

SURAT KEPUTUSAN
GENERAL MANAGER PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA
NOMOR : SKEP. 18/HK.01.01/2018/GM.JOG
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ADISUTJIPTO YOGYAKARTA

- 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 Adisutjipto Yogyakarta 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 Bandara Adisutjipto Yogyakarta tentang Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta
- Mengingat 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. 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);
4. 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);
5. 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);
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan terbatas di Bandar Udara; Peraturan Menteri Perhubungan Nomor :
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 92 Tahun 2016, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 80 Tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;

11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 187 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara;
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Pkinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
14. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KP 907 Tahun 2014 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) Sebagai Badan Usaha Bandar Udara;
15. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/347/XII/1999, tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara;
16. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.912/KU.20.2.11/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Pada Bandara yang Diusahakan PT. AP.I;
17. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.88/OM.01.01/2016, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT AP-I Bandara Adisutjipto Yogyakarta
18. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);

19. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.03/2012, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Utk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
20. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.180/KB.03/2012, tentang Tarif Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero);
21. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.71/KB.03/2013, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);
22. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.111/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Dalam Negeri;
23. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.140/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargodan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandara Juanda, Surabaya;
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) Utk Penerbangan Luar Negeri;
25. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor Perubahan Atas Keputusan Direksi PT AP-I Nomor :

KEP.111/KB.09/2015 , tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Dalam Negeri;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA

Pasal 1

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta 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 Adisutjipto Yogyakarta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 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. *Counter Check-In*;
 - e. Koneksi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara;
 - f. Izin masuk daerah keamanan terbatas;
 - g. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara;

- (2) Standar pelayanan pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta 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 Adisutjipto Yogyakarta 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 Adisutjipto Yogyakarta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2018

Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta 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 Bandara Adisutjipto Yogyakarta.

- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta 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 Adisutjipto Yogyakarta 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 : Yogyakarta
Pada tanggal : 27 Februari 2018

**GENERAL MANAGER
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**


AGUS PANDU PURNAMA

Lampiran I Surat Keputusan General Manager
PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta
Nomor : SKEP. 18 /OB.01/2018/GM.JOG-B
Tanggal : 27 Februari 2018

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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

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

Sebagai organisasi publik, Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta mempunyai tugas pokok dan fungsi yang sangat erat hubungannya dalam rangka mendukung keselamatan dan keamanan penerbangan. Prinsip dukungan keselamatan penerbangan yang diberikan oleh Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta adalah untuk menjamin kehandalan operasional fasilitas penerbangan dan bandar udara sesuai dengan standar yang berlaku.

Tuntutan akuntabilitas kinerja mengharuskan Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam mencapai sasaran-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 Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta 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 Adisutjipto Yogyakarta 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 Adisutjipto Yogyakarta 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 Adisutjipto Yogyakarta 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 Adisutjipto Yogyakarta meliputi :

- 1) Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);
- 2) Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);
- 3) Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U);
- 4) Counter Check-in;
- 5) Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara;
- 6) Izin masuk daerah keamanan terbatas;
- 7) Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara.

4. Komponen Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini terdiri dari beberapa komponen yaitu :

- 1) dasar hukum;
- 2) persyaratan;
- 3) sistem, mekanisme dan prosedur;
- 4) jangka waktu penyelesaian;
- 5) biaya/tarif;
- 6) produk pelayanan;
- 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- 8) kompetensi pelaksana;
- 9) pengawasan internal;
- 10) penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- 11) jumlah pelaksana;
- 12) jaminan pelayanan;
- 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- 14) evaluasi kinerja pelaksana.

BAB II
PENGERTIAN, PRINSIP DAN
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. PENGERTIAN

Petunjuk teknis 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. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
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. Konsesi adalah penerimaan atas pengalihan hak pengelolaan dan pengusahaan kegiatan usaha PT. Angkasa Pura I (Persero) kepada mitra usaha untuk dioperasikan selamajangka waktu tertentu berupa prosentase dari omzet bruto.

10. SCP adalah security check point atau tempat pemeriksaan sekuriti di bandar udara

B. PRINSIP

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

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

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. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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 Standar Pelayanan (SP) dan *Standar Operating Procedures (SOP)*.

BAB III
IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

3.1 IDENTIFIKASI TUGAS, FUNGSI, KEWENANGAN DAN DASAR HUKUM KELEMBAGAAN

Tabel : 3.1
Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
1.	Tugas dan Fungsi	<p>1. Memastikan tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI) tercapainya pendapatan non arenautika, dan berkontribusi terhadap lingkungan melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung kinerja perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>2. Memastikan kesiapan operasi dan pelayanan bandar udara melalui kegiatan customer service, airport hospitality, airport operational support, airport rescue dan fire fighting guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI) serta kebijakan dan strategi yang ditetapkan perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>3. 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 Customer</p>	<p>KEP.88/OM.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.</p> <p>ED.22/OM.01.01/2017 Surat Edaran Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Penelarasan Tugas, tanggung Jawab dan Kewenangan Pada Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)</p>

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>Satisfaction Index (CSI) sesuai dengan standar aturan nasional dan internasional berdasarkan RKAP;</p> <p>4. Memastikan tingkat pencapaian safety level, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui manajemen mutu dan pengendalian risiko terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI) berdasarkan RKAP;</p> <p>5. Memastikan tercapainya kehandalan fasilitas operasional peralatan (equipment) bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>6. Memastikan fasilitas bandar udara meliputi sisi udara (air side), sisi darat (land side), landscape dan terminal building siap digunakan melalui preventif dan corrective maintenance, serta pengelolaan environment yang efektif guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan sesuai dengan strategi Perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>7. Memastikan tercapainya portfolio pendapatan aviation dan non aviation melalui pengelolaan kegiatan aviation and cargo sales, retail, food and beverage sales, property and avdertising sales yang efektif, serta penyaluran dan koletibilitas Program kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dilaksanakan sesuai target yang ditetapkan guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>8. Memastikan terlaksananya operasional bandar udara melalui penyediaan layanan Information Communication Technology (ICT) yang berkualitas, tepat waktu dan tepat sasaran guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika serta terpenuhinya kepuasan pelanggan internal dan eksternal berdasarkan RKAP;</p> <p>9. Memastikan peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>dengan prinsip kehati-hatian melalui implementasi pengelolaan keuangan guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI) dan tercapainya pendapatan non aeronatika berdasarkan RKAP;</p> <p>10. Memastikan tercapainya kepuasan pelanggan atas shared services melalui pengelolaan kegiatan human capital, general affair, asset management, communication and legal yang efektif guna mendukung tercapainya Customer Satisfaction Index (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>11. Memastikan kelancaran seluruh kegiatan operasional bandara udara melalui pengelolaan Airport Operation Control Center (AOCC) yang efisien dan efektif guna mendukung kebijakan dan strategi Perusahaan yang ditetapkan berdasarkan manual of standard dan Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>12. Memastikan terlaksananya pengadaan barang/jasa melalui pengelolaan kegiatan procurement meliputi procurement planning, vendor management system, proses procurement, contract procurement,</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		procurement administration yang efektif guna mendukung tercapainya kepuasan pelanggan berdasarkan pedoman yang berlaku.	
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan akses data yang dibutuhkan; 2. Menetapkan rencana program kerja dan inisiatif baru serta anggaran yang dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan; 3. Menetapkan kebijakan/pedoman operasional terhadap hal-hal yang belum ada ketentuannya; 4. Mengambil keputusan dan langkah-langkah korektif berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku; 5. Menyetujui Distinct Job Profile (DJP) di bandar udara; 6. Menyetujui usulan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia; 7. Menyetujui pengenaan sanksi kepada pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan; 8. Menyetujui pelaksanaan rencana kerja di ruang lingkup bandar udara; 9. Menetapkan dan/atau menandatangani dokumentasi sistem manajemen yang menjadi ruang lingkup bandar udara; 	<p>KEP.88/OM.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta</p> <p>ED.22/OM.01.01/2017 Surat Edaran Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Penyelarasan Tugas, tanggung Jawab dan Kewenangan Pada Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)</p>

