



**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 41 TAHUN 2023  
TENTANG  
PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,**

**Menimbang** : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 218 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara;

**Mengingat** :

1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Presiden Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 33);
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 815);

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan** : **PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA.**

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan Bandar Udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas Pesawat Udara, penumpang, kargo dan/atau pos, tempat perpindahan intra dan/atau antarmoda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.
2. Pesawat Udara adalah setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena gaya angkat reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan.
3. Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat Pesawat Udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.
4. Bandar Udara Umum adalah Bandar Udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
5. Unit Penyelenggara Bandar Udara adalah lembaga Pemerintah di Bandar Udara yang bertindak sebagai penyelenggara Bandar Udara yang memberikan jasa pelayanan kebandarudaraan untuk Bandar Udara yang belum diusahakan secara komersial.
6. Badan Usaha Bandar Udara adalah Badan Hukum Indonesia berbentuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, atau perseroan terbatas yang kegiatan utamanya mengoperasikan Bandar Udara yang diusahakan secara komersial untuk pelayanan umum.
7. Penyelenggara Bandar Udara adalah Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara.
8. Badan Usaha Angkutan Udara adalah Badan Hukum Indonesia berbentuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, atau perseroan terbatas yang kegiatan utamanya mengoperasikan Pesawat Udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo dan/atau pos dengan memungut pembayaran.
9. Badan Hukum Indonesia adalah badan yang didirikan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia dalam bentuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, atau perseroan terbatas atau koperasi.
10. Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) adalah kesepakatan akan layanan yang diberikan dan diterima antara penyedia layanan dan pengguna layanan sebagaimana dituangkan dalam dokumen kontrak.



11. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
13. Pengguna Jasa Bandar Udara adalah setiap orang atau badan hukum indonesia yang menerima manfaat pelayanan jasa Bandar Udara dan/atau memiliki ikatan kerja dengan Bandar Udara.
14. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penerbangan.
15. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

#### Pasal 2

- (1) Setiap Bandar Udara yang dioperasikan wajib memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta ketentuan pelayanan jasa Bandar Udara.
- (2) Pelayanan Jasa Kebandarudaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipenuhi oleh Bandar Udara Umum.

#### Pasal 3

- (1) Pelayanan jasa Kebandarudaraan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 meliputi pelayanan jasa Pesawat Udara, penumpang, barang, dan pos yang terdiri atas penyediaan dan/atau pengembangan:
  - a. fasilitas untuk kegiatan pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir, dan penyimpanan pesawat udara;
  - b. fasilitas terminal untuk pelayanan angkutan penumpang, kargo, dan pos;
  - c. fasilitas elektronika, listrik, air, dan instalasi limbah buangan; dan
  - d. lahan untuk bangunan, lapangan, dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara.
- (2) Fasilitas elektronika, listrik, air, dan instalasi limbah buangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dan lahan untuk bangunan, lapangan, dan industri serta gedung atau bangunan yang berhubungan dengan kelancaran angkutan udara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, merupakan fasilitas yang melekat pada pelayanan jasa Kebandarudaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b.

#### Pasal 4

Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dapat diselenggarakan oleh:

- a. Badan Usaha Bandar Udara untuk Bandar Udara yang diusahakan secara komersial setelah memenuhi Perizinan Berusaha; atau
- b. Unit Penyelenggara Bandar Udara untuk Bandar Udara yang belum diusahakan secara komersial yang dibentuk oleh dan bertanggung jawab kepada pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya.

#### Pasal 5

Dalam melaksanakan Pelayanan jasa Kebandarudaraan, Badan Usaha Bandar Udara dan Unit Penyelenggara Bandar Udara wajib memberikan pelayanan kepada Pengguna Jasa Bandar Udara sesuai dengan Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan.

### BAB II

## STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA

### Bagian Kesatu Umum

#### Pasal 6

Standar terhadap pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 meliputi:

- a. Standar Pelayanan terhadap Pesawat Udara;
- b. Standar Pelayanan terhadap penumpang; dan
- c. Standar Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos.

#### Pasal 7

Lingkup Standar Pelayanan terhadap Pesawat Udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dimulai sejak Pesawat Udara memasuki tiap fasilitas pendaratan, lepas landas, manuver, parkir, dan penyimpanan sampai dengan Pesawat Udara meninggalkan masing-masing fasilitas tersebut.

#### Pasal 8

Lingkup Standar Pelayanan terhadap penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b dimulai sejak penumpang memasuki beranda (*curb*) keberangkatan sampai dengan pintu keberangkatan dan sejak penumpang memasuki pintu kedatangan sampai dengan beranda (*curb*) kedatangan penumpang.

#### Pasal 9

Lingkup Standar Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c dimulai sejak kargo dan/atau pos memasuki area/wilayah kargo dan pos di Bandar Udara sampai dengan meninggalkan area/wilayah kargo dan pos di Bandar Udara.



Bagian Kedua  
Standar Pelayanan Terhadap Pesawat Udara

Pasal 10

Standar Pelayanan terhadap Pesawat Udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a meliputi:

- a. pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses pendaratan, lepas landas, dan manuver Pesawat Udara;
- b. pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses parkir Pesawat Udara;
- c. pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses penyimpanan Pesawat Udara; dan
- d. penyediaan fasilitas keamanan dalam proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir, dan penyimpanan Pesawat Udara.

Pasal 11

- (1) Pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses pendaratan, lepas landas, dan manuver Pesawat Udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a meliputi pelayanan pada fasilitas:
  - a. landas pacu (*runway*);
  - b. *runway strip*;
  - c. *Runway End Safety Area (RESA)*;
  - d. landas hubung (*taxiway*);
  - e. fasilitas alat bantu pendaratan visual; dan
  - f. fasilitas pertolongan kecelakaan penerbangan dan pemadam kebakaran.
- (2) Pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses parkir Pesawat Udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b meliputi pelayanan pada fasilitas:
  - a. landas parkir (*apron*); dan
  - b. *apron flood light*.
- (3) Pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses penyimpanan Pesawat Udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c disesuaikan dengan pemenuhan kebutuhan penyimpanan Pesawat Udara.
- (4) Penyediaan fasilitas keamanan dalam proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir, dan penyimpanan Pesawat Udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf d, dilaksanakan sesuai dengan program keamanan Bandar Udara (*airport security program*).
- (5) Pelayanan pada fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) diberikan sesuai dengan dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan oleh Penyelenggara Bandar Udara.

Bagian Ketiga  
Standar Pelayanan Terhadap Penumpang

Pasal 12

Standar Pelayanan terhadap penumpang sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 6 huruf b meliputi:

- a. pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang;
- b. pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang;
- c. pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah; dan
- d. kapasitas terminal Bandar Udara dalam menampung penumpang waktu sibuk.

Pasal 13

- (1) Pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a meliputi pelayanan pada fasilitas:
  - a. pelaporan keberangkatan penumpang (*check-in*);
  - b. pemeriksaan penumpang dan bagasi;
  - c. imigrasi keberangkatan, untuk Bandar Udara yang melayani penerbangan luar negeri;
  - d. imigrasi kedatangan, untuk Bandar Udara yang melayani penerbangan luar negeri;
  - e. pelayanan bea cukai, untuk Bandar Udara yang melayani penerbangan luar negeri;
  - f. ruang tunggu keberangkatan;
  - g. pelayanan bagasi pada terminal kedatangan; dan
  - h. area sirkulasi.
- (2) Pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan sesuai dengan dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan oleh Penyelenggara Bandar Udara.

Pasal 14

- (1) Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b, meliputi pelayanan pada fasilitas:
  - a. pengkondisian suhu ruangan;
  - b. pengkondisian cahaya;
  - c. kemudahan pengangkutan bagasi;
  - d. kebersihan;
  - e. pelayanan informasi;
  - f. toilet;
  - g. ruang laktasi (*nursery*); dan
  - h. fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.
- (2) Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan sesuai dengan Dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan oleh Penyelenggara Bandar Udara.

Pasal 15

- (1) Pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf c, meliputi pelayanan pada fasilitas:



- a. tempat ibadah;
  - b. ruang merokok;
  - c. ruang bermain anak;
  - d. internet atau wifi;
  - e. fasilitas maskapai penerbangan;
  - f. fasilitas *self check-in counter*;
  - g. fasilitas air minum; dan
  - h. *charging station*.
- (2) Pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan sesuai dengan dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan oleh Penyelenggara Bandar Udara.

#### Pasal 16

- (1) Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf d, meliputi perhitungan kapasitas ideal, tingkat okupansi, dan tingkat pelayanan (*level of service*) yang mengacu pada kapasitas dalam dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan oleh Penyelenggara Bandar Udara.
- (2) Perhitungan kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk terminal domestik dan terminal internasional ditetapkan berdasarkan standar kebutuhan luas terminal per penumpang waktu sibuk sesuai dengan standar luasan terminal penumpang Bandar Udara yang ditetapkan oleh Menteri.

