan Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero);
33. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.121/OM.01.01/2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sam Ratulangi – Manado;
34. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.44/OM.07/2021 tentang Standar Pelayanan Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero).

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I (PERSERO) CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI – MANADO TENTANG STANDAR PELAYANAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI – MANADO**
- KESATU** : 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.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU Surat Keputusan ini lebih lanjut diatur dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Diktum

KESATU Surat Keputusan ini dievaluasi secara berkelanjutan oleh General Manager PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dan hasil evaluasi tersebut disampaikan kepada Direksi PT Angkasa Pura I (Persero).

- KEEMPAT : Menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan telah ditetapkan untuk kemudian dipublikasikan secara jelas dan luas.
- KELIMA : Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KELIMA Surat Keputusan ini sebagaimana tercantum dalam Lampiran II merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.
- KEENAM : Dengan berlakunya Surat Keputusan ini, maka Surat Keputusan General Manager Nomor : KEP.15/OB.01/2018/GM.MDC-B Tentang Standar Pelayanan Pada Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUJUH : Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : M a n a d o  
Pada tanggal : 26 Oktober 2021

GENERAL MANAGER  
  
MINGGUS E.T. GANDEGUAI

LAMPIRAN I

SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I (PERSERO)  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI - MANADO

NOMOR : SKEP.GM.MDC 47 /OM.07/2021

TANGGAL : 26 OKTOBER 2021

---

BAB I  
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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

Dalam mengembang misinya, Badan Usaha Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi - Manado membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten serta sarana dan prasarana yang memadai. Mengingat pelayanan jasa yang diberikan oleh Badan Usaha Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi - Manado sangat terkait erat dengan kepentingan masyarakat yang menyangkut keselamatan dan keamanan penerbangan, maka pelayanan jasa Badan Usaha Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi - Manado dikategorikan sebagai pelayanan publik karena terkait erat dengan masyarakat dan merupakan tanggung jawab pemerintah dalam menjaminnya.

Sebagai organisasi publik, Badan Usaha Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi - Manado mempunyai tugas pokok dan fungsi yang sangat erat hubungannya dalam rangka mendukung keselamatan dan keamanan penerbangan. Prinsip dukungan keselamatan penerbangan yang diberikan oleh Badan Usaha Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado

adalah untuk menjamin keandalan operasional fasilitas penerbangan dan bandar udara sesuai dengan standar yang berlaku.

Tuntutan akuntabilitas kinerja mengharuskan Badan Usaha Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi - Manado meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam mencapai sasaran-sasaran kinerjanya, termasuk kinerja dalam melakukan kegiatan pelayanan. Sebagai upaya untuk menjamin kualitas pelayanan dan juga mengoptimalkan keberhasilan kegiatan yang telah dilaksanakan tersebut, perlu disusun sebuah Standar Pelayanan di Badan Usaha Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi - Manado sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## B. 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.

### 3. Ruang Lingkup

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

- a. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)
- 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 Keikutsertaan sebagai Mitra usaha
- g. Pelayanan Izin Khusus
- h. Pelayanan Jasa Parkir Kendaraan
- i. Pelayanan Pembersihan di *Airside (Fuel Spillage)*

#### 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;
- 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.



## BAB II

### PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

#### A. 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. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. 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.
5. 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.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
7. 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.

## B. 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 mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

### 2. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan 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. Parsipatif.

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.

## C. KOMPONEN

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

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

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan 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.

### BAB III

#### IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

#### A. 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 pelayanannya
- 5) Peraturan/ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun Standar pelayanannya

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

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>6. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri</p> <p>7. Menyediakan fasilitas kelancaran lalu lintas personel pesawat udara dan petugas operasional</p> <p>8. Menjaga dan meningkatkan keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan di bandar udara</p> <p>9. Menjaga dan meningkatkan keamanan dan ketertiban bandar udara</p> <p>10. Memelihara kelestarian lingkungan</p> <p>11. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan</p> <p>12. Melakukan pengawasan dan pengendalian secara internal atas kelaikan fasilitas bandar udara, pelaksanaan prosedur perawatan dan pengoperasian fasilitas bandar udara, serta kompetensi personel bandar udara, dan</p> <p>13. Memberikan laporan secara berkala kepada menteri dan otoritas bandar udara</p> <p>14. Melaksanakan pelayanan pemanduan pesawat udara (<i>follow me car</i>)</p>	<p>2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p> <p>- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 49 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penilaian Pelayanan Kinerja Pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan</p> <p>- KP 907 Tahun 2014 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai Badan Usaha Bandar Udara</p> <p>- KP 112 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (<i>Slot Time</i>) Bandar Udara</p>

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>15. Melaksanakan pelayanan pengaturan pergerakan pesawat udara oleh AMC (<i>Apron Movement Control</i>) serta memonitor flight schedule berdasarkan izin rute periode summer/winter</p> <p>16. Melaksanakan pencatatan pergerakan pesawat udara baik <i>regular flight</i> maupun <i>irregular flight</i></p> <p>17. Melaksanakan pengoperasian Garbarata oleh Aviobridge Operator</p> <p>18. Melakukan kerja sama dan pengembangan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara</p>	<p>- KP 262 Tahun 2017 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Bagian 139 Volume I – Bandar Udara (Aerodrome)</p>
2.	Kewenangan menganalisis dan mengelola pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan;</li> <li>2. Menetapkan kebijakan/pedoman operasional terhadap hal-hal yang belum ada ketentuannya;</li> <li>3. Mengambil keputusan dan langkah-langkah korektif berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku</li> <li>4. Menetapkan sistem pemantauan (monitoring) terhadap kondisi lingkungan bandar udara</li> </ol>	<p>- Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan</p> <p>- PM 56 tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara</p> <p>- PM 187 tahun 2015 tentang Perubahan atas</p>

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
			Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 49 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penilaian Pelayanan Kinerja Pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.121/O M.01.01/2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang



No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
			Bandar Udara Sam Ratulangi - Manado

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

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

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

Hasil 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

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	Pelayanan fasilitas terminal kargo	- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.109/KB.06/2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. <i>Groundhandling</i> c. <i>Regulated Agent</i> d. EMPU	a. Kementerian Perhubungan b. Bea Cukai c. Karantina

