



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIC INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 102 TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA
BANDAR UDARA DJALALUDDIN GORONTALO
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, Instansi Pemerintah yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum wajib menggunakan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri sesuai dengan kewenangannya;
 - b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo diperlukan adanya Standar Pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo melalui Peraturan Menteri Perhubungan;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3687);

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);
9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);

11. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);
13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);
14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);
15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA DJALALUDDIN GORONTALO.

Pasal 1

Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di bidang jasa

kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersial.

Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo meliputi:
 - a. Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang;
 - b. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);
 - c. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara;
 - d. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif (*Alternate Aerodrome*);
 - e. Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan;
 - f. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara;
 - g. Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi;
 - h. Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas.
- (2) Jasa Layanan Penggunaan Fasilitas Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo 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 Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo yang diterapkan pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 3

Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2017.

Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan Bandar Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo.
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Menteri Perhubungan.

Pasal 5

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 5 September 2016

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 6 September 2016

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2016 NOMOR 1333

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR : PM 102 TAHUN 2016

TANGGAL : 5 SEPTEMBER 2016

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Sebagai organisasi publik, Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo mempunyai tugas pokok dan fungsi yang sangat erat hubungannya dalam rangka mendukung keselamatan dan keamanan penerbangan. Prinsip dukungan keselamatan penerbangan yang diberikan oleh Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo adalah untuk menjamin keandalan operasional fasilitas penerbangan dan bandar udara sesuai dengan standar yang berlaku.

Tuntutan akuntabilitas kinerja mengharuskan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo Tarakan 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 Bandar Udara Djalaluddin gorontalo sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Standar pelayanan yang disusun memiliki indikator-indikator dalam pencapaiannyaitu mutu lulusan, ketepatan waktu, biaya terjangkau, ketersediaan pelayanan dan kepuasan, tanpa meninggalkan aspek legalitas dalam pelaksanaannya dan mengedepankan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

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

2. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam standar pelayanan ini adalah agar pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dapat sesuai dengan prosedur, sehingga mampu bersaing dengan badan hukum lainnya dalam bidangpelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalomeliputi:

- a. Identifikasi kondisi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo
- b. Saat ini (kondisi bandar udara dan jenis pelayanannya);
- c. Identifikasi Standar Pelayanan Bandar Udara;
- d. Penjabaran Standar Pelayanan Bandar Udara.



Yang pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen yaitu :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
4. Jangka Waktu Penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk Pelayanan
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan Internal
10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

BAB II

PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

1. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
2. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan;
3. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
4. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan;
5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau setiap warga



negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik.

6. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;

B. Prinsip.

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung-jawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
6. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.



7. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

C. Komponen

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

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

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen tau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



11. Jumlah pelaksanaan, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan Standar Pelayanan. Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar Peraturan Perundang-undangan maka penyusunan komponen Standar Pelayanan perlu memperhatikan Peraturan Perundangan lain yang terkait dengan penyusunan Standar Pelayanan seperti Standar Pelayanan (SPM), Standar Teknis Sektor, *Standar Operating Procedures* (SOP) dan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK).

BAB III

IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan bandar udara saat ini atau yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan atau fungsi manajemen yang terkait dengan Komponen Standar Pelayanan yang akan disusun dalam penyelenggaraan pelayanan bandar udara. Unsur-unsur organisasi tersebut diantaranya yang terkait dengan: kelembagaan, SDM, sarana prasarana, anggaran, sistem dan prosedur, serta aspek-aspek lainnya yang ada atau terjadi pada saat itu. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan bandar udara dapat dilakukan dengan cara observasi; mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktik kebijakan dan/atau implementasi



peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan bandar udara.

Hasil dari identifikasi akan menjadi bahan analisis dan pertimbangan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan Bandar Udara. Hal-hal yang diidentifikasi dalam proses penyusunan Standar pelayanan, antara lain meliputi:

- a. Tugas, fungsi, dan dasar hukum kelembagaan;
- b. Jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
- c. Mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu;
- d. Sarana prasarana dan anggaran;
- e. Jumlah dan kompetensi SDM;
- f. Pengawasan internal;
- g. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- h. Sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
- i. Aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan

Untuk memudahkan proses dalam identifikasi, perlu dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan alat bantu Lembar Kerja, sebagai berikut:

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

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

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



Tabel 1

Tugas , Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ ketentuan yang terkait
1.	Tugas dan Fungsi	<p>Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo mempunyai tugas melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan, dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersial. Dalam melaksanakan tugas tersebut Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo menyelenggarakan fungsi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program;2. Pelaksanaan pengoperasian fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;3. Pelaksanaan perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;4. Penyiapan pelaksanaan pelayanan pengaturan pergerakan pesawat udara (<i>Apron Movement Control/AMC</i>) serta penyusunan jadwal penerbangan (<i>slot time</i>);5. Pelaksanaan pengamanan pelayanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos dan kargo serta barang	PM No. 40 Tahun 2014 dan PM 83 tahun 2015

		<p>berbahaya dan senjata;</p> <ol style="list-style-type: none">6. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja serta pengoperasian, perawatan, dan perbaikan fasilitas keamanan penerbangan dan pelayanan darurat bandar udara;7. Pelaksanaan kerja sama dan pengembangan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara;8. Pelaksanaan pengoperasian dan pelayanan fasilitas terminal penumpang, kargo dan penunjang serta pengelolaan dan pengendalian <i>hygiene</i> dan sanitasi;9. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/lembaga terkait penyelenggaraan bandar udara;10. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, kerumahtanggaan, hukum, dan hubungan masyarakat; dan11. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan	
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengoperasian fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;2. Perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;3. Pengaturan pergerakan pesawat udara (<i>Apron Movement Control/AMC</i>) serta penyusunan jadwal penerbangan (<i>slot time</i>);4. Pengamanan pengangkutan	PM No. 40 Tahun 2014 dan PM 83 Tahun 2015

As

		penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos dan kargo serta barang berbahaya dan senjata; 5. Kerja sama dan pengembangan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara; 6. Pengoperasian dan pelayanan fasilitas terminal penumpang, kargo dan penunjang serta pengelolaan dan pengendalian <i>hygiene</i> dan sanitasi;	
3.	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara- Direktorat Bandar Udara- Direktorat Keamanan Penerbangan- Direktorat Angkutan Udara- Kantor Otoritas Bandar Udara- Badan Karantina Pertanian- Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan	PM No. 40 Tahun 2014 dan PM 83 Tahun 2015

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

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan standar pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan pada unit/Satker pelayanan. Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan organisasi unit/satker pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja diselenggarakan oleh unit/instansi yang bersangkutan.

Selanjutnya untuk memudahkan proses identifikasi aspek jenis pelayanan dan masyarakat dapat dipandu dengan menjawab pertanyaan, antara lain:

- 1) Apa produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain sesuai tugas fungsi;
- 2) Apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- 3) Siapa pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan dari hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
- 4) Apa atau siapa pengguna layanan: masyarakat umum instansi lain, atau internal;



5) Siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.

Proses identifikasi pada saat ini sekaligus dapat di manfaatkan untuk mengidentifikasi apa dan siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.

