



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 126 TAHUN 2016
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA
BANDAR UDARA SULTAN BABULLAH TERNATE

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 Sultan Babullah Ternate diperlukan adanya standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate;

- 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 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4956);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);
8. 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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan

- Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 10. 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);
 11. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5884);
 12. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
 13. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
 14. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif dalam Rangka Pengusulan dan Penetapan Satuan Kerja Instansi Pemerintah untuk Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 15. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 16. 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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 688);

17. Peraturan Menteri Perhubungan PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1070);
18. Peraturan Menteri Perhubungan PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);
19. 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);
20. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Direktorat Jenderal Perhubungan Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 979);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA SULTAN BABULLAH TERNATE.

Pasal 1

Standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate 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 Sultan Babullah Ternate 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 garbarata;
 - f. pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan;
 - g. pelayanan jasa kargo dan pos pesawat udara;
 - h. pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara berdasarkan tugas dan fungsi; dan
 - i. izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas.

- (2) Standar pelayanan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate 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;
dan
 - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 3

Standar pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2017.

Pasal 4

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

Pasal 5

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

Pasal 6

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

Pasal 7

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 10 Oktober 2016

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 13 Oktober 2016

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

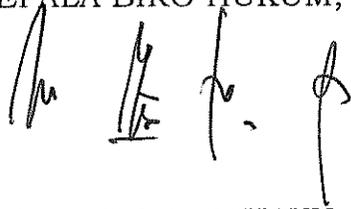
ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2016 NOMOR 1515

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM,



SRI LESTARI RAHAYU

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

LAMPIRAN I PERATURAN MENTERI
PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 126 TAHUN 2016
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
KANTOR UNIT PENYELENGGARA
BANDAR UDARA SULTAN BABULLAH
TERNATE

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara yang bertugas melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersial.

Dalam rangka mewujudkan visi dan menjalankan misi serta tugas dan fungsi Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, 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 mengembangkan misinya, Bandar Udara Sultan Babullah Ternate membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten serta sarana dan prasarana yang memadai. Mengingat pelayanan jasa yang diberikan oleh Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sangat terkait erat dengan kepentingan masyarakat yang menyangkut keselamatan dan keamanan penerbangan, maka pelayanan jasa Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dikategorikan

sebagai pelayanan publik karena terkait erat dengan masyarakat penerbangan, dan merupakan tanggung jawab pemerintah dalam menjaminnya.

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

Tuntutan akuntabilitas kinerja mengharuskan Bandar Udara Sultan Babullah Ternate meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam mencapai sasaran-sasaran kinerjanya, termasuk kinerja dalam melakukan kegiatan pelayanan. Sebagai upaya untuk menjamin kualitas pelayanan dan juga mengoptimalkan keberhasilan kegiatan yang telah dilaksanakan tersebut, perlu disusun sebuah Standar Pelayanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate 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 Bandar Udara Sultan Babullah Ternate adalah untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas dalam melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan yang menjadi tugas pokok Bandar Udara Sultan Babullah Ternate 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 tersedia pelayanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate 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 Bandar Udara Sultan Babullah Ternate meliputi:

1. identifikasi kondisi Bandar Udara Sultan Babullah Ternate saat ini (kondisi bandar udara dan jenis pelayanannya);
2. identifikasi Standar Pelayanan Bandar Udara;
3. 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 tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
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. Parsipatif.
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 atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan 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 Standar Pelayanan Bandar Udara. Hal-hal yang diidentifikasi dalam proses penyusunan Standar pelayanan, antara lain meliputi:

- a. tugas, fungsi, dan dasar hukum kelembagaan;
- b. jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
- c. mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu;
- d. sarana prasarana dan anggaran;
- e. jumlah dan kompetensi SDM;
- f. pengawasan internal;
- g. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- h. sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan; dan
- i. aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan

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

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

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

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

Tabel 1

Tugas , Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ ketentuan yang terkait
1.	Tugas dan Fungsi	<p>Bandar Udara Sultan Babullah Ternate mempunyai tugas melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan, dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersial.</p> <p>Dalam melaksanakan tugas tersebut Bandar Udara Sultan Babullah Ternate menyelenggarakan fungsi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. pelaksanaan penyusunan rencana dan program;2. pelaksanaan pengoperasian fasilitas	<p>Permenhub Nomor PM 40 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah dengan PM 83 Tahun 2015</p>

No.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ ketentuan yang terkait
		<p>keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</p> <p>3. pelaksanaan perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</p> <p>4. penyiapan pelaksanaan pelayanan pengaturan pergerakan pesawat udara (<i>Apron Movement Control/AMC</i>) serta penyusunan jadwal penerbangan (<i>slot time</i>);</p> <p>5. pelaksanaan pengamanan pelayanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos 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 <i>hygiene</i> dan sanitasi;</p>	

No.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ ketentuan yang terkait
		<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 pelaporan.</p>	
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<p>1. pengoperasian fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</p> <p>2. perawatan dan perbaikan fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat besar bandar udara serta fasilitas penunjang;</p> <p>3. pengaturan pergerakan pesawat udara (<i>Apron Movement Control/AMC</i>) serta penyusunan jadwal penerbangan (<i>slot time</i>);</p> <p>4. pengamanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos dan kargo serta barang berbahaya dan senjata;</p> <p>5. kerja sama dan pengembangan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara;</p> <p>6. pengoperasian dan pelayanan fasilitas terminal penumpang, kargo dan penunjang serta pengelolaan dan pengendalian <i>hygiene</i> dan sanitasi;</p>	Permenhub Nomor PM 40 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah dengan PM 83 Tahun 2015

No.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ ketentuan yang terkait
3.	Instansi/Unit /Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayan	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Jenderal Perhubungan Udara - Direktorat Bandar Udara - Direktorat Keamanan Penerbangan - Direktorat Angkutan Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara - Badan Karantina Pertanian & Ikan - Kantor Pesehatan Pelabuhan 	Permenhub Nomor PM 40 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah dengan 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 dengan menjawab pertanyaan, antara lain:

- a. apa produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain sesuai tugas fungsi;
- b. apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- c. siapa pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan dari hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
- d. apa atau siapa pengguna layanan: masyarakat umum instansi lain, atau internal;
- e. siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.

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

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

Tabel 2

Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang	a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi b. Pelayanan Check In c. Ruang Tunggu Keberangkatan d. Pelayanan bagasi	- PM 178 Tahun 2015 - PM 33 Tahun 2015 sebagaimana telah diubah dengan PM 167 Tahun 2015 - PM 127 Tahun 2015	Penumpang pesawat untuk kedatangan dan keberangkatan di bandara	- Direktorat Bandar Udara - Direktorat Angkutan Udara - Direktorat Keselamatan Penerbangan - Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII - Kantor Kesehatan Pelabuhan - Kantor Karantina Pertanian, Ikan

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	a. Jasa pendaratan pesawat udara b. Jasa Penempatan pesawat udara c. Jasa Penyimpanan pesawat udara	PP 15 Tahun 2016	- Pemegang izin angkutan udara niaga - Pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga - Operator penerbangan asing	- Direktorat Bandar Udara - Direktorat Angkutan Udara - Direktorat Keselamatan Penerbangan - Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII - LPPNI
3.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara	PP 15 tahun 2016	- Pemegang izin angkutan udara niaga - Pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga - Operator penerbangan asing	- Direktorat Bandar Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII - LPPNI
4.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif (<i>Alternate</i>)	Pelayanan untuk kondisi tertentu	PP 15 tahun 2016	- Pemegang izin angkutan udara niaga - Pemegang izin kegiatan angkutan	- Direktorat Bandar Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII - LPPNI