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jasa Pendaratan Pesawat Udara</li> <li>b. Jasa Penempatan Pesawat Udara</li> <li>c. Jasa Penyimpanan Pesawat Udara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) KEP 208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk penerbangan luar negeri pada Bandar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Badan Usaha</li> <li>b. Angkatan Udara</li> <li>c. Kenggaran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kementerian Perhubungan</li> <li>b. Perum LPPNPI</li> </ul>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
3	Pelayanan Jasa	1. Pemeriksaan penumpang dan bagasi Pesawat Udara (PJP2U) atau Proses Keberangkatan dan Keberangkatan Pesawat	- UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan - UU No 8 tahun 2016 tentang Penyanggah Disabilitas - PM 178 Tahun 2015 tentang Penerbangan - PM 80 Tahun 2017 - PP No. 3 Tahun 2001 - PM 167 Tahun 2015 - SKKP 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	Penumpang pesawat udara kedatangan dan keberangkatan di bandar udara	a. Kementerian Perhubungan b. Kantor Bea dan Cukai c. Kantor Imigrasi dan Karantina d. Badan Narkotika Nasional e. Badan Usaha Angkutan Udara f. Airport Emergency Committee g. Airport Security Committee
4	Pelayanan Garbarata (Aviobridge)	Penyediaan fasilitas garbarata	- PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara - KEP 209/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Penumpang	a. Kementerian Perhubungan

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
5	Pelayanan Counter Check-In	Penyediaan fasilitas Check-In Counter	<p>(Aviobridge) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) - KEP 210/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) ) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>- KEP 211/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) - KEP.212/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) untuk penerbangan luar negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</p>	<p>a. Badan Usaha Angkutan Udara</p> <p>b. Penumpang</p>	<p>a. Kementerian Perhubungan</p>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
6	Pelayanan Keikutsertaan sebagai Mitra usaha	Pelayanan Jasa	<p>1. KEP.52/U.07.03/2009 tentang Tarif Sewa Tanah, Penitipan Barang, Tempat Antena Peralatan Komunikasi, Tempat Monitor TV, Tarif Tanda Ijin Mengemudi dan Peralatan, Serta Jasa Pemanggilan di lingkungan Bandar Udara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>2. KEP.53/KU.07.02/2009 tentang Tarif Sewa Ruang di lingkungan Bandar Udara yang dikelola PT (Persero)</p> <p>3. KEP.54/KU.07.04/2009 tentang Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pementasan, Tarif Jasa Penyambutan Tamu bukan VIP serta Tarif Insidentil di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>4. KEP.49/KU.20.2.4/2002 tentang pemungutan konsepsi di Bandar Udara yang</p>	<p>a. Badan Usaha</p> <p>b. Mitra Usaha</p> <p>c. Masyarakat</p>	Kementerian Perhubungan

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
7	Pelayanan Izin Khusus	Pelayanan Izin Khusus : 1. Pass Daerah Terbatas 2. Sewa Tempat Reklame 3. Promosi Barang dan Jasa 4. Shooting Film dan Pemotretan 5. Jasa Penyambutan Tamu bukan VIP 6. Tarif Insidentil	1. PM 80 tahun 2017 tentang Program Pengamanan Penerbangan 2. KEP.28/KU.07.04/2018 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) 3. Nomor : 4. KEP.54/KU.07.04/2009 tentang Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Penyambutan Tamu bukan VIP serta Tarif Insidentil di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Pemerintah Daerah c. Mitra Usaha d. EMPU e. Masyarakat	Kementerian Perhubungan
8	Pelayanan Jasa Parkir	1. Pelayanan Parkir Kendaraan Bermotor 2. Pelayanan Parkir	KEP.15/KB.03.05/2018 tentang Tarif Masuk atau Parkir untuk kendaraan bermotor di kantor	1. Badan Usaha Angkutan Udara 2. Pemerintah	1. Kementerian Perhubungan 2. Dispenda

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan
Pihak Terkait	Pengguna Layanan	Daerah Manado	5. Masyarakat 4. EMPU 3. Mitra Usaha
Kementerian Perhubungan	Badan Usaha Angkutan Udara 2. Ground Handling	Kementerian Perhubungan	1. Badan Usaha Angkutan Udara 2. Ground Handling
Pihak Terkait	Pengguna Layanan	Daerah Manado	Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sam Ratulangi – Manado
Produk Pelayanan	Jenis Pelayanan	Pelayanan Pembersihan di Airside (Fuel Spillage)	1. KEP.28/KU.07.04/2018 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) : Nomor : KEP.54/KU.07.04/2009 tentang Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Penambutan Tamu bukan VIP serta Tarif Insidentil di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)
9	Pelayanan Pembersihan di Airside (Fuel Spillage)	Pelayanan Pembersihan di Airside (Fuel Spillage)	1. KEP.28/KU.07.04/2018 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) : Nomor : KEP.54/KU.07.04/2009 tentang Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Penambutan Tamu bukan VIP serta Tarif Insidentil di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)



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

No	Jenis Pelayanan	Biaya	Waktu
1	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	<p>Domestik :</p> <p>1. Incoming : Rp 550/kg</p> <p>2. Outgoing : Rp. 550 / kg</p> <p>Internasional :</p> <p>1. Eksport : USD 0.10 / kg</p> <p>2. Import : 0.12 / kg</p>	Per 1 kali proses
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<p>Landing Fee :</p> <p>Penerbangan Domestik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 s/d 20 ton Rp. 4.886,- tiap ton</li> <li>- 20 s/d 40 ton = Rp. 97.720 + Rp. 5.991,- tiap ton</li> <li>- 40 s/d 100 ton = Rp. 217.540 + Rp. 6.590,- tiap ton</li> <li>- &gt;100 ton = Rp. 612.940 + Rp. 7.249,- tiap ton</li> </ul> <p>Penerbangan Internasional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 s/d 20 ton USD 4.10 tiap ton</li> <li>- 20 s/d 40 ton = USD 82.00 + USD 4.34 tiap ton</li> <li>- 40 s/d 100 ton = USD 168.80 + USD 5.21 tiap ton</li> <li>- &gt;100 ton = USD 481.40 + USD 6.26 tiap ton</li> </ul> <p>Parking Fee :</p> <p>Rp. 1.288,- tiap ton per jam setelah penempatan pesawat lebih dari 1 jam (kurang dari 1 jam dibebaskan dari tarif Penempatan)</p> <p>Parking Surcharge Fee :</p> <p>Rp. 351,- tiap ton per jam setelah penempatan pesawat lebih dari 1 jam di Parking Stand Aktif (kurang dari 1 jam dibebaskan dari tarif Penempatan)US \$ 0,37 tiap ton</p>	Per landing
3	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) atau Proses Keberangkatan dan Kedatangan penumpang	<p>Tarif Domestik : Rp 60.000,- TMT tgl 1 Januari 2017</p> <p>Tarif Internasional : Rp 150.000,- TMT tgl 1 Januari 2017</p>	Selama di bandara keberangkatan