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

Tabel – 2

Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang	a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi b. Pelayanan <i>Check-In</i> c. Imigrasi Keberangkatan d. Imigrasi Kedatangan e. Pelayanan Bea dan Cukai f. Ruang Tunggu Keberangkatan g. Pelayanan bagasi	PM 178 Tahun 2015	Penumpang pesawat kedatangan dan keberangkatan di bandara	a. Direktorat Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII c. Kantor Imigrasi d. Kantor Bea dan Cukai e. Kantor Karantina
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	a. Jasa pendaratan pesawat udara b. Jasa Penempatan pesawat udara c. Jasa Penyimpanan pesawat udara	PP 15 Tahun 2016	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. TNI c. Misionaris	a. Direktorat Bandar Udara b. Direktorat Angkutan Udara c. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII
3.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam	Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara	PP 15 Tahun 2016	Badan usaha angkutan udara	a. Direktorat Bandar Udara b. Kantor

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
	Operasi Bandar Udara				Otoritas Bandar Udara Wil. VIII
4.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif (<i>Alternate Aerodrome</i>)	Pelayanan untuk kondisi tertentu	PP 15 Tahun 2016	Badan usaha angkutan udara	a. Direktorat Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII
5.	Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata	Penyediaan fasilitas garbarata	PP 15 Tahun 2016	a. Badan usaha angkutan udara b. Penumpang	a. Direktorat Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII
6.	Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan	Penyediaan fasilitas <i>Check-In Counter</i>	PP 15 Tahun 2016	a. Badan usaha angkutan udara b. Penumpang	a. Direktorat Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII
7.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara	Penyediaan fasilitas terminal Kargo	PP 15 Tahun 2016	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. EMPU c. Pos Indonesia	a. Direktorat Keamanan Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII
8.	Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi	a. Sewa tanah dan ruangan b. Konsesi a) Konsesi pengisian bahan bakar pesawat udara (<i>Fuel Through</i>)	PP 15 Tahun 2016	a. Badan Usaha b. Masyarakat c. Pemerintah Daerah	a. Direktorat Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		<p><i>Put</i>)</p> <p>b) Konsesi atas pengusahaan tanah dan ruangan</p> <p>c) Konsesi penyimpanan kendaraan bermotor</p> <p>d) Konsesi penyewaan <i>space</i> iklan yang disewakan kembali</p> <p>c. <i>Shooting</i> film, pemotretan dan promosi</p> <p>d. Penggunaan traktor pendorong pesawat/<i>push back tractor</i></p>			
9.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	Tanda izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas bagi orang dan kendaraan	PP 15 Tahun 2016 PM 33 Tahun 2015	a. Badan usaha b. Instansi pemerintah	a. Direktorat Keamanan Bandar Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII



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

Untuk mengidentifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan biaya, dan waktu penyelenggaraan pelayanan pada saat ini, dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisi prosedur persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang telah di berlakukan saat ini.

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktifitasnya, dan urutan/langkah kegiatan pelayanannya. Dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, diproses menurut prosedur layanan sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja/simpul yang terlibat menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan tersebut. Juga dicatat bagaimana peran masing-masing pelaksanaan/petugas melakukan pekerjaan apa dalam proses penyelesaian pelayanan tersebut dan memerlukan waktu beberapa menit/jam.

Setelah melakukan pengamatan dan mempelajari, meneliti dan mencatat realita, kemudian hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel-3 berikut:



Tabel - 3

Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu

Unit/Satker Pelayanan :

Jenis Pelayanan :

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
1.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas 2. Mempunyai kartu identitas / <i>passport</i> / <i>KITAS</i> 3. Lolos pemeriksaan <i>security</i> 	<p>A. PROSEDUR KEBERANGKATAN DOMESTIK</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan dokumen (tiket dan kartu identitas). 2. Barang-barang bawaan wajib diperiksa melalui <i>X-Ray</i> 3. Benda logam seperti <i>Handphone</i>, kunci, ikat pinggang dan lainnya agar dilaporkan dan diperiksa melalui <i>X-ray</i> 4. Seluruh penumpang wajib melalui <i>Walk Through Metal Detector (WTMD)</i> 5. Apabila diperlukan penumpang diperiksa secara Manual 6. Penumpang bisa melapor ke petugas <i>security</i> apabila menggunakan alat pacu jantung atau membawa senjata api. 7. Menyiapkan dokumen (tiket dan identitas) dan melapor di <i>check-in counter</i> yang sesuai dengan nomor penerbangan (2 jam sebelum keberangkatan) 	Sesuai dengan PP 15 Tahun 2016	Sesuai dengan PM 178 tahun 2015	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
			<p>8. Penumpang memperoleh <i>boarding pass</i> dan memasuki SCP 2.</p> <p>9. Penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera di <i>boarding pass</i> dan menunggu jadwal keberangkatan.</p> <p>B. PROSEDUR KEDATANGAN DOMESTIK</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang turun dari pesawat menuju terminal kedatangan. 2. Setelah berada di terminal kedatangan penumpang menuju <i>Baggage Claim area</i> untuk pengambilan. 3.a. Bagi penumpang dengan penerbangan lanjutan menuju ke <i>transit counterguna</i> melaporkan penerbangan lanjutan. b. Penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera di <i>boarding pass</i> dan menunggu jadwal keberangkatan 			

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Ijin Route 2. Memiliki Slot Time 3. Memiliki izin terbang (<i>Flight Approval</i>) 	<p>Mekanisme dan Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Airline</i> mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU. 2. Setelah dilakukan analisa Kepala Bandar Udara memberikan persetujuan berupa <i>slot time</i> pada bandar udara, dengan perjanjian. 3. Menyampaikan persetujuan izin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. 4. <i>Airline</i> dan bandara membuat <i>Service Level Agreement (SLA)</i>. 5. <i>Airline</i> dapat beroperasi di bandara. 	Sesuai dengan PP 15 Tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU
3.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Ijin Route 2. Memiliki Slot Time 3. Memiliki izin terbang (<i>Flight Approval</i>) 4. Memenuhi syarat operasi bandar udara 	<p>Mekanisme dan Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Airline</i> mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU. 2. Kepala UPBU berkoordinasi dengan unit kerja terkait. 3. Kepala UPBU memberikan persetujuan apakah permohonan disetujui/ditolak sebagai dasar permohonan <i>Flight Approval (FA)</i> 	PP 15 Tahun 2016	Waktu perizinan 30 menit setelah menerima <i>Flight Approval</i> dari Ditjend hubud	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
4.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif (<i>Alternate Aerodrome</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Ijin <i>Route</i> 2. Memiliki <i>Slot Time</i> 3. Memiliki izin terbang (<i>Flight Approval</i>) 4. Memenuhi syarat operasi bandar udara 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Kepala UPBU memberikan surat persetujuan/penolakan kepada pemohon (<i>airline</i>). 5. <i>Airline</i> menyampaikan persetujuan terbang (<i>Flight Approval</i>) dari Ditjend Hubud kepada Kepala UPBU. 6. Kepala UPBU mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait untuk melayani penerbangan di luar jam operasi bandar udara. 	Sesuai dengan PP 15 Tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
5.	Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata	Terdapat garbarata yang memenuhi standar pelayanan	<p>membuat surat penolakan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Airline</i> menyampaikan jadwal penerbangan 2. <i>AMC</i> Menyiapkan <i>parking space plan</i> 1 hari sebelum pelaksanaan 3. Pada saat kedatangan pesawat udara, <i>AMC</i> menempatkan pesawat sesuai dengan <i>space plan</i> 4. Operator garbarata menghubungkan garbarata dengan pesawat, mengunci dan <i>stand by</i> sampai pesawat berangkat. 5. Operator garbarata siap saat dilakukan <i>boarding</i>. 6. Setelah selesai operator garbarata mengembalikan posisi garbarata ke posisi semula. 	Sesuai dengan PP 15 Tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU
6.	Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan	Tersedia <i>Check-in counter</i> yang sesuai standar pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Airline</i> mengajukan permohonan penggunaan <i>check-in counter</i>. 2. Kepala UPBU menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait agar penggunaan <i>check-in counter</i> sesuai standar pelayanan. 	Sesuai dengan PP 15 Tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
7.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara	Tersedianya terminal kargo	<p>3. Kepala UPBU memberikan persetujuan penggunaan <i>check-in counter</i> melalui <i>service level agreement</i>.</p> <p>1. Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan kepada kepala UPBU dengan melampirkan sertifikat operasi dan izin operasi jasa terkait.</p> <p>2. Kepala UPBU menganalisa berdasarkan bisnis plan bandar udara.</p> <p>3. Apabila permohonan disetujui, kepala UPBU dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (<i>service level agreement</i>).</p>	Sesuai dengan PP 15 Tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU