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>10. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan;</p> <p>11. Memberikan potongan harga sesuai batas kewenangan;</p> <p>12. Menetapkan sistem pemantauan (monitoring) terhadap kondisi lingkungan bandar udara;</p> <p>13. Menandatangani cek/Bilyet Giro (BG) pengeluaran kas/bank sesuai dengan kewenangan;</p> <p>14. Melakukan evaluasi rencana kerja di ruang lingkup bandar udara;</p> <p>15. Menentukan metode pengawasan dan pengendalian pelaksanaan sistem manajemen dalam ruang lingkup pekerjaan;</p> <p>16. Melakukan coaching terhadap kinerja unit kerja;</p> <p>17. Mengusulkan revisi dan penyempurnaan untuk setiap laporan dan konsep.</p>	

3.2 IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN, PRODUK PELAYANAN, MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT

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

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	Penyediaan fasilitas terminal cargo dan Pos	Keputusan Direksi KEP.45/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan POS Pesawat Udara (PJKP2U) Internasional di Kantor Cabang Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Usaha Angkutan Udara b. EMPU c. Pos Indonesia d. Regulated Agent (RA) 	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III c. Bea dan Cukai d. Karantina Pertanian e. Karantina Ikan
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<ul style="list-style-type: none"> a. Jasa Pendaratan Pesawat Udara b. Jasa Penempatan Pesawat Udara 	<ul style="list-style-type: none"> KEP.191/KB.02/2017 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Pedoman Pungutan Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, 	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Ground Handling 	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III c. Perum LPPNPI d. Imigrasi e. Kantor Kesehatan Pelabuhan

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
3.	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	3.1. Proses Keberangkatan Penumpang 3.1.1 Proses Keberangkatan Penumpang Domestik a. Pelayanan Parkir kendaraan b. Pemeriksaan Penumpang dan	Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) pada Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero). KEP 178/KB.02.04/2016 Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk angkutan udara dalam negeri dan luar negeri di Bandara Adisutjipto Yogyakarta	Penumpang pesawat udara	a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		Bagasi di SCP 1 c. Pelayanan Check In d. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di SCP 2 d. Ruang tunggu keberangkatan			
		3.1.2 Proses Keberangkatan Penumpang Internasional a. Pelayanan Parkir kendaraan b. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di SCP 1 c. Pelayanan Check In d. Pemeriksaan			Kantor Imigrasi

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		Imigrasi e. Pemeriksaan <i>Penumpang dan Bagasi di SCP 2</i> d. <i>Ruang tunggu</i> keberangkatan 3.2. Proses Kedatangan Penumpang 3.2.1. Proses Kedatangan Penumpang Domestik a. Pelayanan Bagasi b. Pelayanan Transit/transfer c. Pelayanan Sistem Transportasi darat d. Pelayanan Tourism Information Center			

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		3.2.2. Proses Kedatangan Penumpang Internasional a. Proses pemeriksaan imigrasi b. Pelayanan Bagasi c. Pemeriksaan Bea & Cukai	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.144/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Luar Negeri;		Kantor Imigrasi Bea & Cukai Karantina Ikan Karantina Pertanian
4.	Counter Chek-in	Penyediaan fasilitas Check In Counter	Keputusan direksi Nomor : KEP.179/KB.03/2012 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Penumpang	a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pegguna Layanan	Pihak Terkait
5.	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	<p>a. Sewa tanah dan/atau ruangan serta konsesi kegiatan usaha</p> <p>b. Parkir kendaraan bermotor</p>	<p>Yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (persero), Keputusan Direksi Nomor : KEP.64/KU.20.2.11/2003 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT (PERSERO) Angkasa Pura I</p>	<p>a. Badan Usaha</p> <p>b. Masyarakat Pelaku Usaha</p>	<p>a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara</p> <p>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III</p>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
6.	Izin masuk daerah keamanan terbatas	Kartu Pas Masuk Bandara	Keputusan Direksi Nomor : KEP.71/KB.03/2013, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);	a. Badan Usaha b. Instansi Pemerintah	a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
7.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	Penambahan Jam Pelayanan Operasi bandar Udara	Keputusan Direksi Nomor : KEP.15/KU.06.01/2015 tentang petunjuk pelaksanaan pungutan tariff pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U) pada Bandar udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero). Surat Keputusan Kepala Cabang Nomor : AP1.851/Ku.20.3.4.3./2004/KCI-B tentang tarif pelayanan jasa atas penggunaan bandar udara diluar jam operasi pada	Badan Usaha Angkutan Udara	a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			cabang PT. Angkasapura I (Persero) Cabang Bandara Adisutjipto Yogyakarta		

3.3 IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, BIAYA DAN WAKTU

Tabel 3.3

Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Biaya, dan Waktu

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	<ol style="list-style-type: none"> Berbadan Hukum Sudah menjalin kontrak kerjasama 	<ol style="list-style-type: none"> Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan kepada General Manager dengan melampirkan sertifikat operasi dan ijin operasi jasa terkait. General Manager menganalisa berdasarkan business plan bandar udara. Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement). 	Keputusan Direksi Nomor : KEP.24/KB.09/2015 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo & Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adi Sutjipto - Yogyakarta	Sesuai penggunaan

2	<p>Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki ijin route 2. Memiliki ijin terbang (<i>Flight Approval</i>) 3. Memiliki ijin <i>Slot Time</i> 4. Memiliki syarat operasi bandar udara 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager 2. Setelah dilakukan analisa kepa 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 	<p>Sesuai Keputusan Direksi nomor : KEP.166/KB.09/2015 tentang Perubahan atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.111.KB.09/2015 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, & Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I</p>	<p>Sesuai penggunaan</p>
---	--	---	---	---	--------------------------

3	<p>Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)</p> <p>a. Proses Keberangkatan</p>	<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 	<p>a.1. Proses keberangkatan domestik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang memasuki pelataran parkir; 2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas 3. Petugas Security 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) 	<p>(Persero),</p> <p>KEP 178/KB.02.04/2016 Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk angkutan udara dalam negeri dan luar negeri di Bandara Adisutjipto Yogyakarta</p>	<p>sesuai PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p>
---	--	---	--	---	--

			<p>tanda pada boarding pass</p> <p>11. Penumpang melalui proses pemeriksaan melalui proses pemeriksaan keamanan (SCP2) :</p> <p>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>12. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD)</p> <p>13. Petugas security melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas security bisa</p>		
--	--	--	---	--	--

				<p>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>a.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 Security memeriksa tiket dan kartu identitas 4. Letakkan semua barang bawaan 	

			<p>pemeriksaan sekuriti di SCP 2</p> <p>10. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksaan boarding pass</p>		
			<p>11. Petugas memeriksa 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</p>		

			<p>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 keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass</p> <p>15. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/</p>	
--	--	--	---	--