4	<p>Pelayanan Garbarata (Aviobridge)</p>	<p>Penerbangan Domestik KEP.209/KB.02.06/2018 Tanggal 30 Oktober 2018 : Rp. 4.286,- / ton / pemakaian</p> <p>Penerbangan Internasional KEP.210/KB.02.06/2018 tanggal 30 Oktober 2018 : &lt; 100 ton = US \$ 48.10 / Pemakaian (block on atau block off) 100 - 200 ton = US \$ 120.90 / Pemakaian (block on atau block off) 200 - 300 ton = US \$ 201.50 / Pemakaian (block on atau block off) &gt;300 ton = US \$ 227.50 / Pemakaian (block on atau block off)</p>	<p>Sesuai dengan Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja Airport Operation Airside Section</p>
5	<p>Pelayanan Counter Check-In</p>	<p>Domestik : Rp. 1.805 / penumpang Internasional : USD 0.46 / pax</p>	<p>Sesuai Penggunaan</p>
6	<p>Pelayanan Keikutsertaan sebagai Mitra usaha</p>	<p>Range antara Rp. 1.500.000 – Rp. 2.500.000,- menyesuaikan yang tertuang dalam TOR</p>	<p>Per 1 kali partisipasi</p>
7	<p>Pelayanan Izin Khusus</p>	<p>KEP.28/KU.07.04/2018 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.54/KU.07.04/2009 tentang Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Penyambutan Tamu bukan VIP serta Tarif Insidental di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)</p>	<p>Per 1 kali ijin</p>
8	<p>Pelayanan Jasa Parkir Kendaraan</p>	<p>Parkir : Kendaraan Roda Dua : Rp 5.000 / jam  Kendaraan Roda Empat : Rp 6.000 / jam  Kendaraan Roda Enam : Rp 10.000 / jam  Parkir Langganan per Bulan Kendaraan Roda Dua : Rp 150.000</p>	<p>Per 1 x masuk  Per 1 x masuk  Per 1 x masuk</p>

		Kendaraan Roda Empat : Rp 200.000  Kendaraan Roda Enam : Rp 250.000  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	
9	Pelayanan Pembersihan di Airside (Fuel Spillage)	Rp 750.000 / 10m2, jika lebih dari 10m2 maka dihitung kelipatannya	Per sekali pembersihan

#### D. 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 prasaran 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 table 3.4 berikut:

1. Sarana dan Prasarana Umum

Tabel : 3.4: Sarana dan Prasarana

No	Jenis Layanan	Sarana Prasarana Pelayanan		Jumlah Sar-Pras	
1	PJP2U (Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang)	Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi	a	Cabin X-Ray	6
			b	Baggage X-Ray	3
			c	WTMD	8
			d	HHMD	9
			e	Body Scanner	0
			f	Ruang Pengosongan Peluru	1
			g	Ruang pemeriksaan lanjutan	2
			a	Check In Counter Desk	45
			b	Timbangan	30
			c	Baggage Conveyor Belt	2
	d	FIDS	52		
	Pelayanan Ruang Tunggu	a	Ruang Tunggu Domestik	6	
b		Ruang Tunggu Internasional	2		
	c	Kursi Ruang Tunggu	1230		
	d	Cabin X-Ray	1		
	Pelayanan Garbarata	a	Garbarata	4	
		a	Counter Desk Imigrasi	4	
	Imigrasi Keberangkatan	a	Counter Imigrasi	4	
		b	Counter VoA	1	
	Pelayanan Bea dan Bea dan	a	Area Bea Cukai di Kedatangan	1	

No	Jenis Layanan	Sarana Prasarana Pelayanan		Jumlah Sar- Pras
	Cukai			
	Pelayanan Bagasi	a	Trolley	190
		b	Wrapping-Strapping	1
	Pelayanan Kedatangan	a	Baggage Conveyor Belt Domestik	2
		b	Baggage Conveyor Belt Internasional	1
	Fasilitas Kenyamanan	a	AC	225
		b	FIDS	50
		c	Pencahayaan	Terminal 200-250lux Area Bagasi 250-300lux Toilet 100-150lux
		d	Toilet	21 Wanita 21 Pria 11 Difable
		e	Tempat Parkir	Mobil 448 Motor 734 Bus 6
		f	Fasilitas Pengguna Khusus	- Kursi roda 4 - Area khusus tunggu 1 (check in) - Lift 4
	Fasilitas Pemberi Nilai Tambah	a	Petugas Customer/ Terminal Service	14 orang
		b	Duta Bandara	
		c	Contact Center 172	1 unit kerja secara Corporate
		d	Mushola	4
		e	Nursery Room	5

No	Jenis Layanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Jumlah Sar- Fras
		f Fasilitas Belanja dan Restoran	21
		g Area Merokok	2
		h Ruang Bermain Anak	3
		i Area Membaca	1
		j Free Wifi	1
		k Internet Corner	4
		l ATM dan Money Changer	1
		m Photobooth	2
		n Charging Station	4 + Kursi Charging di setiap Gate
		o Air Minum Gratis	2
		p Porter Berbayar	21
		q Kursi Refleksi	10
		r Baby Stroller	4
		s Tangga Jalan / Escalator	7
		t Elevator / Lift	4
		u Executive Lounge berbayar	1
		v Digital Way Finding	1
		w Flight Radar Display	1
		x Timbangan Gratis di area check in	1
		y Digital Signage	3
		z Thematic Event dan Thematic Décor	Tersedia
2	PJP4U	Jasa Pendaratan Pesawat Udara	1
		b Taxiway	5
		c Apron	1 Small 6 Narrow 10

No	Jenis Layanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Jumlah Sar-Pras
			Wide 2
		d Apron Flood Light	16 Tiang
		e R/W Edge Light	86
		f T/W Edge Light	201
		g Apron Edge Light	6
		h PAPI System / ILS	16
	Jasa Penempatan pesawat udara	Apron	1
		a	
	Jasa penyimpanan pesawat udara	Parking Stand	22
		b	
	Jasa Pelayanan Kargo Keluar dan Masuk	Hanggar	1
		b	
3	PJKP2U	Gudang Kargo	1
		a	
		b X-Ray	1
		c HHMD	1
		d WTMD	1

2. Sarana dan Prasarana Khusus.

Sarana dan Prasarana Khusus dirancang untuk ramah terhadap Lansia, Penyandang Cacat (*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/Terminal Service  
Tersedia petugas Customer/Terminal 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 berkebutuhan khusus.



