



**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIC INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 103 TAHUN 2016  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA  
BANDAR UDARA HALU OLEO KENDARI

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 Halu Oleo Kendari diperlukan adanya Standar Pelayanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri tentang Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari ;

- 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 HALU OLEO KENDARI.

Pasal 1

Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendari yang diterapkan pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### Pasal 3

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

#### Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari.
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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,

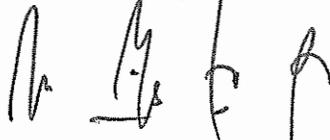
ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2016 NOMOR 1334

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 103 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 Halu Oleo Kendari, diperlukan suatu acuan penyelenggaraan pelayanan antara lain meliputi kriteria minimal berbagai aspek yang terkait dengan kegiatan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan, kemudian untuk menunjang tugas dan fungsi tersebut perlu juga dibuat acuan penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan yang bermutu.

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

Sebagai organisasi publik, Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendaria dalah untuk menjamin keandalan operasional fasilitas penerbangan dan bandar udara sesuai dengan standar yang berlaku.

Tuntutan akuntabilitas kinerja mengharuskan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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 Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Standar pelayanan yang disusun memiliki indikator-indikator dalam pencapaiannya yaitu 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 Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendari dapat sesuai dengan prosedur, sehingga mampu bersaing



dengan badan hukum lainnya dalam bidang pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan.

### C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari meliputi:

- a. Identifikasi kondisi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari saat ini (kondisi bandar udara dan jenis pelayanannya);
- b. Identifikasi Standar Pelayanan Bandar Udara;
- c. 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. Parsitipatif. 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 dipertanggungjawabkan 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, system 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      | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari mempunyai tugas melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan, dan | PM No. 40 Tahun 2014 dan PM 83 Tahun 2015 |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <p>ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersial.</p> <p>Dalam melaksanakan tugas tersebut Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menyelenggarakan fungsi :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program;</li><li>2. Pelaksanaan pengoperasian fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</li><li>3. Pelaksanaan perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</li><li>4. Penyiapan pelaksanaan pelayanan pengaturan pergerakan pesawat udara (Apron Movement Control/AMC) serta penyusunan jadwal penerbangan (slot time);</li><li>5. Pelaksanaan pengamanan pelayanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos</li></ol> |  |
|--|--|--|--|



|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>dan kargo serta barang berbahaya dan senjata;</p> <p>6. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja serta pengoperasian, perawatan, dan perbaikan fasilitas keamanan penerbangan dan pelayanan darurat bandar udara;</p> <p>7. Pelaksanaan kerja sama dan pengembangan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara;</p> <p>8. Pelaksanaan pengoperasian dan pelayanan fasilitas terminal penumpang, kargo dan penunjang serta pengelolaan dan pengendalian hygiene dan sanitasi;</p> <p>9. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/lembaga terkait penyelenggaraan bandar udara;</p> <p>10. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, kerumahtanggaan, hukum, dan hubungan masyarakat; dan</p> <p>11. Pelaksanaan evaluasi dan</p> |  |
|--|--|---|--|



|    |   | pelaporan  |   |
|----|---|--|---|
| 2. | Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengoperasian fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</li><li>2. Perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</li><li>3. Pengaturan pergerakan pesawat udara (Apron Movement Control/AMC) serta penyusunan jadwal penerbangan (slot time);</li><li>4. Pengamanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos dan kargo serta barang berbahaya dan senjata;</li><li>5. Kerja sama dan pengembangan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara;</li><li>6. Pengoperasian dan pelayanan fasilitas terminal penumpang, kargo dan penunjang serta pengelolaan dan pengendalian hygiene dan sanitasi;</li></ol> | PM No. 40 Tahun 2014 dan PM 83 Tahun 2015 |



|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
| 3. | Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"><li>- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara</li><li>- Direktorat Bandar Udara</li><li>- Direktorat Keamanan Penerbangan</li><li>- Direktorat Angkutan Udara</li><li>- Kantor Otoritas Bandar Udara</li><li>- Badan Karantina Pertanian</li><li>- Kantor karantina kesehatan pelabuhan</li></ul> | 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 di ketahui jenis-jenis pelayanan apa saja diselenggarakan oleh unit/instansi yang bersangkutan.

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

- 1) Apa produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang di berikan 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 pelayanan-nya.

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<br>b. Pelayanan Chek In<br>c. Ruang Tunggu Keberangkatan<br>d. Pelayanan bagasi | PM 178 Tahun 2015                   | Penumpang pesawat kedatangan dan keberangkatan di bandara | - Direktorat Bandar Udara<br>- Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V<br>- Kantor Karantina Kesehatan Pelabuhan |
| 2.  | Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) | a. Jasa pendaratan pesawat udara<br>b. Jasa Penempatan pesawat udara<br>c. Jasa Penyimpanan pesawat udara           | PP 15 Tahun 2016                    | a. Badan Usaha Angkutan Udara<br>b. TNI<br>c. Misionaris  | a. Direktorat Bandar Udara<br>b. Direktorat Angkutan Udara<br>c. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V         |
| 3.  | Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam                          | Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar   | PP 15 tahun 2016                    | Badan usaha angkutan udara                                | a. Direktorat Bandar Udara<br>b. Kantor  |

| No. | Jenis Pelayanan  | Produk Pelayanan                      | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Masyarakat / Pengguna Layanan                                | Pihak Terkait   |
|-----|--|---------------------------------------|-------------------------------------|--|---|
|     | Operasi Bandar Udara   | Udara                                 |                                     |  | Otoritas Bandar Udara Wil. V  |
| 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<br>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V          |
| 5.  | Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata   | Penyediaan fasilitas garbarata        | PP 15 tahun 2016                    | a. Badan usaha angkutan udara<br>b. Penumpang                | a. Direktorat Bandar Udara<br>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V          |
| 6.  | Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan                          | Penyediaan fasilitas Check In Counter | PP 15 tahun 2016                    | a. Badan usaha angkutan udara<br>b. Penumpang                | a. Direktorat Bandar Udara<br>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V          |
| 7.  | Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara                                       | Penyediaan fasilitas terminal Cargo   | PP 15 tahun 2016                    | a. Badan Usaha Angkutan Udara<br>b. EMPU<br>c. Pos Indonesia | a. Direktorat Keamanan Bandar Udara<br>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V |

| No. | Jenis Pelayanan   | Produk Pelayanan   | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan             | Masyarakat / Pengguna Layanan  | Pihak Terkait  |
|-----|---|--|---|--|--|
| 8.  | Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi | <p>a. Sewa tanah dan ruangan</p> <p>b. Konsesi</p> <p>a). Konsesi pengisian bahan bakar pesawat udara (Fuel Through Put)</p> <p>b). Konsesi atas pengusahaan tanah dan ruangan</p> <p>c). Konsesi penyimpanan kendaraan bermotor</p> <p>d). Konsesi penyewaan space iklan yang disewakan kembali</p> <p>c. Shooting film, pemotretan dan promosi</p> | <p>PP 15 tahun 2016</p>                         | <p>a. Badan Usaha</p> <p>b. Masyarakat</p> <p>c. Pemerintah Daerah</p> | <p>a. Direktorat Bandar Udara</p> <p>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V</p>        |
| 9.  | Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas                                     | Tanda izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas bagi orang dan   | <p>PP 15 tahun 2016</p> <p>PM 33 Tahun 2015</p> | <p>a. Badan usaha</p> <p>b. Instansi pemerintah</p>                    | <p>a. Direktorat Keamanan Bandar Udara</p> <p>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil.</p> |

| No. | Jenis Pelayanan | Produk Pelayanan | Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan | Masyarakat / Pengguna Layanan | Pihak Terkait |
|-----|-----------------|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|---------------|
|     |                 | kendaraan        |                                     |                               | V             |