4	Counter Check-in	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia counter yang memiliki rute penerbangan di bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta 2. Tersedia check-in counter yang sesuai standar pelayanan. 	<p>penumpang menuju ke area pengambilan bagasi;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Penumpang melalui pemeriksaan Bea & Cukai; 5. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan. 	<ol style="list-style-type: none"> 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; 	<p>KEP.179/KB.03/2012 dan KEP.127/KU.07.01/2008 Keputusan Direksi tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check In Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan</p>	<p>PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Service Level Agreement</p>
---	------------------	---	--	--	---	---

5	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	<ol style="list-style-type: none"> Berbadan Hukum Sudah menjalin kontrak Kerja sama 	<p>3. Pimpinan maskapai dan General Manager menyepakati teknis penggunaan counter check-in melalui Service Level Agreement</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada General Manager. General Manager menganalisa berdasarkan business plan bandar udara Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement). 	PT. Angkasa Pura I (persero)	Sesuai penggunaan
6	Izin masuk daerah keamanan terbatas	<ol style="list-style-type: none"> Surat Permohonan Surat Keterangan 	<ol style="list-style-type: none"> Instansi yang mempunyai area pekerjaan di lingkungan Bandar 	<p>KEP.100/KU.20.8/2005</p> <p>Tentang Tarif Pas (Tanda</p>	Standar waktu pelayanan berlaku jika

	<p>Catatan Kriminal (SKCK)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Fc. KTP 4. Sertifikat Security Awareness 5. Curriculum Vitae 6. NPWP Instansi 7. Form Screening 	<p>Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta mengajukan surat kepada General Manager untuk perizinan masuk ke area bandara;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait tentang perijinan instansi tersebut (disetujui/ditolak) 3. Airport Operation and Services Department memproses lanjut permohonan yang persyaratannya sudah lengkap; 4. Pemohon melakukan Screening di Airport Security and Safety Department; 5. Pemohon melakukan pembayaran di Kasir; 	<p>Ijin Masuk) di Lingkungan Bandar Udara yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero</p>	<p>berkas dinyatakan lengkap</p>
--	---	--	---	----------------------------------

7	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki ijin route 2. Memiliki ijin terbang (<i>Flight Approval</i>) 3. Memiliki ijin <i>Slot Time</i> 4. Memiliki syarat operasi bandar udara 	<p>6. Petugas Pelayanan memberikan pas bandara kepada pemohon.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager 2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait 3. General Manager memberikan rekomendasi. 	<p>KEP.53/KU.10.3.1/2006 tentang Prosedur Penghitungan Biaya Pelayanan Jasa Atas Penggunaan Bandar Udara di luar Jam Operasi</p>	<p>Mengacu kepada <i>Letter of Operational Coordination Agreement (LOCA)</i></p>
---	---	---	--	--	--

3.4 IDENTIFIKASI SARANA DAN PRASARANA

3.4.1 Sarana dan Prasarana Umum

Tabel 3.4.1: Sarana dan Prasarana

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas/Volume	Keterangan
1	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);	a. Gedung Kargo b. Parkiran c. X Ray d. CCTV e. WTMD f. ETD g. Timbangan h. Handpallet i. HandStacker j. DG	1 1 1 20 1 2 120 1 2	309 m ²	
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	a. Runway b. Exit Taxiway c. Paralel Taxiway d. Airstrip Runway e. Clearway f. Runway Light g. Taxiway Light h. Approach Light i. Wing Bar Light j. Flood Light k. Treshold Light l. PAPI System m. Rotating Beacon n. Wind Shock o. Sequence Flashing Light p. Taxi Guidance Sign q. Landing Tee r. Runway Guard Light s. Apron Light	1 3 1 71 10 145 16 40 45 8 1 3 20 8 1 1 14 11	2.200 x 45 m 153x27m, 120x30m, 120x23m 380x23 m 2.285 x 150 m 150 x 150 m 150/200 W 30/45 W 200 W 200 W 400 W 150/200 W 200 W 500 W 100 W 80 W 25/40 W 150 W 150 W 45 W Term.A :	Jasa pendaratan pesawat udara

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas/Volume	Keterangan
		t. Apron		315 x 86 m Term. B : 125 x 76 m	Kategori 7
		Fasilitas Airport Rescue Fire Fighting (ARFF)			
		u. Apron VIP (TNI AU)	1	75 x 100 m	
		v. AFLS / PAPI System w. Wind Direction Indicator	2 2		
3	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang (PJP2U)	a. X Ray Bagasi b. X Ray Cabin c. Walk Through Metal Detector d. Hand Held Metal Detector e. Body Scanner f. Explosive Detector g. Counter check in h. Timbangan i. Mobil Patroli j. Motor Patroli k. CCTV l. Under Vehicle Surveillance	6 8 11 25 1 2 30 19 1 1 120 1	100 – 300 kg	Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi Pelayanan Chek In Pelayanan Keamanan Pelayanan Pemeriksaan Barang

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas/Volume	Keterangan
					Kargo
		m. Kantor imigrasi		14,10 m2	Imigrasi
		n. Kantor bea dan cukai		14,10 m2	Keberangkatan Pelayanan Bea dan Cukai
		o. Pintu (gate)	8		Ruang
		p. Luasan ruang tunggu		1.730 m2	Tunggu
		q. Jumlah tempat duduk	1.215		Keberangkatan
		r. Conveyor	10		Pelayanan
		s. Trolley	445		Bagasi
		t. AC	238		Fasilitas
		u. FIDS	60		Kenyamanan
		v. Toilet	10	40 m2	
		w. Tempat parkir		20.969 m2	
		x. Eskalator	4	400x110x80 cm	
		Fasilitas pengguna berkebutuhan khusus :			
		a. Travellator	4	2300x110x80	
		b. Toilet	5	cm	
		c. Tangga miring (Ramp)		6 m2	
		Fasilitas yang memberikan nilai tambah			
		a. ATM	2	14,50 m2	
		b. Mushola	3	24,50 m2	
		c. Nursery room	3	3,50 m2	
		d. Tenant	57	Term.A: 5,5 - 8 m2 Term.B: 8 - 12 m2	
		e. Restoran	6	83 m2	

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas/Volume	Keterangan
		f. Smooking area	3	5 m2 / 9 m2	
		g. Internet/wifi			
		h. Fasilitas bermain anak	2	9 m2	
		i. Charging station	24		
		j. Fasilitas air minum	8	Dispenser	
		k. Lounge eksekutif	2	180 m2	
		l. Fasilitas self <i>check-in</i>	4		
		m. <i>Golf Car</i>	4		
		n. <i>Internet corner</i>	5		
		o. <i>Reading</i>	1		

3.4.2 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 tersebut serta penggunaannya dijelaskan sebagai berikut:

a. Parkir Kendaraan Khusus Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus

Tempat parkir ini disediakan untuk memfasilitasi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus yang menggunakan kursi roda untuk memarkirkan kendaraannya.

b. Tangga/Lantai Miring

Tangga/Lantai ini terdapat di samping tangga masuk setiap gedung dan bangunan agar dapat digunakan oleh Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus yang menggunakan kursi roda.

c. Railling pada Tangga dan Toilet

Railling pada tangga dan toilet disediakan untuk mempermudah Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus menggunakan fasilitas yang ada.

d. Ruang Menyusui (Nursery)

Ruang ini terdapat di setiap gedung untuk digunakan oleh ibu yang menyusui anaknya.