- i. Baby Stroller  
Tersedia Baby Stroller untuk mempermudah kebutuhan pengguna jasa yang membawa bayi di area 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 di area ruang tunggu untuk digunakan oleh ibu yang menyusui anaknya.
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/Terminal Service
  - b. Contact Center 172
  - c. Mushola
  - d. Nursery Room
  - e. Fasilitas Belanja dan Restoran
  - f. Area Merokok / Smoking Area
  - g. Ruang Bermain Anak / Playground
  - h. Area Membaca / Reading Corner
  - i. Jaringan Internet Nirkabel / Free Wifi
  - j. Internet Corner
  - k. ATM dan Money Changer
  - l. Photobooth
  - m. Tempat Isi Daya Listrik / Charging Station
  - n. Fasilitas Air Minum Gratis / Free Drinking Water
  - o. Layanan Porter
  - p. Kursi Refleksi
  - q. Kereta Bayi / Baby Stroller
  - r. Tangga Jalan / Escalator
  - s. Elevator / Lift
  - t. Ruang Tunggu Eksekutif / Executive Lounge

- u. Peta Petunjuk Digital / Digital Way Finding
- v. Flight Radar Display di area Kedatangan
- w. Timbangan Bagasi Gratis di area Check In
- x. Digital Signage
- y. Thematic Event dan Thematic Decor

E. 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.	<p>I. Jumlah Tenaga SDM Bandara</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>STATUS PEGAWAI</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Organik</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Outsourcing</td> <td>190</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>287</td> </tr> </tbody> </table> <p>II. Jumlah Tenaga SDM Bandara berdasarkan Jenjang Keahlian</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>BIDANG</th> <th>KUALIFIKASI</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Personil AMC</td> <td>AMC</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>AVIO</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>MARSHALER</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Personil PKP-PK</td> <td>SENIOR</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>JUNIOR</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>BASIC</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Airport Teknik</td> <td>TEKNIK BANDAR UDARA</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ELEKTRIKAL</td> <td>AIRPORT ELEKTRIKAL</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>AHLI</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>MEKANIKAL</td> <td>TERAMPIL</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>AHLI</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>AVSEC</td> <td>SENIOR</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>JUNIOR</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>BASIC</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Jumlah</td> <td>85</td> </tr> </tbody> </table>			NO	STATUS PEGAWAI	JUMLAH	1	Organik	97	2	Outsourcing	190		Jumlah	287	NO	BIDANG	KUALIFIKASI	JUMLAH	1	Personil AMC	AMC	13			AVIO	4			MARSHALER	7	2	Personil PKP-PK	SENIOR	9			JUNIOR	4			BASIC	4	3	Airport Teknik	TEKNIK BANDAR UDARA	4	4	ELEKTRIKAL	AIRPORT ELEKTRIKAL	6			AHLI	1	5	MEKANIKAL	TERAMPIL	4			AHLI	4	6	AVSEC	SENIOR	17			JUNIOR	3			BASIC	5			Jumlah		85
NO	STATUS PEGAWAI	JUMLAH																																																																															
1	Organik	97																																																																															
2	Outsourcing	190																																																																															
	Jumlah	287																																																																															
NO	BIDANG	KUALIFIKASI	JUMLAH																																																																														
1	Personil AMC	AMC	13																																																																														
		AVIO	4																																																																														
		MARSHALER	7																																																																														
2	Personil PKP-PK	SENIOR	9																																																																														
		JUNIOR	4																																																																														
		BASIC	4																																																																														
3	Airport Teknik	TEKNIK BANDAR UDARA	4																																																																														
4	ELEKTRIKAL	AIRPORT ELEKTRIKAL	6																																																																														
		AHLI	1																																																																														
5	MEKANIKAL	TERAMPIL	4																																																																														
		AHLI	4																																																																														
6	AVSEC	SENIOR	17																																																																														
		JUNIOR	3																																																																														
		BASIC	5																																																																														
		Jumlah		85																																																																													

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

F. PENGAWASAN INTERNAL

Tabel 3.6 : Pengawasan Internal

<p>Status/Bentuk Organisasi</p>	<p>Internal Audit PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado</p>
<p>Prosedur</p>	<pre> graph TD     Start([Opening Meeting - Pengecekan dokumen (jika Survey ke lapangan (jika diperlukan)) - Interview hasil pengecekan]) --&gt; Box[Audit Internal - Berita Acara Pelaksanaan]     Box --&gt; Diamond{Hasil Audit}     Diamond --&gt; Decision[Jika tidak ada temuan]     Decision --&gt; End([Selesai])     Decision --&gt; Action[Tindak Lanjut Temuan]     Action --&gt; End     </pre>
<p>Dukungan SDM</p>	<p>Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.</p>
<p>Sarana</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Checklist</li> <li>2. Logbook</li> <li>3. Level Of Service</li> <li>4. Laporan Bulanan</li> <li>5. Jadwal Dinas</li> </ol>
<p>Keterangan</p>	

G. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

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

Tabel 3.7 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	Pengaduan, saran dan masukan		Peningkatan layanan	Petugas Customer/ Terminal Service, Petugas dan Service Contact Center 172	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran sebanyak 2 unit</li> <li>- Petugas Customer/Terminal Service</li> <li>- Contact Center Bandara 172</li> <li>- Petugas dan Service Contact Center 172</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Airport Operation Landside, Terminal and Services Improvement Section</li> </ul>

#### H. 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:

A. 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 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.109/KB.06/2020 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero)
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	1. Tersedianya fasilitas dan layanan terminal kargo 2. Permohonan penggunaan jasa layanan kargo dalam melakukan kegiatan penerbangan
3	Sistem, Mekanisme dan	Incoming

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Prosedur (SOP berupa flowchart)	<p>The flowchart illustrates a process starting with 'Start' leading to 'Assessment'. It then branches into 'Approval' and 'Implementation'. 'Approval' includes 'Approval of the SOP' and 'Approval of the SOP by the relevant parties'. 'Implementation' includes 'Implementation of the SOP' and 'Implementation of the SOP by the relevant parties'. The process concludes with 'Monitoring' and 'End'.</p>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	Per 1 kali proses
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	<p>Domestik :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incoming : Rp 550/kg</li> <li>2. Outgoing : Rp. 550 / kg</li> </ol> <p>Internasional :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eksport : USD 0.10 / kg</li> <li>2. Import : 0.12 / kg</li> </ol>
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	Penyediaan fasilitas terminal kargo
7	Penanganan Pengaduan (alur termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)	1. Alur pengaduan



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre>graph TD; Start([Mulai]) --&gt; Step1[Menerima pengaduan dan saran yang bersumber dari Contact Center 172]; Step1 --&gt; Dec1{Pengaduan perlu ditangani segera?}; Dec1 -- Ya --&gt; Step2[Koordinasi secara lisan dengan unit terkait]; Dec1 -- Tidak --&gt; Step3[Pengaduan dan saran diteruskan ke unit terkait melalui nota dinas]; Step2 --&gt; Step4[Melakukan monitoring pengaduan]; Step3 --&gt; Dec2{Unit terkait memberikan tanggapan / tindak lanjut?}; Dec2 -- Ya --&gt; Step5[Meneruskan tanggapan pengaduan ke Contact Center 172]; Dec2 -- Tidak --&gt; Step4; Step4 --&gt; End([Selesai]); Step5 --&gt; End;</pre> <p>2. Media / Sarana :</p> <p>Kotak Saran sebanyak 2 unit</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Petugas Customer /Terminal Service</li><li>- Contact Center Bandara 172</li><li>a. Telepon : 172</li><li>b. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a></li><li>c. Twitter : @angkasapura172</li><li>d. Facebook : Angkasa Pura 172</li></ul>