#### Pasal 17

- (1) Untuk pemenuhan kapasitas terminal Bandar Udara dalam menampung penumpang waktu sibuk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, Badan Usaha Bandar Udara dan Unit Penyelenggara Bandar Udara harus menyediakan luasan terminal untuk kegiatan operasional yang tidak terganggu dengan kegiatan komersial.
- (2) Luasan terminal untuk kegiatan operasional paling sedikit 70% (tujuh puluh persen) dan luasan untuk kegiatan komersial paling banyak 30% (tiga puluh persen) dari total luas terminal penumpang setelah dikurangi luas untuk utilitas.
- (3) Kegiatan komersial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), berupa:
  - a. tempat perbelanjaan dan/atau bebas bea (*duty free*);
  - b. tempat makan dan minum (*food and beverages*);
  - c. tempat rekreasi penumpang; dan
  - d. periklanan.
- (4) Proporsi luasan area untuk kegiatan komersial di tiap ruangan dalam terminal Bandar Udara sebagaimana dimaksud pada ayat (2), sebagai berikut:
  - a. hall keberangkatan (*curbside*) paling besar 25% (dua puluh lima persen);

- b. ruang pelaporan keberangkatan (*check-in*) paling besar 20% (dua puluh persen);
  - c. ruang keberangkatan paling besar 25% (dua puluh lima persen);
  - d. ruang pengambilan bagasi paling besar 5% (lima persen); dan
  - e. hall kedatangan (*curbside*) paling besar 25% (dua puluh lima persen).
- (5) Kegiatan komersial sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak diperbolehkan berada pada:
- a. tempat pemeriksaan keamanan (*security check point*);
  - b. tempat pengendalian keamanan (*access control point*);
  - c. ruang pemeriksaan imigrasi; dan
  - d. ruang pemeriksaan bea cukai.

Bagian Keempat  
Standar Pelayanan di Area/Wilayah Kargo dan Pos

Pasal 18

- (1) Standar Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, meliputi:
- a. penyediaan lahan dan/atau bangunan untuk proses penanganan kargo dan pos Pesawat Udara untuk pelayanan yang dilakukan oleh jasa terkait Bandar Udara;
  - b. pengamanan selama di area/wilayah kargo dan pos sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan;
  - c. pembatas fisik daerah keamanan terbatas;
  - d. jalan akses;
  - e. area parkir kendaraan;
  - f. pelayanan informasi;
  - g. pengkondisian cahaya;
  - h. tempat ibadah;
  - i. toilet; dan
  - j. kebersihan.
- (2) Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sesuai dengan dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan oleh Penyelenggara Bandar Udara.

BAB III  
DOKUMEN STANDAR PELAYANAN JASA  
KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA

Pasal 19

- (1) Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara wajib menetapkan dan melaksanakan Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.



- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara dalam bentuk dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.
- (3) Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang disusun untuk masing-masing jenis layanan berisi 2 (dua) komponen yaitu:
  - a. komponen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan
  - b. komponen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi.
- (4) Komponen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a meliputi:
  - a. persyaratan;
  - b. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - c. jangka waktu pelayanan;
  - d. biaya/tarif;
  - e. produk pelayanan; dan
  - f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- (5) Komponen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b meliputi:
  - a. dasar hukum;
  - b. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
  - c. kompetensi pelaksana;
  - d. pengawasan internal;
  - e. jumlah pelaksana;
  - f. jaminan pelayanan;
  - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  - h. evaluasi kinerja pelaksana.
- (6) Format dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (7) Tolok ukur yang ditetapkan dalam dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mengacu pada penilaian Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (8) Dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang telah ditetapkan wajib disampaikan dan dilaporkan kepada Direktur Jenderal dalam waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak tanggal ditetapkan.

BAB IV  
PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN  
(*SERVICE LEVEL AGREEMENT*)

Pasal 20

- (1) Dalam memberikan pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara wajib menyusun Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) dengan:
  - a. Badan Usaha Angkutan Udara dan perusahaan angkutan udara asing; dan/atau
  - b. penyedia layanan jasa terkait Bandar Udara untuk bidang usaha pelayanan teknis penanganan Pesawat Udara di darat (*ground handling*), pelayanan penumpang dan bagasi serta penanganan kargo dan pos.
- (2) Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. pedoman dasar;
  - b. pihak yang menandatangani perjanjian;
  - c. bentuk layanan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian;
  - d. standar pelaksanaan layanan (*performance standard*);
  - e. hal lain yang disepakati;
  - f. jangka waktu;
  - g. hak dan kewajiban para pihak;
  - h. kompensasi; dan
  - i. keadaan kahar (*force majeure*).

Pasal 21

- (1) Pedoman dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf a merupakan ruang lingkup dan latar belakang dibuatnya perjanjian tingkat layanan tersebut, termasuk didalamnya meliputi latar belakang, maksud, tujuan dan dasar hukum.
- (2) Pihak yang menandatangani perjanjian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf b merupakan pihak yang tercantum dalam perjanjian tingkat layanan antara Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara dengan:
  - a. Badan Usaha Angkutan Udara dan perusahaan angkutan udara asing; dan/atau
  - b. penyedia layanan jasa terkait Bandar Udara untuk bidang usaha pelayanan teknis penanganan Pesawat Udara di darat (*ground handling*), pelayanan penumpang dan bagasi serta penanganan kargo dan pos.
- (3) Bentuk layanan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf c merupakan bentuk pelayanan jasa Kebandarudaraan.



- (4) Standar pelaksanaan layanan (*performance standard*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf d sebagai standar yang disepakati sebagai acuan (*key performance drivers*) yang menjadi indikator dalam Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*).
- (5) Hal lain yang disepakati sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf e merupakan hal tambahan yang perlu disepakati oleh kedua pihak antara lain:
  - a. toleransi yang disepakati karena keadaan tertentu yang menyebabkan turunnya nilai tingkat pelayanan;
  - b. toleransi terhadap keadaan tertentu yang disebabkan oleh budaya setempat; dan
  - c. skala tolok ukur.
- (6) Jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf f menjelaskan kapan waktu perjanjian dibuat, dan masa berakhirnya perjanjian termasuk waktu tinjau ulang dari Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*).
- (7) Hak dan kewajiban para pihak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf h merupakan hal yang harus didapat dan dipenuhi oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara atau Badan Usaha Bandar Udara dan Pengguna Jasa Bandar Udara yang memiliki ikatan kerja dengan Bandar Udara.
- (8) Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf i merupakan ganti rugi yang harus dilaksanakan atas ketidaksesuaian performance layanan.
- (9) Keadaan kahar (*force majeure*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf j merupakan kondisi luar biasa berupa perang, pemberontakan, pemogokan, kerusuhan, dan bencana alam yang mengakibatkan para pihak tidak dapat melaksanakan kewajibannya.

#### Pasal 22

Format Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam Peraturan ini.

### BAB V MAKLUMAT PELAYANAN

#### Pasal 23

Untuk menerapkan Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, serta dalam rangka menjaga dan meningkatkan keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan di Bandar Udara, Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.

Pasal 24

- (1) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara untuk melaksanakan pelayanan jasa Kebandarudaraan sesuai dengan Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang telah ditetapkan.
- (2) Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan melalui:
  - a. situs web;
  - b. media sosial;
  - c. media cetak atau elektronik; dan/atau
  - d. bentuk publikasi lainnya.

Pasal 25

Format Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB VI

PENGAWASAN DAN PENILAIAN TINGKAT PELAYANAN  
(LEVEL OF SERVICE)

Bagian Kesatu  
Pengawasan

Pasal 26

- (1) Direktur Jenderal melakukan pengawasan terhadap pemenuhan pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. audit;
  - b. inspeksi;
  - c. pengamatan (*surveillance*); dan
  - d. pemantauan (*monitoring*).

Pasal 27

Direktur Jenderal menyusun dan menetapkan tata cara pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26.

Pasal 28

- (1) Berdasarkan hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara dapat dikenai sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. peringatan tertulis; dan/atau
  - b. denda.
- (3) Apabila sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak ditindaklanjuti atau apabila dalam jangka waktu 2 (dua) tahun Badan Usaha Bandar Udara dikenakan sanksi administratif sebanyak 2 (dua) kali,



Badan Usaha Bandar Udara dikenakan larangan penyesuaian tarif selama 5 (lima) tahun.

- (4) Tata cara pengenaan sanksi administratif dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai tata cara pengawasan dan pengenaan sanksi administratif terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang penerbangan.

## Bagian Kedua Penilaian Tingkat Layanan (*Level of Service*)

### Pasal 29

- (1) Direktur Jenderal melakukan penilaian tingkat pelayanan (*level of service*) terhadap Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 2 (dua) tahun.
- (2) Hasil penilaian pelayanan (*level of service*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai:
  - a. bahan evaluasi kualitas pelayanan;
  - b. indikator kinerja pelayanan Bandar Udara; dan/atau
  - c. bahan pertimbangan penetapan atau penyesuaian tarif jasa Kebandarudaraan oleh Badan Usaha Bandar Udara.
- (3) Untuk evaluasi kualitas pelayanan jasa Kebandarudaraan, Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara dapat melaksanakan penilaian tingkat pelayanan (*level of service*) jasa Kebandarudaraan secara mandiri (*self-assessment*).
- (4) Tata cara dan petunjuk teknis penilaian tingkat pelayanan (*level of service*) terhadap Standar Pelayanan jasa kebandarudaraan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

## BAB VII KETENTUAN LAIN-LAIN

### Pasal 30

Bandar Udara khusus yang digunakan untuk melayani penerbangan untuk kepentingan umum yang bersifat sementara dan mengenakan tarif jasa Kebandarudaraan wajib memenuhi ketentuan Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini.