As

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
8.	Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi	Tersedianya sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada kepala UPBU. 2. Kepala UPBU menganalisa berdasarkan bisnis plan bandar udara. 3. Apabila permohonan disetujui, kepala UPBU dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (<i>service level agreement</i>). 	Sesuai dengan PP 15 Tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU
9.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pernyataan dari atasan di tempat pemohon bekerja 2. Daftar riwayat hidup 3. Identitas diri (KTP, Paspor atau KITAS) 4. <i>Background</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan diajukan kepada kepala UPBU dengan melengkapi persyaratan yang ditetapkan 2. Permohonan yang dinyatakan memenuhi syarat administrasi wajib mengikuti <i>Security Awareness</i> dan sipemohon wajib mengisi sendiri Formulir Wawancara. 3. Setelah memenuhi semua ketentuan yang berlaku maka bisa diterbitkan pass bandara 	Sesuai dengan PP 15 Tahun 2016	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
		<p>check dari kepolisian, surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) kecuai bagi pegawai instansi pemerintah dan pegawai badan usaha milik negara; dan</p> <p>5. SK Pegawai atau kontrak kerja</p>				

D. IDENTIFIKASI SARANA DAN PRASARANA

Tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana yang digunakan unit/satker/Instansi dalam tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktifitas penyelenggaraan pelayanan.

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

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

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

Tabel - 4

Sarana dan Prasarana

No.	Jenis Layanan	Sarana Prasarana Pelayanan			Jumlah (Unit)
1.	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang	Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi	a.	Cabin X-Ray	2
			b.	Baggage X-Ray	2
			c.	Woultough Metal Dtector	3
			d.	Head Hand Metal Detector	6
			e.	Body Scanner	-
		Pelayanan Chek In	a.	Check-in Counter Desk	8
			b.	Timbangan	4
			c.	Baggage Conveyor Belt	2
		Ruang Tunggu Keberangkatan	a.	Cabin X-Ray	2
			b.	Tempat Duduk	600
			c.	Woultough Metal Dtector	1
			d.	Head Hand Metal Detector	2
		Pelayanan bagasi	a.	Porter	45
			b.	wrapping	2
			c.	Trolley	-
	Fasilitas yang memberi nilai tambah	a.	ATM	2	
		b.	Mushola	2	
		c.	Nursery room	1	
		d.	Tenant	-	

			e.	Restoran	1
			f.	Smoking room	1
			g.	Ruang bermain anak	-
			h.	Internet/wifi	1
			i.	Fasilitas pembelian tiket (mandiri)	-
			j.	Charging station	1
			k.	Fasilitas air minum	2
			l.	Lounge eksekutif	1
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	Jasa pendaratan pesawat udara	a.	Landasan	1
			b.	Landas Hubung (<i>Taxiway</i>)	3
		Jasa penempatan pesawat udara	a.	<i>Apron (Flexible)</i>	1
			b.	<i>Apron (Rigid)</i>	1
		Jasa penyimpanan pesawat udara	a.	<i>Apron</i>	1
3.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	Fasilitas penambahan jam pelayanan operasi bandar udara	a.	Landasan	1
			b.	<i>Taxiway</i>	3
			c.	<i>Apron</i>	2
			d.	Apron Flood Light	8
			e.	r/w edge light	2
			f.	t/x edge light	2
			g.	PAPI System	8
			h.	SQFL	1
			i.	Apron edge light	1
4.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif (<i>Alternate Aerodrome</i>)	Fasilitas penggunaan bandar udara Alternatif (<i>Alternate Aerodrome</i>)	a.	Landasan	1
			b.	<i>Taxiway</i>	2
			c.	<i>Apron</i>	2
			d.	Apron Flood Light	8
			e.	r/w edge light	2
			f.	t/x edge light	2
			g.	PAPI System	8
			h.	SQFL	1
			i.	Apron edge light	1
5.	Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata	Fasilitas garbarata	a.	Garbarata	2
6.	Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan	Fasilitas pemakaian tempat pelaporan keberangkatan	a.	Check-in Counter Desk	8
			b.	Timbangan	4
			c.	Baggage Conveyor Belt	2
7.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos	Fasilitas kargo dan pos	a.	Gudang Kargo	2
			b.	X-Ray Kargo	2

	Pesawat Udara	pesawat udara			
8.	Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi	Tersedianya sarana dan prasarana	a.	Umum	-
			b.	Resto/Cafe	1
			c.	Airline	6
			d.	Non Penerbangan	-
			e.	Lahan	-
9.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	Fasilitas Pembuatan Pas	a.	Kamera	1
			b.	Mesin Cetak Pas	1

E. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

Kegiatan identifikasi SDM aparatur pelayanan, meliputi kegiatan untuk mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, sekurang-kurangnya mendata: jumlah pelaksanaan, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing.

Setelah dilakukan pengamatan, penelitian, dan pendataan mengenai kondisi kapasitas SDM, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel-5 sebagai berikut:

Tabel – 5
Jumlah dan Kompotensi SDM

Unit/Satker Pelayanan :

No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM			Keterangan
1.			Tenaga SDM Bandara terdiri dari berbagi jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:			
			NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	
			1.	SD	-	
			2.	SLTP	5	
			3.	SMA	100	
			4.	D-I	1	
			5.	D-II	3	
			6.	D-III	13	
			7.	D-IV/S1	12	
			8.	S2	2	
	Jumlah	136				

F. PENGAWASAN INTERNAL

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

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada tabel- 6 sebagai berikut:

Tabel – 6
Pengawasan Internal

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Ket
Internal Audit Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo	<pre> graph TD A([Evaluasi]) --> B[Pelaksanaan Program dan Kegiatan] B --> C[Fasilitas/peralatan dan Keuangan] C --> D{Feed Back} D --> E[Tindak lanjut] E --> F([Selesai]) D --> C </pre>	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.		

G. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan pada 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.

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alatbantu pencatatan pada Tabel – 7 sebagai berikut:



Tabel - 7

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jenis Penanganan, saran dan masukan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi Unit
1	Pengaduan, saran dan masukan	<pre> graph TD Start([Pengaduan, saran dan masukan]) --> D1{mis Masalah?} D1 -- Non Teknis --> M1[Dirapatkan oleh Manajemen/] M1 --> D2{Masalah Bisa Diatasi?} D2 -- Ya --> End1[SELESAI] D2 -- Tidak --> D3[Diserahkan ke Unit Terkait] D3 --> Start D1 -- Teknis (perlu penanganan segera) --> D3 </pre>	Peningkatan layanan	Help Desk	1. Help desk 2. Kotak pengaduan 3. No. Fax (0435) 890494 4. Email: bandara_jalalu din@yahoo.com	Unit Pengelolaan Pengaduan Pelanggan

H. IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

Memberikan pelayanan pengujian, perawatan, perbaikan dan pelayanan penyewaan dibidang elektronika, mekanikal dan listrik penerbangan serta sipil dan lingkungan bandar udara yang berorientasi kepada kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

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

Untuk mencapai tujuan tersebut, Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontaloakan:

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 dengan Bandar Udara dan Instansi terkait.

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

BAB IV STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo berikut :

1. Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang

Rangkaian kegiatan penumpang mulai dari masuk ke terminal sampai dengan naik ke pesawat terbang dan rangkaian kegiatan penumpang mulai dari turun dari pesawat terbang sampai meninggalkan terminal.