B. 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	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KP 112 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (<i>Slot Time</i>) Bandar Udara</li> <li>- KP 262 Tahun 2017 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Bagian 139 Volume I – Bandar Udara (Aerodrome)</li> <li>- KEP 207/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</li> <li>- KEP 208/KB.08/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk penerbangan luar negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</li> </ul>
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Izin Rute</li> <li>2. Memiliki Slot Time</li> <li>3. Memiliki Izin Terbang (<i>Flight Approval</i>)</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; A[Airline memiliki izin usaha dari Kementerian Perhubungan sebagai Badan Usaha Angkutan Udara]     A --&gt; B[Melakukan pengajuan slot time]     B --&gt; C{Proses Persetujuan dari General Manager AP I dan Kepala Perum LPPNPI untuk izin terbang}     C -- Ya --&gt; D[Izin Terbang]     D --&gt; E[Airline &amp; Bandara membuat SLA]     E --&gt; F[Airline Beroperasi]     F --&gt; G([Selesai])     C -- Tidak --&gt; B     </pre>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	Per landing
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	<p>Landing Fee :</p> <p>Penerbangan Domestik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 s/d 20 ton Rp. 4.886,- tiap ton</li> <li>- 20 s/d 40 ton = Rp. 97.720 + Rp. 5.991,- tiap ton</li> <li>- 40 s/d 100 ton = Rp. 217.540 + Rp. 6.590,- tiap ton</li> <li>- &gt;100 ton = Rp. 612.940 + Rp. 7.249,- tiap ton</li> </ul> <p>Penerbangan Internasional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 s/d 20 ton USD 4.10 tiap ton</li> <li>- 20 s/d 40 ton = USD 82.00 + USD 4.34 tiap ton</li> <li>- 40 s/d 100 ton = USD 168.80 + USD 5.21 tiap ton</li> <li>- &gt;100 ton = USD 481.40 + USD 6.26 tiap ton</li> </ul>

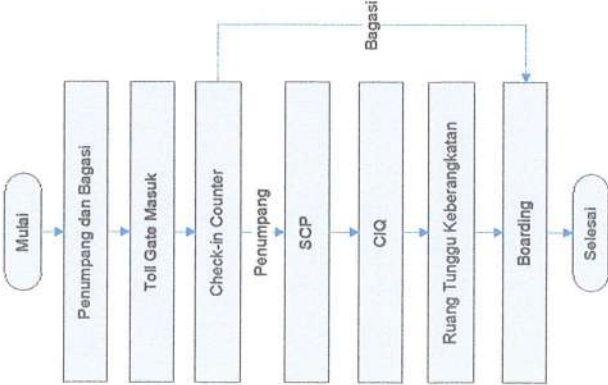
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>ton</p> <p>Parking Fee : Rp. 1.288,- tiap ton per jam setelah penempatan pesawat lebih dari 1 jam (kurang dari 1 jam dibebaskan dari tarif Penempatan)</p> <p>Parking Surcharge Fee : Rp. 351,- tiap ton per jam setelah penempatan pesawat lebih dari 1 jam di Parking Stand Aktif (kurang dari 1 jam dibebaskan dari tarif Penempatan)</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>2. Alur pengaduan</p> <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; A[Menerima pengaduan dan saran yang bersumber dari Contact Center 172]     A --&gt; B{Pengaduan perlu ditangani segera?}     B -- Ya --&gt; C[Koordinasi secara lisan dengan unit terkait]     C --&gt; D[Melakukan monitoring pengaduan]     D --&gt; E([Selesai])     B -- Tidak --&gt; F[Pengaduan dan saran diteruskan ke unit terkait melalui nota dinas]     F --&gt; G{Unit terkait memberikan tanggapan / tindak lanjut?}     G -- Ya --&gt; H[Meneruskan tanggapan pengaduan ke Contact Center 172]     H --&gt; E     G -- Tidak --&gt; D     </pre> <p>2. Media / Sarana : Kotak Saran sebanyak 2 unit - Petugas Customer/Terminal Service - Contact Center Bandara 172 a. Telepon : 172 b. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a> c. Twitter : <a href="https://twitter.com/angkasapura172">@angkasapura172</a> d. Facebook : Angkasa Pura 172</p>

C. 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"> <li>- UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan</li> <li>- UU No 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas</li> <li>- PM 178 Tahun 2015</li> <li>- PM 80 Tahun 2017</li> <li>- PP No. 3 Tahun 2001</li> <li>- PM 167 Tahun 2015</li> <li>- SKEP 2765 Tahun 2010</li> <li>- 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</li> </ul>
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<p>A. PROSEDUR KEBERANGKATAN DOMESTIK</p> <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; A[Penumpang dan Bagasi]     A --&gt; B[Toll Gate Masuk]     B --&gt; C[Check-in Counter]     C --&gt; D[Penumpang]     D --&gt; E[SCP]     E --&gt; F[Ruang Tunggu Keberangkatan]     F --&gt; G[Boarding]     G --&gt; End([Selesai])     C -.-&gt; Bagasi  G     </pre>