### 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:



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. | Proses keberangkatan domestik | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas</li> <li>2. Mempunyai kartu identitas / pasport / KITAS</li> <li>3. Lolos pemeriksaan security</li> </ol> | <p>A. PROSEDUR KEBERANGKATAN DOMESTIK</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan dokumen (tiket dan kartu identitas.</li> <li>2. Barang-barang bawaan wajib diperiksa melalui X-Ray</li> <li>3. Benda logam seperti Handphone, kunci, ikat pinggang dan lainnya agar dilaporkan dan diperiksa melalui X-ray</li> <li>4. Seluruh penumpang wajib melalui Walk Trough Metal Detector (WTMD)</li> <li>5. Apabila diperlukan penumpang diperiksa secara Manual</li> <li>6. Penumpang bisa melapor ke petugas security apabila</li> </ol> | 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 |
|----|--------------------------------------|-----------------------|--|-------|-------|------------------|
|    | Proses kedatangan penumpang domestik |                       | <p>menggunakan alat pacu jantung atau membawa senjata api.</p> <p>7. Menyiapkan dokumen (tiket dan identitas) dan melapor di counter check-in yang sesuai dengan nomor penerbangan (2 jam sebelum keberangkatan)</p> <p>8. Penumpang memperoleh boarding pass dan memasuki SCP 2.</p> <p>9. Penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera di boarding pass dan menunggu jadwal keberangkatan.</p> <p><b>B. PROSEDUR KEDATANGAN DOMESTIK</b></p> <p>1. Penumpang turun dari pesawat menuju terminal kedatangan.</p> <p>2. Setelah berada di terminal kedatangan penumpang menuju area Baggage Claim untuk pengambilan bagasi.</p> |       |       |                  |

| 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"> <li>1. Memiliki Ijin Route</li> <li>2. Memiliki Slot Time</li> <li>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. a. Bagi penumpang dengan penerbangan lanjutan menuju ke counter transit guna melaporkan penerbangan lanjutan.</li> <li>b. Penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera di boarding pass dan menunggu jadwal keberangkatan.</li> </ol> | Sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2016 | Sesuai Penggunaan | Kepala UPBU      |



| No | Jenis Layanan   | Persyaratan Pelayanan  | Mekanisme dan Prosedur  | Biaya                              | Waktu  | Penanggung jawab |
|----|---|--|---|------------------------------------|--|------------------|
| 3. | Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara | <ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki Ijin Route</li> <li>Memiliki Slot Time</li> <li>Memiliki izin terbang (Flight Approval)</li> <li>Memenuhi syarat operasi bandar udara</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Airline mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU.</li> <li>Kepala UPBU berkoordinasi dengan unit kerja terkait.</li> <li>Kepala UPBU memberikan persetujuan apakah permohonan disetujui/ditolak sebagai dasar permohonan <i>Flight Approval (FA)</i></li> <li>Kepala UPBU memberikan surat persetujuan/penolakan kepada pemohon (<i>airline</i>).</li> <li>Airline menyampaikan persetujuan terbang (<i>Flight Approval</i>) dari Ditjend Hubud kepada Kepala UPBU.</li> <li>Kepala UPBU mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait untuk melayani penerbangan di luar jam operasi bandar udara.</li> </ol> | Sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2016 | Waktu perizinan 30 menit setelah menerima Flight Approval dari Ditjend hubud | Kepala UPBU      |
| 4. | Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara                                  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>ATS unit menyampaikan informasi tentang penggunaan bandar udara sebagai <i>Alternate Aerodrome</i></li> <li>Apabila penggunaan bandara</li> </ol>  | Sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2016 | Sesuai Penggunaan  | Kepala UPBU      |

| No | Jenis Layanan                             | Persyaratan Pelayanan                              | Mekanisme dan Prosedur  | Biaya                              | Waktu             | Penanggung jawab |
|----|---|--|---|------------------------------------|-------------------|------------------|
|    | Alternatif ( <i>Alternate Aerodrome</i> ) |  | <p>sebagai <i>Alternate Aerodrome</i> masih dalam jam operasi bandara, kepala UPBU mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait.</p> <p>3. Apabila penggunaan bandara sebagai <i>alternate</i> diluar jam operasi maka kepala UPBU menganalisa kesiapan operasi bandar udara.</p> <p>4. Dalam hal ketentuan butir 3 tidak dapat dipenuhi kepala UPBU membuat surat penolakan.</p>    |                                    |                   |                  |
| 5. | Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata        | Terdapat garbarata yang memenuhi standar pelayanan | <p>1. Airline menyampaikan jadwal penerbangan</p> <p>2. AMC Menyiapkan parking space plan 1 hari sebelum pelaksanaan</p> <p>3. Pada saat kedatangan pesawat udara, AMC menempatkan pesawat sesuai dengan space plan</p> <p>4. Operator garbarata menghubungkan garbarata dengan pesawat, mengunci dan stand by sampai pesawat berangkat.</p> <p>5. Operator garbarata siap saat</p> | Sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2016 | Sesuai Penggunaan | Kepala UPBU      |

| No | Jenis Layanan  | Persyaratan Pelayanan  | Mekanisme dan Prosedur  | Biaya                                     | Waktu                    | Penanggung jawab   |
|----|--|--|---|---|--------------------------|--------------------|
|    |  |  | <p>dilakukan boarding.</p> <p>6. Setelah selesai operator garbarata mengembalikan posisi garbarata ke posisi semula.</p>  |   |                          |                    |
| 6. | <p>Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan</p> | <p>Tersedia counter Check-in yang sesuai standar pelayanan</p> | <p>1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check-in.</p> <p>2. Kepala UPBU menganalisa, dan mengalokasikan, dan mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan.</p> <p>3. Kepala UPBU memberikan persetujuan penggunaan counter check-in melalui <i>service level agreement</i>.</p> | <p>Sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2016</p> | <p>Sesuai Penggunaan</p> | <p>Kepala UPBU</p> |
| 7. | <p>Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara</p>              | <p>Tersedianya terminal cargo</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>Sesuai dengan PP No. 15 Tahun 2016</p> | <p>Sesuai Penggunaan</p> | <p>Kepala UPBU</p> |

| 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   | <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 No. 15 Tahun 2016 | Sesuai Penggunaan | Kepala UPBU      |
| 9. | Izin masuk daerah terbatas dan  | 1. Surat pernyataan dari atasan di | <p>1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada kepala UPBU.</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 No. 15            | Sesuai Penggunaan | Kepala UPBU      |

| No | Jenis Layanan            | Persyaratan Pelayanan   | Mekanisme dan Prosedur  | Biaya      | Waktu | Penanggung jawab |
|----|--------------------------|---|---|------------|-------|------------------|
|    | daerah keamanan terbatas | <p>tempat pemohon bekerja</p> <p>2. Daftar riwayat hidup</p> <p>3. Identitas diri (KTP,Paspor atau KITAS)</p> <p>4. Background check dari kepolisian, surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) kecuali bagi pegawai instansi pemerintah dan pegawai badan usaha milik negara; dan</p> | <p>diteapkan</p> <p>2. Permohonan yang dinyatakan memenuhi syarat administrasi wajib mengikuti <i>Security Awareness</i> dan sipemohon wajib mengisi sendiri Formulir Wawancara.</p> <p>3. Setelah memenuhi semua ketentuan yang berlaku maka bisa diterbitkan pass bandara</p> | Tahun 2016 |       |                  |



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 bandar udara.

Prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan 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. | X-RAY                       | 2  |
|     |   |   | b. | Walk Through Metal Detector | 1  |
|     |   |   | c. | Hand Held Metal Detector    | 3  |
|     |   |   | d. | Trolley                     | 80 |
|     |   | Pelayanan Check In                        | a. | Check in Counter            | 14 |
|     |   |   | b. | Timbangan                   | 14 |
|     |   |   | c. | Conveyor                    | 2  |
|     |   |   | d. | Display                     | 2  |
|     |   | Ruang Tunggu Keberangkatan / ruang tunggu | a. | X-RAY                       | 3  |
|     |   |   | b. | Walk Through Metal Detector | 2  |

|    |   |                               |    |                          |     |
|----|---|-------------------------------|----|--------------------------|-----|
|    |   | khusus                        | c. | Hand Held Metal Detector | 3   |
|    |   |                               | d. | Kursi tunggu             | 515 |
|    |   |                               | e. | Kantin                   | 10  |
|    |   |                               | f. | Smoking Room             | 1   |
|    |   |                               | g. | Toilet Pria dan Wanita   | 2   |
|    |   |                               | h. | Playing Zone Kids        | 1   |
|    |   |                               | i. | Nursery Room             | 1   |
|    |   |                               | j. | Televisi kabel           | 2   |
|    |   |                               | k. | Toilet Penyandang Cacat  | 1   |
|    |   |                               | l. | Display keberangkatan    | 2   |
|    |   |                               | m. | Mushola                  | 2   |
|    |   |                               | n. | WIFI                     | 5   |
|    |   |                               | o. | AC                       |     |
|    |   | Pelayanan bagasi kedatangan   | a. | Conveyor bagasi          | 4   |
|    |   |                               | b. | Lost and Found           | 1   |
|    |   |                               | c. | Toilet Pria dan Wanita   | 4   |
| 2. | Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) | Jasa pendaratan pesawat udara | a. | Runway light             | 74  |
|    |   |                               | b. | Papi light               | 2   |
|    |   |                               | c. | Taxi guidance sign       | 6   |
|    |   | Jasa penempatan pesawat udara | a. | Apron                    | 1   |
|    |   |                               | b. | Flood Light              | 7   |
|    |   |                               | c. | ADGS                     | 2   |
|    |   |                               |    |                          |     |