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
	<i>Aerodrome)</i>			udara bukan niaga - Operator penerbangan asing	
5.	Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata	Penyediaan fasilitas garbarata	PP 15 tahun 2016	- Pemegang izin angkutan udara niaga - Pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga - Operator penerbangan asing - Penumpang	- Direktorat Bandar Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII
6.	Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan	Penyediaan fasilitas <i>Check In Counter</i>	PP 15 tahun 2016	- Pemegang izin angkutan udara niaga - Pemegang izin kegiatan angkutan udara - Operator penerbangan asing	- Direktorat Bandar Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
				- Penumpang	
7.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara	Penyediaan fasilitas terminal Cargo	PP 15 tahun 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Badan Usaha Angkutan Udara - Pemegang izin angkutan udara niaga - Pemegang izin kegiatan angkutan udara - EMPU - Pos Indonesia 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Keamanan Bandar Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII
8.	Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi	<ul style="list-style-type: none"> a. Sewa tanah dan ruangan b. Konsesi <ul style="list-style-type: none"> - Konsesi pengisian bahan bakar pesawat udara (<i>Fuel Through Put</i>) - Konsesi atas perusahaan tanah 	PP 15 tahun 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Badan Usaha - Masyarakat - Pemerintah Daerah 	<ul style="list-style-type: none"> - Direktorat Bandar Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII

No.	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		dan ruangan - Konsesi penyewaan <i>space</i> iklan yang disewakan kembali			
9.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	Tanda izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas bagi orang dan kendaraan	PP 15 tahun 2016 PM 33 Tahun 2015 sebagaimana telah diubah dengan PM 167 Tahun 2015	- Badan usaha - Instansi pemerintah	- Direktorat Keamanan Bandar Udara - Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. VIII

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

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

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktifitasnya, dan urutan/langkah kegiatan pelayanannya. Dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, diproses menurut prosedur layanan sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja/simpul yang terlibat

menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan tersebut. Juga dicatat bagaimana peran masing-masing pelaksanaan/petugas melakukan pekerjaan apa dalam proses penyelesaian pelayanan tersebut dan memerlukan waktu beberapa menit/jam.

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

Tabel 3

Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
1.	Proses keberangkatan dan kedatangan penumpang domestik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas 2. Mempunyai kartu identitas / pasport / KITAS 3. Lolos pemeriksaan security 	<p>PROSEDUR KEBERANGKATAN DOMESTIK</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan dokumen (tiket dan kartu identitas. 2. Barang-barang bawaan wajib diperiksa melalui X-Ray 3. Benda logam seperti handphone, kunci, ikat pinggang dan lainnya agar dilaporkan dan diperiksa melalui X-ray 4. Seluruh penumpang wajib melalui <i>Walk Trough Metal Detector (WTMD)</i> 5. Apabila diperlukan penumpang diperiksa secara manual 6. Penumpang bisa melapor ke petugas <i>security</i> apabila menggunakan alat pacu jantung atau membawa senjata api. 	Sesuai dengan PP PNPB (PP 15 tahun 2016)	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
			<p>7. Menyiapkan dokumen (tiket dan identitas) dan melapor di <i>counter check-in</i> 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>PROSEDUR KEDATANGAN DOMESTIK</p> <p>1. Penumpang turun dari pesawat menuju terminal kedatangan.</p> <p>2. Setelah berada di terminal kedatangan penumpang menuju area <i>Baggage Claim</i> untuk pengambilan.</p> <p>3. a. Bagi penumpang dengan penerbangan</p>			

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
			<p>lanjutan menuju ke <i>counter transit</i> guna melaporkan penerbangan lanjutan.</p> <p>b. Penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera di boarding pass dan menunggu jadwal keberangkatan</p>			
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Izin Rute 2. Memiliki <i>Slot Time</i> 3. Memiliki izin terbang (<i>Flight Approval</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Airline mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU. 2. Setelah dilakukan analisa Kepala Bandar Udara bersama LPPNPI memberikan persetujuan berupa <i>slot time</i> pada bandar udara, dengan perjanjian. 3. Menyampaikan persetujuan izin terbang atau izin rute dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. 4. Airline dan bandara membuat <i>Service Level Agreement (SLA)</i>. 5. Airline dapat beroperasi di bandara. 	Sesuai dengan PP PNBP (PP 15 tahun 2016)	Sesuai Penggunaan	PIC

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"> 1. Memiliki Izin rute 2. Memiliki <i>Slot Time</i> 3. Memiliki izin terbang (<i>Flight Approval</i>) 4. Memenuhi syarat operasi bandar udara 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Airline mengajukan permohonan kepada Kepala UPBU. 2. Kepala UPBU berkoordinasi dengan unit kerja internal terkait dan LPPNI 3. Kepala UPBU memberikan persetujuan apakah permohonan disetujui/ditolak sebagai dasar permohonan <i>Flight Approval (FA)</i> 4. Kepala UPBU memberikan surat persetujuan/penolakan kepada pemohon (<i>airline</i>). 5. Airline menyampaikan persetujuan terbang (<i>Flight Approval</i>) dari Ditjen Perhubungan Udara kepada Kepala UPBU. 6. Kepala UPBU mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait untuk melayani penerbangan di luar jam operasi bandar udara. 	Sesuai dengan PP PNPB (PP 15 tahun 2016)	Waktu Perizinan 30 menit setelah menerima <i>Flight Approval</i> dari Ditjen hubud	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
4.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif (<i>Alternate Aerodrome</i>)		<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 internal terkait dan LPPNPI</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>	Sesuai dengan PP PNBP (PP 15 tahun 2016)	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU
5.	Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata	Terdapat garbarata yang memenuhi standar pelayanan	<p>1. <i>Airline</i> menyampaikan jadwal penerbangan</p> <p>2. <i>AMC</i> Menyiapkan parking <i>space plan</i> 1 hari sebelum pelaksanaan</p> <p>3. Pada saat kedatangan pesawat udara, <i>AMC</i> menempatkan pesawat sesuai dengan <i>space</i></p>	Sesuai dengan PP PNBP (PP 15 tahun	Sesuai Penggunaan	Kepala Bandar Udara

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
			<p><i>plan</i></p> <p>4. Operator garbarata menghubungkan garbarata dengan pesawat, mengunci dan <i>stand by</i> sampai pesawat berangkat.</p> <p>5. Operator garbarata siap saat dilakukan boarding.</p> <p>6. Setelah selesai operator garbarata mengembalikan posisi garbarata ke posisi semula.</p>	2016)		
6.	Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan	Tersedia counter <i>Check-in</i> yang sesuai standar pelayanan	<p>1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter <i>check-in</i>.</p> <p>2. Kepala UPBU menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait agar penggunaan counter <i>check-in</i> sesuai standar pelayanan.</p> <p>3. Kepala UPBU memberikan persetujuan penggunaan counter <i>check-in</i> melalui <i>service level agreement</i>.</p>	Sesuai dengan PP PNPB (PP 15 tahun 2016)	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanannya	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
7.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara	Tersedianya terminal kargo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan kepada kepala UPBU dengan melampirkan sertifikat operasi dan izin operasi jasa terkait. 2. Kepala UPBU menganalisa berdasarkan <i>business plan</i> bandar udara. 3. Apabila permohonan disetujui kepala UPBU dan pemohon membuat perjanjian kontrak/perjanjian tingkat layanan (<i>service level agreement</i>). 	Sesuai dengan PP PNB (PP 15 tahun 2016)	Sesuai Penggunaan	PIC
8.	Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi	Tersedianya sarana dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada kepala UPBU. 2. Kepala UPBU menganalisa berdasarkan bisnis plan bandar udara. 3. Apabila permohonan disetujui kepala UPBU dan pemohon membuat perjanjian kontrak/perjanjian tingkat layanan (<i>service level agreement</i>). 	Sesuai dengan PP PNB (PP 15 tahun 2016)	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
9.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pernyataan dari atasan di tempat pemohon bekerja 2. Daftar riwayat hidup 3. Identitas diri (KTP, Paspor atau KITAS) 4. <i>Background check</i> dari kepolisian, surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) kecuali bagi pegawai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan diajukan kepada kepala UPBU dengan melengkapi persyaratan yang ditetapkan 2. Permohonan yang dinyatakan memenuhi syarat administrasi wajib mengikuti <i>Security Awareness</i> dan pemohon wajib mengisi Formulir Wawancara. 3. Setelah memenuhi semua ketentuan yang berlaku maka bisa diterbitkan pass bandara 	Sesuai dengan PP PNBP (PP 15 tahun 2016)	Sesuai Penggunaan	Kepala UPBU

No	Jenis Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
		instansi pemerintah dan pegawai badan usaha milik negara; dan 5. SK Pegawai atau kontrak kerja				

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 seperti *instrument* (alat ukur), alat kerja teknis dan *mock up* peralatan.

Prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya pelayanan.

Setelah melakukan pengamatan, mempelajari, dan mendata mengenai kondisi ketersediaan sarana, prasarana, dan dukungan anggaran, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel 3.4 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. <i>Cabin X-Ray</i>	3
			b. <i>Baggage X-Ray</i>	2
			c. <i>WTMD</i>	2
			d. <i>HHMD</i>	7
			e. <i>Body Scanner</i>	1
			f. <i>CCTV</i>	1
		Pelayanan <i>Check In</i>	a. <i>Counter Check in</i>	11
			b. Timbangan	11
			c. <i>CCTV</i>	2
			d. <i>Baggage Conveyor Belt</i>	1
		Ruang Tunggu Keberangkatan	a. <i>Counter Desk</i>	3
			b. Kursi Tunggu	350
			c. TV	2
			d. Toilet	6
		Pelayanan Bagasi	e. Mushola	1
a. <i>CCTV</i>	2			

No.	Jenis Layanan	Sarana Prasarana Pelayanan		Jumlah (Unit)
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	Jasa pendaratan pesawat udara	a. Landasan	1
			b. Landas Hubung (<i>Taxiway</i>)	2
		Jasa penempatan pesawat udara	a. <i>Apron (Flexible)</i>	1
			b. <i>Apron (Rigid)</i>	1
			c. <i>Apron Flood Light</i>	11
3.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	Fasilitas penambahan jam pelayanan operasi bandar udara	a. Landasan	1
			b. <i>Taxiway</i>	2
			c. <i>Apron</i>	2
			d. <i>Apron Flood Light</i>	11
			e. <i>r/w edge light</i>	76
			f. <i>t/x edge light</i>	32
			g. <i>PAPI System</i>	8
			h. <i>SQFL</i>	3
			i. <i>Apron edge light</i>	11
			4.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif (<i>Alternate Aerodrome</i>)
b. <i>Taxiway</i>	1			
c. <i>Apron</i>	2			
d. <i>Apron Flood Light</i>	11			
e. <i>r/w edge light</i>	76			
f. <i>t/x edge light</i>	32			
g. <i>PAPI System</i>	8			
h. <i>SQFL</i>	3			
i. <i>Apron edge light</i>	11			
5.	Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata	Fasilitas garbarata	a. garbarata	2
6.	Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat	Fasilitas pemakaian tempat pelaporan	a. <i>Check-in Counter Desk</i>	11
			b. Timbangan	11
			c. <i>Baggage Conveyor Belt</i>	1

No.	Jenis Layanan	Sarana Prasarana Pelayanan		Jumlah (Unit)
	Pelaporan Keberangkatan	keberangkatan		
7.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara	Fasilitas kargo dan pos pesawat udara	a. Gudang Kargo	1
			b. <i>X-Ray</i> Kargo	2
8.	Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara berdasarkan Tugas dan Fungsi	Fasilitas Ruangan	a. Umum (anjungan)	1
			b. Resto/Cafe	17
			c. <i>Airline</i>	7
			d. Non Penerbangan	3
			e. Penunjang Penerbangan	1
9.	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas	Fasilitas Pembuatan Pas	a. Kamera	1
			b. Printer	1
			c. Mesin Cetak Pas	1
			d. Komputer	1

E. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

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

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

Tabel 5
Jumlah dan Kompetensi SDM

No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM Yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan																														
1.		1.	Tenaga teknis dan fungsional penerbangan terdiri dari berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya, 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>1</td></tr><tr><td>3.</td><td>SMA</td><td>77</td></tr><tr><td>4.</td><td>D-I</td><td>-</td></tr><tr><td>5.</td><td>D-II</td><td>2</td></tr><tr><td>6.</td><td>D-III</td><td>8</td></tr><tr><td>7.</td><td>D-IV/S1</td><td>13</td></tr><tr><td>8.</td><td>S2</td><td>2</td></tr><tr><td></td><td>Jumlah</td><td>103</td></tr></tbody></table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	1	3.	SMA	77	4.	D-I	-	5.	D-II	2	6.	D-III	8	7.	D-IV/S1	13	8.	S2	2		Jumlah	103	
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																																
1.	SD	-																																
2.	SLTP	1																																
3.	SMA	77																																
4.	D-I	-																																
5.	D-II	2																																
6.	D-III	8																																
7.	D-IV/S1	13																																
8.	S2	2																																
	Jumlah	103																																

3.6. PENGAWASAN INTERNAL

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

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada table 3.6 sebagai berikut:

Tabel 3.6
Pengawasan Internal

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

3.7. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar pelayanan 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 3.7 sebagai berikut:

Tabel 3.7
 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukung an SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	Pengaduan, saran dan masukan	<pre> graph TD Start([Pengaduan, saran dan masukan]) --> Decision1{Jenis Masalah?} Decision1 -- Non Teknis --> Box1[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] Box1 --> Decision2{Masalah Bisa Diatasi?} Decision2 -- Ya --> End[SELESAI] Decision2 -- Tidak --> Decision1 Decision1 -- Teknis (perlu penanganan segera) --> Box2[Diserahkan ke Unit] Box2 --> Decision2 </pre>	Peningkatan layanan	Help Desk	1. Help Desk 2. Kotak Pengaduan 3. No.Tip (0921)3121797 4. No. Fax (0921) 3123508 5. Email: babullahternate@gmail.com	Kasi Pelayanan dan Kerjasama

3.8. 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 Bandar Udara Sultan Babullah Ternate harus mempunyai komitmen untuk menjamin kepuasan dan kepercayaan pelanggan dan memperbaiki sistem manajemen mutu secara berkesinambungan dengan menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan standar internasional ISO 9001 : 2008 versi terbaru serta berpegang teguh kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk mencapai tujuan tersebut, Bandar Udara Sultan Babullah Ternate akan:

- a. meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan yang diarahkan untuk mendukung keselamatan dan keamanan penerbangan;
- b. mengembangkan kemampuan dan kemandirian sumber daya pembiayaan;
- c. meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia yang responsif dan inovatif;
- d. membina kerjasama yang saling menguntungkan dengan Bandar Udara dan Instansi terkait.
- e. meningkatkan kesejahteraan Pegawai dan Teknisi Penerbangan.

Pimpinan dan seluruh staf Bandar Udara Sultan Babullah Ternate bertekad untuk melaksanakan kebijakan mutu ini yang diwujudkan dalam bentuk kegiatan sehari-hari.