## BAB VIII KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 31

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku:

- a. Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara yang telah memiliki dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara wajib menyesuaikan dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara paling lambat 1

(satu) tahun sejak diundangkannya Peraturan Menteri ini; dan

- b. Unit Penyelenggara Bandar Udara yang berbentuk badan layanan umum wajib melakukan penyesuaian dokumen Standar Pelayanan jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan oleh Menteri paling lambat 2 (dua) tahun sejak diundangkannya Peraturan Menteri ini.

## BAB IX KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 32

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku:

- a. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1289); dan
- b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

### Pasal 33

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 1 Agustus 2023

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 7 Agustus 2023

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

ttd

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2023 NOMOR 609

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Hukum,



F. Budi Prayitno

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI  
PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 41 TAHUN 2023  
TENTANG  
PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN  
DI BANDAR UDARA

**A. CONTOH FORMAT KEPUTUSAN STANDAR PELAYANAN JASA  
KEBANDARUDARAAN**

KEPUTUSAN ..... (1)  
NOMOR : ..... (2)  
TENTANG  
PENETAPAN DOKUMEN STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN  
DI BANDAR UDARA ..... (3)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

..... (4) .....,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna memastikan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan jasa kebandarudaraan, setiap penyelenggara bandar udara wajib menetapkan dokumen standar pelayanan jasa kebandarudaraan di bandar udara;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun dokumen standar pelayanan jasa kebandarudaraan di bandar udara ..... (5);

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan ..... (6) tentang Penetapan Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara ..... (7).

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor ... Tahun .... tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun .... Nomor ..., Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor ....);

2. Undang-Undang Nomor ... Tahun .... tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun .... Nomor ..., Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor ....);

3. Peraturan Pemerintah Nomor ... Tahun .... tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun .... Nomor ..., Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor ....);



4. Peraturan Pemerintah Nomor ... Tahun .... tentang Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun ... Nomor .., Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor .....);
5. (peraturan menteri terkait)

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN .....(8)..... TENTANG DOKUMEN STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA ..... (9)

PERTAMA : Menetapkan Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara ..... (10) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara ..... (11) meliputi :  
a. Standar Pelayanan terhadap pesawat udara;  
b. Standar Pelayanan terhadap penumpang; dan  
c. Standar Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos.

KETIGA : Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan ini wajib dilaksanakan oleh ..... (12) dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di ..... (13)  
Pada tanggal ..... (14)

..... (15) .....

Cara pengisian :

- (1) Diisi dengan kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau pimpinan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (2) Diisi dengan kode penomoran;
- (3) Diisi dengan nama Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (4) Diisi dengan kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau pimpinan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (5) Diisi dengan nama Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (6) Diisi dengan kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau pimpinan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (7) Diisi dengan nama Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);

- (8) Diisi dengan kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau pimpinan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (9) Diisi dengan nama Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (10) Diisi dengan nama Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (11) Diisi dengan nama Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (12) Diisi dengan nama Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (13) Diisi dengan lokasi;
- (14) Diisi dengan tanggal, bulan dan tahun;
- (15) Diisi dengan kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau pimpinan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU).



LAMPIRAN KEPUTUSAN ..... (1)  
NOMOR : ..... (2)  
TENTANG DOKUMEN PENETAPAN  
DOKUMEN STANDAR PELAYANAN JASA  
KEBANDARUDARAAN DI BANDAR  
UDARA ..... (3)

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI .....**  
(4)

<b>NO</b>	<b>JENIS PELAYANAN</b>
1	Standar Pelayanan terhadap pesawat udara
2	Standar Pelayanan terhadap penumpang
3	Standar Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos

Pada tanggal ..... (5)

..... (6) .....

Cara pengisian :

- (1) Diisi dengan kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau pimpinan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (2) Diisi dengan kode penomoran;
- (3) Diisi dengan nama Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (4) Diisi dengan nama Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (5) Diisi dengan tanggal, bulan dan tahun;
- (6) Diisi dengan kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau pimpinan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU).

STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN PADA  
..... (1) .....

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan;</li> <li>4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2021 tentang Sertifikasi dan Registrasi Bandar Udara;</li> <li>5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;</li> <li>6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2021 tentang Personel Bandar Udara;</li> <li>7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara;</li> <li>8. Dst..... (peraturan / keputusan terkait;</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Persyaratan pelayanan terhadap pesawat udara meliputi:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses pendaratan, lepas landas dan manuver pesawat udara;</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Landas Pacu (<i>Runway</i>):                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kondisi Landas Pacu (<i>Runway</i>) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD;</li> <li>b) Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas;</li> <li>c) Tidak terdapat <i>obstacle</i> pada kawasan pendekatan dan lepas landas Daerah Lingkungan Kerja Bandar Udara (DLKR);</li> <li>d) Tersedia fasilitas sesuai dengan <i>hazard identification risk analysis</i> dan/atau pelaksanaan manajemen bahaya hewan liar (<i>wildlife hazard management</i>) dan <i>serviceable</i>;</li> <li>e) Program <i>Airport Pavement Managament System</i> tersedia sesuai dengan ketentuan;</li> </ol> </li> <li>2) <i>Runway Strip</i>: tersedia sesuai dengan ketentuan;</li> <li>3) <i>Runway End Safety Area</i> (RESA): tersedia sesuai dengan ketentuan;</li> <li>4) Landas Hubung (<i>Taxiway</i>):                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kondisi Landas Hubung (<i>Taxiway</i>) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD;</li> <li>b) Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas;</li> </ol> </li> <li>5) Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual yang dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan, berupa:</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>



NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>a) <i>Approach Light</i>;            b) PAPI/A-PAPI;            c) <i>Sequence Flashing Light</i>;            d) RTIL;            e) <i>Runway Edge Light</i>;            f) <i>Runway End Light</i>;            g) <i>Threshold Light</i>;            h) <i>Turning Area Light</i>;            i) <i>Taxiway Edge Light</i>;            j) <i>Taxiway/Apron Light</i>;            k) <i>Runway Centerline Light</i>;            l) <i>Taxiway Centerline Light</i>;            m) <i>Stop Bar Light</i>;            n) <i>Stop Way Light</i>;            o) <i>Runway Guard Light</i>;            p) <i>Rapid Exit Taxiway Light</i>;            q) <i>Taxy Guidance Sign Light</i>;            r) <i>Wind Direction Indicator</i>; dan            s) <i>Control System</i>.</p> <p>6) Fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan Dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK):</p> <p>a) Fasilitas PKP-PK dapat memberikan layanan sesuai dengan dengan ketentuan (kategori dan/atau pergerakan pesawat terbesar selama 3 bulan berturut atau dibawah 700 pergerakan tersibuk);</p> <p>b) Jalan Akses (<i>Access Road</i>) Kendaraan PKP-PK dalam kondisi baik dan dapat memberikan layanan;</p> <p>c) Waktu Respon (<i>Response Time</i>) ≤ 3 menit;</p> <p>d) Peralatan pendukung dan penunjang tersedia sesuai kategori PKP-PK;</p> <p>e) Dokumen AEP dan Dokumen SOP tersedia sesuai ketentuan.</p> <p><b>b. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses parkir pesawat udara :</b></p> <p>1) Landas Parkir (<i>Apron</i>)</p> <p>a) Kondisi landas parkir (<i>apron</i>) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD;</p> <p>b) Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas;</p> <p>c) Ketersediaan parking stand untuk melayani jumlah pesawat pada saat jam sibuk;</p> <p>d) Ketersediaan dan pelaksanaan prosedur penanganan parkir pesawat sesuai ketentuan;</p> <p>2) <i>Apron Flood Light</i>: dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan.</p> <p><b>c. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses penyimpanan pesawat udara:</b> ketersediaan fasilitas penyimpanan pesawat</p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>udara yaitu hanggar yang memenuhi kebutuhan penyimpanan pesawat.</p> <p><b>d. Penyediaan fasilitas keamanan dalam proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara:</b> ketersediaan fasilitas keamanan penerbangan sesuai dengan ketentuan program keamanan bandar udara.</p>
		<p><b>2. Persyaratan pelayanan terhadap penumpang meliputi:</b></p> <p><b>a. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan pelaporan keberangkatan penumpang (<i>check-in</i>):             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Jumlah fasilitas meja pelaporan keberangkatan sesuai ketentuan;</li> <li>b) Kondisi fasilitas meja pelaporan keberangkatan (<i>check-in counter desk</i>) dalam kondisi baik;</li> <li>c) Fasilitas kursi atau tempat duduk bagi petugas pelaporan keberangkatan tersedia sesuai dengan ketentuan dan kondisi baik;</li> <li>d) Tersedia fasilitas komputer lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan);</li> <li>e) Tersedia fasilitas <i>baggage tag printer</i> lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan);</li> <li>f) Tersedia fasilitas timbangan sudah kalibrasi dan kondisi baik (bisa digunakan);</li> <li>g) Tersedia fasilitas <i>conveyor</i> bagasi penumpang lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan);</li> <li>h) Tersedia fasilitas sistem antrian (<i>yellow line</i> dan <i>queue line</i>) lengkap dan kondisi baik;</li> <li>i) Tersedia fasilitas informasi yang jelas (Nomor Meja Pelaporan dan Monitor Display Informasi) lengkap dan kondisi baik;</li> <li>j) <i>rail</i> pengaman untuk meja <i>counter check-in</i> tersedia dan <i>serviceable</i>;</li> <li>k) Kondisi tempat pelaporan keberangkatan bersih, tidak ada tempelan stiker dan terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin;</li> </ol> </li> <li>2) Pemeriksaan penumpang dan bagasi:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Ketersediaan fasilitas pemeriksaan penumpang dan bagasi sesuai dengan dokumen program keamanan bandar udara;</li> <li>b) Waktu menunggu dalam antrian proses pemeriksaan penumpang dan bagasi dihitung mulai dari penumpang masuk ke dalam antrian proses pemeriksaan sampai dengan penumpang dilakukan pemeriksaan;</li> </ol> </li> <li>3) Imigrasi Keberangkatan (untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri): Ketersediaan fasilitas imigrasi keberangkatan memenuhi kebutuhan penumpang;</li> </ol>



NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>4) Imigrasi Kedatangan (untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri): Ketersediaan fasilitas imigrasi kedatangan memenuhi kebutuhan penumpang;</p> <p>5) Pelayanan Bea Cukai (untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri): Ketersediaan fasilitas pelayanan bea cukai memenuhi kebutuhan penumpang;</p> <p>6) Ruang Tunggu Keberangkatan: Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk berangkat, dengan kondisi kursi yang baik dan dapat digunakan;</p> <p>7) Pelayanan bagasi pada terminal kedatangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tersedia fasilitas <i>conveyor belt</i> sesuai dengan ketentuan dan <i>serviceable</i>;</li> <li>b) Tersedia informasi pengambilan bagasi (Nomor <i>conveyor belt</i> dan Monitor Display Informasi) dan <i>serviceable</i>;</li> <li>c) Tersedia <i>rail</i> pengaman untuk <i>conveyor belt</i> dan <i>serviceable</i>;</li> <li>d) Tersedia fasilitas <i>Lost and Found</i> untuk tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak;</li> </ul> <p>8) Area Sirkulasi: (lebar sirkulasi sesuai ketentuan)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Lebar area sirkulasi untuk kapasitas terminal &gt; 5 juta penumpang per tahun paling sedikit 7 meter;</li> <li>b) Lebar area sirkulasi untuk kapasitas terminal 10 ribu sampai dengan 5 juta penumpang per tahun paling sedikit 5 meter;</li> <li>c) Lebar area sirkulasi untuk kapasitas terminal &lt; 10 ribu penumpang per tahun paling sedikit 3,6 meter.</li> </ul> <p><b>b. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pengkondisian suhu ruangan: Suhu sesuai dengan standar yang ditentukan (<math>\leq 25^{\circ}</math> C) di check-in area, ruang tunggu keberangkatan dan area pengambilan bagasi;</li> <li>2) Pengkondisian cahaya : intensitas cahaya sesuai dengan standar yang ditentukan <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Terminal = 200 - 250 lux;</li> <li>b) Area Bagasi = 250 - 300 lux;</li> <li>c) Toilet = 100 - 150 lux</li> </ul> </li> <li>3) Kemudahan pengangkutan bagasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fasilitas trolley tersedia dengan jumlah sesuai standar (1/5 dari penumpang waktu sibuk) dan kondisi yang baik;</li> <li>b) Penempatan trolley terdapat <i>staging area</i> dan <i>rail</i></li> </ul> </li> <li>4) Kebersihan: kondisi terminal bersih dan tersedia fasilitas dan petugas kebersihan;</li> </ul>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>5) Pelayanan Informasi: Tersedia fasilitas informasi baik dalam bentuk visual, audio, dan counter yang diletakkan di tempat strategis;</p> <p>6) Toilet:</p> <p>a) Fasilitas toilet lengkap, meliputi : toilet duduk atau jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan dan ruang janitor;</p> <p>b) Tersedia petugas kebersihan toilet;</p> <p>c) Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air;</p> <p>7) Ruang Laktasi (<i>Nursery</i>): tersedia fasilitas ruang laktasi (<i>nursery</i>) lengkap, bersih dan nyaman (meja ganti popok (<i>baby tafel</i>), <i>washtafel</i>, dispenser air panas, tempat duduk dan tempat sampah);</p> <p>8) Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus: tersedia fasilitas</p> <p>a) ramp untuk beda level ketinggian dengan kemiringan maksimum 20°;</p> <p>b) toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus sesuai ketentuan;</p> <p>c) lift yang dapat melayani penumpang berkebutuhan khusus untuk bangunan 2 lantai atau lebih;</p> <p>d) Ruang tunggu dengan kursi prioritas pada ruang tunggu keberangkatan;</p> <p><b>c. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah:</b>  Tersedia fasilitas nilai tambah yang lengkap, bersih, nyaman, mudah terlihat dan berfungsi dengan baik meliputi :</p> <p>1) Tempat Ibadah;</p> <p>2) Ruang Merokok;</p> <p>3) Ruang Bermain Anak;</p> <p>4) Internet atau Wi-fi;</p> <p>5) Fasilitas maskapai penerbangan;</p> <p>6) Fasilitas <i>Self Check-In Counter</i>;</p> <p>7) Fasilitas Air Minum;</p> <p>8) <i>Charging Station</i>.</p> <p><b>d. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk:</b>  Luas per penumpang pada jam sibuk:</p> <p>1) Standar luas terminal domestik</p> <p>a) Luas area operasional = .... m<sup>2</sup></p> <p>b) Luas per penumpang eksisting = .... m<sup>2</sup></p> <p>2) Standar luas terminal internasional</p> <p>a) Luas area operasional = .... m<sup>2</sup></p> <p>Luas per penumpang eksisting = .... m<sup>2</sup></p>



NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p><b>3. Persyaratan pelayanan di area/wilayah kargo dan pos meliputi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lahan dan/atau bangunan untuk penanganan kargo dan pos tersedia sesuai dengan Rencana Induk Bandar Udara dan ketentuan yang berlaku;</li> <li>b. Pengamanan selama di area/wilayah kargo dan pos sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Personel keamanan di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan;</li> <li>2) Fasilitas pemeriksaan keamanan orang dan barang di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan;</li> <li>3) Fasilitas CCTV di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan dan dapat memberikan pelayanan;</li> <li>4) Ketersediaan pos penjagaan sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan;</li> </ul> </li> <li>c. Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas: fasilitas pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan;</li> <li>d. Jalan akses:             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Jalan akses tersedia dan dapat memberikan pelayanan;</li> <li>2) Kondisi jalan akses baik, tidak ada genangan air, marka jelas terlihat;</li> </ul> </li> <li>e. Area parkir kendaraan:             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Area Parkir untuk pegawai (penyedia jasa terkait) dan pengguna jasa tersedia dan dapat memberikan pelayanan;</li> <li>2) Kondisi Area Parkir baik, tidak ada genangan air, marka jelas terlihat;</li> </ul> </li> <li>f. Pelayanan informasi: tersedia fasilitas informasi bentuk visual berupa FIDS, <i>signage</i>, dan informasi kedatangan kargo tersedia, informatif dan mudah terlihat;</li> <li>g. Pengkondisian cahaya: intensitas cahaya sesuai dengan standar yang ditentukan             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Area storage = 200 - 300 lux;</li> <li>2) Toilet = 100 - 150 lux</li> </ul> </li> <li>h. Tempat ibadah: fasilitas untuk melakukan ibadah tersedia, lengkap, bersih dan nyaman</li> <li>i. Toilet:             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Fasilitas toilet lengkap, meliputi : toilet duduk atau jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan dan ruang janitor;</li> <li>2) Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air;</li> </ul> </li> <li>j. Kebersihan: area/wilayah kargo dan pos dalam kondisi bersih.</li> </ul>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang dan pelayanan di area/wilayah kargo dan pos diberikan sesuai dengan Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan;</li> <li>2. Penyelenggara bandar udara membuat dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan;</li> <li>3. Pembuatan Dokumen Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) antara ..... (2) dengan pengguna jasa bandar udara yang memiliki ikatan kerja dengan bandar udara, antara lain dengan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Badan Usaha Angkutan Udara dan Perusahaan Angkutan Udara Asing; dan/atau</li> <li>b. penyedia layanan jasa terkait bandar udara untuk bidang usaha pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat (<i>ground handling</i>), pelayanan penumpang dan bagasi serta penanganan kargo dan pos;</li> </ol> </li> <li>4. Pembuatan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban ..... (3) untuk melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang telah ditetapkan.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu pelayanan dalam pemberian tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan terhadap pesawat udara dimulai sejak pesawat udara memasuki tiap fasilitas pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan sampai dengan pesawat udara meninggalkan masing-masing fasilitas tersebut;</li> <li>2. Pelayanan terhadap penumpang dimulai sejak penumpang memasuki beranda (<i>Curb</i>) Keberangkatan sampai dengan pintu keberangkatan dan sejak penumpang memasuki pintu kedatangan sampai dengan beranda (<i>Curb</i>) kedatangan penumpang;</li> <li>3. Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos dimulai sejak kargo dan/atau pos memasuki area/wilayah kargo dan pos di bandar udara sampai dengan meninggalkan area/wilayah kargo dan pos di bandar udara.</li> </ol>
5.	Biaya / Tarif	<p>Biaya/tarif yang harus dibayarkan untuk memperoleh pelayanan dari tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan terhadap pesawat udara berupa tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) sebesar Rp. ....;</li> <li>2. Pelayanan terhadap penumpang berupa tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) sebesar Rp. ....;</li> <li>3. Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos berupa tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (JKP2U) sebesar Rp. ....;</li> </ol>



NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>Besaran tiap-tiap tarif pelayanan jasa kebandarudaraan tersebut, untuk Unit Penyelenggara Bandar Udara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Perhubungan. Sedangkan untuk Badan Usaha Bandar Udara sesuai dengan Keputusan Direksi setelah besaran tarif tersebut dikonsultasikan kepada Menteri Perhubungan</p>
6.	Produk Layanan	<p>Output layanan dari tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Output pelayanan terhadap pesawat udara berupa:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Output pelayanan pada proses pendaratan, lepas landas dan manuver pesawat udara adalah tersedianya fasilitas berupa:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) landas pacu (<i>runway</i>);</li> <li>2) <i>runway strip</i>;</li> <li>3) <i>Runway End Safety Area (RESA)</i>;</li> <li>4) landas hubung (<i>taxiway</i>);</li> <li>5) fasilitas alat bantu pendaratan visual; dan</li> <li>6) fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK) yang memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan, dalam pemberian pelayanan pada proses pendaratan, lepas landas dan manuver pesawat udara;</li> </ol> </li> <li>b. Output pelayanan pada proses parkir pesawat udara tersedianya fasilitas berupa:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) landas parkir (<i>apron</i>); dan</li> <li>2) <i>apron flood light</i>. yang memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan, dalam pemberian pelayanan pada proses parkir pesawat udara;</li> </ol> </li> <li>c. Output pelayanan pada proses penyimpanan pesawat udara adalah tersedianya fasilitas yang memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan dan disesuaikan dengan pemenuhan kebutuhan penyimpanan pesawat;</li> <li>d. Output penyediaan fasilitas keamanan dalam proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara adalah tercipta kondisi keamanan bandar udara sesuai dengan Program Keamanan Bandar Udara (<i>Airport Security Program</i>) dalam pemberian pelayanan proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara.</li> </ol> </li> <li>2. <b>Output pelayanan terhadap penumpang berupa:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Output pelayanan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang adalah tersedianya fasilitas berupa:</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>1) pelaporan keberangkatan penumpang (<i>check-in</i>);</p> <p>2) pemeriksaan penumpang dan bagasi;</p> <p>3) imigrasi keberangkatan, untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri;</p> <p>4) imigrasi kedatangan, untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri;</p> <p>5) pelayanan bea cukai, untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri;</p> <p>6) ruang tunggu keberangkatan;</p> <p>7) pelayanan bagasi pada terminal kedatangan; dan</p> <p>8) area sirkulasi;</p> <p>yang memenuhi ketentuan dalam pemberian pelayanan kepada pengguna jasa pada saat proses keberangkatan dan kedatangan penumpang;</p> <p>b. Output pelayanan yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang adalah tersedianya fasilitas berupa:</p> <p>1) pengkondisian suhu ruangan;</p> <p>2) pengkondisian cahaya;</p> <p>3) kemudahan pengangkutan bagasi;</p> <p>4) kebersihan;</p> <p>5) pelayanan informasi;</p> <p>6) toilet;</p> <p>7) ruang laktasi (<i>nursery</i>); dan</p> <p>8) fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus yang memenuhi ketentuan dalam pemberian pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa;</p> <p>c. Output pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah meliputi:</p> <p>1) tempat ibadah;</p> <p>2) ruang merokok;</p> <p>3) ruang bermain anak;</p> <p>4) internet atau wifi;</p> <p>5) fasilitas maskapai penerbangan;</p> <p>6) fasilitas <i>self check-in counter</i>;</p> <p>7) fasilitas air minum; dan</p> <p>8) <i>charging station</i>.</p> <p>yang memenuhi ketentuan dalam pemberian pelayanan dan memberikan nilai tambah terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa;</p> <p>d. Output kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk meliputi perhitungan kapasitas ideal, tingkat okupansi, dan tingkat pelayanan (<i>level of service</i>). Perhitungan kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk untuk terminal domestik dan terminal internasional ditetapkan berdasarkan standar kebutuhan luas terminal per penumpang waktu sibuk sesuai dengan ketentuan peraturan</p>



NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>perundang-undangan terkait standar luasan terminal penumpang bandar udara.</p> <p>3. <b>Output pelayanan di area/wilayah kargo dan pos</b> adalah tersedianya fasilitas dalam kegiatan kargo dan pos di bandar udara meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. penyediaan lahan dan/atau bangunan untuk proses penanganan kargo dan pos pesawat udara untuk pelayanan yang dilakukan oleh jasa terkait bandar udara;</li> <li>b. pengamanan selama di daerah kargo dan pos sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan;</li> <li>c. pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas;</li> <li>d. jalan akses;</li> <li>e. area parkir kendaraan;</li> <li>f. pelayanan informasi;</li> <li>g. pengkondisian cahaya;</li> <li>h. tempat ibadah;</li> <li>i. toilet; dan</li> <li>j. kebersihan,</li> </ol> <p>sehingga proses penanganan kargo dan pos berjalan lancar sesuai ketentuan.</p>
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan jasa kebandarudaraan berjalan sesuai standar, antara lain : ruang kerja, meja, kursi, komputer, printer, dsb;</li> <li>2. Sarana / prasarana bagi pengguna jasa layanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan terhadap pesawat udara sarana, prasarana dan/atau fasilitas antara lain sarana / prasarana di sisi udara dalam menunjang pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara;</li> <li>b. Pelayanan terhadap penumpang, antara lain sarana / prasarana pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, kenyamanan penumpang, nilai tambah, serta kapasitas bandara;</li> <li>c. Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos, antara lain sarana, prasarana dan/atau fasilitas sejak kargo dan/atau pos memasuki area/wilayah kargo dan pos di bandar udara sampai dengan meninggalkan area/wilayah kargo dan pos di bandar udara;</li> <li>d. Sarana / prasarana khusus bagi penyandang cacat, orang sakit, orang lanjut usia dan anak-anak, seperti toilet khusus bagi penyandang cacat, lift, dsb.</li> </ol> </li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Penyelenggara Bandar Udara mencantumkan personel yang memiliki standar kompetensi sesuai ketentuan perundang-undangan, dalam melaksanakan fungsi pelayanan jasa kebandarudaraan, baik pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang serta pelayanan di area/wilayah kargo dan pos (Penyelenggara Bandar Udara mencantumkan nama personel, sertifikat kompetensi dan bidang pekerjaannya).</p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
9.	Pengawasan Internal	Penyelenggara Bandar Udara mencantumkan atasan yang membawahi personel yang memiliki standar kompetensi tersebut yang melaksanakan fungsi pemberian pelayanan jasa kebandarudaraan, baik pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang serta pelayanan di area/wilayah kargo dan pos (Penyelenggara Bandar Udara mencantumkan nama atasan dan jabatannya).
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penyelenggara Bandar Udara mencantumkan mekanisme atau <i>flow</i> apabila pengguna jasa layanan tidak puas dengan pelayanan jasa kebandarudaraan yang diberikan baik pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang serta pelayanan di area/wilayah kargo dan pos, misalnya melalui kotak pengaduan atau melalui petugas penanganan keluhan atau melalui media lainnya.
11.	Jumlah Pelaksana	Penyelenggara Bandar Udara mencantumkan jumlah personel yang secara langsung menangani proses pelayanan jasa kebandarudaraan, baik pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang serta pelayanan di area/wilayah kargo dan pos.
12.	Jaminan Pelaksana	Penyelenggara Bandar Udara mencantumkan janji bahwa pelayanan jasa kebandarudaraan akan dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta SOP yang telah dibuat (maklumat pelayanan).
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penyelenggara Bandar Udara mencantumkan pernyataan bahwa selama pengguna jasa menggunakan atau memanfaatkan pelayanan jasa kebandarudaraan, akan diberikan pelayanan semaksimal mungkin dengan tetap memperhatikan aspek keselamatan dan keamanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penyelenggara Bandar Udara mencantumkan evaluasi hasil kerja personel yang bertugas memberikan pelayanan sesuai dengan capaian kinerja, dan masukan dari pengguna jasa menyangkut keluhan terhadap penyelesaian layanan.