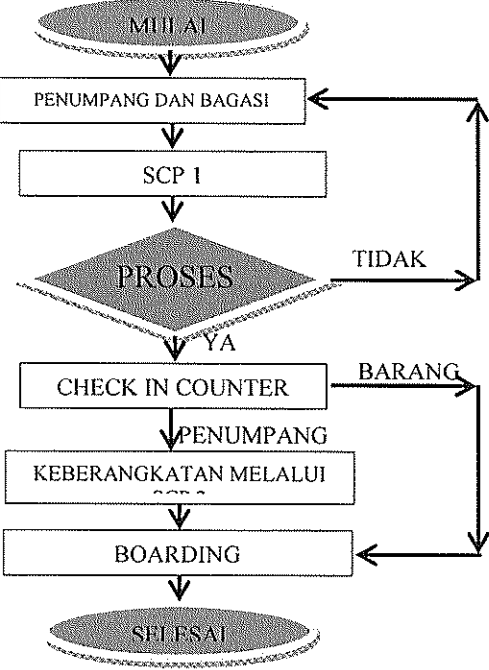
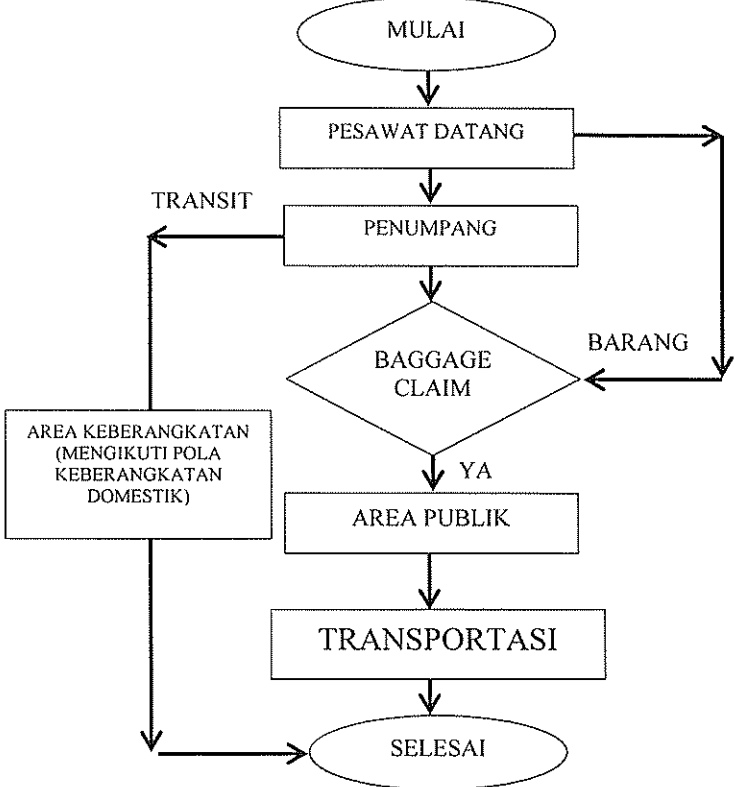


NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687);b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);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 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);f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia



		<p>Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
--	--	---



2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas 2. Mempunyai kartu identitas / <i>passport</i> / KITAS 3. Lolos pemeriksaan <i>security</i>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>A. PROSEDUR KEBERANGKATAN DOMESTIK</p>  <pre> graph TD Start([MULAI]) --> PDB[PENUMPANG DAN BAGASI] PDB --> SCP1[SCP 1] SCP1 --> Proses{PROSES} Proses -- TIDAK --> PDB Proses -- YA --> CIC[CHECK IN COUNTER] CIC -- BARANG --> PDB CIC -- PENUMPANG --> KKM[KEBERANGKATAN MELALUI] KKM --> Boarding[BOARDING] Boarding --> Selesai([SELESAI]) </pre> <p>B. PROSEDUR KEDATANGAN DOMESTIK</p>  <pre> graph TD Start([MULAI]) --> PD[PESAWAT DATANG] PD --> P[PENUMPANG] P --> BC{BAGGAGE CLAIM} BC -- BARANG --> PD BC -- YA --> AP[AREA PUBLIK] AP --> T[TRANSPORTASI] T --> Selesai([SELESAI]) BC -- TRANSIT --> AK[AREA KEBERANGKATAN (MENGIKUTI POLA KEBERANGKATAN DOMESTIK)] AK --> Selesai </pre>
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan PM. 178 Tahun 2015
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU



6.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi b. Pelayanan <i>Chek In</i> c. Ruang Tunggu Keberangkatan d. Pelayanan bagasi 																																										
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">No.</th> <th style="width: 70%;">Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th style="width: 20%;">Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Cabin X-Ray</td><td>3</td></tr> <tr><td>2</td><td>Baggage X-Ray</td><td>3</td></tr> <tr><td>3</td><td>Walk Through Metal Detector</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>Hand Held Metal Detector</td><td>6</td></tr> <tr><td>5</td><td>Body Scanner</td><td>-</td></tr> <tr><td>6</td><td>Check in Counter</td><td>8</td></tr> <tr><td>7</td><td>Timbangan</td><td>4</td></tr> <tr><td>8</td><td>Baggage Conveyor Belt</td><td>2</td></tr> <tr><td>9</td><td>Counter Desk imigrasi</td><td>-</td></tr> <tr><td>10</td><td>Counter Desk Bea Cukai</td><td>-</td></tr> <tr><td>11</td><td>Tempat Duduk</td><td>600</td></tr> <tr><td>12</td><td>Porter</td><td>45</td></tr> <tr><td>13</td><td>Wrapping</td><td>3</td></tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Cabin X-Ray	3	2	Baggage X-Ray	3	3	Walk Through Metal Detector	3	4	Hand Held Metal Detector	6	5	Body Scanner	-	6	Check in Counter	8	7	Timbangan	4	8	Baggage Conveyor Belt	2	9	Counter Desk imigrasi	-	10	Counter Desk Bea Cukai	-	11	Tempat Duduk	600	12	Porter	45	13	Wrapping	3
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)																																										
1	Cabin X-Ray	3																																										
2	Baggage X-Ray	3																																										
3	Walk Through Metal Detector	3																																										
4	Hand Held Metal Detector	6																																										
5	Body Scanner	-																																										
6	Check in Counter	8																																										
7	Timbangan	4																																										
8	Baggage Conveyor Belt	2																																										
9	Counter Desk imigrasi	-																																										
10	Counter Desk Bea Cukai	-																																										
11	Tempat Duduk	600																																										
12	Porter	45																																										
13	Wrapping	3																																										
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo 2. Pegawai Bandara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Bandara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya 																																										
9.	Pengawasan internal	<p>Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.</p>																																										

<p>10.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?/Je} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																														
<p>11.</p>	<p>Jumlah Pelaksana</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>136</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	5	3.	SMA	100	4.	D-I	1	5.	D-II	3	6.	D-III	13	7.	D-IV/S1	12	8.	S2	2		Jumlah	136
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	5																														
3.	SMA	100																														
4.	D-I	1																														
5.	D-II	3																														
6.	D-III	13																														
7.	D-IV/S1	12																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	136																														
<p>12.</p>	<p>Jaminan pelayanan</p>	<p>Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan sesuai PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.</p>																														
<p>13.</p>	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p>	<p>Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo untuk</p>																														

		menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

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

Rangkaian kegiatan Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut : a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687); b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286); c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355); 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 Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);

		<p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna</p>
--	--	---



		<p>Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Memiliki Ijin <i>Route</i></p> <p>2. Memiliki <i>Slot Time</i></p> <p>3. Memiliki izin terbang (<i>Flight Approval</i>)</p>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> AIRLINE[AIRLINE] AIRLINE --> KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA] KEPALA_BANDARA --> PROSES{PROSES} PROSES -- TIDAK --> AIRLINE PROSES -- YA --> DIRJEN_HUBUD[DIRJEN HUBUD] DIRJEN_HUBUD --> AIRLINE_BANDARA[AIRLINE & BANDARA MEMBUAT SLA] AIRLINE_BANDARA --> AIRLINE_BEROPERASI[AIRLINE BEROPERASI] AIRLINE_BEROPERASI --> SELESAI([SELESAI]) </pre>
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan <i>SOP AMC</i> .
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNB/BLU
6.	Produk	1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara

As

	Pelayanan	2. Jasa Penempatan Pesawat Udara 3. Jasa Penyimpanan Pesawat Udara																					
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"><thead><tr><th>No.</th><th>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</th><th>Jumlah (Unit/Paket)</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Landasan</td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td>Taxiway</td><td>3</td></tr><tr><td>3</td><td>Apron</td><td>2</td></tr><tr><td>4</td><td>AFLS</td><td>1</td></tr><tr><td>5</td><td>Apron Flood Lights</td><td>8</td></tr><tr><td>6</td><td>Wind Direction Indicator</td><td>1</td></tr></tbody></table>	No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)	1	Landasan	1	2	Taxiway	3	3	Apron	2	4	AFLS	1	5	Apron Flood Lights	8	6	Wind Direction Indicator	1
No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)																					
1	Landasan	1																					
2	Taxiway	3																					
3	Apron	2																					
4	AFLS	1																					
5	Apron Flood Lights	8																					
6	Wind Direction Indicator	1																					
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo 2. Pegawai Bandara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Bandara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya																					
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.																					