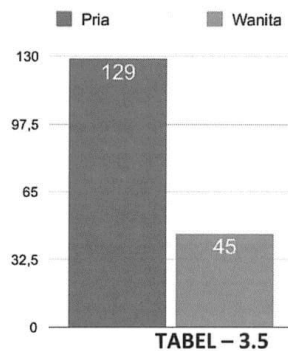
3.5 IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

TABEL – 3.5

Jumlah Tenaga SDM Berdasarkan Jenjang Keahlian

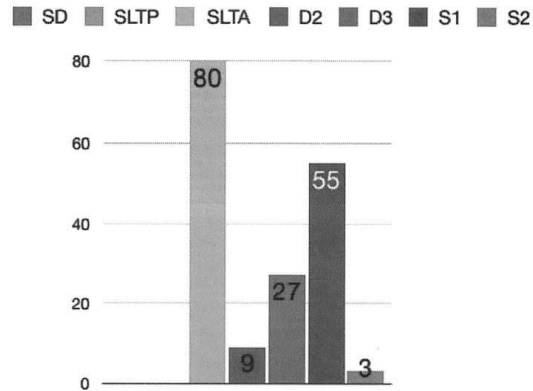
NO.	BIDANG	KUAKIFIKASI	JUMLAH
1	Personil AMC	Senior	0
		Jenior	11
2	Personil PKP-PK	Basic	4
		Junior	5
		Senior	16
3	Personil Fas. Listrik Bandara	Terampil	3
		Ahli	5
4	Personil Fas. Mekanikal	Terampil	3
		Ahli	3
5	Personil Fas. Teknik Umum	Terampil	1
		Ahli	4
6	Personil Elektronika	Terampil	3
		Ahli	5
7	Personil Avsec	Basic	8
		Junior	8
		Senior	18
jumlah			97

**Rekapitulasi SDM Bandara Adisutjipto (Yogyakarta)
(Berdasarkan Gender)**



TABEL – 3.5

Jumlah dan Kompetensi SDM
Rekapitulasi SDM Bandara Adisutjipto (Yogyakarta)
(Berdasarkan Pendidikan)



3.6 PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit kerja. Apakah pada unit kerja Penyelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/ fungsional).

Perusahaan menerapkan sistem manajemen kinerja (*Performance Management System/PMS*) berdasarkan keputusan Direksi Nomor : KEP.70/OM.02.05/2013, tanggal 1 Juli 2013. Sistem Manajemen Kinerja adalah sistem pengelolaan kinerja individu dalam jangka waktu tertentu sebagai upaya memastikan agar unit kerja dan individu dapat bekerja sama secara optimum dalam pencapaian target perusahaan melalui perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi kinerja pegawai.

Perusahaan melakukan penilaian terhadap pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tahun berjalan menggunakan *key performance indicator* (KPI) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta yang dievaluasi secara berkala.

3.7 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan pada unit/satker untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM. Sebagai alat penyampaian keluhan, perusahaan telah menyediakan beberapa sarana yang dapat digunakan secara luas kepada pengguna jasa, antara lain :

a. Personil Customer Services & Hospitality Section

Saat ini ada 14 personil pada unit Customer Services & Hospitality yang secara operasional dan administratif melaksanakan tugas di konter Customer Service di Terminal A dan Terminal B, serta di gedung kantor administrasi.

b. Contact Center

Contact Center PT Angkasa Pura I (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.

c. 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 Sales force yang terkoneksi langsung dengan Contact Center.

e. 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.

f. 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.

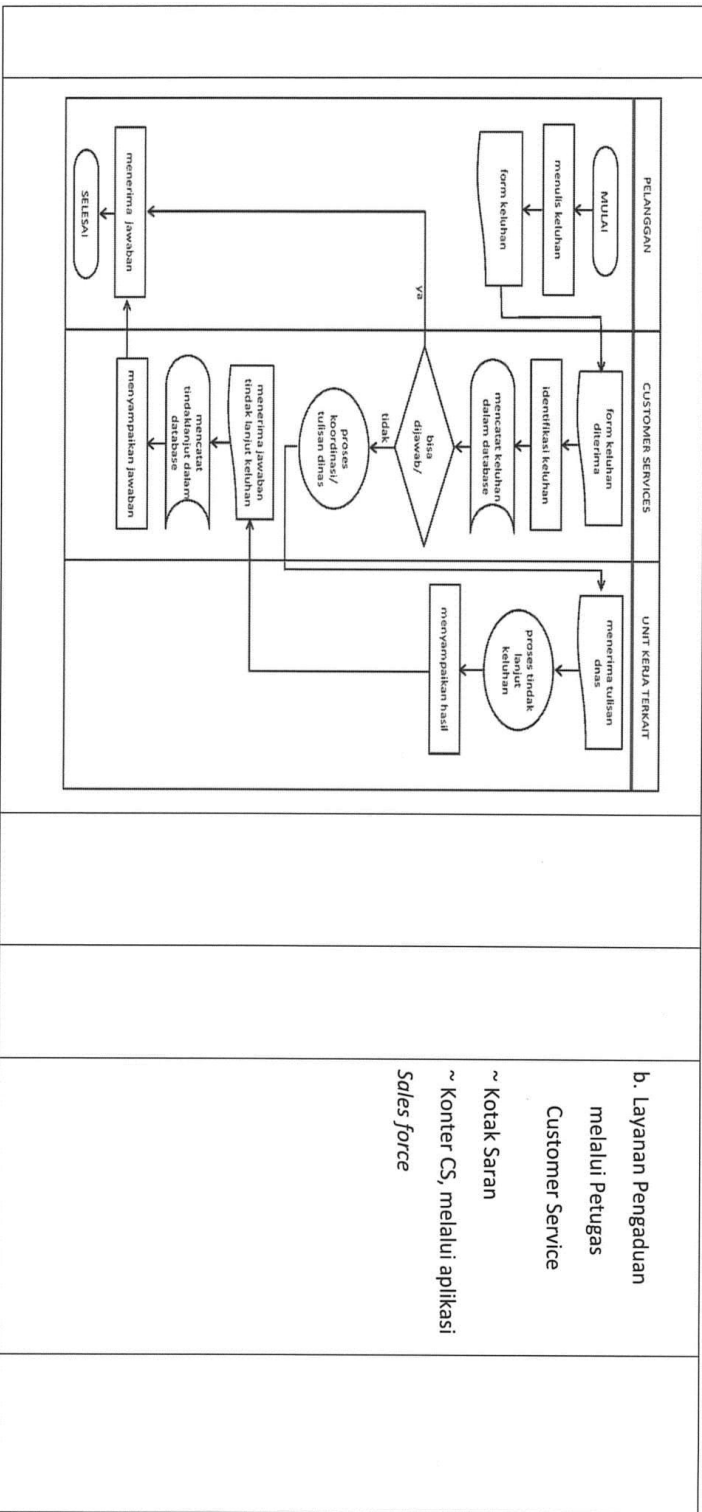
g. Email, Facebook, dan Tweeter

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.