(4) .....

Cara pengisian :

- (1) Diisi dengan nama Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau pimpinan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (2) Diisi dengan nama Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (3) Diisi dengan nama Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau pimpinan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (4) Diisi dengan kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau pimpinan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU).



**DATA BANDAR UDARA ..... (1) .....**

**I. Data Umum Bandar Udara**

1. Nama Bandar Udara : (diisi nama bandar udara )
2. Penyelenggara Bandar Udara : (diisi UPBU atau BUBU)
3. Alamat Bandar Udara : (diisi sesuai alamat bandar udara)
4. Fasilitas Sisi Udara
  - a. Runway : (diisi dengan jumlah dan dimensi runway)
  - b. Taxiway : (diisi dengan jumlah dan dimensi taxiway)
  - c. Apron : (diisi dengan dimensi apron)
  - d. Strip Runway : (diisi dengan dimensi strip runway)
  - e. RESA : (diisi dengan ada atau tidak ada)
  - f. Shoulder : (diisi dengan ada atau tidak ada)
  - g. Marka : (diisi dengan ada atau tidak ada)
5. Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual : (diisi dengan jenis dan jumlah alat bantu pendaratan visual )

**II. Data Fasilitas Terminal Domestik**

1. Luas Terminal Domestik : (diisi luasan terminal domestik keseluruhan dalam m<sup>2</sup>)
2. Kapasitas Ideal Terminal Domestik : (diisi kapasitas terminal domestik dalam menampung jumlah penumpang)
3. Luas area utilitas : (diisi luasan area dalam m<sup>2</sup>)
4. Luas area komersial domestik : (diisi luasan area dalam m<sup>2</sup>)
5. Jumlah *check-in counter* domestik : (diisi jumlah *check-in counter* domestik)
6. Luas area *check-in counter* domestik : (diisi luasan area dalam m<sup>2</sup>)
7. Luas ruang tunggu keberangkatan domestik : (diisi luasan area dalam m<sup>2</sup>)
8. Luas area pengambilan bagasi : (diisi luasan area dalam m<sup>2</sup>)
9. Luas area parkir kendaraan : (diisi luasan area dalam m<sup>2</sup>)
10. Kapasitas parkir kendaraan : (diisi daya tampung area parkir baik untuk kendaraan roda 4 maupun roda 2)
11. Jumlah kursi ruang tunggu keberangkatan domestik : (diisi jumlah kursi)
12. Jumlah *trolley* : (diisi jumlah *trolley*)
13. Jumlah *conveyor baggage claim* domestik : (diisi jumlah *conveyor baggage claim*)
14. Jumlah garbarata : (diisi jumlah garbarata)

### III. Data Fasilitas Terminal Internasional

1. Luas Terminal Internasional : (diisi luasan terminal internasional keseluruhan dalam m<sup>2</sup>)
2. Kapasitas Ideal Terminal Internasional : (diisi kapasitas terminal internasional dalam menampung jumlah penumpang)
3. Luas area utilitas internasional : (diisi luasan area dalam m<sup>2</sup>)
4. Luas area komersial internasional : (diisi luasan area dalam m<sup>2</sup>)
5. Jumlah *check-in counter* internasional : (diisi jumlah *check-in counter* internasional)
6. Luas area *check-in counter* internasional : (diisi luasan area dalam m<sup>2</sup>)
7. Luas ruang tunggu keberangkatan internasional : (diisi luasan area dalam m<sup>2</sup>)
8. Luas area pengambilan bagasi : (diisi luasan area dalam m<sup>2</sup>)
9. Luas area parkir kendaraan : (diisi luasan area dalam m<sup>2</sup>)
10. Kapasitas parkir kendaraan : (diisi daya tampung area parkir baik untuk kendaraan roda 4 maupun roda 2)
11. Jumlah kursi ruang tunggu keberangkatan internasional : (diisi jumlah kursi)
12. Jumlah *trolley* : (diisi jumlah *trolley*)
13. Jumlah *conveyor baggage claim* internasional : (diisi jumlah *conveyor baggage claim*)
14. Jumlah garbarata : (diisi jumlah garbarata)

.....

(2) .....

Cara pengisian :

- (1) Diisi dengan nama Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau pimpinan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU);
- (2) Diisi dengan kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) atau pimpinan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU).



**B. FORMAT PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN (*SERVICE LEVEL AGREEMENT*)  
[JENIS KEGIATAN]  
ANTARA  
[UNIT KERJA PENYELENGGARA BANDAR UDARA ATAU BADAN USAHA  
BANDAR UDARA]  
DENGAN  
[BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA / PERUSAHAAN ANGKUTAN  
UDARA ASING / ORANG PERSEORANGAN ATAU BADAN HUKUM  
INDONESIA PENYEDIA LAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA]

NOMOR : [NOMOR PERJANJIAN]  
TANGGAL : [TANGGAL PERJANJIAN]

**A. PEDOMAN DASAR**

1. Latar Belakang  
Menjelaskan latar belakang dalam penyusunan dokumen perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*) jasa kebandarudaraan antara penyelenggara bandar udara (BUBU / UPBU) dengan Badan Usaha Angkutan Udara / Perusahaan Angkutan Udara Asing/Orang Perseorangan atau Badan Hukum Indonesia penyedia layanan jasa terkait bandar udara.
2. Maksud  
Menjelaskan maksud disusunnya perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*) jasa kebandarudaraan yang mencantumkan kesepakatan layanan yang diberikan dan diterima antara penyelenggara bandar udara (BUBU/UPBU) dengan Badan Usaha Angkutan Udara/Perusahaan Angkutan Udara Asing/Orang Perseorangan atau Badan Hukum Indonesia penyedia layanan jasa terkait bandar udara sesuai standar pelayanan jasa kebandarudaraan.
3. Tujuan  
Menjelaskan tujuan disusunnya perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*) jasa kebandarudaraan sesuai dengan standar keselamatan, keamanan dan pelayanan bandar udara.
4. Dasar Hukum  
Menjelaskan dasar hukum disusunnya perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*) jasa kebandarudaraan.

**B. PARA PIHAK YANG MENANDATANGANI PERJANJIAN**

Menjelaskan para pihak yang menandatangani perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*) serta menyebutkan waktu pelaksanaan pembuatan perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*).

**C. BENTUK LAYANAN**

Mencantumkan bentuk layanan jasa kebandarudaraan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*) dengan mengacu pada tolok ukur yang diatur dalam Lampiran Peraturan ini.

**D. STANDAR PELAKSANAAN LAYANAN (PERFORMANCE STANDAR)**

Mencantumkan standar layanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan yang ditetapkan oleh Penyelenggara Bandar Udara dengan mengacu pada tolok ukur yang diatur dalam Lampiran Peraturan ini.

**E. JANGKA WAKTU**

Mencantumkan jangka waktu Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) sejak ditandatangani oleh PARA PIHAK.

**F. HAL – HAL YANG DI SEPAKATI**

Mencantumkan apabila terdapat hal-hal yang disepakati yang belum tercantum dalam perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*), akan dilakukan pembahasan kembali terkait perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*), serta dirubah oleh para Pihak secara bersama-sama.

**G. PENILAIAN DAN PELAPORAN**

Mencantumkan penilaian dan pelaporan sebagai tolok ukur kinerja dari masing-masing Pihak terhadap kesepakatan yang dituangkan dalam perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*).

**H. HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK**

Mencantumkan Hak dan Kewajiban dari masing-masing Pihak sesuai jenis pelayanan jasa kebandarudaraan yang disepakati dalam perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*).

**I. KOMPENSASI**

Mencantumkan kompensasi apabila salah satu Pihak tidak melaksanakan Kewajiban seperti yang tercantum dalam perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*).

**J. KEADAAN KAHAR (FORCE MAJEURE)**

Mencantumkan apabila terdapat kondisi keadaan kahar (*force majeure*) yang merupakan kondisi luar biasa seperti kondisi perang, pemberontakan, pemogokan, kerusakan dan bencana alam sehingga mengakibatkan para Pihak tidak dapat melaksanakan kewajibannya seperti yang tercantum dalam perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*).

Demikian perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*) ini dibuat dan ditandatangani oleh para pihak dalam rangkap 2 (dua) yang bermeterai secukupnya yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

[Lokasi], [Tanggal]

**PIHAK PERTAMA**  
[UNIT KERJA]

**PIHAK KEDUA**  
[MITRA KERJA]

**[UNIT KERJA PENYELENGGARA BANDAR UDARA ATAU BADAN USAHA BANDAR UDARA]**  
[JABATAN]

**[PERWAKILAN BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA/Perusahaan Angkutan Udara Asing / ORANG PERSEORANGAN ATAU BADAN HUKUM INDONESIA PENYEDIA LAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA]**  
[JABATAN]



**C. FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN**

**MAKLUMAT PELAYANAN**

“Dengan ini, Kami Unit Penyelenggara Bandar Udara / Badan Usaha Bandar Udara ..... menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan standar pelayanan jasa kebandarudaraan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.”