|    |  |   |    |                    |    |
|----|--|---|----|--------------------|----|
|    |  |   |    |                    |    |
| 3. | Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara          | Fasilitas penambahan jam pelayanan operasi bandar udara                     | a. | Runway light       | 74 |
|    |  |   | b. | Papi light         | 2  |
|    |  |   | c. | Taxi guidance sign | 6  |
|    |  |   | d. | ADGS               | 2  |
|    |  |   | e. | Flood Light        | 7  |
|    |  |   | f. | Apron              | 1  |
| 4. | Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif ( <i>Alternate Aerodrome</i> ) | Fasilitas penggunaan bandar udara Alternatif ( <i>Alternate Aerodrome</i> ) | a. | Runway light       | 74 |
|    |  |   | b. | Papi light         | 2  |
|    |  |   | c. | Taxi guidance sign | 6  |
|    |  |   | d. | ADGS               | 2  |
|    |  |   | e. | Flood Light        | 7  |
|    |  |   | f. | Apron              | 1  |
| 5. | Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata   | Fasilitas garbarata   | a. | AC                 | 3  |
|    |  |   | b. | Karpets            | 3  |
|    |  |   | c. | Gedung penghubung  | 3  |
|    |  |   | d. | Kamera Operator    | 3  |
|    |  |   | e. | Motor penggerak    | 6  |
| 6. | Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan                          | Fasilitas pemakaian tempat pelaporan keberangkatan                          | a. | Meja Counter       | 14 |
|    |  |   | b. | Timbangan          | 14 |
|    |  |   | c. | Conveyor           | 2  |
|    |  |   | d. | Komputer           | 14 |
| 7. | Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara                                       | Fasilitas kargo dan pos pesawat udara                                       | a. | Gedung kargo       | 1  |
|    |  |   | b. | XRAY               | 2  |

|    |   |  |    |   |    |
|----|---|--|----|---|----|
| 8. | Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi | Gedung terminal keberangkatan / kedatangan, terminal kargo | a. | XRAY Bagasi   | 7  |
|    |   |  | b. | WTMD  | 4  |
|    |   |  | c. | HHMD  | 6  |
|    |   |  | d. | Public Adress System                                    | 1  |
|    |   |  | e. | FIDS  | 1  |
|    |   |  | f. | Check in counter  | 14 |
|    |   |  | h. | WIFI  | 5  |
|    |   |  | i. | CCTV  | 25 |
|    |   |  | j. | Conveyor  | 6  |
|    |   |  | 9. | Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas |    |

#### 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:





|  |   |    |               |            |
|--|---|----|---------------|------------|
| Pelaporan Keberangkatan  | 7. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara | 2. | SLTP          | -          |
|  |   | 3. | SMA           | 123        |
|  |   |    | <b>Jumlah</b> | <b>123</b> |
| 8. Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi |   |    |               |            |
| 9. Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas                                     |   |    |               |            |

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 Halu Oleo Kendari | <pre> graph TD     A([Evaluasi]) --&gt; B[Pelaksanaan Program dan Kegiatan]     B --&gt; C[Fasilitas/peralatan]     C --&gt; D{Feed Back}     D --&gt; E[Tindak lanjut]     E --&gt; F([Selesai])     E --&gt; D             </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 unti/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 alat bantu pencatatan pada Tabel – 7 sebagai berikut:

Tabel - 7

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| No | Jenis Penanganan             | Prosedur   | Tindak Lanjut       | Dukungan SDM | Sarana  | Bentuk Organisasi                    |
|----|------------------------------|--|---------------------|--------------|---|--------------------------------------|
| 1  | Pengaduan, saran dan masukan | <pre> graph TD     Start([Pengaduan, saran dan masukan]) --&gt; DM{Jenis Masalah?}     DM -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; DT[Diserahkan ke Unit Terkait]     DM -- "Non Teknis" --&gt; DMN[Dirapatkan oleh Manajemen/]     DMN --&gt; DM2{Masalah Bisa Diatasi?}     DM2 -- "Ya" --&gt; SE[SELESAI]     DM2 -- "Tidak" --&gt; DM     </pre> | Peningkatan layanan | Help Desk    | 1. Help desk<br>2. Kotak pengaduan<br>3. No. Fax (0401) 3121833<br>4. Email: bandarawmi@yahoo.co.id | 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 Halu Oleo Kendari harus mempunyai komitmen untuk menjamin kepuasan dan kepercayaan pelanggan dan memperbaiki sistem manajemen mutu secara berkesinambungan dengan menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan standar internasional serta berpegang teguh kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk mencapai tujuan tersebut, Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari akan :

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

Pimpinan dan seluruh staf Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendari sebagai 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 Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>g. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48,</li></ul> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>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"><li>1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas</li><li>2. Mempunyai kartu identitas / pasport / KITAS</li><li>3. Lolos pemeriksaan security</li></ol>   |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <p>PROSEDUR KEBERANGKATAN DOMESTIK</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyiapkan dokumen (tiket dan kartu identitas).</li><li>2. Barang-barang bawaan wajib diperiksa melalui X-Ray</li><li>3. Benda logam seperti Handphone, kunci, ikat pinggang dan lainnya agar dilaporkan dan diperiksa melalui X-ray</li><li>4. Seluruh penumpang wajib melalui Walk Trough Metal Detector (WTMD)</li><li>5. Apabila diperlukan penumpang diperiksa secara Manual</li><li>6. Penumpang bisa melapor ke petugas security apabila menggunakan alat pacu jantung atau membawa senjata api.</li><li>7. Menyiapkan dokumen (tiket dan identitas) dan melapor di counter check-in yang sesuai dengan nomor penerbangan (2 jam sebelum keberangkatan)</li><li>8. Penumpang memperoleh boarding pass dan memasuki SCP 2.</li><li>9. Penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera di boarding pass dan menunggu jadwal keberangkatan.</li></ol> <p>PROSEDUR KEDATANGAN DOMESTIK</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Penumpang turun dari pesawat menuju terminal kedatangan.</li><li>2. Setelah berada di terminal kedatangan penumpang menuju area Baggage Claim untuk pengambilan bagasi.</li><li>3. <ol style="list-style-type: none"><li>a. Bagi penumpang dengan penerbangan lanjutan menuju ke counter transit guna melaporkan penerbangan lanjutan.</li><li>b. Penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera di boarding pass dan menunggu jadwal keberangkatan.</li></ol></li></ol> |
| 4. | Jangka waktu Penyelesaian      | Sesuai dengan PM 178 Tahun 2015  |
| 5. | Biaya/tarif                    | Sesuai dengan peraturan tarif PNB/BLU  |