BAB IV
STANDAR PELAYANAN

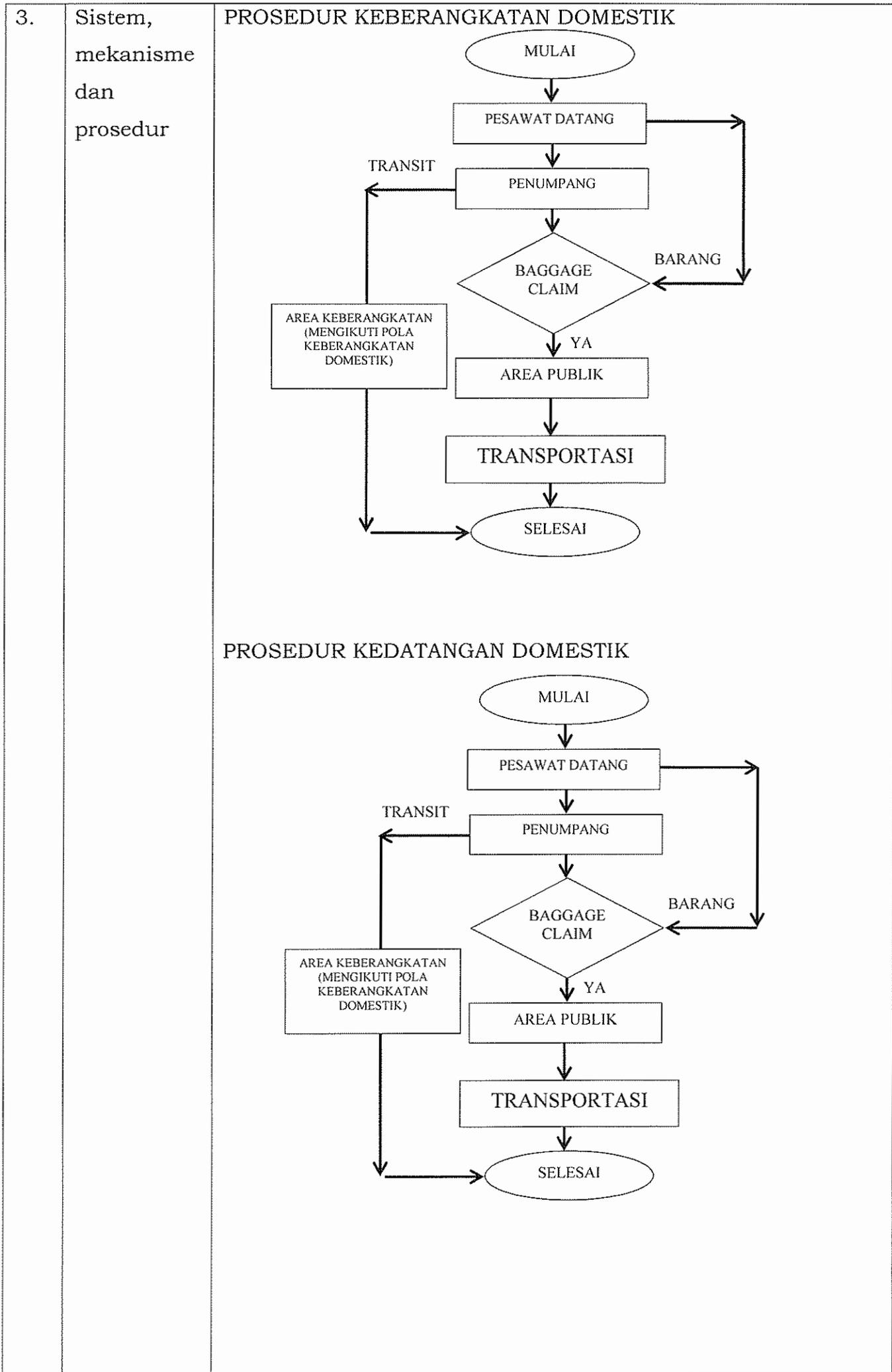
Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebagai berikut:

4.1. 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>Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan proses keberangkatan dan kedatangan penumpang di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;b. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan;c. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan;d. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan;e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2015;

		<p>f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (<i>Access Control</i>) Ke Daerah Keamanan Terbatas Di Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan PM 167 Tahun 2015;</p> <p>g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 127 Tahun 2015 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 90 Tahun 2016;</p> <p>h. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2016;</p> <p>i. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>j. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun Dan/Atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara;</p> <p>k. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/91/2007 tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara;</p> <p>l. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 21 Tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Operasional PS Bagian 139-11 Lisensi Personel Bandar Udara.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas</p> <p>b. Mempunyai kartu identitas / pasport / KITAS</p> <p>c. Lolos pemeriksaan security</p>



4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan PM178 Tahun 2015																																													
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan tarif PNBP/BLU																																													
6.	Produk Pelayanan	a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi b. Pelayanan <i>Check In</i> penumpang dan bagasi c. Ruang Tunggu Keberangkatan																																													
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td><i>Cabin X-Ray</i></td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td><i>Baggage X-Ray</i></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td><i>WTMD</i></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td><i>HHMD</i></td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td><i>Body Scanner</i></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td><i>CCTV</i></td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td><i>Counter Check In</i></td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Timbangan</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td><i>Baggage Conveyor Belt</i></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td><i>Counter Desk</i></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Kursi Tunggu</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>TV</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Toilet</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>Mushola</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No	Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	<i>Cabin X-Ray</i>	3	2	<i>Baggage X-Ray</i>	2	3	<i>WTMD</i>	2	4	<i>HHMD</i>	7	5	<i>Body Scanner</i>	1	6	<i>CCTV</i>	12	7	<i>Counter Check In</i>	11	8	Timbangan	11	9	<i>Baggage Conveyor Belt</i>	2	10	<i>Counter Desk</i>	2	11	Kursi Tunggu	100	12	TV	4	13	Toilet	5	14	Mushola	1
No	Fasilitas	Jumlah (Unit)																																													
1	<i>Cabin X-Ray</i>	3																																													
2	<i>Baggage X-Ray</i>	2																																													
3	<i>WTMD</i>	2																																													
4	<i>HHMD</i>	7																																													
5	<i>Body Scanner</i>	1																																													
6	<i>CCTV</i>	12																																													
7	<i>Counter Check In</i>	11																																													
8	Timbangan	11																																													
9	<i>Baggage Conveyor Belt</i>	2																																													
10	<i>Counter Desk</i>	2																																													
11	Kursi Tunggu	100																																													
12	TV	4																																													
13	Toilet	5																																													
14	Mushola	1																																													
8.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai Bandar Udara Sultan Babullah Ternate b. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku c. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya																																													
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.																																													

<p>10.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[Selesai] E -- "Tidak" --> A </pre>																														
<p>11.</p>	<p>Jumlah Pelaksana</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Jumlah</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	1	3.	SMA	77	4.	D-I		5.	D-II	2	6.	D-III	8	7.	D-IV/S1	13	8.	S2	2	Jumlah		103
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	1																														
3.	SMA	77																														
4.	D-I																															
5.	D-II	2																														
6.	D-III	8																														
7.	D-IV/S1	13																														
8.	S2	2																														
Jumlah		103																														
<p>12.</p>	<p>Jaminan pelayanan</p>	<p>Bandar Udara Sultan Babullah Ternate memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan sesuai PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p>																														

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan	Bandar Udara Sultan Babullah Ternate menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Bandar Udara Sultan Babullah Ternate untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya b. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja

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

Rangkaian kegiatan Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan pelayanan jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebagai berikut: a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan;