... (Lokasi) ..., ... (dd/mm/yy) ...

... (Kepala UPBU / BUBU) ...

(NAMA LENGKAP)

**D. PENILAIAN STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN**

**I. TABEL PENILAIAN STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN**

**A. PELAYANAN TERHADAP PESAWAT UDARA**

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>A. Pelayanan Pada Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Pendaratan, Lepas Landas dan Manuver Pesawat Udara</b>								
1.	Landas Pacu ( <i>Runway</i> )	Kemampuan pelayanan dan memenuhi aspek keselamatan penerbangan	1.1	Kondisi Landas Pacu ( <i>Runway</i> )	Hasil pengamatan langsung pada landas pacu ( <i>runway</i> ): a. tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai dengan ketentuan b. tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan c. tidak ada FOD	a. Kondisi Landas Pacu ( <i>Runway</i> ) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD = 5  b. Kondisi Landas Pacu ( <i>Runway</i> ) eksisting dibagi jumlah uraian tolok ukur dikali 5	Kondisi Landas Pacu ( <i>Runway</i> ) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD	<b>5</b>
			1.2	Kelengkapan dan visualisasi marka dan rambu sesuai dengan ketentuan	a. Marka dan Rambu Lengkap b. Marka dan Rambu terlihat jelas	a. Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas = 5  b. Kondisi marka dan rambu eksisting	Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas	<b>5</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
						dibagi jumlah uraian tolak ukur dikali 5		
			1.3	Tidak ada <i>obstacle</i> pada kawasan pendekatan dan lepas landas Daerah Lingkungan Kerja Bandar Udara (DLKR)	Tidak terdapat <i>obstacle</i> pada kawasan pendekatan dan lepas landas Daerah Lingkungan Kerja Bandar Udara (DLKR)	a. Tidak terdapat <i>obstacle</i> pada kawasan pendekatan dan lepas landas Daerah Lingkungan Kerja Bandar Udara (DLKR) = 5  b. Terdapat <i>obstacle</i> pada kawasan pendekatan dan lepas landas Daerah Lingkungan Kerja Bandar Udara (DLKR) = 0	Tidak terdapat <i>obstacle</i> pada kawasan pendekatan dan lepas landas Daerah Lingkungan Kerja Bandar Udara (DLKR)	<b>5</b>
			1.4	Ketersediaan fasilitas sesuai dengan <i>hazard identification risk analysis</i> dan/atau pelaksanaan manajemen bahaya hewan (wildlife management)	Fasilitas sesuai dengan <i>hazard identification risk analysis</i> dan/atau pelaksanaan manajemen bahaya hewan liar ( <i>wildlife hazard management</i> ) tersedia dan <i>serviceable</i>	a. Tersedia fasilitas sesuai dengan <i>hazard identification risk analysis</i> dan/atau pelaksanaan manajemen bahaya hewan liar ( <i>wildlife</i>	fasilitas sesuai dengan <i>hazard identification risk analysis</i> dan/atau pelaksanaan manajemen bahaya hewan liar ( <i>wildlife</i>	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				liar ( <i>wildlife hazard management</i> ), untuk populasi hewan liar di area pergerakan pesawat		<p><i>hazard management</i>) dan <i>serviceable</i> = 5</p> <p>b. Tidak Tersedia fasilitas sesuai dengan <i>hazard identification risk analysis</i> dan/atau pelaksanaan manajemen bahaya hewan liar (<i>wildlife hazard management</i>) dan <i>unserviceable</i> = 0</p>	<i>hazard management</i> ) dan <i>serviceable</i>	
			1.5	Tersedia program <i>Airport Pavement Managament System</i> sesuai dengan ketentuan	Program <i>Airport Pavement Managament System</i> tersedia sesuai dengan ketentuan	<p>a. Program <i>Airport Pavement Managament System</i> tersedia sesuai dengan ketentuan = 10</p> <p>b. Program <i>Airport Pavement Managament System</i> tidak tersedia dan /atau tidak sesuai dengan ketentuan = 0</p>	Program <i>Airport Pavement Managament System</i> tersedia sesuai dengan ketentuan	<b>10</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.	<i>Runway Strip</i>	Kemampuan pelayanan	2.1	Tersedia <i>Runway Strip</i> sesuai ketentuan	<i>Runway Strip</i> tersedia sesuai dengan ketentuan	a. <i>Runway Strip</i> tersedia sesuai dengan ketentuan = 5  b. <i>Runway Strip</i> tidak tersedia dan / atau tidak sesuai dengan ketentuan = 0	<i>Runway Strip</i> tersedia sesuai dengan ketentuan	<b>5</b>
3.	<i>Runway End Safety Area (RESA)</i>	Kemampuan pelayanan	3.1	Tersedia <i>Runway End Safety Area (RESA)</i> sesuai ketentuan	<i>Runway End Safety Area (RESA)</i> tersedia sesuai ketentuan	a. <i>Runway End Safety Area (RESA)</i> tersedia dan sesuai ketentuan = 5  b. <i>Runway End Safety Area (RESA)</i> tidak tersedia dan / atau tidak sesuai ketentuan = 0	<i>Runway End Safety Area (RESA)</i> tersedia sesuai ketentuan	<b>5</b>
4.	Landas Hubung ( <i>Taxiway</i> )	Kemampuan pelayanan dan memenuhi aspek keselamatan penerbangan	4.1	Kondisi Landas Hubung ( <i>Taxiway</i> ) sesuai dengan ketentuan	Hasil pengamatan langsung pada Landas Hubung ( <i>Taxiway</i> ) : a. tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai dengan ketentuan	a. Kondisi Landas Hubung ( <i>Taxiway</i> ) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai	Kondisi Landas Hubung ( <i>Taxiway</i> ) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					b. tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan c. tidak ada FOD	dengan ketentuan dan tidak ada FOD = 5  b. Kondisi Landas Hubung ( <i>Taxiway</i> ) eksisting dibagi jumlah uraian tolok ukur dikali 5	genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD	
			4.2	Kelengkapan dan visualisasi marka dan rambu sesuai dengan ketentuan	a. Marka dan Rambu Lengkap b. Marka dan Rambu terlihat jelas	a. Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas = 5  b. Kondisi marka dan rambu eksisting dibagi jumlah uraian tolok ukur dikali 5	Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas	<b>5</b>
5.	Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual	Kemampuan pelayanan	5.1	<i>Approach Light</i>	<i>Approach Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Approach Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 2  b. <i>Approach Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai	<i>Approach Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>2</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
						dengan dengan ketentuan = 0		
			5.2	PAPI/A-PAPI	PAPI/A-PAPI dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. PAPI/A-PAPI dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 2 b. PAPI/A-PAPI tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	PAPI/A-PAPI dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>2</b>
			5.3	<i>Sequence Flashing Light</i>	<i>Sequence Flashing Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Sequence Flashing Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 1 b. <i>Sequence Flashing Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	<i>Sequence Flashing Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>1</b>
			5.4	RTIL	RTIL dapat memberikan layanan	a. RTIL dapat memberikan layanan	RTIL dapat memberikan	<b>2</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					sesuai dengan ketentuan	sesuai dengan ketentuan = 2  b. RTIL tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	layanan sesuai dengan ketentuan	
			5.5	<i>Runway Edge Light</i>	<i>Runway Edge Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Runway Edge Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 2  b. <i>Runway Edge Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	<i>Runway Edge Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>2</b>
			5.6	<i>Runway End Light</i>	<i>Runway End Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Runway End Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 2  b. <i>Runway End Light</i> tidak dapat memberikan layanan	<i>Runway End Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>2</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
						sesuai dengan ketentuan = 0		
			5.7	<i>Threshold Light</i>	<i>Threshold Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Threshold Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 2 b. <i>Threshold Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	<i>Threshold Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>2</b>
			5.8	<i>Turning Area Light</i>	<i>Turning Area Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Turning Area Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 1 b. <i>Turning Area Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	<i>Turning Area Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>1</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			5.9	<i>Taxiway Edge Light</i>	<i>Taxiway Edge Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Taxiway Edge Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 1 b. <i>Taxiway Edge Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	<i>Taxiway Edge Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>1</b>
			5.10	<i>Taxiway/ Apron Light</i>	<i>Taxiway/ Apron Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Taxiway/ Apron Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 1 b. <i>Taxiway/ Apron Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	<i>Taxiway/ Apron Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>1</b>
			5.11	<i>Runway Centerline Light</i>	<i>Runway Centerline Light</i> dapat memberikan layanan	a. <i>Runway Centerline Light</i> dapat memberikan layanan	<i>Runway Centerline Light</i> dapat memberikan	<b>1</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					sesuai dengan ketentuan	sesuai dengan ketentuan = 1  b. <i>Runway Centerline Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	layanan sesuai dengan ketentuan	