<p>10.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> B </pre>																														
<p>11.</p>	<p>Jumlah pelaksana</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>136</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	0	2.	SLTP	5	3.	SMA	100	4.	D-I	1	5.	D-II	3	6.	D-III	13	7.	D-IV/S1	11	8.	S2	2		Jumlah	136
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	0																														
2.	SLTP	5																														
3.	SMA	100																														
4.	D-I	1																														
5.	D-II	3																														
6.	D-III	13																														
7.	D-IV/S1	11																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	136																														
<p>12.</p>	<p>Jaminan pelayanan</p>	<p>KP 39 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi PKPS bagian 139 vol. 1 tentang Bandar Udara.</p>																														
<p>13.</p>	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p>	<p>Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo</p>																														

14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.
-----	----------------------------	--

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

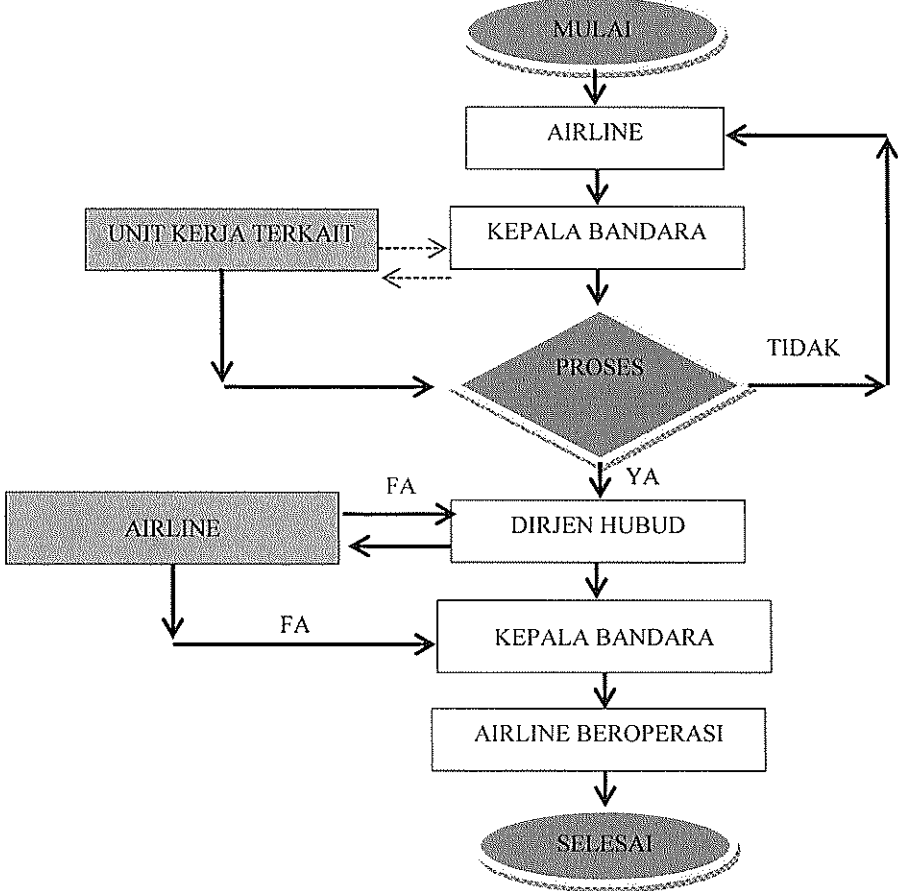
Rangkaian Penggunaan Bandar Udara yang menggunakan sarana dan prasarana bandar udara namun pelaksanaannya di luar jam operasi bandar udara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687); b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286); c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355); 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 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128,



- Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);
 - h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);
 - i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
 - j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
 - k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 - l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);
 - m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);
 - n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);



		<p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
<p>2.</p>	<p>Persyaratan Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Ijin <i>Route</i> 2. Memiliki <i>Slot Time</i> 3. Memiliki izin terbang (<i>Flight Approval</i>) 4. Memenuhi syarat operasi bandar udara
<p>3.</p>	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p>	 <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> AIRLINE1[AIRLINE] AIRLINE1 --> KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA] KEPALA_BANDARA <--> UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT] KEPALA_BANDARA --> PROSES{PROSES} PROSES -- TIDAK --> AIRLINE1 PROSES -- YA --> DIRJEN_HUBUD[DIRJEN HUBUD] DIRJEN_HUBUD <--> AIRLINE2[AIRLINE] DIRJEN_HUBUD --> KEPALA_BANDARA2[KEPALA BANDARA] KEPALA_BANDARA2 <--> AIRLINE3[AIRLINE] AIRLINE3 --> AIRLINE_BEROPERASI[AIRLINE BEROPERASI] AIRLINE_BEROPERASI --> SELESAI([SELESAI]) </pre>
<p>4.</p>	<p>Jangka waktu Penyelesaian</p>	<p>Sesuai dengan SOP AMC</p>
<p>5.</p>	<p>Biaya/tarif</p>	<p>Sesuai dengan Tarif PNBP/BLU</p>

As


6.	Produk Pelayanan	Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara																							
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="560 286 706 411">No.</th> <th data-bbox="706 286 1193 411">Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</th> <th data-bbox="1193 286 1421 411">Jumlah (Unit/Paket)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="560 411 706 473">1</td> <td data-bbox="706 411 1193 473">Landasan</td> <td data-bbox="1193 411 1421 473">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="560 473 706 535">2</td> <td data-bbox="706 473 1193 535">Taxiway</td> <td data-bbox="1193 473 1421 535">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="560 535 706 598">3</td> <td data-bbox="706 535 1193 598">Apron</td> <td data-bbox="1193 535 1421 598">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="560 598 706 660">4</td> <td data-bbox="706 598 1193 660">AFLS</td> <td data-bbox="1193 598 1421 660">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="560 660 706 722">5</td> <td data-bbox="706 660 1193 722">Apron Flood Lights</td> <td data-bbox="1193 660 1421 722">8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="560 722 706 784">6</td> <td data-bbox="706 722 1193 784">Wind Direction Indicator</td> <td data-bbox="1193 722 1421 784">1</td> </tr> </tbody> </table>			No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)	1	Landasan	1	2	Taxiway	3	3	Apron	2	4	AFLS	1	5	Apron Flood Lights	8	6	Wind Direction Indicator	1
No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)																							
1	Landasan	1																							
2	Taxiway	3																							
3	Apron	2																							
4	AFLS	1																							
5	Apron Flood Lights	8																							
6	Wind Direction Indicator	1																							
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="519 847 1481 959">1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo <li data-bbox="519 959 1481 1071">2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku <li data-bbox="519 1071 1481 1183">3. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya 																							
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.																							
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																							

11.	Jumlah pelaksana	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH
		1.	SD	0
		2.	SLTP	5
		3.	SMA	100
		4.	D-I	1
		5.	D-II	3
		6.	D-III	13
		7.	D-IV/S1	11
		8.	S2	2
	Jumlah	136		
12.	Jaminan Pelayanan	KP 39 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi PKPS bagian 139 vol. 1 tentang Bandar Udara.		
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo		
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.		