| 6.  | Produk<br>Pelayanan  | a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi<br>b. Pelayanan Chek In<br>c. Ruang Tunggu Keberangkatan<br>d. Pelayanan bagasi  |                                |                            |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|-----|--|--|--------------------------------|----------------------------|--|------------------|--|--|----|-------|---|--|----|--------------------------------|---|--|----|-----------------------------|---|--|----|---------|----|--|----------------------|----|---------------------|----|--|----|-----------|----|--|----|----------|---|--|----|---------|---|--|--|----|-------|---|--|----|--------------------------------|---|--|----|-----------------------------|---|--|----|--------------|-----|--|----|--------|----|--|----|--------------|---|--|----|---------------------------|---|--|----|----------------------|---|--|----|--------------|---|--|----|----------------|---|
| 7.  | Sarana,<br>prasarana,<br>dan/atau<br>fasilitas               | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="557 505 651 618">No.</th> <th colspan="2" data-bbox="651 505 1295 618">Sarana Prasarana Pelayanan</th> <th data-bbox="1295 505 1446 618">Jumlah<br/>(Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="557 618 651 991"></td> <td data-bbox="651 618 919 991" rowspan="4">Pemeriksaan<br/>Penumpang<br/>dan Bagasi</td> <td data-bbox="919 618 1013 687">a.</td> <td data-bbox="1013 618 1295 687">X-RAY</td> <td data-bbox="1295 618 1446 687">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 687 651 807"></td> <td data-bbox="919 687 1013 807">b.</td> <td data-bbox="1013 687 1295 807">Walk Through<br/>Metal Detector</td> <td data-bbox="1295 687 1446 807">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 807 651 927"></td> <td data-bbox="919 807 1013 927">c.</td> <td data-bbox="1013 807 1295 927">Hand Held<br/>Metal Detector</td> <td data-bbox="1295 807 1446 927">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 927 651 991"></td> <td data-bbox="919 927 1013 991">d.</td> <td data-bbox="1013 927 1295 991">Trolley</td> <td data-bbox="1295 927 1446 991">80</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 991 651 1385"></td> <td data-bbox="651 991 919 1385" rowspan="4">Pelayanan<br/>Chek In</td> <td data-bbox="919 991 1013 1111">a.</td> <td data-bbox="1013 991 1295 1111">Check in<br/>Counter</td> <td data-bbox="1295 991 1446 1111">14</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1111 651 1176"></td> <td data-bbox="919 1111 1013 1176">b.</td> <td data-bbox="1013 1111 1295 1176">Timbangan</td> <td data-bbox="1295 1111 1446 1176">14</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1176 651 1241"></td> <td data-bbox="919 1176 1013 1241">c.</td> <td data-bbox="1013 1176 1295 1241">Conveyor</td> <td data-bbox="1295 1176 1446 1241">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1241 651 1385"></td> <td data-bbox="919 1241 1013 1385">d.</td> <td data-bbox="1013 1241 1295 1385">Display</td> <td data-bbox="1295 1241 1446 1385">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1385 651 2270"></td> <td data-bbox="651 1385 919 2270" rowspan="10">Ruang Tunggu<br/>Keberangkata<br/>n/ ruang<br/>tunggu<br/>khusus</td> <td data-bbox="919 1385 1013 1455">a.</td> <td data-bbox="1013 1385 1295 1455">X-RAY</td> <td data-bbox="1295 1385 1446 1455">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1455 651 1574"></td> <td data-bbox="919 1455 1013 1574">b.</td> <td data-bbox="1013 1455 1295 1574">Walk Through<br/>Metal Detector</td> <td data-bbox="1295 1455 1446 1574">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1574 651 1694"></td> <td data-bbox="919 1574 1013 1694">c.</td> <td data-bbox="1013 1574 1295 1694">Hand Held<br/>Metal Detector</td> <td data-bbox="1295 1574 1446 1694">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1694 651 1759"></td> <td data-bbox="919 1694 1013 1759">d.</td> <td data-bbox="1013 1694 1295 1759">Kursi tunggu</td> <td data-bbox="1295 1694 1446 1759">515</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1759 651 1824"></td> <td data-bbox="919 1759 1013 1824">e.</td> <td data-bbox="1013 1759 1295 1824">Kantin</td> <td data-bbox="1295 1759 1446 1824">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1824 651 1888"></td> <td data-bbox="919 1824 1013 1888">f.</td> <td data-bbox="1013 1824 1295 1888">Smoking Room</td> <td data-bbox="1295 1824 1446 1888">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 1888 651 2008"></td> <td data-bbox="919 1888 1013 2008">g.</td> <td data-bbox="1013 1888 1295 2008">Toilet pria dan<br/>wanita</td> <td data-bbox="1295 1888 1446 2008">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 2008 651 2128"></td> <td data-bbox="919 2008 1013 2128">h.</td> <td data-bbox="1013 2008 1295 2128">Playing Zone<br/>Kids</td> <td data-bbox="1295 2008 1446 2128">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 2128 651 2192"></td> <td data-bbox="919 2128 1013 2192">i.</td> <td data-bbox="1013 2128 1295 2192">Nursery room</td> <td data-bbox="1295 2128 1446 2192">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="557 2192 651 2270"></td> <td data-bbox="919 2192 1013 2270">j.</td> <td data-bbox="1013 2192 1295 2270">Televisi kabel</td> <td data-bbox="1295 2192 1446 2270">2</td> </tr> </tbody> </table> | No.                            | Sarana Prasarana Pelayanan |  | Jumlah<br>(Unit) |  | Pemeriksaan<br>Penumpang<br>dan Bagasi | a. | X-RAY | 2 |  | b. | Walk Through<br>Metal Detector | 1 |  | c. | Hand Held<br>Metal Detector | 3 |  | d. | Trolley | 80 |  | Pelayanan<br>Chek In | a. | Check in<br>Counter | 14 |  | b. | Timbangan | 14 |  | c. | Conveyor | 2 |  | d. | Display | 2 |  | Ruang Tunggu<br>Keberangkata<br>n/ ruang<br>tunggu<br>khusus | a. | X-RAY | 3 |  | b. | Walk Through<br>Metal Detector | 2 |  | c. | Hand Held<br>Metal Detector | 3 |  | d. | Kursi tunggu | 515 |  | e. | Kantin | 10 |  | f. | Smoking Room | 1 |  | g. | Toilet pria dan<br>wanita | 2 |  | h. | Playing Zone<br>Kids | 1 |  | i. | Nursery room | 1 |  | j. | Televisi kabel | 2 |
| No. | Sarana Prasarana Pelayanan                                   |  | Jumlah<br>(Unit)               |                            |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     | Pemeriksaan<br>Penumpang<br>dan Bagasi                       | a.   | X-RAY                          | 2                          |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | b.   | Walk Through<br>Metal Detector | 1                          |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | c.   | Hand Held<br>Metal Detector    | 3                          |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | d.   | Trolley                        | 80                         |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     | Pelayanan<br>Chek In   | a.   | Check in<br>Counter            | 14                         |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | b.   | Timbangan                      | 14                         |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | c.   | Conveyor                       | 2                          |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | d.   | Display                        | 2                          |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     | Ruang Tunggu<br>Keberangkata<br>n/ ruang<br>tunggu<br>khusus | a.   | X-RAY                          | 3                          |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | b.   | Walk Through<br>Metal Detector | 2                          |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | c.   | Hand Held<br>Metal Detector    | 3                          |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | d.   | Kursi tunggu                   | 515                        |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | e.   | Kantin                         | 10                         |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | f.   | Smoking Room                   | 1                          |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | g.   | Toilet pria dan<br>wanita      | 2                          |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | h.   | Playing Zone<br>Kids           | 1                          |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | i.   | Nursery room                   | 1                          |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |
|     |  | j.   | Televisi kabel                 | 2                          |  |                  |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |         |    |  |                      |    |                     |    |  |    |           |    |  |    |          |   |  |    |         |   |  |  |    |       |   |  |    |                                |   |  |    |                             |   |  |    |              |     |  |    |        |    |  |    |              |   |  |    |                           |   |  |    |                      |   |  |    |              |   |  |    |                |   |

|     |  |   |                  |  |    |                         |   |
|-----|--|---|------------------|--|----|-------------------------|---|
|     |  |   |                  |  | k. | Toilet penyandang cacat | 1 |
|     |  |   |                  |  | l. | Display keberangkatan   | 2 |
|     |  |   |                  |  | m. | Mushola                 | 2 |
|     |  |   |                  |  | n. | WIFI                    | 5 |
|     |  |   |                  |  | o. | AC                      |   |
|     |  |   | Pelayanan bagasi |  | a. | Conveyor bagasi         | 4 |
|     |  |   |                  |  | b. | Lost and Found          | 1 |
|     |  |   |                  |  | c. | Toilet Pria dan Wanita  | 4 |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana                     | 1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari<br>2. 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]) --&gt; B{Jenis Masalah?}                         B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]                         B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]                         C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}                         D --&gt; E                         E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]                         E -- "Tidak" --&gt; A                     </pre> |                  |  |    |                         |   |

| 11.           | Jumlah pelaksana  | <p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="495 418 1036 1158"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah</b></td> <td><b>112</b></td> </tr> </tbody> </table><br><table border="1" data-bbox="495 1166 1036 1532"> <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>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah</b></td> <td><b>123</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :</p> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | 1 | 2. | SLTP | 2 | 3. | SMA | 71 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 1 | 6. | D-III | 15 | 7. | D-IV/S1 | 21 | 8. | S2 | 1 | <b>Jumlah</b> |  | <b>112</b> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | - | 3. | SMA | 123 | <b>Jumlah</b> |  | <b>123</b> |
|---------------|-------------------|--|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|---------------|--|------------|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|---------------|--|------------|
| NO            | PENDIDIKAN        | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 1.            | SD                | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 2.            | SLTP              | 2  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 3.            | SMA               | 71   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 4.            | D-I               | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 5.            | D-II              | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 6.            | D-III             | 15   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 7.            | D-IV/S1           | 21   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 8.            | S2                | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| <b>Jumlah</b> |                   | <b>112</b>   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| NO            | PENDIDIKAN        | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 1.            | SD                | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 2.            | SLTP              | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 3.            | SMA               | 123  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| <b>Jumlah</b> |                   | <b>123</b>   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 12.           | Jaminan pelayanan | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan sesuai PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 13.           | Jaminan keamanan  | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |



|     |                            |  |
|-----|----------------------------|--|
|     | dan keselamatan pelayanan  | pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari. |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>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 Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :<br>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);<br>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);<br>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);<br>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>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</p> |
|--|---|



|    |                                |  |
|----|--------------------------------|--|
|    |                                | <p>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"> <li>1. Memiliki Ijin Route</li> <li>2. Memiliki Slot Time</li> <li>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)</li> </ol>  |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU.</li> <li>2. Setelah dilakukan analisa Kepala Bandar Udara memberikan persetujuan berupa slot time pada bandar udara, dengan perjanjian.</li> <li>3. Menyampaikan persetujuan izin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.</li> <li>4. Airline dan bandara membuat <i>Service Level Agreement (SLA)</i>.</li> <li>5. Airline dapat beroperasi di bandara.</li> </ol>  |
| 4. | Jangka waktu Penyelesaian      | Sesuai dengan penggunaan dan pelaksanaannya  |
| 5. | Biaya/tarif                    | Sesuai dengan peraturan tarif PNB/BLU  |
| 6. | Produk Pelayanan               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara</li> <li>2. Jasa Penempatan Pesawat Udara</li> <li>3. Jasa Penyimpanan Pesawat Udara</li> </ol>  |

|    |                                       |                                |                            |                    |               |
|----|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------|---------------|
| 7. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | No.                            | Sarana Prasarana Pelayanan |                    | Jumlah (Unit) |
|    |                                       | Jasa pendaratan pesawat udara  | a.                         | Runway light       | 74            |
|    |                                       |                                | b.                         | Papi light         | 2             |
|    |                                       |                                | c.                         | Taxi guidance sign | 6             |
|    |                                       | Jasa penempatan pesawat udara  | a.                         | Apron              | 1             |
|    |                                       |                                | b.                         | Flood Light        | 7             |
|    |                                       |                                | c.                         | ADGS               | 2             |
|    |                                       |                                | d.                         |                    |               |
|    |                                       | Jasa penyimpanan pesawat udara | a.                         | -                  | -             |
|    |                                       |                                | b.                         | -                  | -             |
| c. | -                                     |                                | -                          |                    |               |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 8.  | Kompetensi Pelaksana                     | 1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halo Oleo Kendari<br>2. Memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya  |
| 9.  | Pengawasan internal                      | Sesuai dengan dokumen tata kelola   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <pre> graph TD     A([Pengaduan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]     C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}     D --&gt; E     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]     E -- "Tidak" --&gt; A     </pre> |

| 11. | Jumlah pelaksana  | <p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="591 513 1143 1255"><thead><tr><th>NO</th><th>PENDIDIKAN</th><th>JUMLAH</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.</td><td>SD</td><td>1</td></tr><tr><td>2.</td><td>SLTP</td><td>2</td></tr><tr><td>3.</td><td>SMA</td><td>71</td></tr><tr><td>4.</td><td>D-I</td><td>-</td></tr><tr><td>5.</td><td>D-II</td><td>1</td></tr><tr><td>6.</td><td>D-III</td><td>15</td></tr><tr><td>7.</td><td>D-IV/S1</td><td>21</td></tr><tr><td>8.</td><td>S2</td><td>1</td></tr><tr><td></td><td>Jumlah</td><td>112</td></tr></tbody></table> <p>Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :</p> <table border="1" data-bbox="591 1480 1143 1851"><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>-</td></tr><tr><td>3.</td><td>SMA</td><td>123</td></tr><tr><td></td><td>Jumlah</td><td>123</td></tr></tbody></table> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | 1 | 2. | SLTP | 2 | 3. | SMA | 71 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 1 | 6. | D-III | 15 | 7. | D-IV/S1 | 21 | 8. | S2 | 1 |  | Jumlah | 112 | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | - | 3. | SMA | 123 |  | Jumlah | 123 |
|-----|-------------------|--|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|--|--------|-----|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|--|--------|-----|
| NO  | PENDIDIKAN        | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 1.  | SD                | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 2.  | SLTP              | 2  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 3.  | SMA               | 71   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 4.  | D-I               | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 5.  | D-II              | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 6.  | D-III             | 15   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 7.  | D-IV/S1           | 21   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 8.  | S2                | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
|     | Jumlah            | 112  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| NO  | PENDIDIKAN        | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 1.  | SD                | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 2.  | SLTP              | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 3.  | SMA               | 123  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
|     | Jumlah            | 123  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 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 Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari. |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>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 Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran</li> </ul> |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>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"> <li>1. Memiliki Ijin Route</li> <li>2. Memiliki Slot Time</li> <li>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)</li> <li>4. Memenuhi syarat operasi bandar udara</li> </ol>   |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU.</li> <li>2. Kepala UPBU berkoordinasi dengan unit kerja terkait.</li> <li>3. Kepala UPBU memberikan persetujuan apakah permohonan disetujui/ditolak sebagai dasar permohonan <i>Flight Approval (FA)</i></li> <li>4. Kepala UPBU memberikan surat persetujuan/penolakan kepada pemohon (<i>airline</i>).</li> <li>5. Airline menyampaikan persetujuan terbang (<i>Flight Approval</i>) dari Ditjend Hubud kepada Kepala UPBU.</li> <li>6. Kepala UPBU mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait untuk melayani penerbangan di luar jam operasi bandar udara.</li> </ol>  |
| 4. | Jangka waktu Penyelesaian      | Waktu perizinan 30 menit setelah menerima Flight Approval dari Ditjend hubud   |



| 5.  | Biaya/tarif   | Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU   |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |
|-----|---|--|-----|----------------------------|---------------|--|---|-----------------|----|--|---------------|---|--|-----------------------|---|--|---------|---|--|----------------|---|--|----------|---|
| 6.  | Produk Pelayanan  | Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara  |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas                   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana Prasarana Pelayanan</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td rowspan="6">Fasilitas penambahan jam pelayanan operasi bandar udara</td> <td>a. Runway light</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Papi light</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Taxi guidance sign</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. ADGS</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>e. Flood Light</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td></td> <td>f. Apron</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> | No. | Sarana Prasarana Pelayanan | Jumlah (Unit) |  | Fasilitas penambahan jam pelayanan operasi bandar udara | a. Runway light | 74 |  | b. Papi light | 2 |  | c. Taxi guidance sign | 6 |  | d. ADGS | 2 |  | e. Flood Light | 7 |  | f. Apron | 1 |
| No. | Sarana Prasarana Pelayanan                              | Jumlah (Unit)  |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |
|     | Fasilitas penambahan jam pelayanan operasi bandar udara | a. Runway light  | 74  |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |
|     |   | b. Papi light  | 2   |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |
|     |   | c. Taxi guidance sign  | 6   |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |
|     |   | d. ADGS  | 2   |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |
|     |   | e. Flood Light   | 7   |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |
|     |   | f. Apron   | 1   |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai di Bandar Udara Haluoleo Kendari</li> <li>2. Memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya</li> </ol>  |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |
| 9.  | Pengawasan internal                                     | Sesuai dengan dokumen tata kelola  |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |

| <p>10.</p>    | <p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p> | <pre> graph TD     A([Pengaduan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]     C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}     D --&gt; E     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]     E -- "Tidak" --&gt; A     </pre>  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |
|---------------|---|--|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|---------------|--|------------|
| <p>11.</p>    | <p>Jumlah pelaksana</p>                         | <p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="495 1333 1047 2080"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Jumlah</b></td> <td><b>112</b></td> </tr> </tbody> </table> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | 1 | 2. | SLTP | 2 | 3. | SMA | 71 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 1 | 6. | D-III | 15 | 7. | D-IV/S1 | 21 | 8. | S2 | 1 | <b>Jumlah</b> |  | <b>112</b> |
| NO            | PENDIDIKAN                                      | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |
| 1.            | SD  | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |
| 2.            | SLTP  | 2  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |
| 3.            | SMA   | 71   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |
| 4.            | D-I   | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |
| 5.            | D-II  | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |
| 6.            | D-III   | 15   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |
| 7.            | D-IV/S1   | 21   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |
| 8.            | S2  | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |
| <b>Jumlah</b> |   | <b>112</b>   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |

|     |  | <p>Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :</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>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td></td> <td><b>Jumlah</b></td> <td><b>123</b></td> </tr> </tbody> </table>   | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | - | 3. | SMA | 123 |  | <b>Jumlah</b> | <b>123</b> |
|-----|--|--|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|--|---------------|------------|
| NO  | PENDIDIKAN                                 | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 1.  | SD   | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 2.  | SLTP                                       | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 3.  | SMA  | 123  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
|     | <b>Jumlah</b>                              | <b>123</b>   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 12. | Jaminan Pelayanan                          | <p>1. KP 39 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi PKPS bagian 139 vol. 1 tentang Bandar Udara.</p> <p>2. PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p>  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari.</p> |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | <p>1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.</p> <p>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.</p>  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |

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

| NO | KOMPONEN    | URAIAN   |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran</li></ul> |
|--|---|

|    |                       |  |
|----|-----------------------|--|
|    |                       | <p>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"><li>1. Memiliki Ijin Route</li><li>2. Memiliki Slot Time</li><li>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)</li><li>4. Memenuhi syarat operasi bandar udara</li></ol>  |



| 3.  | Sistem, mekanisme dan prosedur  | <p>1. ATS unit menyampaikan informasi tentang penggunaan bandar udara sebagai <i>Alternate Aerodrome</i></p> <p>2. Apabila penggunaan bandara sebagai <i>Alternate Aerodrome</i> masih dalam jam operasi bandara, kepala UPBU mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait.</p> <p>3. Apabila penggunaan bandara sebagai <i>alternate</i> diluar jam operasi maka kepala UPBU menganalisa kesiapan operasi bandar udara.</p> <p>4. Dalam hal ketentuan butir 3 tidak dapat dipenuhi kepala UPBU membuat surat penolakan.</p> |   |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |  |  |  |
|-----|---|---|---|-----|----------------------------|---------------|--|---|-----------------|----|--|---------------|---|--|-----------------------|---|--|---------|---|--|----------------|---|--|----------|---|--|--|--|
| 4.  | Jangka waktu Penyelesaian   | Sesuai dengan penggunaan  |   |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |  |  |  |
| 5.  | Biaya/tarif   | Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU  |   |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |  |  |  |
| 6.  | Produk Pelayanan  | Pelayanan untuk kondisi tertentu  |   |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |  |  |  |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas                                       |   | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="609 1173 703 1290">No.</th> <th data-bbox="703 1173 1252 1290">Sarana Prasarana Pelayanan</th> <th data-bbox="1252 1173 1398 1290">Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="609 1290 703 1358"></td> <td data-bbox="703 1290 927 1684" rowspan="6">Fasilitas penggunaan bandar udara Alternatif (<i>Alternate Aerodrome</i>)</td> <td data-bbox="927 1290 1252 1358">a. Runway light</td> <td data-bbox="1252 1290 1398 1358">74</td> </tr> <tr> <td data-bbox="609 1358 703 1425"></td> <td data-bbox="927 1358 1252 1425">b. Papi light</td> <td data-bbox="1252 1358 1398 1425">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="609 1425 703 1542"></td> <td data-bbox="927 1425 1252 1542">c. Taxi guidance sign</td> <td data-bbox="1252 1425 1398 1542">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="609 1542 703 1609"></td> <td data-bbox="927 1542 1252 1609">d. ADGS</td> <td data-bbox="1252 1542 1398 1609">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="609 1609 703 1677"></td> <td data-bbox="927 1609 1252 1677">e. Flood Light</td> <td data-bbox="1252 1609 1398 1677">7</td> </tr> <tr> <td data-bbox="609 1677 703 1759"></td> <td data-bbox="927 1677 1252 1759">f. Apron</td> <td data-bbox="1252 1677 1398 1759">1</td> </tr> </tbody> </table> | No. | Sarana Prasarana Pelayanan | Jumlah (Unit) |  | Fasilitas penggunaan bandar udara Alternatif ( <i>Alternate Aerodrome</i> ) | a. Runway light | 74 |  | b. Papi light | 2 |  | c. Taxi guidance sign | 6 |  | d. ADGS | 2 |  | e. Flood Light | 7 |  | f. Apron | 1 |  |  |  |
| No. | Sarana Prasarana Pelayanan  | Jumlah (Unit)   |   |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |  |  |  |
|     | Fasilitas penggunaan bandar udara Alternatif ( <i>Alternate Aerodrome</i> ) | a. Runway light   | 74  |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |  |  |  |
|     |   | b. Papi light   | 2   |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |  |  |  |
|     |   | c. Taxi guidance sign   | 6   |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |  |  |  |
|     |   | d. ADGS   | 2   |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |  |  |  |
|     |   | e. Flood Light  | 7   |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |  |  |  |
|     |   | f. Apron  | 1   |     |                            |               |  |   |                 |    |  |               |   |  |                       |   |  |         |   |  |                |   |  |          |   |  |  |  |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana  | <p>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari;</p> <p>2. 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]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]     C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}     D --&gt; E     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]     E -- "Tidak" --&gt; A     </pre>  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|------------|---|--|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|--|--------|-----|
| <p>11.</p> | <p>Jumlah pelaksana</p>                         | <p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="565 1236 1149 1978"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>112</td> </tr> </tbody> </table> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | 1 | 2. | SLTP | 2 | 3. | SMA | 71 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 1 | 6. | D-III | 15 | 7. | D-IV/S1 | 21 | 8. | S2 | 1 |  | Jumlah | 112 |
| NO         | PENDIDIKAN                                      | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 1.         | SD  | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 2.         | SLTP  | 2  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 3.         | SMA   | 71   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 4.         | D-I   | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 5.         | D-II  | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 6.         | D-III   | 15   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 7.         | D-IV/S1   | 21   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 8.         | S2  | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|            | Jumlah  | 112  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |

|     |  | Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :<br><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>-</td></tr><tr><td>3.</td><td>SMA</td><td>123</td></tr><tr><td></td><td>Jumlah</td><td>123</td></tr></tbody></table>  | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | - | 3. | SMA | 123 |  | Jumlah | 123 |
|-----|--|---|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|--|--------|-----|
| NO  | PENDIDIKAN                                 | JUMLAH  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 1.  | SD   | -   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 2.  | SLTP                                       | -   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 3.  | SMA  | 123   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
|     | Jumlah                                     | 123   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari. |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>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 Halu Oleo Kendaridalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>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</li></ul> |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>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                 | Terdapat garbarata yang memenuhi standar pelayanan   |     |                            |               |  |       |   |  |            |   |  |                      |   |  |                    |   |  |                    |   |
|-----|---------------------------------------|--|-----|----------------------------|---------------|--|-------|---|--|------------|---|--|----------------------|---|--|--------------------|---|--|--------------------|---|
| 3.  | Sistem, mekanisme dan prosedur        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline menyampaikan jadwal penerbangan</li> <li>2. AMC Menyiapkan parking space plan 1 hari sebelum pelaksanaan</li> <li>3. Pada saat kedatangan pesawat udara, AMC menempatkan pesawat sesuai dengan space plan</li> <li>4. Operator garbarata menghubungkan garbarata dengan pesawat, mengunci dan stand by sampai pesawat berangkat.</li> <li>5. Operator garbarata siap saat dilakukan boarding.</li> <li>6. Setelah selesai operator garbarata mengembalikan posisi garbarata ke posisi semula.</li> </ol>   |     |                            |               |  |       |   |  |            |   |  |                      |   |  |                    |   |  |                    |   |
| 4.  | Jangka waktu Penyelesaian             | Sesuai dengan penggunaan   |     |                            |               |  |       |   |  |            |   |  |                      |   |  |                    |   |  |                    |   |
| 5.  | Biaya/tarif                           | Sesuai dengan peraturan tarif PNB/BLU  |     |                            |               |  |       |   |  |            |   |  |                      |   |  |                    |   |  |                    |   |
| 6.  | Produk Pelayanan                      | Penyediaan fasilitas garbarata   |     |                            |               |  |       |   |  |            |   |  |                      |   |  |                    |   |  |                    |   |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">No.</th> <th style="text-align: center;">Sarana Prasarana Pelayanan</th> <th style="text-align: center;">Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>a. AC</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>b. Karpets</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>c. Gedung penghubung</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>d. Kamera operator</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>e. Motor penggerak</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> </tbody> </table> | No. | Sarana Prasarana Pelayanan | Jumlah (Unit) |  | a. AC | 3 |  | b. Karpets | 3 |  | c. Gedung penghubung | 3 |  | d. Kamera operator | 3 |  | e. Motor penggerak | 6 |
| No. | Sarana Prasarana Pelayanan            | Jumlah (Unit)  |     |                            |               |  |       |   |  |            |   |  |                      |   |  |                    |   |  |                    |   |
|     | a. AC                                 | 3  |     |                            |               |  |       |   |  |            |   |  |                      |   |  |                    |   |  |                    |   |
|     | b. Karpets                            | 3  |     |                            |               |  |       |   |  |            |   |  |                      |   |  |                    |   |  |                    |   |
|     | c. Gedung penghubung                  | 3  |     |                            |               |  |       |   |  |            |   |  |                      |   |  |                    |   |  |                    |   |
|     | d. Kamera operator                    | 3  |     |                            |               |  |       |   |  |            |   |  |                      |   |  |                    |   |  |                    |   |
|     | e. Motor penggerak                    | 6  |     |                            |               |  |       |   |  |            |   |  |                      |   |  |                    |   |  |                    |   |