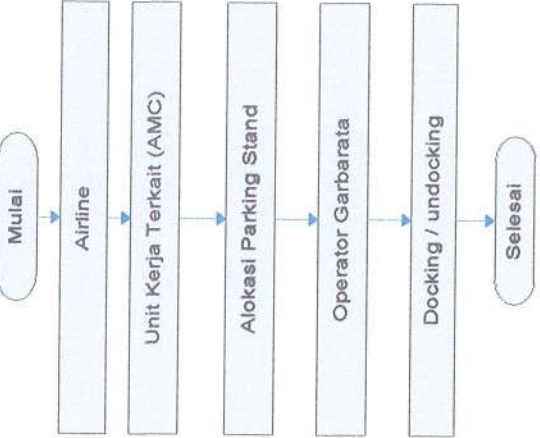
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p data-bbox="331 384 421 927">B. PROSEDUR KEBERANGKATAN INTERNASIONAL</p>  <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; A[Penumpang dan Bagasi]     A --&gt; B[Toll Gate Masuk]     B --&gt; C[Check-in Counter]     C --&gt; D[Penumpang]     C --&gt; E[Bagasi]     D --&gt; F[SCP]     F --&gt; G[CIQ]     E --&gt; H[Ruang Tunggu Keberangkatan]     G --&gt; I[Boarding]     H --&gt; I     I --&gt; End([Selesai])     </pre>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan memberikan pelayanan)	Selama di bandara keberangkatan
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	<p data-bbox="1263 193 1330 943">Tarif Domestik : Rp 60.000,- TMT tgl 1 Januari 2017</p> <p data-bbox="1375 172 1442 943">Tarif Internasional : Rp 150.000,- TMT tgl 1 Januari 2017</p>
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	<ol data-bbox="1458 304 1749 943" style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan penumpang dan bagasi</li> <li>2. Pelayanan Check-in</li> <li>3. Imigrasi Keberangkatan</li> <li>4. Imigrasi Kedatangan</li> <li>5. Pelayanan Bea Cukai</li> <li>6. Ruang Tunggu Keberangkatan</li> <li>7. Pelayanan Bagasi</li> <li>8. Pelayanan Penumpang berkebutuhan khusus</li> </ol>
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam	<ol data-bbox="1798 639 1830 943" style="list-style-type: none"> <li>1. Alur pengaduan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan	<pre>graph TD; Start([Mulai]) --&gt; A[Menerima pengaduan dan saran yang bersumber dari Contact Center 172]; A --&gt; B{Pengaduan perlu ditangani segera?}; B -- Ya --&gt; C[Koordinasi secara lisan dengan unit terkait]; B -- Tidak --&gt; D[Pengaduan dan saran diteruskan ke unit terkait melalui nota dinas]; D --&gt; E{Unit terkait memberikan tanggapan / tindak lanjut?}; E -- Ya --&gt; F[Meneruskan tanggapan pengaduan ke Contact Center 172]; E -- Tidak --&gt; G[Melakukan monitoring pengaduan]; F --&gt; H([Selesai]); G --&gt; F;</pre> <p>2. Media / Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kotak Saran sebanyak 2 unit</li><li>- Petugas Customer/Terminal Service</li><li>- Contact Center Bandara 172</li><li>a. Telepon : 172</li><li>b. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a></li><li>c. Twitter : @angkasapura172</li><li>d. Facebook : Angkasa Pura 172</li></ul>

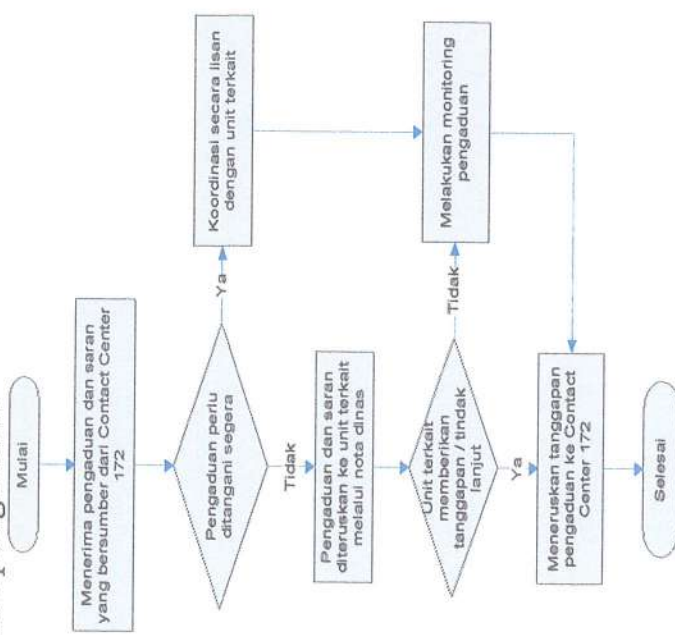
D. Pelayanan Garbarata (*Aviobridge*)

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	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</li> <li>- KEP 209/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</li> <li>- KEP 210/KB.02.06/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</li> </ul>
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedia parking stand dengan fasilitas garbarata</li> <li>2. Tipe pesawat sesuai dengan ukuran garbarata</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	 <pre> graph TD     A([Mulai]) --&gt; B[Airline]     B --&gt; C[Unit Kerja Terkait (AMC)]     C --&gt; D[Alokasi Parking Stand]     D --&gt; E[Operator Garbarata]     E --&gt; F[Docking / undocking]     F --&gt; G([Selesai])             </pre>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	Sesuai dengan Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja Airport Operation Airside Section
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	Penerbangan Domestik KEP.209/KB.02.06/2018 Tanggal 30 Oktober 2018 : Rp. 4.286,- / ton / pemakaian



NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	<p>Penerbangan Internasional KEP.210/KB.02.06/2018 tanggal 30 Oktober 2018:</p> <p>&lt; 100 ton = US \$ 48.10 / Pemakaian (block on atau block off)</p> <p>100 - 200 ton = US \$ 120.90 / Pemakaian (block on atau block off)</p> <p>200 - 300 ton = US \$ 201.50 / Pemakaian (block on atau block off)</p> <p>&gt;300 ton = US \$ 227.50 / Pemakaian (block on atau block off)</p> <p>Penyediaan fasilitas garbarata</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     Start([Mulai]) --&gt; A[Menerima pengaduan dan saran yang bersumber dari Contact Center 172]     A --&gt; B{Pengaduan perlu ditangani segera}     B -- Ya --&gt; C[Koordinasi secara lisan dengan unit terkait]     B -- Tidak --&gt; D[Pengaduan dan saran diteruskan ke unit terkait melalui nota dinas]     D --&gt; E{Unit terkait memberikan tanggapan / tindak lanjut}     E -- Ya --&gt; F[Meneruskan tanggapan pengaduan ke Contact Center 172]     E -- Tidak --&gt; G[Melakukan monitoring pengaduan]     F --&gt; H([Selesai])     G --&gt; F     </pre> <p>2. Media / Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran sebanyak 2 unit</li> <li>- Petugas Customer/Terminal Service</li> <li>- Contact Center Bandara 172</li> <li>a. Telepon : 172</li> <li>b. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a></li> <li>c. Twitter : @angkasapura172</li> <li>d. Facebook : Angkasa Pura 172</li> </ul>

E. 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	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- KEP.211/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) untuk penerbangan dalam negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</li> <li>- KEP.212/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) untuk penerbangan luar negeri pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</li> </ul>
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	Tersedianya check-in counter yang sesuai dengan standar pelayanan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; BUA[Badan Usaha Angkutan Udara]     BUA --&gt; KGM[Kepala BUBU / General Manager]     KGM --&gt; UKT[Unit Kerja Terkait]     UKT --&gt; PP{Proses Persetujuan}     PP -- Ya --&gt; CICA[Check-in Counter (SLA dan Berita Acara)]     CICA --&gt; Selesai([Selesai])     PP -- Tidak --&gt; BUA     </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan memberikan pelayanan)	Waktu proses : < 2 menit 30 detik Waktu menunggu : 30 menit
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	Domestik : Rp. 1.805 / penumpang Internasional : USD 0.46 / pax
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikat dll)	Penyediaan fasilitas Check-In Counter
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)	<p>1. Alur pengaduan</p> <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; A[Menerima pengaduan dan saran yang bersumber dari Contact Center 172]     A --&gt; B{Pengaduan perlu ditangani segera?}     B -- Ya --&gt; C[Koordinasi secara lisan dengan unit terkait]     C --&gt; D[Melakukan monitoring pengaduan]     B -- Tidak --&gt; E[Pengaduan dan saran diteruskan ke unit terkait melalui nota dinas]     E --&gt; F{Unit terkait memberikan tanggapan / tindak lanjut?}     F -- Ya --&gt; G[Meneruskan tanggapan pengaduan ke Contact Center 172]     G --&gt; H([Selesai])     F -- Tidak --&gt; D     </pre> <p>2. Media / Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran sebanyak 2 unit</li> <li>- Petugas Customer/Terminal Service</li> <li>- Contact Center Bandara 172</li> <li>a. Telepon : 172</li> <li>b. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a></li> <li>c. Twitter : @angkasapura172</li> <li>d. Facebook : Angkasa Pura 172</li> </ul>