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

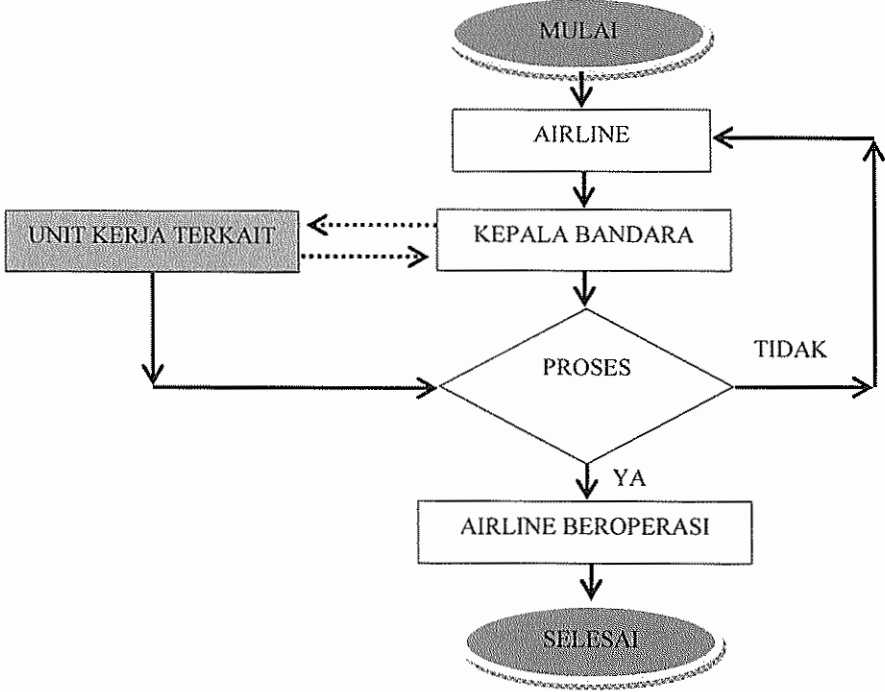
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut : a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687); b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik

		<p>Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p>
--	--	--



		<p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki Ijin <i>Route</i>2. Memiliki <i>Slot Time</i>3. Memiliki izin terbang (<i>Flight Approval</i>)4. Memenuhi syarat operasi bandar udara



3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> AIRLINE[AIRLINE] AIRLINE --> KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA] KEPALA_BANDARA <-.-> UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT] KEPALA_BANDARA --> PROSES{PROSES} PROSES -- TIDAK --> AIRLINE PROSES -- YA --> AIRLINE_BEROPERASI[AIRLINE BEROPERASI] AIRLINE_BEROPERASI --> SELESAI([SELESAI]) </pre>																					
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan SOP AMC																					
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Tarif PNBP/BLU																					
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandara Alternatif																					
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.	<table border="1" data-bbox="532 1422 1446 1891"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit/Paket)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Landasan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Taxiway</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Apron</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>AFLS</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Apron Flood Lights</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Wind Direction Indicator</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)	1	Landasan	1	2	Taxiway	3	3	Apron	2	4	AFLS	1	5	Apron Flood Lights	8	6	Wind Direction Indicator	1
No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)																					
1	Landasan	1																					
2	Taxiway	3																					
3	Apron	2																					
4	AFLS	1																					
5	Apron Flood Lights	8																					
6	Wind Direction Indicator	1																					
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo 2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya. 																					



9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.																														
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																														
11.	Jumlah pelaksana	<table border="1" data-bbox="532 1298 1073 1729"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>136</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	0	2.	SLTP	5	3.	SMA	100	4.	D-I	1	5.	D-II	3	6.	D-III	13	7.	D-IV/S1	11	8.	S2	2		Jumlah	136
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	0																														
2.	SLTP	5																														
3.	SMA	100																														
4.	D-I	1																														
5.	D-II	3																														
6.	D-III	13																														
7.	D-IV/S1	11																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	136																														
12.	Jaminan pelayanan	KP 39 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi PKPS bagian 139 vol. 1 tentang Bandar Udara.																														
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap																														

		pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

5. Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687); b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286); c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355); 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 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001

		<p>tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik</p>
--	--	---

		<p>Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	Terdapat garbarata yang memenuhi standar pelayanan
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> AIRLINE[AIRLINE] AIRLINE --> KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA] KEPALA_BANDARA <-.-> UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT (AMC)] UNIT_KERJA_TERKAIT --> OPERATOR_GARBARATA[OPERATOR GARBARATA] OPERATOR_GARBARATA --> UNBOARDING_BOARDING[UNBOARDING/BOARDING] UNBOARDING_BOARDING --> SELESAI([SELESAI]) </pre>
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan penggunaan dan pelaksanaannya
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Tarif PNBP/BLU
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan dalam rangka penggunaan fasilitas garbarata di bandar udara dengan tata cara sesuai peraturan yang berlaku

7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <tr> <th data-bbox="548 181 703 306">No.</th> <th data-bbox="703 181 1247 306">Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th data-bbox="1247 181 1450 306">Jumlah (Unit)</th> </tr> <tr> <td data-bbox="548 306 703 368">1</td> <td data-bbox="703 306 1247 368">Garbarata</td> <td data-bbox="1247 306 1450 368">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="548 368 703 431"></td> <td data-bbox="703 368 1247 431"></td> <td data-bbox="1247 368 1450 431"></td> </tr> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Garbarata	2												
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)																		
1	Garbarata	2																		
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo 2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya 																		
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.																		
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] D --> E{Masalah Bisa Diatasi?} E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																		
11.	Jumlah Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="557 2001 670 2050">NO</th> <th data-bbox="670 2001 922 2050">PENDIDIKAN</th> <th data-bbox="922 2001 1166 2050">JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="557 2050 670 2100">1.</td> <td data-bbox="670 2050 922 2100">SD</td> <td data-bbox="922 2050 1166 2100">0</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 2100 670 2150">2.</td> <td data-bbox="670 2100 922 2150">SLTP</td> <td data-bbox="922 2100 1166 2150">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 2150 670 2200">3.</td> <td data-bbox="670 2150 922 2200">SMA</td> <td data-bbox="922 2150 1166 2200">100</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 2200 670 2250">4.</td> <td data-bbox="670 2200 922 2250">D-I</td> <td data-bbox="922 2200 1166 2250">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 2250 670 2300">5.</td> <td data-bbox="670 2250 922 2300">D-II</td> <td data-bbox="922 2250 1166 2300">3</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	0	2.	SLTP	5	3.	SMA	100	4.	D-I	1	5.	D-II	3
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																		
1.	SD	0																		
2.	SLTP	5																		
3.	SMA	100																		
4.	D-I	1																		
5.	D-II	3																		