| 8.  | Kompetensi Pelaksana                     | <p>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari</p> <p>2. Memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya</p>  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |
|-----|--|--|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|----|----|-----|---|----|------|---|
| 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>  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <pre> graph TD     A([Pengaduan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]     C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}     D --&gt; E     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]     E -- "Tidak" --&gt; A     </pre>  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |
| 11. | Jumlah pelaksana                         | <p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="568 1739 1205 2185"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | 1 | 2. | SLTP | 2 | 3. | SMA | 71 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 1 |
| NO  | PENDIDIKAN                               | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |
| 1.  | SD                                       | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |
| 2.  | SLTP                                     | 2  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |
| 3.  | SMA                                      | 71   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |
| 4.  | D-I                                      | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |
| 5.  | D-II                                     | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |

|     |  | <table border="1"> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>112</td> </tr> </table>   | 6. | D-III      | 15     | 7. | D-IV/S1 | 21 | 8. | S2   | 1 |    | Jumlah | 112 |  |        |     |
|-----|--|---|----|------------|--------|----|---------|----|----|------|---|----|--------|-----|--|--------|-----|
| 6.  | D-III                                      | 15  |    |            |        |    |         |    |    |      |   |    |        |     |  |        |     |
| 7.  | D-IV/S1                                    | 21  |    |            |        |    |         |    |    |      |   |    |        |     |  |        |     |
| 8.  | S2   | 1   |    |            |        |    |         |    |    |      |   |    |        |     |  |        |     |
|     | Jumlah                                     | 112   |    |            |        |    |         |    |    |      |   |    |        |     |  |        |     |
|     |  | <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>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>123</td> </tr> </tbody> </table>   | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD      | -  | 2. | SLTP | - | 3. | SMA    | 123 |  | Jumlah | 123 |
| NO  | PENDIDIKAN                                 | JUMLAH  |    |            |        |    |         |    |    |      |   |    |        |     |  |        |     |
| 1.  | SD   | -   |    |            |        |    |         |    |    |      |   |    |        |     |  |        |     |
| 2.  | SLTP                                       | -   |    |            |        |    |         |    |    |      |   |    |        |     |  |        |     |
| 3.  | SMA  | 123   |    |            |        |    |         |    |    |      |   |    |        |     |  |        |     |
|     | Jumlah                                     | 123   |    |            |        |    |         |    |    |      |   |    |        |     |  |        |     |
|     |  | <p>Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :</p>  |    |            |        |    |         |    |    |      |   |    |        |     |  |        |     |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.   |    |            |        |    |         |    |    |      |   |    |        |     |  |        |     |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari. |    |            |        |    |         |    |    |      |   |    |        |     |  |        |     |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <p>1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.</p> <p>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.</p>   |    |            |        |    |         |    |    |      |   |    |        |     |  |        |     |

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 Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>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</li></ul> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>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                 | Tersedia counter Check-in yang sesuai standar pelayanan  |     |                            |               |    |              |    |    |           |    |    |          |   |    |          |    |
|-----|---------------------------------------|--|-----|----------------------------|---------------|----|--------------|----|----|-----------|----|----|----------|---|----|----------|----|
| 3.  | Sistem, mekanisme dan prosedur        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check-in.</li> <li>2. Kepala UPBU menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan.</li> <li>3. Kepala UPBU memberikan persetujuan penggunaan counter check-in melalui <i>service level agreement</i>.</li> </ol> |     |                            |               |    |              |    |    |           |    |    |          |   |    |          |    |
| 4.  | Jangka waktu Penyelesaian             | Sesuai dengan penggunaan   |     |                            |               |    |              |    |    |           |    |    |          |   |    |          |    |
| 5.  | Biaya/tarif                           | Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU   |     |                            |               |    |              |    |    |           |    |    |          |   |    |          |    |
| 6.  | Produk Pelayanan                      | Penyediaan fasilitas Check In Counter  |     |                            |               |    |              |    |    |           |    |    |          |   |    |          |    |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana Prasarana Pelayanan</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a.</td> <td>Meja Counter</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Timbangan</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>c.</td> <td>Conveyor</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>d.</td> <td>Komputer</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>                           | No. | Sarana Prasarana Pelayanan | Jumlah (Unit) | a. | Meja Counter | 14 | b. | Timbangan | 14 | c. | Conveyor | 2 | d. | Komputer | 14 |
| No. | Sarana Prasarana Pelayanan            | Jumlah (Unit)  |     |                            |               |    |              |    |    |           |    |    |          |   |    |          |    |
| a.  | Meja Counter                          | 14   |     |                            |               |    |              |    |    |           |    |    |          |   |    |          |    |
| b.  | Timbangan                             | 14   |     |                            |               |    |              |    |    |           |    |    |          |   |    |          |    |
| c.  | Conveyor                              | 2  |     |                            |               |    |              |    |    |           |    |    |          |   |    |          |    |
| d.  | Komputer                              | 14   |     |                            |               |    |              |    |    |           |    |    |          |   |    |          |    |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari</li> <li>2. Memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya</li> </ol>   |     |                            |               |    |              |    |    |           |    |    |          |   |    |          |    |
| 9.  | Pengawasan internal                   | Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas ( <i>quality assurance</i> ) produk layanan.   |     |                            |               |    |              |    |    |           |    |    |          |   |    |          |    |

*As*

| <p>10.</p> | <p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p> | <pre> graph TD     A([Pengaduan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]     C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}     D --&gt; E     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]     E -- "Tidak" --&gt; A     </pre>  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|------------|---|--|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|--|--------|-----|
| <p>11.</p> | <p>Jumlah pelaksana</p>                         | <p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="584 1295 1185 2030"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>112</td> </tr> </tbody> </table> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | 1 | 2. | SLTP | 2 | 3. | SMA | 71 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 1 | 6. | D-III | 15 | 7. | D-IV/S1 | 21 | 8. | S2 | 1 |  | Jumlah | 112 |
| NO         | PENDIDIKAN                                      | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 1.         | SD  | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 2.         | SLTP  | 2  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 3.         | SMA   | 71   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 4.         | D-I   | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 5.         | D-II  | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 6.         | D-III   | 15   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 7.         | D-IV/S1   | 21   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
| 8.         | S2  | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |
|            | Jumlah  | 112  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |        |     |

|     |  | Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
|-----|--|---|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|--|--------|-----|
|     |  | <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>-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>123</td> </tr> </tbody> </table>   | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | - | 3. | SMA | 123 |  | Jumlah | 123 |
| NO  | PENDIDIKAN                                 | JUMLAH  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 1.  | SD   | -   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 2.  | SLTP                                       | -   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 3.  | SMA  | 123   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
|     | Jumlah                                     | 123   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari. |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |        |     |

7. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara

| NO | KOMPONEN    | URAIAN  |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :<br><br>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); |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>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);</li><li>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);</li><li>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>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);</li><li>i. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</li><li>j. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan</li></ul> |
|--|--|--|



|    |                                |   |
|----|--------------------------------|---|
|    |                                | <p>(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 cargo  |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan kepada kepala UPBU dengan melampirkan sertifikat operasi dan izin operasi jasa terkait.</li><li>2. Kepala UPBU menganalisa berdasarkan bisnis plan bandar udara.</li><li>3. Apabila permohonan disetujui kepala UPBU dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (<i>service level agreement</i>).</li></ol>   |

|     |  |   |                                       |    |                      |   |
|-----|--|---|---------------------------------------|----|----------------------|---|
| 4.  | Jangka waktu Penyelesaian                | Sesuai dengan penggunaan  |                                       |    |                      |   |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Sesuai dengan peraturan tarif PNBK/BLU  |                                       |    |                      |   |
| 6.  | Produk Pelayanan                         | Penyediaan fasilitas terminal Cargo   |                                       |    |                      |   |
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas    | <b>No.</b>  | <b>Sarana Prasarana Pelayanan</b>     |    | <b>Jumlah (Unit)</b> |   |
|     |  |   | Fasilitas kargo dan pos pesawat udara | a. | Gedung kargo         | 1 |
|     |  |   |                                       | b. | XRAY                 | 2 |
|     |  |   |                                       |    |                      |   |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana                     | 1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari;<br>2. 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]) --&gt; B{Jenis Masalah?}                     B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]                     B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]                     C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}                     D --&gt; E                     E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]                     E -- "Tidak" --&gt; A             </pre> |                                       |    |                      |   |

*us*

| 11. | Jumlah pelaksana     | <p>Tenaga teknisi sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="511 493 1161 1233"><thead><tr><th>NO</th><th>PENDIDIKAN</th><th>JUMLAH</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.</td><td>SD</td><td>1</td></tr><tr><td>2.</td><td>SLTP</td><td>2</td></tr><tr><td>3.</td><td>SMA</td><td>71</td></tr><tr><td>4.</td><td>D-I</td><td>-</td></tr><tr><td>5.</td><td>D-II</td><td>1</td></tr><tr><td>6.</td><td>D-III</td><td>15</td></tr><tr><td>7.</td><td>D-IV/S1</td><td>21</td></tr><tr><td>8.</td><td>S2</td><td>1</td></tr><tr><td></td><td><b>Jumlah</b></td><td><b>112</b></td></tr></tbody></table> <p>Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut</p> <table border="1" data-bbox="511 1500 1063 1869"><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>-</td></tr><tr><td>3.</td><td>SMA</td><td>123</td></tr><tr><td></td><td><b>Jumlah</b></td><td><b>123</b></td></tr></tbody></table> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | 1 | 2. | SLTP | 2 | 3. | SMA | 71 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 1 | 6. | D-III | 15 | 7. | D-IV/S1 | 21 | 8. | S2 | 1 |  | <b>Jumlah</b> | <b>112</b> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | - | 3. | SMA | 123 |  | <b>Jumlah</b> | <b>123</b> |
|-----|----------------------|---|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|--|---------------|------------|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|--|---------------|------------|
| NO  | PENDIDIKAN           | JUMLAH  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 1.  | SD                   | 1   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 2.  | SLTP                 | 2   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 3.  | SMA                  | 71  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 4.  | D-I                  | -   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 5.  | D-II                 | 1   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 6.  | D-III                | 15  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 7.  | D-IV/S1              | 21  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 8.  | S2                   | 1   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
|     | <b>Jumlah</b>        | <b>112</b>  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| NO  | PENDIDIKAN           | JUMLAH  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 1.  | SD                   | -   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 2.  | SLTP                 | -   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 3.  | SMA                  | 123   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
|     | <b>Jumlah</b>        | <b>123</b>  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 12. | Jaminan pelayanan    | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |
| 13. | Jaminan keamanan dan | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dengan baik, semua   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |  |               |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |  |               |            |

|     |                            |   |
|-----|----------------------------|---|
|     | keselamatan pelayanan      | jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari. |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>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 | Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :<br>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);<br>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);<br>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);<br>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);<br>e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>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          | Tersedianya sarana dan prasarana   |
| 3. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada kepala UPBU.</li><li>2. Kepala UPBU menganalisa berdasarkan bisnis plan bandar udara.</li><li>3. Apabila permohonan disetujui kepala UPBU dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (<i>service level agreement</i>).</li></ol>  |
| 4. | Jangka waktu Penyelesaian      | Sesuai dengan penggunaan   |
| 5. | Biaya/tarif                    | Sesuai dengan peraturan tarif PNBP/BLU   |
| 6. | Produk Pelayanan               | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sewa tanah dan ruangan</li><li>2. Konsesi<ol style="list-style-type: none"><li>a) Konsesi pengisian bahan bakar pesawat udara (Fuel Through Put)</li><li>b) Konsesi atas perusahaan tanah dan ruangan</li><li>c) Konsesi penyimpanan kendaraan bermotor</li><li>d) Konsesi penyewaan space iklan yang disewakan kembali</li></ol></li><li>3. Shooting film, pemotretan dan promosi</li></ol>  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 7.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas    | Fasilitas disediakan dengan pengusaha bandara   |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana                     | 1. Pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari;<br>2. 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 (quality assurance) produk layanan.   |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <pre>graph TD; A([Pengaduan]) --&gt; B{Jenis Masalah?}; B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --&gt; C[Diserahkan ke Unit Terkait]; B -- "Non Teknis" --&gt; D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan]; C --&gt; E{Masalah Bisa Diatasi?}; D --&gt; E; E -- "Ya" --&gt; F[SELESAI]; E -- "Tidak" --&gt; A;</pre> |

| 11.           | Jumlah pelaksana                           | <p>Tenaga teknis sebanyak fungsional Teknisi Penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, sebagai berikut:</p> <table border="1" data-bbox="594 451 1206 1031"><thead><tr><th>NO</th><th>PENDIDIKAN</th><th>JUMLAH</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.</td><td>SD</td><td>1</td></tr><tr><td>2.</td><td>SLTP</td><td>2</td></tr><tr><td>3.</td><td>SMA</td><td>71</td></tr><tr><td>4.</td><td>D-I</td><td>-</td></tr><tr><td>5.</td><td>D-II</td><td>1</td></tr><tr><td>6.</td><td>D-III</td><td>15</td></tr><tr><td>7.</td><td>D-IV/S1</td><td>21</td></tr><tr><td>8.</td><td>S2</td><td>1</td></tr><tr><td colspan="2"><b>Jumlah</b></td><td><b>112</b></td></tr></tbody></table> <p>Tenaga Kontrak PKP-PK, Security, Cleaning Service, Pramusaji, sebagai berikut :</p> <table border="1" data-bbox="540 1273 1149 1564"><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>-</td></tr><tr><td>3.</td><td>SMA</td><td>123</td></tr><tr><td colspan="2"><b>Jumlah</b></td><td><b>123</b></td></tr></tbody></table> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | 1 | 2. | SLTP | 2 | 3. | SMA | 71 | 4. | D-I | - | 5. | D-II | 1 | 6. | D-III | 15 | 7. | D-IV/S1 | 21 | 8. | S2 | 1 | <b>Jumlah</b> |  | <b>112</b> | NO | PENDIDIKAN | JUMLAH | 1. | SD | - | 2. | SLTP | - | 3. | SMA | 123 | <b>Jumlah</b> |  | <b>123</b> |
|---------------|--|--|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|----|----|-----|---|----|------|---|----|-------|----|----|---------|----|----|----|---|---------------|--|------------|----|------------|--------|----|----|---|----|------|---|----|-----|-----|---------------|--|------------|
| NO            | PENDIDIKAN                                 | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 1.            | SD   | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 2.            | SLTP                                       | 2  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 3.            | SMA  | 71   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 4.            | D-I  | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 5.            | D-II                                       | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 6.            | D-III                                      | 15   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 7.            | D-IV/S1                                    | 21   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 8.            | S2   | 1  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| <b>Jumlah</b> |  | <b>112</b>   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| NO            | PENDIDIKAN                                 | JUMLAH   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 1.            | SD   | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 2.            | SLTP                                       | -  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 3.            | SMA  | 123  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| <b>Jumlah</b> |  | <b>123</b>   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 12.           | Jaminan pelayanan                          | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan   |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |
| 13.           | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari 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 Halu Oleo Kendari untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap  |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |    |    |     |   |    |      |   |    |       |    |    |         |    |    |    |   |               |  |            |    |            |        |    |    |   |    |      |   |    |     |     |               |  |            |



|     |                            |  |
|-----|----------------------------|--|
|     |                            | pengoperasian Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari.              |
| 14. | Evaluasi kinerja Pelaksana | 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.<br>2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja. |

## BAB V

### PENUTUP

Standar Pelayanan (SP) yang selama ini telah dilaksanakan oleh Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Halu Oleo Kendari. 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 Halu Oleo Kendari 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

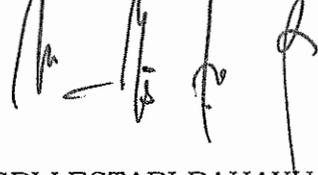
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19620620 198903 2 001