F. Pelayanan Keikutsertaan sebagai Mitra usaha  
 Adalah pelayanan untuk ikut serta sebagai Mitra Usaha di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

Tabel 4.6 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KEP.52/U.07.03/2009 tentang Tarif Sewa Tanah, Penitipan Barang, Tempat Antena Peralatan Komunikasi, Tempat Monitor TV, Serta Tanda Ijin Mengemudi dan Peralatan, Serta Jasa Pemanggilan di lingkungan Bandar Udara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero)</li> <li>2. KEP.53/KU.07.02/2009 tentang Tarif Sewa Ruang di Lingkungan Bandar Udara yang dikelola PT (Persero) Angkasa Pura I</li> <li>3. KEP.54/KU.07.04/2009 tentang Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Penyambutan Tamu bukan VIP serta Tarif Insidental di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)</li> <li>4. KEP.49/KU.20.2.4/2002 tentang pemungutan konsesi di Bandar Udara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero)</li> <li>5. KEP.88/KB.03/2011 kegiatan komersial dan pengembangan usaha di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)</li> </ol>
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	Merupakan Badan Usaha yang Berbadan Hukum

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; A[Calon Mitra Usaha]     A --&gt; B[Kepala BUBU / General Manager]     B --&gt; C[Unit Terkait]     C --&gt; D{Proses Negosiasi}     D -- Ya --&gt; E[Penerbitan Izin Prinsip Kegiatan Sewa-Menyewa]     D -- Tidak --&gt; A     E --&gt; F[Pembuatan Perjanjian Kerjasama (Kontrak) Sewa Menyewa]     F --&gt; G[Penerbitan Invoice Tagihan Sewa Menyewa]     G --&gt; H([Selesai])         </pre>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	Per 1 kali partisipasi
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	Range antara Rp. 1.500.000 – Rp. 2.500.000,- menyesuaikan yang tertuang dalam TOR
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	Pelayanan Jasa
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang	1. Alur pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	digunakan	<pre>graph TD; Start([Mulai]) --&gt; A[Menerima pengaduan dan saran yang bersumber dari Contact Center 172]; A --&gt; B{Pengaduan perlu ditangani segera?}; B -- Ya --&gt; C[Koordinasi secara lisan dengan unit terkait]; C --&gt; D[Melakukan monitoring pengaduan]; B -- Tidak --&gt; E[Pengaduan dan saran diteruskan ke unit terkait melalui nota dinas]; E --&gt; F[Unit terkait memberikan tanggapan / tindak lanjut]; F --&gt; G{Ya / Tidak}; G -- Ya --&gt; H[Memeriksa tanggapan pengaduan ke Contact Center 172]; G -- Tidak --&gt; D; D --&gt; H; H --&gt; I([Selesai]);</pre> <p>2. Media / Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kotak Saran sebanyak 2 unit</li><li>- Petugas Customer/Terminal Service</li><li>- Contact Center Bandara 172</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>Telepon : 172</li><li>Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a></li><li>Twitter : @angkasapura172</li><li>Facebook : Angkasa Pura 172</li></ol>

### G. Pelayanan Izin Khusus

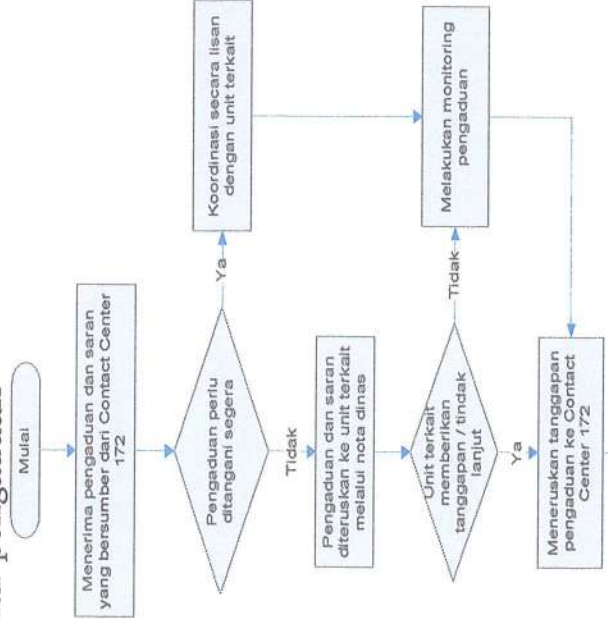
Adalah pelayanan izin khusus terkait kegiatan di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

Tabel 4.7 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	1. PM 80 tahun 2017 tentang Program Pengamanan Penerbangan 2. KEP.28/KU.07.04/2018 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.54/KU.07.04/2009 tentang Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Penyambutan Tamu bukan VIP serta Tarif Insidental di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	Merupakan Badan Usaha yang Berbadan Hukum atau perorangan yang ingin melakukan kegiatan khusus di Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[Pemohon membawa dokumen permohonan ke General Manager]     Step1 --&gt; Step2[General Manager]     Step2 --&gt; Step3[Unit Kerja Terkait]     Step3 --&gt; Decision{Persyaratan Lengkap}     Decision -- Ya --&gt; Step4[Pemohon menandatangani formulir permohonan dari BUBU]     Step4 --&gt; Step5[Formulir permohonan yang terverifikasi lanjut ke proses pembayaran di kasir]     Step5 --&gt; Step6[Pengisian Form Security Clearance]     Step6 --&gt; Step7[Melakukan kegiatan]     Step7 --&gt; End([Selesai])     Decision -- Tidak --&gt; Step1     </pre>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	Per 1 kali izin
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	<p>Sesuai dengan KEP.28/KU.07.04/2018 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.54/KU.07.04/2009 tentang Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Penyambutan Tamu bukan VIP serta Tarif</p>