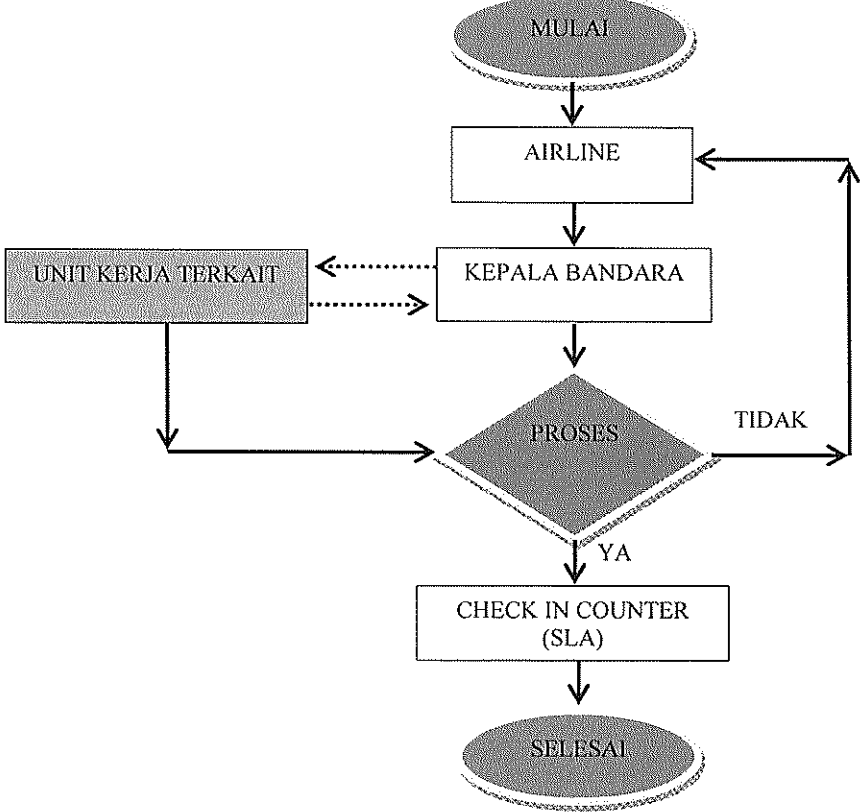
		6.	D-III	13
		7.	D-IV/S1	11
		8.	S2	2
		Jumlah		136
12.	Jaminan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan		
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo		
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.		

6. Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <p>a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p>

		<p>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);</p> <p>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
--	--	---



2.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya <i>check in counter</i> yang sesuai standar pelayanan												
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> AIRLINE[AIRLINE] AIRLINE --> KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA] KEPALA_BANDARA <-.-> UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT] KEPALA_BANDARA --> PROSES{PROSES} PROSES -- TIDAK --> AIRLINE PROSES -- YA --> CHECK_IN_COUNTER[CHECK IN COUNTER (SLA)] CHECK_IN_COUNTER --> SELESAI([SELESAI]) </pre>												
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan PM 89 Tahun 2015												
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan tariff PNBP/BLU												
6.	Produk Pelayanan	Penyediaan fasilitas <i>Check-In Counter</i>												
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1" data-bbox="540 1577 1463 1876"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Meja <i>Check-In</i></td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Timbangan</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td><i>Conveyor Belt</i></td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Meja <i>Check-In</i>	8	2	Timbangan	4	3	<i>Conveyor Belt</i>	2
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)												
1	Meja <i>Check-In</i>	8												
2	Timbangan	4												
3	<i>Conveyor Belt</i>	2												
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo 2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya 												
9.	Pengawasan	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang												



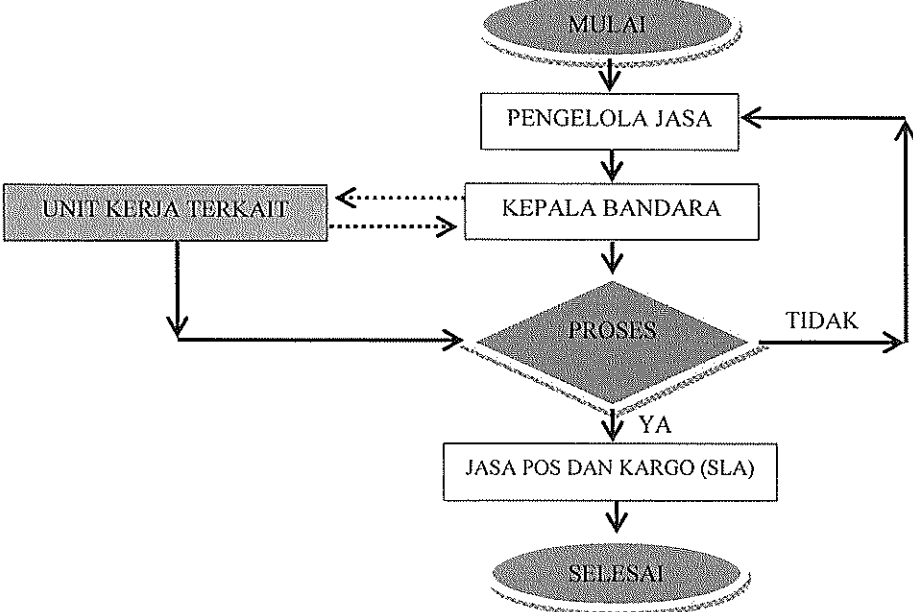
	internal	dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.																														
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> B </pre>																														
11.	Jumlah Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>136</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	0	2.	SLTP	5	3.	SMA	100	4.	D-I	1	5.	D-II	3	6.	D-III	13	7.	D-IV/S1	11	8.	S2	2		Jumlah	136
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	0																														
2.	SLTP	5																														
3.	SMA	100																														
4.	D-I	1																														
5.	D-II	3																														
6.	D-III	13																														
7.	D-IV/S1	11																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	136																														
12.	Jaminan pelayanan	Bandar Udara Djalaluddin memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan																														
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Bandara Udara Djalaluddin Gorontalo untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian																														

		Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

7. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687);b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);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 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);f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7



		<p>Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya terminal kargo
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre>graph TD; MULAI([MULAI]) --> PENGELOLA_JASA[PENGELOLA JASA]; PENGELOLA_JASA --> KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA]; KEPALA_BANDARA <-.-> UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT]; KEPALA_BANDARA --> PROSES{PROSES}; PROSES -- TIDAK --> PENGELOLA_JASA; PROSES -- YA --> JASA_POS_KARGO_SLA[JASA POS DAN KARGO (SLA)]; JASA_POS_KARGO_SLA --> SELESAI([SELESAI]);</pre>



4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan SOP terminal Kargo												
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan tariff PNBP/BLU												
6.	Produk Pelayanan	Penyediaan fasilitas terminal Kargo												
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Gudang Kargo</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Timbangan</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>X-Ray Kargo</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Gudang Kargo	2	2	Timbangan	2	3	X-Ray Kargo	2
		No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)										
		1	Gudang Kargo	2										
		2	Timbangan	2										
3	X-Ray Kargo	2												
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo 2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya 												
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.												

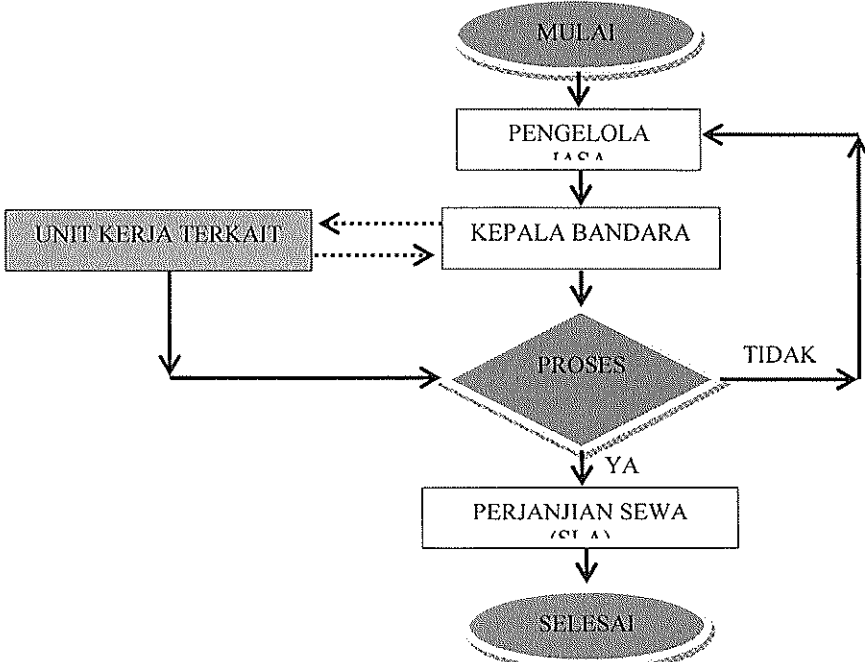
<p>10.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] D --> E{Masalah Bisa Diatasi?} E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																														
<p>11.</p>	<p>Jumlah Pelaksana</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>136</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	0	2.	SLTP	5	3.	SMA	100	4.	D-I	1	5.	D-II	3	6.	D-III	13	7.	D-IV/S1	11	8.	S2	2		Jumlah	136
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	0																														
2.	SLTP	5																														
3.	SMA	100																														
4.	D-I	1																														
5.	D-II	3																														
6.	D-III	13																														
7.	D-IV/S1	11																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	136																														
<p>12.</p>	<p>Jaminan pelayanan</p>	<p>Bandar Udara Djalaluddin memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</p>																														
<p>13.</p>	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p>	<p>Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo</p>																														