		<p>d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2015;</p> <p>e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 55 Tahun 2015 tentang PKPS 139 tentang Bandar Udara (<i>Aerodrome</i>);</p> <p>f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Kepengusahaan di Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 187 Tahun 2015;</p> <p>g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2016;</p> <p>h. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara;</p> <p>j. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/91/2007 tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara;</p> <p>k. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 21 Tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Operasional PS Bagian 139-11 Lisensi Personel Bandar Udara.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki Ijin <i>Route</i>2. Memiliki <i>Slot Time</i>3. Memiliki izin terbang (<i>Flight Approval</i>)

3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> AIRLINE[AIRLINE] AIRLINE --> KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA] KEPALA_BANDARA --> PROSES{PROSES} PROSES -- TIDAK --> AIRLINE PROSES -- YA --> DIRJEN_HUBUD[DIRJEN HUBUD] DIRJEN_HUBUD --> AIRLINE_BANDARA[AIRLINE & BANDARA MEMBUAT SLA] AIRLINE_BANDARA --> AIRLINE_BEROPERASI[AIRLINE BEROPERASI] AIRLINE_BEROPERASI --> SELESAI([SELESAI]) </pre>																					
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan SOP AMC.																					
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan peraturan tarif PNBPN/BLU																					
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara 2. Jasa Penempatan Pesawat Udara 																					
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1" data-bbox="500 1639 1481 2120"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit/Paket)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Landasan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Taxiway</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Apron</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>AFLS</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Apron Flood Lights</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Wind Direction Indicator</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)	1	Landasan	1	2	Taxiway	2	3	Apron	2	4	AFLS	1	5	Apron Flood Lights	8	6	Wind Direction Indicator	1
No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)																					
1	Landasan	1																					
2	Taxiway	2																					
3	Apron	2																					
4	AFLS	1																					
5	Apron Flood Lights	8																					
6	Wind Direction Indicator	1																					

8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Bandar Udara Sultan Babullah Ternate 2. Pegawai Bandara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Bandara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya 																														
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.																														
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																														
11.	Jumlah pelaksana	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">NO</th> <th style="width: 60%;">PENDIDIKAN</th> <th style="width: 30%;">JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1.</td><td>SD</td><td>-</td></tr> <tr><td>2.</td><td>SLTP</td><td>1</td></tr> <tr><td>3.</td><td>SMA</td><td>77</td></tr> <tr><td>4.</td><td>D-I</td><td>-</td></tr> <tr><td>5.</td><td>D-II</td><td>2</td></tr> <tr><td>6.</td><td>D-III</td><td>8</td></tr> <tr><td>7.</td><td>D-IV/S1</td><td>13</td></tr> <tr><td>8.</td><td>S2</td><td>2</td></tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	1	3.	SMA	77	4.	D-I	-	5.	D-II	2	6.	D-III	8	7.	D-IV/S1	13	8.	S2	2		Jumlah	103
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	1																														
3.	SMA	77																														
4.	D-I	-																														
5.	D-II	2																														
6.	D-III	8																														
7.	D-IV/S1	13																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	103																														

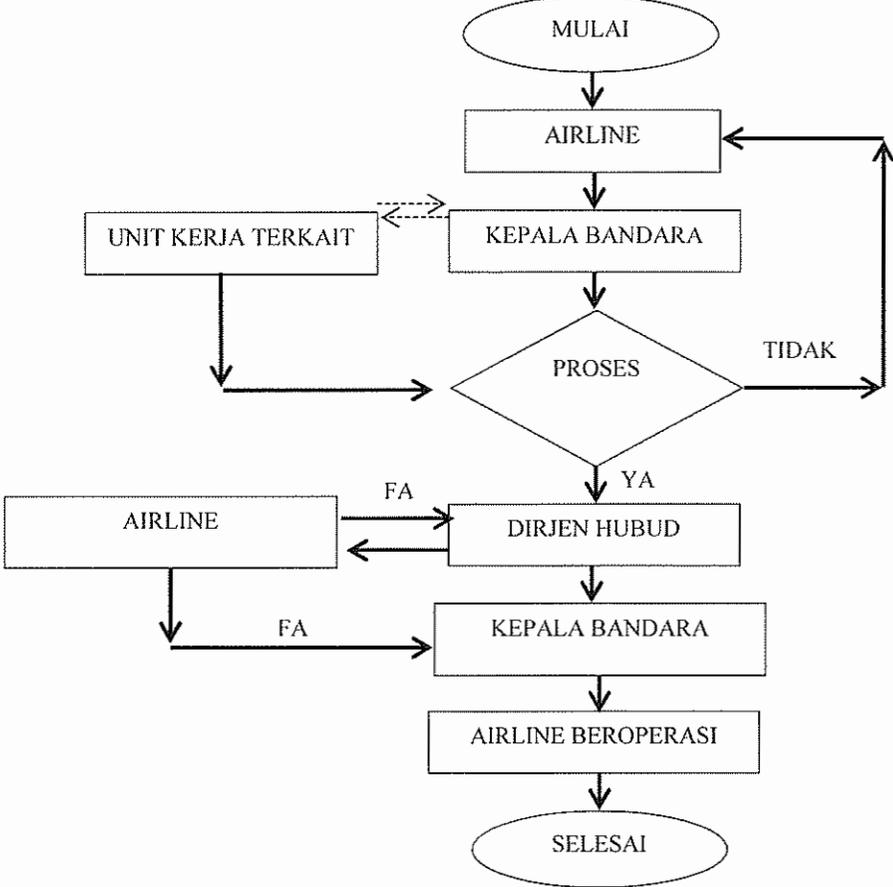
12.	Jaminan pelayanan	KP 39 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi PKPS bagian 139 vol. 1 tentang Bandar Udara.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Bandar Udara Sultan Babullah Ternate menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Bandar Udara Sultan Babullah Ternate untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Bandar Udara Sultan Babullah Ternate
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

4.3 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	Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebagai berikut: a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan ; b. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; d. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata

		<p>Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2015;</p> <p>e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 55 Tahun 2015 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (<i>Civil Aviation Safety Regulations Part 139</i>) Tentang Bandar Udara (Aerodrome);</p> <p>f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2016;</p> <p>g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun Dan/Atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/91/2007 tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara;</p> <p>j. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 21 Tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Operasional PS Bagian 139-11 Lisensi Personel Bandar Udara.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki Ijin <i>Route</i>2. Memiliki <i>Slot Time</i>3. Memiliki izin terbang (<i>Flight Approval</i>)4. Memenuhi syarat operasi bandar udara

3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> AIRLINE1[AIRLINE] AIRLINE1 --> KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA] KEPALA_BANDARA <-.-> UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT] KEPALA_BANDARA --> PROSES{PROSES} PROSES -- TIDAK --> AIRLINE1 PROSES -- YA --> DIRJEN_HUBUD[DIRJEN HUBUD] AIRLINE2[AIRLINE] <--> FA DIRJEN_HUBUD DIRJEN_HUBUD --> KEPALA_BANDARA2[KEPALA BANDARA] AIRLINE2 <--> FA KEPALA_BANDARA2 KEPALA_BANDARA2 --> AIRLINE_BEROPERASI[AIRLINE BEROPERASI] AIRLINE_BEROPERASI --> SELESAI([SELESAI]) </pre>																					
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan SOP AMC																					
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Tarif PNBP/BLU																					
6.	Produk Pelayanan	Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara																					
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1" data-bbox="500 1579 1484 2048"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit/Paket)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Landasan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Taxiway</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Apron</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>AFLS</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Apron Flood Lights</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Wind Direction Indicator</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)	1	Landasan	1	2	Taxiway	2	3	Apron	2	4	AFLS	1	5	Apron Flood Lights	8	6	Wind Direction Indicator	1
No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)																					
1	Landasan	1																					
2	Taxiway	2																					
3	Apron	2																					
4	AFLS	1																					
5	Apron Flood Lights	8																					
6	Wind Direction Indicator	1																					