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel – 3.7 sebagai berikut:

Tabel – 3.7

NO	Prosedur	Tidak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
1	<p>The flowchart is titled 'DIAGRAM ALUR GC 172' and is divided into four main sections: PENERIMAAN, PENGADUAN, NC, and URAIAN. 1. PENERIMAAN: Starts with 'Uraian' (Description) leading to 'Menerima pengaduan' (Receive complaint) and 'Menerima saran' (Receive suggestion). Both lead to 'Membuat laporan' (Make report) and 'Membuat kartu pengaduan' (Make complaint card). 2. PENGADUAN: 'Membuat laporan' leads to 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan). This leads to a decision diamond: 'Apakah pengaduan tersebut keluhan?' (Is the complaint a complaint?). - If 'Ya' (Yes), it goes to 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan) and then 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan). - If 'Tidak' (No), it goes to 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan) and then 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan). 3. NC: 'Membuat kartu pengaduan' leads to a decision diamond: 'Apakah pengaduan tersebut keluhan?' (Is the complaint a complaint?). - If 'Ya' (Yes), it goes to 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan) and then 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan). - If 'Tidak' (No), it goes to 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan) and then 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan). 4. URAIAN: 'Membuat kartu pengaduan' leads to 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan). This leads to a decision diamond: 'Apakah pengaduan tersebut keluhan?' (Is the complaint a complaint?). - If 'Ya' (Yes), it goes to 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan) and then 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan). - If 'Tidak' (No), it goes to 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan) and then 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan). The process concludes with 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan) and 'Membuat kartu pengaduan' (Membuat kartu pengaduan).</p>	Peningkatan Layanan	Help Desk	<p>a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172</p> <p>~ Contact Center 172</p> <p>Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah</p> <p>~ media social (Email, Twiter, Facebook)</p> <p>Email : cc172@apl.co.id</p> <p>Twitter :</p> <p>@angkasapura172</p> <p>Facebook : Angkasapura 172</p>	Waktu penyelesaian sesuai dengan SLA



No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Asuransi kecelakaan penumpang pesawat udara	<ul style="list-style-type: none"> a. memiliki tiket yang sah, pada tanggal yang sama dengan saat kejadian b. Memiliki identitasn pribadi yang sah c. Sesuai ruang lingkup asuransi 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Penumpang yang mengalami kecelakaan, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services; 2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada ADM; 3. ADM membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya; 4. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi Cabang Surabaya, melalui sarana tercepat melalui telepon maupun facsimile, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian. 2. Klaim diajukan oleh Pihak AP I (Persero) dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari 3. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang. 4. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan 	Biaya yang dibebankan kepada penumpang adalah nol rupiah (gratis) karena semua biaya premi telah dibayar oleh PT Angkasa Pura I (Persero)	14 hari kerja atau sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
2	Liability Insurance	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki kontrak kerja sama dengan PT Angkasa Pura I b. Sesuai ruang lingkup asuransi 	<p>dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mitra usaha yang mengalami kerugian akibat pengoperasian Bandar udara, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services; 2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada ADM; 3. ADM membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya; 4. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi Cabang Surabaya, melalui sarana tercepat melalui telepon maupun facsimile, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian. 2. Klaim diajukan oleh Pihak AP I (Persero) dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari 3. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis 		sesuai kontrak dengan Penyedia Jasa Asuransi

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang.</p> <p>4. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap.</p>		

BAB IV
STANDAR PELAYANAN

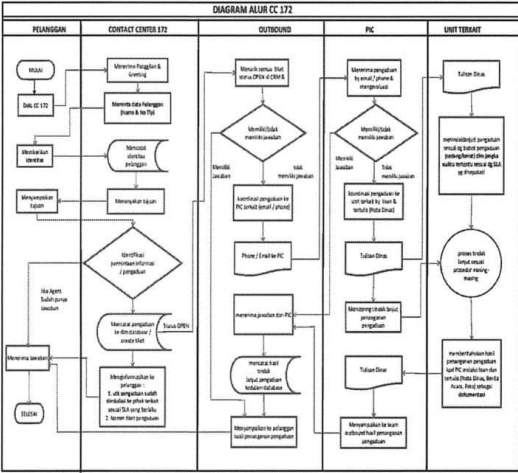
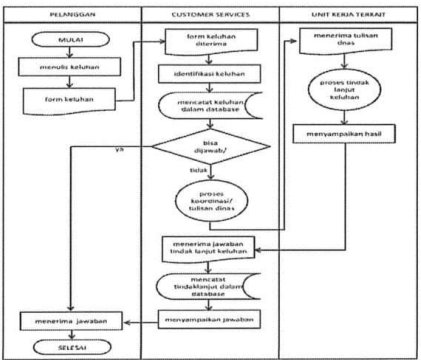
Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta ditetapkan sebagai berikut:

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam menerapkan Pelayanan Jasa Kargo dan Pos sebagai berikut:</p> <p>a) PM 36 tahun 2014, tentang tata cara dan prosedur pengenaan, tarif jasa kebandarudaraan</p> <p>b) PM 56 Tahun 2015, tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara.</p> <p>c) PM 53 Tahun 2017, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang Pengamanan kargo dan Pos Serta Rantai Pasok (Supply Chain) kargo dan Pos yang Diangkut dengan Pesawat Udara</p> <p>d) ED.07.OB.01/2017, tentang Surat Edaran Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Fasilitas Pelayanan Angkutan Penumpang, kargo dan Pos</p> <p>e) Keputusan Direksi KEP.45/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Internasional di Kantor Cabang Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta
2	Persyaratan Layanan	Tersedia terminal kargo dan Pos
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)</p> <pre> graph TD subgraph RA_AGENT_SHIPPER M1([mulai]) STKD[Serah Terima Kargo dan Dokumen] NKP([Naik ke Pesawat]) S1([selesai]) end subgraph KARGO TUK[Timbang/Ukur Kargo] PS[Pemeriksaan Security] IDKS[Input Data Kargo Ke Sistem] PBL[Pembayaran PJKP2U & Jasa Lainnya] AS[Alokasi/Storage/TPS] end M1 --> STKD STKD --> TUK TUK --> PS PS --> Suspect{Suspect} Suspect -- Ya --> IDKS IDKS --> PBL PBL --> AS AS --> NKP NKP --> S1 Suspect -- Tidak --> STKD </pre>
4	Waktu Pelayanan	<p>Sesuai dengan Keputusan Direksi KEP.45/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan POS Pesawat Udara (PJKP2U) Internasional di Kantor Cabang Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Biaya dan Tarif	Sesuai dengan Keputusan Direksi KEP.45/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan POS Pesawat Udara (PJKP2U) Internasional di Kantor Cabang Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta
6	Produk Layanan	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara.

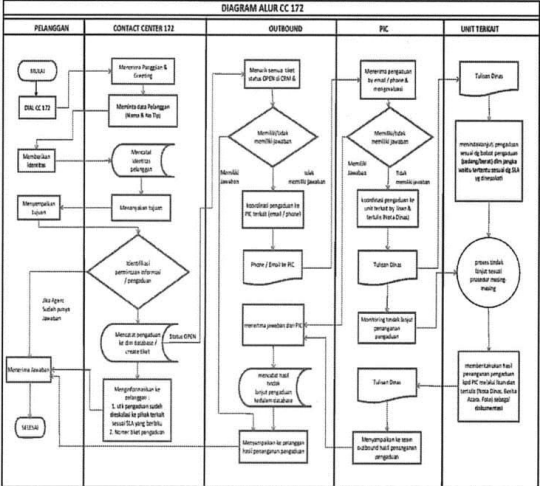
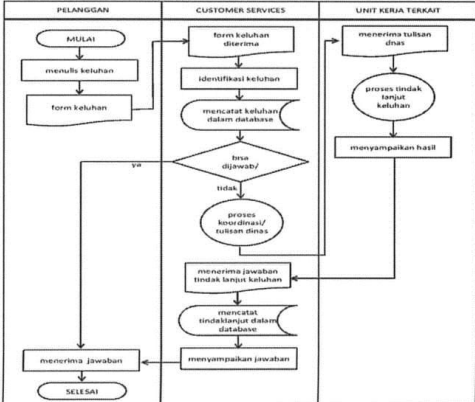
NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan	<p>Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :</p> <p>~ Contact Center 172</p> <p>Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah</p> <p>~ media social (Email, Twitter, Facebook)</p> <p>Email : cc172@ap1.co.id</p> <p>Twitter : @angkasapura172</p> <p>Facebook : AngkasaPura 172</p>  <p>The flowchart titled 'DIAGRAM ALIR CC 172' is divided into five columns: PELANGGAN, CONTACT CENTER 172, OUTBOUND, PIC, and UNIT TERKAIT. It details the process from customer contact to final resolution, including steps like 'Menerima panggilan & menyapa', 'Mencatat keluhan', 'Mencari solusi', and 'Mempertahankan komunikasi'.</p> <p>Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service</p> <p>~ Kotak Saran</p> <p>~ Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i></p>  <p>The flowchart titled 'DIAGRAM ALIR CS' is divided into three columns: PELANGGAN, CUSTOMER SERVICES, and UNIT KERJA TERKAIT. It details the process from receiving a complaint to providing a solution, including steps like 'Menerima keluhan', 'Menganalisis keluhan', 'Menyampaikan jawaban', and 'Mempertahankan komunikasi'.</p>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam menerapkan Pengelolaan Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara sebagai berikut:</p> <p>a. KEP.191/KB.02/2017 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) tentang Pedoman Pungutan Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) pada Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero).</p> <p>b. KEP.166/KB.09/2015 tentang Perubahan atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.111.KB.09/2015 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, & Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</p>
2	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki ijin route 2. Memiliki ijin terbang (<i>Flight Approval</i>) 3. Memiliki ijin <i>Slot Time</i> 4. Memiliki syarat operasi bandar udara