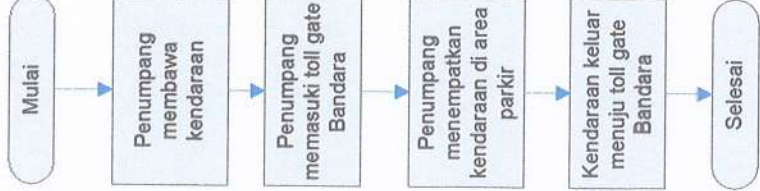


NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	Insidentil di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero) Pelayanan Izin Khusus : 1. Pass Daerah Terbatas 2. Sewa Tempat Reklame 3. Promosi Barang dan Jasa 4. Shooting Film dan Pemotretan 5. Jasa Penyambutan Tamu bukan VIP 6. Tarif Insidentil
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)	1. Alur pengaduan 
		2. Media / Sarana : Kotak Saran sebanyak 2 unit - Petugas Customer/Terminal Service - Contact Center Bandara 172 a. Telepon : 172 b. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a> c. Twitter : @angkasapura172 d. Facebook : Angkasa Pura 172

H. 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	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	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
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	Pengguna jasa yang membawa kendaraan dan memasuki toll gate Bandara
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	 <pre> graph TD     A([Mulai]) --&gt; B[Penumpang membawa kendaraan]     B --&gt; C[Penumpang memasuki toll gate Bandara]     C --&gt; D[Penumpang menempatkan kendaraan di area parkir]     D --&gt; E[Kendaraan keluar menuju toll gate Bandara]     E --&gt; F([Selesai])             </pre>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	Per 1 kali masuk
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus)	Parkir : Kendaraan Roda Dua :

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dikeluarkan)	<p>Rp 5.000 / jam</p> <p>Kendaraan Roda Empat : Rp 6.000 / jam</p> <p>Kendaraan Roda Enam : Rp 10.000 / jam</p> <p>Parkir Langganan per Bulan 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 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	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	<p>1. Pelayanan Parkir Kendaraan Bermotor</p> <p>2. Pelayanan Parkir langganan</p>
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan	<p>1. Alur pengaduan</p>

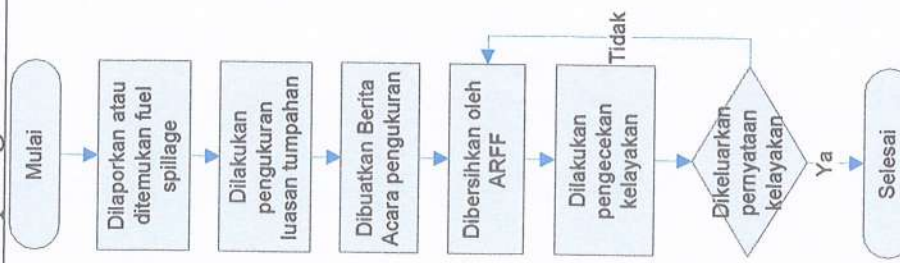
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; A[Menerima pengaduan dan saran yang bersumber dari Contact Center 172]     A --&gt; B{Pengaduan perlu ditangani segera?}     B -- Ya --&gt; C[Koordinasi secara lisan dengan unit terkait]     C --&gt; D[Melakukan monitoring pengaduan]     D --&gt; E([Selesai])     B -- Tidak --&gt; F[Pengaduan dan saran diteruskan ke unit terkait melalui nota dinas]     F --&gt; G{Unit terkait memberikan tanggapan / tindak lanjut?}     G -- Ya --&gt; H[Meneruskan tanggapan pengaduan ke Contact Center 172]     H --&gt; E     G -- Tidak --&gt; D     </pre> <p>2. Media / Sarana :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kotak Saran sebanyak 2 unit</li> <li>- Petugas Customer/Terminal Service</li> <li>- Contact Center Bandara 172</li> <li>a. Telepon : 172</li> <li>b. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a></li> <li>c. Twitter : <a href="https://twitter.com/angkasapura172">@angkasapura172</a></li> <li>d. Facebook : Angkasa Pura 172</li> </ul>

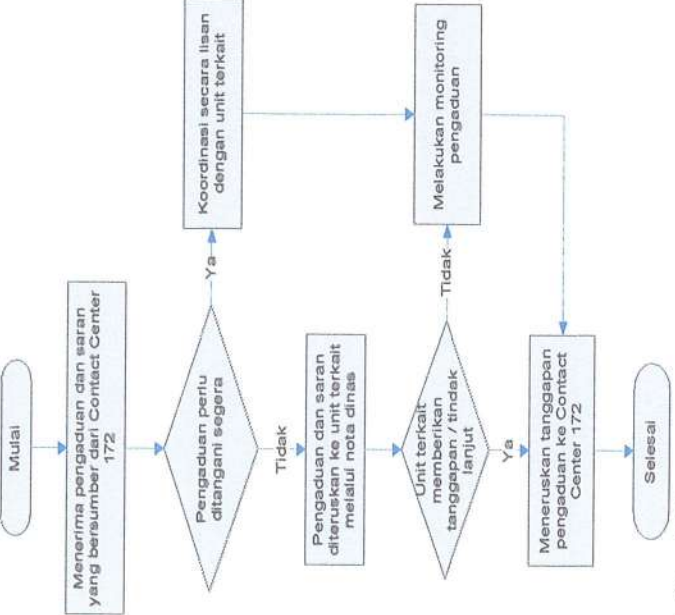
I. Pelayanan Pembersihan di Airside (Fuel Spillage)

Adalah pelayanan pembersihan di Airside (Fuel Spillage) yang diberikan kepada setiap pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

Tabel 4.9 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	KEP.28/KU.07.04/2018 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.54/KU.07.04/2009

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	tentang Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Penyambutan Tamu bukan VIP serta Tarif Insidental di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<p>Airline / Groundhandling melaporkan / mengajukan permohonan pembersihan tumpahan fuel spillage</p>  <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; A[Dilaporkan atau ditemukan fuel spillage]     A --&gt; B[Dilakukan pengukuran luasan tumpahan]     B --&gt; C[Dibuatkan Berita Acara pengukuran]     C --&gt; D[Dibersihkan oleh ARFF]     D --&gt; E[Dilakukan pengecekan kelayakan]     E --&gt; F{Dikeluarkan pernyataan kelayakan}     F -- Ya --&gt; G([Selesai])     F -- Tidak --&gt; D     </pre>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	Per sekali pembersihan
5	Biaya dan Tarif (biaya yang dikeluarkan)	Rp 750.000 / 10m <sup>2</sup> , jika lebih dari 10m <sup>2</sup> maka dihitung kelipatannya
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	Pelayanan Pembersihan di Airside (Fuel Spillage)

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

## 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 petugas 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

SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I (PERSERO)  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI – MANADO

NOMOR : SKEP.GM.MDC 47 /OM.07/2021

TANGGAL : 26 OKTOBER 2021

---

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini, kami PT Angkasa Pura I (Persero) 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, 26 Oktober 2021

General Manager PT Angkasa Pura I (Persero)  
Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi – Manado



MINGGUS E.T. GANDEGUAI