8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Bandar Udara Sultan Babullah Ternate 2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya 																														
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.																														
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																														
11.	Jumlah pelaksana	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">NO</th> <th style="width: 45%;">PENDIDIKAN</th> <th style="width: 50%;">JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1.</td><td>SD</td><td>-</td></tr> <tr><td>2.</td><td>SLTP</td><td>1</td></tr> <tr><td>3.</td><td>SMA</td><td>77</td></tr> <tr><td>4.</td><td>D-I</td><td>-</td></tr> <tr><td>5.</td><td>D-II</td><td>2</td></tr> <tr><td>6.</td><td>D-III</td><td>8</td></tr> <tr><td>7.</td><td>D-IV/S1</td><td>13</td></tr> <tr><td>8.</td><td>S2</td><td>2</td></tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	1	3.	SMA	77	4.	D-I	-	5.	D-II	2	6.	D-III	8	7.	D-IV/S1	13	8.	S2	2		Jumlah	103
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	1																														
3.	SMA	77																														
4.	D-I	-																														
5.	D-II	2																														
6.	D-III	8																														
7.	D-IV/S1	13																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	103																														

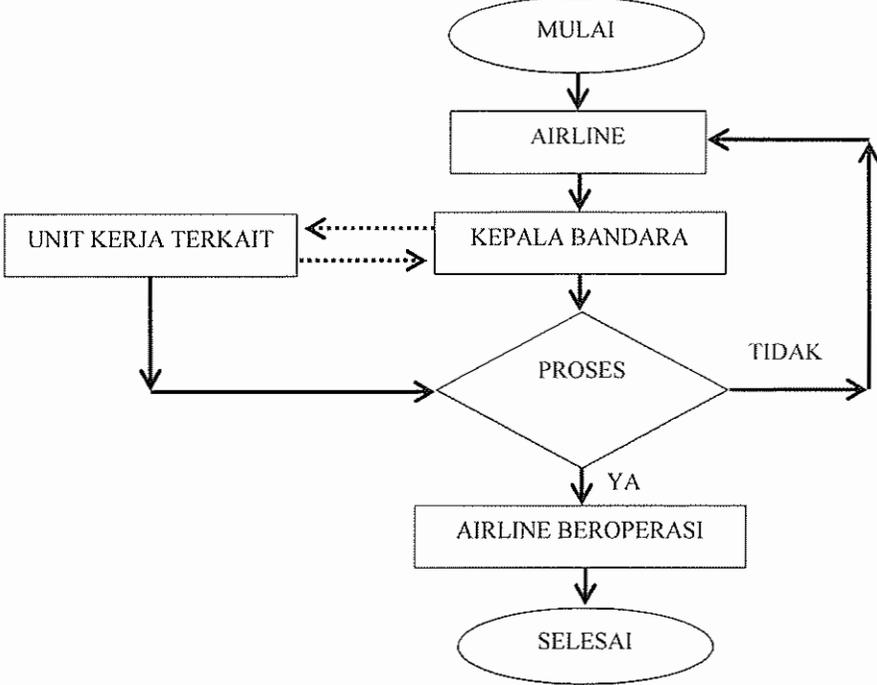
12.	Jaminan Pelayanan	KP 39 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi PKPS bagian 139 vol. 1 tentang Bandar Udara.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Bandar Udara Sultan Babullah Ternate menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Bandar Udara Sultan Babullah Ternate untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Bandar Udara Sultan Babullah Ternate.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

4.4 Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif (*Alternate Aerodrome*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Alternatif (<i>Alternate Aerodrome</i>) di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebagai berikut: a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2015;

D

		<p>e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 55 Tahun 2015 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (<i>Civil Aviation Safety Regulations Part 139</i>) Tentang Bandar Udara (<i>Aerodrome</i>);</p> <p>f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2016;</p> <p>g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>h. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun Dan/Atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara;</p> <p>j. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/91/2007 tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara;</p> <p>k. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 21 Tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Operasional PS Bagian 139-11 Lisensi Personel Bandar Udara.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Memiliki Ijin <i>Route</i></p> <p>2. Memiliki <i>Slot Time</i></p> <p>3. Memiliki izin terbang (<i>Flight Approval</i>)</p> <p>4. Memenuhi syarat operasi bandar udara</p>

3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> AIRLINE[AIRLINE] AIRLINE --> KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA] KEPALA_BANDARA <-.-> UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT] KEPALA_BANDARA --> PROSES{PROSES} PROSES -- TIDAK --> AIRLINE PROSES -- YA --> AIRLINE_BEROPERASI[AIRLINE BEROPERASI] AIRLINE_BEROPERASI --> SELESAI([SELESAI]) </pre>																					
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan SOP AMC																					
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Tarif PNBP/BLU																					
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandara Alternatif																					
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1" data-bbox="500 1365 1484 1834"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit/Paket)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Landasan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Taxiway</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Apron</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Runway edge light</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Apron Flood Lights</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Wind Direction Indicator</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)	1	Landasan	1	2	Taxiway	2	3	Apron	2	4	Runway edge light	76	5	Apron Flood Lights	11	6	Wind Direction Indicator	1
No.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit/Paket)																					
1	Landasan	1																					
2	Taxiway	2																					
3	Apron	2																					
4	Runway edge light	76																					
5	Apron Flood Lights	11																					
6	Wind Direction Indicator	1																					
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Bandar Udara Sultan Babullah Ternate 2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya 																					
9.	Pengawasan internal	KP 39 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi PKPS bagian 139 vol. 1 tentang Bandar Udara.																					

<p>10.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] D --> E{Masalah Bisa Diatasi?} E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																														
<p>11.</p>	<p>Jumlah pelaksana</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	1	3.	SMA	76	4.	D-I	-	5.	D-II	2	6.	D-III	8	7.	D-IV/S1	13	8.	S2	2		Jumlah	103
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	1																														
3.	SMA	76																														
4.	D-I	-																														
5.	D-II	2																														
6.	D-III	8																														
7.	D-IV/S1	13																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	103																														
<p>12.</p>	<p>Jaminan pelayanan</p>	<p>KP 39 Tahun 2015 tentang standar teknis dan operasi PKPS bagian 139 vol. 1 tentang Bandar Udara.</p>																														
<p>13.</p>	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p>	<p>Bandar Udara Sultan Babullah Ternate menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Bandar Udara Sultan Babullah Ternate untuk menjamin keamanan dan keselamatan</p>																														

		terhadap pengoperasian Bandar Udara Sultan Babullah Ternate
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

4.5. Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2015; e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 55 Tahun 2015 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (<i>Civil Aviation Safety Regulations Part 139</i>) tentang Bandar Udara (<i>Aerodrome</i>); f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2016;

		<p>g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun Dan/Atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/91/2007 tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara;</p> <p>j. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 21 Tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Operasional PS Bagian 139-11 Lisensi Personel Bandar Udara.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	Terdapat garbarata yang memenuhi standar pelayanan
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> AIRLINE[AIRLINE] AIRLINE --> KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA] KEPALA_BANDARA <-.-> UNIT_KERJA[UNIT KERJA TERKAIT (AMC)] UNIT_KERJA --> OPERATOR[OPERATOR GARBARATA] OPERATOR --> UNBOARDING[UNBOARDING/BOARDING] UNBOARDING --> SELESAI([SELESAI]) </pre>
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan penggunaan dan pelaksanaannya
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Tarif PNBPN/BLU

6.	Produk Pelayanan	Pelayanan dalam rangka penggunaan fasilitas garbarata di bandar udara dengan tata cara sesuai peraturan yang berlaku		
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)
		1	Garbarata	2
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Bandar Udara Sultan Babullah Ternate 2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya 		
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.		
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>		

11.	Jumlah Pelaksana	<table border="1"> <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>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	1	3.	SMA	77	4.	D-I	-	5.	D-II	2	6.	D-III	8	7.	D-IV/S1	13	8.	S2	12		Jumlah	103
		NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																												
		1.	SD	-																												
		2.	SLTP	1																												
		3.	SMA	77																												
		4.	D-I	-																												
		5.	D-II	2																												
		6.	D-III	8																												
		7.	D-IV/S1	13																												
		8.	S2	12																												
	Jumlah	103																														
12.	Jaminan pelayanan	Bandar Udara Sultan Babullah Ternate memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan																														
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayan	Bandar Udara Sultan Babullah Ternate menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Bandar Udara Sultan Babullah Ternate untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Bandar Udara Sultan Babullah Ternate																														
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja. 																														