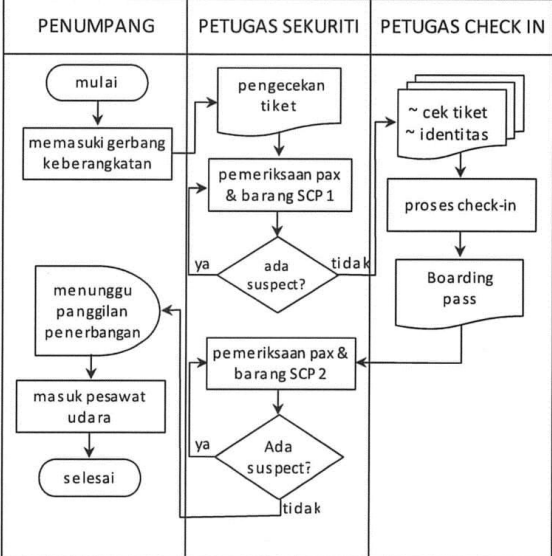
NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[AIRLINES] --> B((AMC)) B --> C[SIOPSKOM] C --> D{SALES} D --> E((Faktur tagihan PJP4U oleh AR)) D -- "Data tidak va" --> A </pre>
4	Waktu Pelayanan	<p>Sesuai dengan KEP. 15/KU.06.01/2015 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP. 15/KU.06.01/2015 Perubahan Ketiga Atas Anak Lampiran Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.87/KU.10.1.2/2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pungutan Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero);</p>
5	Biaya dan Tarif	<p>Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP. 15/KU.06.01/2015 Perubahan Ketiga Atas Anak</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Lampiran Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.87/KU.10.1.2/2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pungutan Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero);
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara 2. Jasa Penempatan Pesawat Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan	<p>a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :</p> <p>~ Contact Center 172</p> <p>Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah</p> <p>~ media social (Email, Twiter, Facebook)</p> <p>Email : cc172@ap1.co.id</p> <p>Twitter : @angkasapura172</p>  <p>b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service</p> <p>~ Kotak Saran</p> <p>~ Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i></p> 

4.3. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

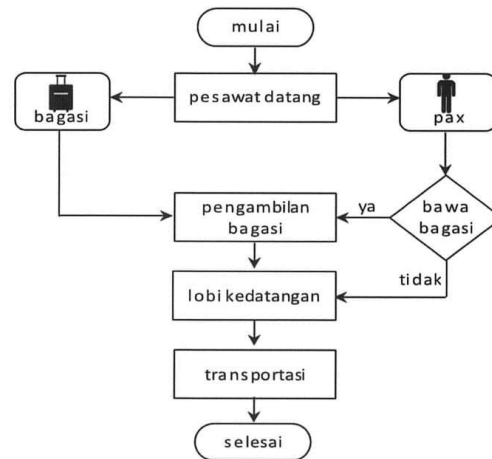
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407); b) Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146); c) Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan. d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); e) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663); f) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara g) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero)

		<p>Jasa Bandar Udara</p> <p>g) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.88/OM.01.01/2016 tanggal 11 Juli 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta.</p>
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas 2. Mempunyai kartu identitas / pasport /KITAS 3. Lolos pemeriksaan security
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Prosedur keberangkatan domestik</p>  <pre> graph TD subgraph PENUMPANG M([mulai]) --> MG[memasuki gerbang keberangkatan] MG --> MP([menunggu panggilan penerbangan]) MP --> MU[masuk pesawat udara] MU --> S([selesai]) end subgraph PETUGAS SEKURITI PT[pengecekan tiket] --> P1[pemeriksaan pax & barang SCP 1] P1 --> D1{ada suspect?} D1 -- ya --> MP D1 -- tidak --> P2[pemeriksaan pax & barang SCP 2] P2 --> D2{Ada suspect?} D2 -- ya --> MP D2 -- tidak --> P3[Boarding pass] end subgraph PETUGAS CHECK IN C1[~ cek tiket ~ identitas] --> P4[proses check-in] P4 --> P3 end MG --> PT PT --> P1 P1 --> D1 D1 -- tidak --> P2 P2 --> D2 D2 -- tidak --> P3 P3 --> P4 P4 --> C1 </pre> <p>a.1 Proses Keberangkatan domestic :</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-

		<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 <i>boarding pass</i> 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 <i>tapping</i> 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 <p>Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD)</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

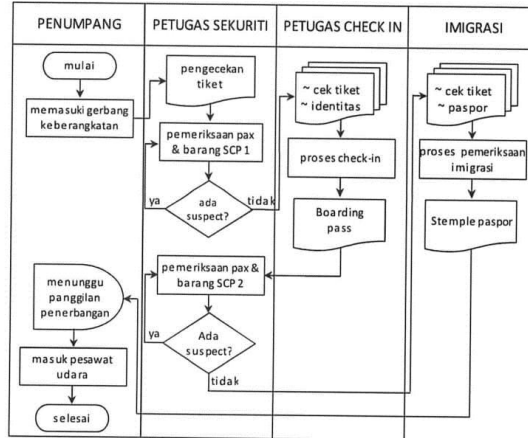
b. Prosedur kedatangan domestik



b.1. 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

c. Prosedur keberangkatan internasional

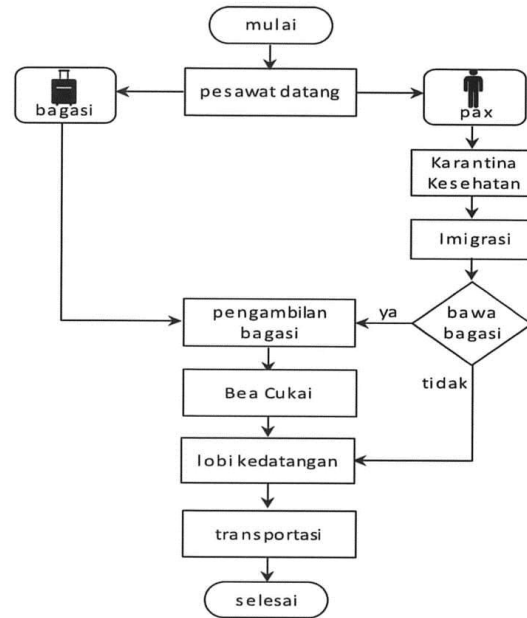


c.1 Proses keberangkatan internasional

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 *boarding pass* kepada penumpang
8. Penumpang melalui proses pemeriksaan Imigrasi
9. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2
10. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan

		<p>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 keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass</p> <p>15. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat</p>
--	--	--

d. Prosedur kedatangan internasional



Kedatangan Internasional

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	Sesuai dengan Standard PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
5	Biaya dan Tarif	Tarif pelayanan jasa penumpang udara mengaku pada Surat Menteri Perhubungan Nomor : PR.303/1/9 PPHB 2016, tanggal 4 Oktober 2016, Keputusan Direksi KEP.178/KB.02.04/2016, tentang Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk angkutan udara dalam negeri dan luar negeri di Bandara Adisutjipto Yogyakarta
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi b. Pelayanan Check In c. Imigrasi Keberangkatan d. Imigrasi Kedatangan e. Pelayanan Bea dan Cukai f. Ruang Tunggu Keberangkatan g. Pelayanan bagasi h. Fasilitas yang memberi nilai tambah

7 Penanganan Pengaduan

a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :

~ Contact Center 172

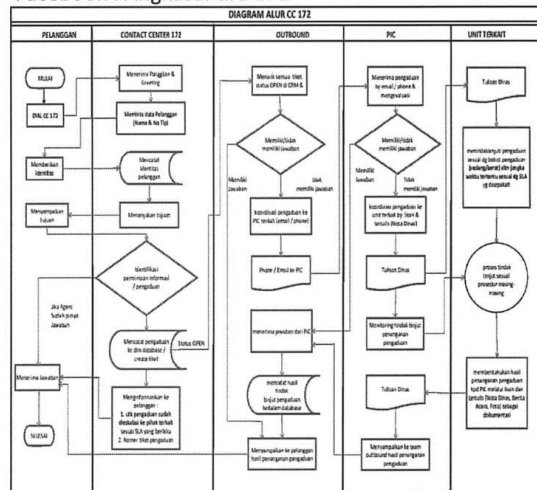
Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah

~ media social (Email, Twiter, Facebook)

Email : cc172@ap1.co.id

Twitter : @angkasapura172

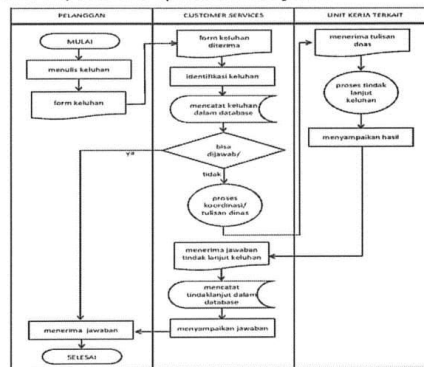
Facebook : AngkasaPura 172



b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service

~ Kotak Saran

~ Konter CS, melalui aplikasi Sales force



4.4. Counter Check-In

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut :</p> <p>a) 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)</p> <p>b) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.127/KB.03/2012 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>c) KEP.64/KU.20.2.11/2003 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT (PERSERO) Angkasa Pura I</p>
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia counter yang memiliki rute penerbangan di banda udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. 2. Tersedia check-in counter yang sesuai standar pelayanan.

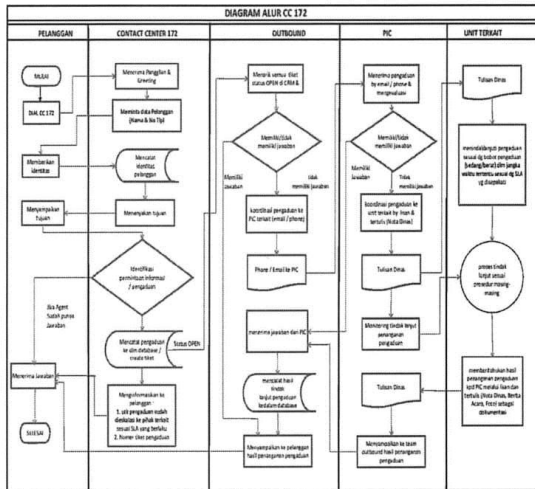
NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check in; 2. General Manager melalui Airport Operation and Services Department Head menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan ground handling terkait dengan 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.
5	Biaya dan Tarif	Sesuai dengan tarif Keputusan Direksi KEP.178/KB.02.04/2016, tentang Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk angkutan udara dalam negeri dan luar negeri di Bandara Adisutjipto Yogyakarta.
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang mendapatkan boarding pass 2. Penyerahan Bagasi tercatat

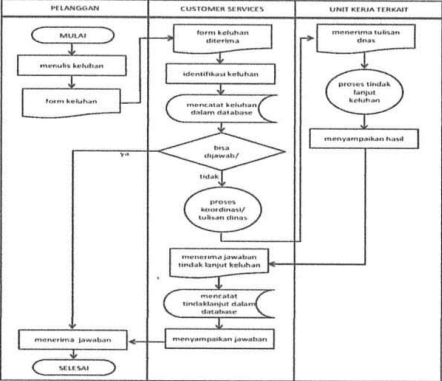
NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan	<p>a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :</p> <p>~ Contact Center 172</p> <p>Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah</p> <p>~ media social (Email, Twiter, Facebook)</p> <p>Email : cc172@ap1.co.id</p> <p>Twitter : @angkasapura172</p> <p>Facebook : AngkasaPura 172</p> <div data-bbox="711 779 1247 1266" data-label="Diagram"> </div> <p>b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service</p> <p>~ Kotak Saran</p> <p>~ Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i></p> <div data-bbox="743 1430 1154 1780" data-label="Diagram"> </div>

4.5. Koneksi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut :</p> <p>a) Keputusan Direksi KEP.88/KB.03/2011 tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>b) Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.71/KB.03/2013 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);</p>
2	Persyaratan Layanan	<p>a. menyampaikan permohonan;</p> <p>b. lulus seleksi;</p> <p>c. mengikuti aturan yang berlaku.</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada General Manager.</p> <p>2. General Manager menganalisa berdasarkan business plan bandar udara dengan melalui hasil kesepakatan</p> <p>3. Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement).</p>
4	Waktu Pelayanan	Sesuai Keputusan Direksi nomor : KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);
5	Biaya dan Tarif	Sesuai Keputusan Direksi nomor : KEP.88/KB.03/2011,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);
6	Produk Layanan	a. Layanan administrasi b. Layanan keuangan c. Layanan sewa ruang usaha
7	Penanganan Pengaduan	a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 : ~ Contact Center 172 Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah ~ media social (Email, Twiter, Facebook) Email : cc172@ap1.co.id Twitter : @angkasapura172 Facebook : AngkasaPura 172



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service</p> <p>~ Kotak Saran ~ Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i></p>  <pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> M2[memuka keluhan] M2 --> M3[form keluhan] M3 --> M4[menyerah jawaban] M4 --> M5([SELESAI]) end subgraph CUSTOMER SERVICE'S C1[form & keluhan diterima] --> C2[identifikasi keluhan] C2 --> C3[menyalat keluhan dalam database] C3 --> D1{Bisa dijawab/ tidak} D1 --> C4[proses tidak lanjut keluhan] C4 --> C5[menyerah jawaban tidak lanjut keluhan] C5 --> C6[menyalat temakangut dalam database] C6 --> C7[menyampaikan jawaban] end subgraph LINI KERJA TERKAIT L1[menerima tuiskan data] --> L2[proses tidak lanjut keluhan] L2 --> L3[menyampaikan hasil] end M3 --> C1 C1 --> C2 C2 --> C3 C3 --> D1 D1 --> C4 D1 --> C5 C4 --> L1 L1 --> L2 L2 --> L3 L3 --> C7 C7 --> C6 C6 --> C5 C5 --> M4 </pre>