14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.
-----	----------------------------	--

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687); b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286); c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355); 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 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146); g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502); h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616); i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7



		<p>Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
<p>2.</p>	<p>Persyaratan Pelayanan</p>	<p>Tersedianya sarana dan prasarana</p>
<p>3.</p>	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p>	 <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> PENGELOLA_TASA[PENGELOLA TASA] PENGELOLA_TASA --> KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA] KEPALA_BANDARA <-.-> UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT] KEPALA_BANDARA --> PROSES{PROSES} PROSES -- TIDAK --> PENGELOLA_TASA PROSES -- YA --> PERJANJIAN_SEWA[PERJANJIAN SEWA (CT A)] PERJANJIAN_SEWA --> SELESAI([SELESAI]) </pre>



4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan perjanjian/kontrak kerjasama																		
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan tariff PNBP/BLU																		
6.	Produk Pelayanan	<p>a. Sewa tanah dan ruangan</p> <p>b. Konsesi</p> <p>a) Konsesi pengisian bahan bakar pesawat udara (<i>Fuel Through Put</i>)</p> <p>b) Konsesi atas pengusahaan tanah dan ruangan</p> <p>c) Konsesi penyimpanan kendaraan bermotor</p> <p>d) Konsesi penyewaan <i>space</i> iklan yang disewakan kembali</p> <p>c. <i>Shooting</i> film, pemotretan dan promosi</p> <p>d. Penggunaan traktor pendorong pesawat/ <i>push back tractor</i></p>																		
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Ruangan</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Lahan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Konsesi atas Pengusahaan Pengisian BBM Pesawat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Konsesi atas pengusahaan lahan dan ruangan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Konsesi atas pengusahaan lahan parkir/penyimpanan kendaraan bermotor</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Ruangan	12	2	Lahan	1	3	Konsesi atas Pengusahaan Pengisian BBM Pesawat	1	4	Konsesi atas pengusahaan lahan dan ruangan	1	5	Konsesi atas pengusahaan lahan parkir/penyimpanan kendaraan bermotor	1
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)																		
1	Ruangan	12																		
2	Lahan	1																		
3	Konsesi atas Pengusahaan Pengisian BBM Pesawat	1																		
4	Konsesi atas pengusahaan lahan dan ruangan	1																		
5	Konsesi atas pengusahaan lahan parkir/penyimpanan kendaraan bermotor	1																		
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo</p> <p>2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku</p> <p>3. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya</p>																		
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.																		

<p>10.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																														
<p>11.</p>	<p>Jumlah pelaksana</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>136</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	0	2.	SLTP	5	3.	SMA	100	4.	D-I	1	5.	D-II	3	6.	D-III	13	7.	D-IV/S1	11	8.	S2	2		Jumlah	136
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	0																														
2.	SLTP	5																														
3.	SMA	100																														
4.	D-I	1																														
5.	D-II	3																														
6.	D-III	13																														
7.	D-IV/S1	11																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	136																														
<p>12.</p>	<p>Jaminan pelayanan</p>	<p>Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</p>																														
<p>13.</p>	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p>	<p>Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo.</p>																														

14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.
-----	----------------------------	--

9. Ijin Masuk Daerah Terbatas dan Keamanan Terbatas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara RI Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3687);b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);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 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);f. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);h. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);



		<p>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>k. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>l. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);</p> <p>m. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>n. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>o. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 86 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1012).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat pernyataan dari atasan di tempat pemohon bekerja2. Daftar riwayat hidup3. Identitas diri (KTP,Paspor atau KITAS)4. Background check dari kepolisian, surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) kecuali bagi pegawai instansi pemerintah dan pegawai badan usaha milik negara; dan5. SK Pegawai atau kontrak kerja

<p>3.</p>	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p>	<pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[Mengajukan permohonan pas bandara kepada Kepala UPBU dengan melengkapi dokumen yang telah ditetapkan] B --> C{Persyaratan lengkap} C -- T --> D([Tolak]) C -- Y --> E[Pemohon mengikuti security awareness] E --> F[Surat Perjanjian Sewa Menyewa] F --> G[Penerbitan Pas Bandara] </pre>																		
<p>4.</p>	<p>Jangka waktu Penyelesaian</p>	<p>Sesuai dengan SOP PAS Bandara</p>																		
<p>5.</p>	<p>Biaya/tarif</p>	<p>Sesuai dengan tariff PNBP/BLU</p>																		
<p>6.</p>	<p>Produk Pelayanan</p>	<p>Tanda izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas bagi orang dan kendaraan</p>																		
<p>7.</p>	<p>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</p>	<table border="1" data-bbox="667 1579 1365 1996"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Kamera</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Meja</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kursi</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Warna background</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Mesin cetak PAS</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Kamera	1	2	Meja	1	3	Kursi	2	4	Warna background	1	5	Mesin cetak PAS	1
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)																		
1	Kamera	1																		
2	Meja	1																		
3	Kursi	2																		
4	Warna background	1																		
5	Mesin cetak PAS	1																		

8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo 2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya 																														
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.																														
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																														
11.	Jumlah Pelaksana	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">NO</th> <th style="width: 40%;">PENDIDIKAN</th> <th style="width: 50%;">JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1.</td><td>SD</td><td>0</td></tr> <tr><td>2.</td><td>SLTP</td><td>5</td></tr> <tr><td>3.</td><td>SMA</td><td>100</td></tr> <tr><td>4.</td><td>D-I</td><td>1</td></tr> <tr><td>5.</td><td>D-II</td><td>3</td></tr> <tr><td>6.</td><td>D-III</td><td>13</td></tr> <tr><td>7.</td><td>D-IV/S1</td><td>11</td></tr> <tr><td>8.</td><td>S2</td><td>2</td></tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>136</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	0	2.	SLTP	5	3.	SMA	100	4.	D-I	1	5.	D-II	3	6.	D-III	13	7.	D-IV/S1	11	8.	S2	2		Jumlah	136
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	0																														
2.	SLTP	5																														
3.	SMA	100																														
4.	D-I	1																														
5.	D-II	3																														
6.	D-III	13																														
7.	D-IV/S1	11																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	136																														

12.	Jaminan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

BAB V
PENUTUP

Standar Pelayanan (SP) yang selama ini telah dilaksanakan oleh Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo. SP merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian bandar udara. SP sebagai hak konstitusional, harus menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa selalu meningkat.

Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan pelayanan pengoperasian bandar udara. Hal yang belum tercantum dalam SP ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

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

Penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar wajib berpedoman pada petunjuk teknis ini. Apabila penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan yang



ditetapkan dan menimbulkan kerugian bagi pengguna, maka penyelenggara dapat dikenakan tuntutan ganti rugi dan kepada pelaksana agar dikenakan sanksi administrasi.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

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


MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19620620 198903 2 001