4.6 Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;b. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan;c. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan;d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2015;e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2016;f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (<i>Delay Management</i>) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;h. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun Dan/Atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara;

		<p>i. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/91/2007 tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara;</p> <p>j. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 21 Tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Operasional PS Bagian 139-11 Lisensi Personel Bandar Udara.</p>												
2.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya <i>check in counter</i> yang sesuai standar pelayanan												
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> AIRLINE[AIRLINE] AIRLINE --> KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA] KEPALA_BANDARA <-.-> UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT] KEPALA_BANDARA --> PROSES{PROSES} PROSES -- YA --> CHECK_IN_COUNTER[CHECK IN COUNTER (CI A)] CHECK_IN_COUNTER --> SELESAI([SELESAI]) PROSES -- TIDAK --> AIRLINE </pre>												
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan PM 89 Tahun 2015												
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan tariff PNBPN/BLU												
6.	Produk Pelayanan	Penyediaan fasilitas <i>Check-In Counter</i>												
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Meja <i>Check-In</i></td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Timbangan</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td><i>Conveyor Belt</i></td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Meja <i>Check-In</i>	11	2	Timbangan	11	3	<i>Conveyor Belt</i>	1
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)												
1	Meja <i>Check-In</i>	11												
2	Timbangan	11												
3	<i>Conveyor Belt</i>	1												
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai Bandar Udara Sultan Babullah Ternate</p> <p>2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating</p>												

		<p>peralatan yang masih berlaku</p> <p>3. Pegawai Bandar Udara yang 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]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																														
11.	Jumlah Pelaksana	<table border="1"> <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>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Jumlah</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	1	3.	SMA	77	4.	D-I	-	5.	D-II	2	6.	D-III	8	7.	D-IV/S1	13	8.	S2	2	Jumlah		103
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	1																														
3.	SMA	77																														
4.	D-I	-																														
5.	D-II	2																														
6.	D-III	8																														
7.	D-IV/S1	13																														
8.	S2	2																														
Jumlah		103																														

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

4.7 Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956); b. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2015;

		<p>e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Kepengusahaan di Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 187 Tahun 2015;</p> <p>f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2016;</p> <p>g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 127 Tahun 2015 tentang Program Keamanan Penerbangan;</p> <p>h. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 153 Tahun 2015 tentang Pengamanan Kargo Dan Pos Serta Rantai Pasok (<i>Supply Chain</i>) Kargo Dan Pos Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara</p> <p>i. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>j. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun Dan/Atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara;</p> <p>k. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/91/2007 tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara;</p> <p>l. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 21 Tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Operasional PS Bagian 139-11 Lisensi Personel Bandar Udara.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya terminal kargo

3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> PJ[PENGELOLA JASA] PJ --> KB[KEPALA BANDARA] KB <-.-> UKT[UNIT KERJA TERKAIT] KB --> PROSES{PROSES} PROSES -- TIDAK --> PJ PROSES -- YA --> JP[JASA POS DAN KARGO (SLA)] JP --> SELESAI([SELESAI]) </pre>									
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan SOP terminal Kargo									
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan tariff PNBP/BLU									
6.	Produk Pelayanan	Penyediaan fasilitas terminal Kargo									
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">No.</th> <th style="width: 70%;">Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th style="width: 20%;">Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Gudang Kargo</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>X-Ray Kargo</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Gudang Kargo	1	2	X-Ray Kargo	2
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)									
1	Gudang Kargo	1									
2	X-Ray Kargo	2									
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Bandar Udara Sultan Babullah Ternate 2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya 									
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.									

<p>10.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																														
<p>11.</p>	<p>Jumlah Pelaksana</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	1	3.	SMA	77	4.	D-I	-	5.	D-II	2	6.	D-III	8	7.	D-IV/S1	13	8.	S2	2		Jumlah	103
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	1																														
3.	SMA	77																														
4.	D-I	-																														
5.	D-II	2																														
6.	D-III	8																														
7.	D-IV/S1	13																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	103																														
<p>12.</p>	<p>Jaminan pelayanan</p>	<p>Bandar Udara Sultan Babullah Ternate memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</p>																														
<p>13.</p>	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan</p>	<p>Bandar Udara Sultan Babullah Ternate menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai</p>																														

	pelayanan	dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Bandar Udara Sultan Babullah Ternate untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Bandar Udara Sultan Babullah Ternate
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan Pelayanan Jasa Penggunaan Sarana dan Prasarana di Bandar Udara Berdasarkan Tugas dan Fungsi di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Sultan Babullah Ternate sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2015; e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Kepengusahaan di Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 187 Tahun 2015; f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan

		<p>Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2016;</p> <p>g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun Dan/Atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/91/2007 tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara;</p> <p>j. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 21 Tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Operasional PS Bagian 139-11 Lisensi Personel Bandar Udara.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	Tersedianya sarana dan prasarana
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre>graph TD; MULAI([MULAI]) --> PENGELOLA_JASA[PENGELOLA JASA]; PENGELOLA_JASA --> KEPALA_BANDARA[KEPALA BANDARA]; KEPALA_BANDARA <-.-> UNIT_KERJA_TERKAIT[UNIT KERJA TERKAIT]; KEPALA_BANDARA --> PROSES{PROSES}; PROSES -- TIDAK --> PENGELOLA_JASA; PROSES -- YA --> PERJANJIAN_SEWA[PERJANJIAN SEWA (SLA)]; PERJANJIAN_SEWA --> SELESAI([SELESAI]);</pre>
4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan perjanjian/kontrak kerjasama