4.6 Izin masuk daerah keamanan terbatas;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan terbatas di Bandar Udara; Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; PM.33 tahun 2015 tentang. Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah. Keamanan

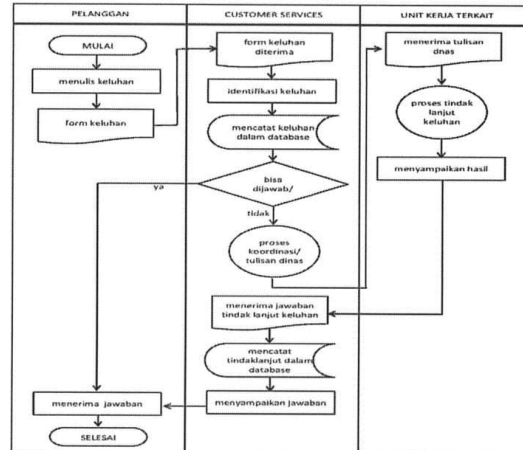
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Terbatas di Bandar Udara</p> <p>d) KEP.100/KU.20.8/2005 Tentang Tarif Pas (Tanda Ijin Masuk) di Lingkungan Bandar Udara yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>e) Surat Keputusan PT. Angkasapura KEP.199/KU.20.2.7/1992 tentang Prosedur Pas / Sticker (Tanda Ijin Masuk) Bandar Udara Yang Dikelola Oleh PERUM Angkasa Pura I</p>
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK) 3. Fc. KTP 4. Sertifikat Security Awareness 5. Curriculum Vitae 6. NPWP Instansi 7. Form Screening

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Waktu Pelayanan	Standar waktu pelayanan berlaku jika berkas dinyatakan lengkap
5	Biaya dan Tarif	KEP.100/KU.20.8/2005 Tentang Tarif Pas (Tanda Ijin Masuk) di Lingkungan Bandar Udara yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero)
6	Produk Layanan	Kartu Pas Masuk Bandara

b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service

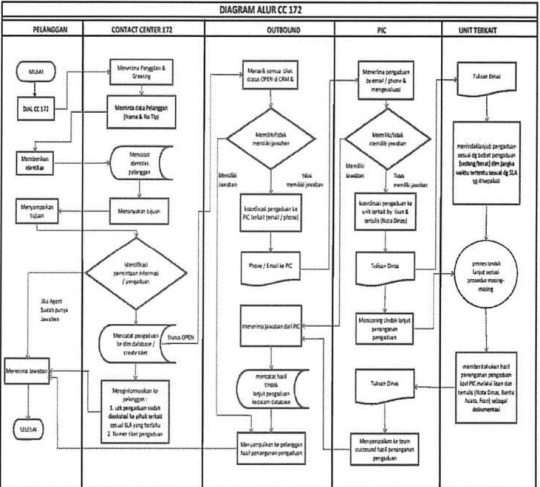
~ Kotak Saran

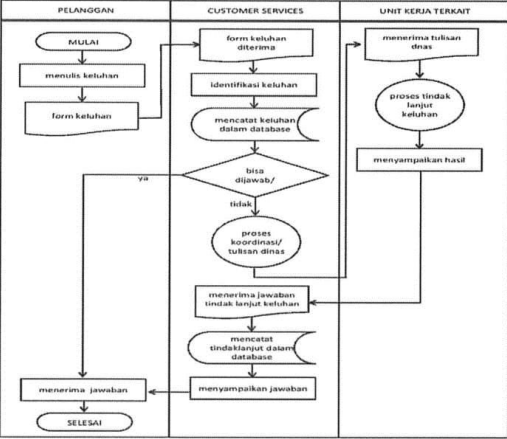
~ Konter CS, melalui aplikasi *Sales force*



4.7 Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut : a. Keputusan direksi KEP.15/KU.06.01/2015 tentang petunjuk pelaksanaan pungutan tariff pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U) pada Bandar udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero).
2	Persyaratan Layanan	1. memiliki slot time 2. Memiliki ijin terbang (Flight Approval) 3. Memenuhi syarat operasi bandar udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager 2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait 3. General Manager memberikan rekomendasi.
4	Waktu Pelayanan	Mengacu kepada <i>Letter of Operational Coordination Agreement</i> (LOCA)
5	Biaya dan Tarif	KEP.53/KU.10.3.1/2006
6	Produk Layanan	Perpanjangan Layanan Jam Operasi
7	Penanganan Pengaduan	<p>a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :</p> <p>~ Contact Center 172</p> <p>Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah</p> <p>~ media social (Email, Twiter, Facebook)</p> <p>Email : cc172@ap1.co.id</p> <p>Twitter : @angkasapura172</p>  <p>The flowchart, titled 'DIAGRAM ALUR CC 172', details the process across five stages: PELANGGAN (Customer), CONTACT CENTER 172, OUTBOUND, PIC (Personal In Charge), and UNIT TERKAIT (Related Unit). It starts with a customer contacting the CC 172, followed by identification and problem analysis. The process then moves to the PIC for investigation and resolution, which may involve reaching out to the relevant unit. The process concludes with a final check, a thank you message, and a feedback loop to improve service.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. ayanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service</p> <p>~ Kotak Saran</p> <p>~ Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i></p>  <pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> W1[menulis keluhan] W1 --> F1[form keluhan] F1 --> CS M2([menerima jawaban]) --> S1([SELESAI]) end subgraph CUSTOMER SERVICES CS1[form keluhan diterima] --> I1[identifikasi keluhan] I1 --> D1[mencatat keluhan dalam database] D1 --> D1D{bisa dijawab/ tidak} D1D -- ya --> M2 D1D -- tidak --> K1[proses koordinasi/ tukas dinas] K1 --> M3[menerima jawaban tindak lanjut keluhan] M3 --> D2[mencatat tindak lanjut dalam database] D2 --> M4[menyampaikan jawaban] M4 --> M2 end subgraph UNIT KERJA TERKAIT M5([menerima tuisan dinas]) --> P1([proses tindak lanjut keluhan]) P1 --> M6[menyampaikan hasil] M6 --> M3 end </pre>

BAB V PENUTUP

Standar Pelayanan SP (layanan yang diberikan), merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Standar Pelayanan merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian bandar udara. Standar Pelayanan sebagai hak konstitusional, harus menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa selalu meningkat. Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan pelayanan pengoperasian bandar udara. Hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

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

Penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar wajib berpedoman pada petunjuk teknis ini. Apabila penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan menimbulkan kerugian bagi pengguna, maka penyelenggara dapat dikenakan tuntutan ganti rugi dan kepada pelaksana agar dikenakan sanksi administrasi. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**GENERAL MANAGER
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**



AGUS PANDU PURNAMA



MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini kami, Badan Usaha Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero), Kantor Cabang Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta, menyatakan kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati kesanggupan ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.”

Yogyakarta, 27 Februari 2018
a.n. MANAJEMEN
PT. ANGKASA PURA I (Persero)

AGUS PANDU PURNAMA
GENERAL MANAGER