0

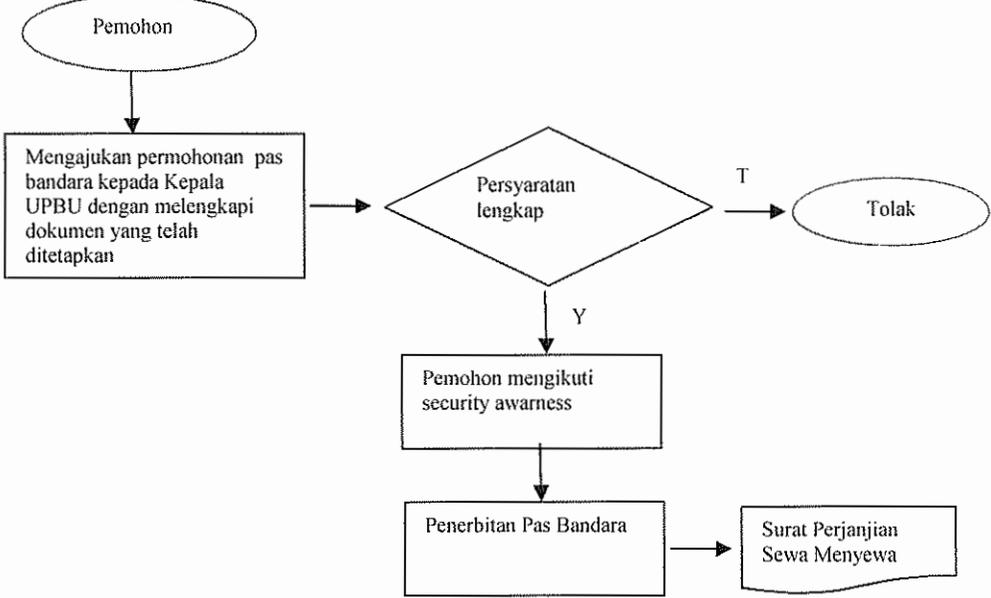
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan tarif PNBP/BLU																		
6.	Produk Pelayanan	<p>a. Sewa tanah dan ruangan</p> <p>b. Konsesi</p> <p>a) Konsesi pengisian bahan bakar pesawat udara (<i>Fuel Through Put</i>)</p> <p>b) Konsesi atas perusahaan tanah dan ruangan</p> <p>c) Konsesi penyewaan <i>space</i> iklan yang disewakan kembali</p>																		
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Ruangan</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Lahan</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Konsesi atas Perusahaan Pengisian BBM Pesawat</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Konsesi atas perusahaan lahan dan ruangan</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Konsesi atas perusahaan lahan parkir</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Ruangan	17	2	Lahan	8	3	Konsesi atas Perusahaan Pengisian BBM Pesawat	1	4	Konsesi atas perusahaan lahan dan ruangan	1	5	Konsesi atas perusahaan lahan parkir	1
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)																		
1	Ruangan	17																		
2	Lahan	8																		
3	Konsesi atas Perusahaan Pengisian BBM Pesawat	1																		
4	Konsesi atas perusahaan lahan dan ruangan	1																		
5	Konsesi atas perusahaan lahan parkir	1																		
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai Bandar Udara Sultan Babullah Ternate</p> <p>2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku</p> <p>3. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya</p>																		
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.																		

10	Penangan an pengadua n, saran, dan masukan	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																														
11	Jumlah pelaksana	<table border="1" data-bbox="456 1128 1040 1734"> <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>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Jumlah</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	1	3.	SMA	77	4.	D-I	-	5.	D-II	2	6.	D-III	8	7.	D-IV/S1	13	8.	S2	2	Jumlah		103
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	1																														
3.	SMA	77																														
4.	D-I	-																														
5.	D-II	2																														
6.	D-III	8																														
7.	D-IV/S1	13																														
8.	S2	2																														
Jumlah		103																														
12	Jaminan pelayana n	Bandar Udara Sultan Babullah Ternate memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan																														
13	Jaminan keamana n dan keselamat an pelayana	Bandar Udara Sultan Babullah Ternate menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen Bandar Udara Sultan Babullah																														

	n	Ternate untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Bandar Udara Sultan Babullah Ternate
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya. 2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

4.9 Izin Masuk Daerah Terbatas dan Keamanan Terbatas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>Peraturan perundang-undangan yang mendasari penyelenggaraan Pelayanan Izin Masuk Daerah Terbatas dan Keamanan Terbatas di Sultan Babullah Ternate sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan; c. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan; d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2015 tentang jalan masuk ke daerah keamanan terbatas di bandar udara dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 167 Tahun 2015; e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2015; f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2016;

		<p>g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 127 Tahun 2015 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional sebagaimana telah diubah dengan</p> <p>h. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun Dan/Atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara;</p> <p>j. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor Skep/91/2007 tentang Penilaian Kinerja Bandar Udara;</p> <p>k. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 21 Tahun 2015 tentang Pedoman Teknis Operasional PS Bagian 139-11 Lisensi Personel Bandar Udara.</p>
<p>2.</p>	<p>Persyaratan Pelayanan</p>	<p>1. Surat pernyataan dari atasan di 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>5. SK Pegawai atau kontrak kerja</p>
<p>3.</p>	<p>Sistem, mekanisme dan prosedur</p>	 <pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[Mengajukan permohonan pas bandara kepada Kepala UPBU dengan melengkapi dokumen yang telah ditetapkan] B --> C{Persyaratan lengkap} C -- T --> D([Tolak]) C -- Y --> E[Pemohon mengikuti security awarness] E --> F[Penerbitan Pas Bandara] F --> G[Surat Perjanjian Sewa Menyewa] </pre>

4.	Jangka waktu Penyelesaian	Sesuai dengan SOP PAS Bandara																		
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan tariff PNBP/BLU																		
6.	Produk Pelayanan	Tanda izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan terbatas bagi orang dan kendaraan																		
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas</th> <th>Jumlah (Unit)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Kamera</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Meja</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kursi</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Warna background</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Mesin cetak PAS</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)	1	Kamera	1	2	Meja	1	3	Kursi	2	4	Warna background	1	5	Mesin cetak PAS	1
No.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Jumlah (Unit)																		
1	Kamera	1																		
2	Meja	1																		
3	Kursi	2																		
4	Warna background	1																		
5	Mesin cetak PAS	1																		
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Bandar Udara Sultan Babullah Ternate 2. Pegawai Bandar Udara yang memiliki lisensi dan rating peralatan yang masih berlaku 3. Pegawai Bandar Udara yang memiliki latar belakang pendidikan dan/atau pelatihan dibidangnya 																		
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas (<i>quality assurance</i>) produk layanan.																		

<p>10.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<pre> graph TD A([Pengaduan]) --> B{Jenis Masalah?} B -- "Teknis (perlu penanganan segera)" --> C[Diserahkan ke Unit Terkait] B -- "Non Teknis" --> D[Dirapatkan oleh Manajemen/Perencanaan] C --> E{Masalah Bisa Diatasi?} D --> E E -- "Ya" --> F[SELESAI] E -- "Tidak" --> A </pre>																														
<p>11.</p>	<p>Jumlah pelaksana</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>SD</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>SLTP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>SMA</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>D-I</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>D-II</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>D-III</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>D-IV/S1</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>S2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	1.	SD	-	2.	SLTP	1	3.	SMA	77	4.	D-I	-	5.	D-II	2	6.	D-III	8	7.	D-IV/S1	13	8.	S2	2		Jumlah	103
NO	PENDIDIKAN	JUMLAH																														
1.	SD	-																														
2.	SLTP	1																														
3.	SMA	77																														
4.	D-I	-																														
5.	D-II	2																														
6.	D-III	8																														
7.	D-IV/S1	13																														
8.	S2	2																														
	Jumlah	103																														
<p>12.</p>	<p>Jaminan pelayanan</p>	<p>Bandar Udara Sultan Babullah Ternate memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan</p>																														
<p>13.</p>	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p>	<p>Bandar Udara Sultan Babullah Ternate menjamin bahwa semua pengguna jasa akan mendapatkan pelayanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dengan baik, semua jenis kegiatan akan dilaksanakan dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan sesuai dengan peraturan</p>																														

		yang berlaku. Komitmen Bandar Udara Sultan Babullah Ternate untuk menjamin keamanan dan keselamatan terhadap pengoperasian Bandar Udara Sultan Babullah Ternate
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya.2. Evaluasi pencapaian sasaran kinerja.

BAB V
PENUTUP

Standar pelayanan merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian bandar udara. standar pelayanan sebagai hak konstitusional, harus menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa selalu meningkat.

Standar pelayanan sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini juga merupakan pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

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

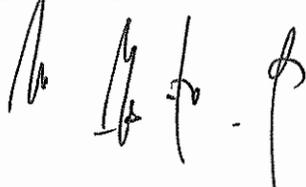
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

Salinan sesuai dengan aslinya

BUDI KARYA SUMADI

KEPALA BIRO HUKUM,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19620620 198903 2 001