			5.12	<i>Taxiway Centerline Light</i>	<i>Taxiway Centerline Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Taxiway Centerline Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 1  b. <i>Taxiway Centerline Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	<i>Taxiway Centerline Light Taxiway Centerline Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>1</b>
			5.13	<i>Stop Bar Light</i>	<i>Stop Bar Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Stop Bar Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 1  b. <i>Stop Bar Light</i> tidak dapat memberikan	<i>Stop Bar Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>1</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
						layanan sesuai dengan ketentuan = 0		
			5.14	<i>Stop Way Light</i>	<i>Stop Way Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Stop Way Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 1  b. <i>Stop Way Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	<i>Stop Way Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>1</b>
			5.15	<i>Runway Guard Light</i>	<i>Runway Guard Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Runway Guard Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 1  b. <i>Runway Guard Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	<i>Runway Guard Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>1</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			5.16	<i>Rapid Exit Taxiway Light</i>	<i>Rapid Exit Taxiway Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Rapid Exit Taxiway Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 1  b. <i>Rapid Exit Taxiway Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	<i>Rapid Exit Taxiway Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>1</b>
			5.17	<i>Taxy Guidance Sign Light</i>	<i>Taxy Guidance Sign Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Taxy Guidance Sign Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 1  b. <i>Taxy Guidance Sign Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	<i>Taxy Guidance Sign Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>1</b>
			5.18	<i>Wind Direction Indicator</i>	<i>Wind Direction Indicator</i> dapat memberikan layanan	a. <i>Wind Direction Indicator</i> dapat memberikan layanan	<i>Wind Direction Indicator</i> dapat memberikan layanan sesuai	<b>1</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					sesuai dengan ketentuan	sesuai dengan ketentuan = 1  b. <i>Wind Direction Indicator</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	dengan ketentuan	
			5.19	<i>Control System</i>	<i>Control System</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	a. <i>Control System</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 1  b. <i>Control System</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	<i>Control System</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>1</b>
6.	Fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan Dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK)	Kemampuan pelayanan	6.1	Fasilitas PKP-PK sesuai dengan ketentuan (kategori dan/atau pergerakan pesawat	Fasilitas PKP-PK dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan (kategori dan/atau pergerakan pesawat terbesar selama 3 bulan berturut atau dibawah	a. Seluruh fasilitas PKP-PK dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 5  b. Satu atau lebih fasilitas PKP-PK tidak	Seluruh fasilitas PKP-PK dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				terbesar selama 3 bulan berturut atau dibawah 700 pergerakan tersibuk)	700 pergerakan tersibuk)	dapat memberikan layanan dan/atau tidak sesuai dengan ketentuan = 0		
			6.2	Jalan Akses ( <i>Access Road</i> ) Kendaraan PKP-PK	Jalan Akses ( <i>Access Road</i> ) Kendaraan PKP-PK dapat memberikan layanan	<p>a. Jalan Akses (<i>Access Road</i>) Kendaraan PKP-PK dalam kondisi baik dan dapat memberikan layanan = 5</p> <p>b. Jalan Akses (<i>Access Road</i>) Kendaraan PKP-PK dalam kondisi rusak dan / atau tidak dapat memberikan layanan = 0</p>	Jalan Akses ( <i>Access Road</i> ) Kendaraan PKP-PK dalam kondisi baik dan dapat memberikan layanan	<b>5</b>
		Waktu	6.3	Waktu Respon ( <i>Response Time</i> )	Waktu Respon ( <i>Response Time</i> ) Kendaraan PKP-PK sejak diterimanya informasi <i>accident/ incident</i>	a. Waktu Respon ( <i>Response Time</i> ) ≤ 3 menit = 5	Waktu Respon ( <i>Response Time</i> ) ≤ 3 menit	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					pesawat udara dalam mencapai salah satu ujung landas pacu $\leq 3$ menit	b. Waktu Respon ( <i>Response Time</i> ) > 3 menit = 0		
		Ketersediaan	6.4	Peralatan pendukung dan penunjang sesuai kategori PKP-PK	Ketersediaan peralatan pendukung dan penunjang sesuai kategori PKP-PK	a. Peralatan pendukung dan penunjang tersedia sesuai kategori PKP-PK = 5  b. Peralatan pendukung dan penunjang tidak tersedia dan/atau tidak sesuai kategori PKP-PK = 0	Ketersediaan peralatan pendukung dan penunjang sesuai kategori PKP-PK	<b>5</b>
		Ketersediaan	6.5	Dokumen AEP dan Dokumen SOP sesuai ketentuan	Ketersediaan Dokumen AEP dan Dokumen SOP sesuai ketentuan	a. Dokumen AEP dan Dok SOP tersedia sesuai ketentuan = 5  b. Dokumen AEP dan Dokumen SOP tidak tersedia dan/atau tidak sesuai ketentuan = 0	Dokumen AEP dan Dokumen SOP tersedia sesuai ketentuan	<b>5</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>B. Pelayanan Pada Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Parkir Pesawat Udara</b>								
1.	Landas Parkir ( <i>Apron</i> )	Kemampuan pelayanan dan memenuhi aspek keselamatan penerbangan	1.1	Kondisi Landas Parkir ( <i>Apron</i> )	Hasil pengamatan langsung pada Landas Parkir ( <i>Apron</i> ) : a. tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai dengan ketentuan b. tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan c. tidak ada FOD	a. Kondisi Landas Parkir ( <i>Apron</i> ) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD = 5  b. Kondisi Landas Parkir ( <i>Apron</i> ) eksisting dibagi jumlah uraian tolak ukur dikali 5	Kondisi Landas Parkir ( <i>Apron</i> ) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD	<b>5</b>
			1.2	Kelengkapan dan visualisasi marka sesuai dengan ketentuan;	a. Marka dan Rambu Lengkap b. Marka dan Rambu terlihat jelas	a. Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas = 5  b. Kondisi marka dan rambu eksisting dibagi jumlah uraian tolak ukur dikali 5	Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			1.3	Ketersediaan <i>Parking stand</i> dan <i>serviceable</i>	Ketersediaan parking stand untuk melayani jumlah pesawat pada saat jam sibuk	<p>a. <i>Parking stand</i> tersedia dapat melayani jumlah pesawat pada saat jam sibuk = 5</p> <p>b. <i>Parking stand</i> tersedia tidak dapat melayani jumlah pesawat pada saat jam sibuk = 0</p>	<i>Parking stand</i> tersedia dapat melayani jumlah pesawat pada saat jam sibuk	<b>5</b>
			1.4	Ketersediaan dan pelaksanaan prosedur penanganan parkir pesawat.	Ketersediaan dan pelaksanaan prosedur penanganan parkir pesawat sesuai ketentuan	<p>a. Ketersediaan dan pelaksanaan prosedur penanganan parkir pesawat sesuai ketentuan = 5</p> <p>b. Ketersediaan dan pelaksanaan prosedur penanganan parkir pesawat tidak sesuai ketentuan = 0</p>	Ketersediaan dan pelaksanaan prosedur penanganan parkir pesawat sesuai ketentuan	<b>5</b>
2.	<i>Apron Flood Light</i>	Kemampuan pelayanan	2.1	<i>Apron Flood Light</i>	<i>Apron Flood Light</i> dapat memberikan	a. <i>Apron Flood Light</i> dapat memberikan	<i>Apron Flood Light</i> dapat	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					layanan sesuai dengan ketentuan	layanan sesuai dengan ketentuan = 5  b. <i>Apron Flood Light</i> tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 0	memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	
<b>C. Pelayanan Pada Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Penyimpanan Pesawat Udara</b>								
1.	Fasilitas Penyimpanan Pesawat Udara	Ketersediaan	1.1	Ketersediaan fasilitas penyimpanan pesawat udara yaitu hanggar	Ketersediaan fasilitas penyimpanan pesawat udara yaitu hanggar yang memenuhi kebutuhan penyimpanan pesawat	a. Tersedia fasilitas penyimpanan pesawat udara yaitu hanggar yang dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan = 5  b. Tidak tersedia fasilitas penyimpanan pesawat udara yaitu hanggar = 0	Tersedia fasilitas penyimpanan pesawat udara yaitu hanggar yang dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan	<b>5</b>
<b>D. Penyediaan Fasilitas Keamanan Dalam Proses Pendaratan, Lepas Landas, Manuver, Parkir Dan Penyimpanan Pesawat Udara</b>								
1.	Fasilitas keamanan penerbangan sesuai	Ketersediaan	1.1	Kesesuaian fasilitas keamanan penerbangan	Ketersediaan fasilitas keamanan penerbangan sesuai dengan ketentuan	a. Ketersediaan fasilitas keamanan penerbangan sesuai dengan ketentuan	Ketersediaan fasilitas keamanan penerbangan	<b>20</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	ketentuan program keamanan bandar udara			dengan ketentuan program keamanan bandar udara	program keamanan bandar udara	program keamanan bandar udara = 20  b. Ketersediaan fasilitas keamanan penerbangan tidak sesuai ketentuan program keamanan bandar udara = 0	sesuai dengan ketentuan program keamanan bandar udara	
<b>Nilai Total Pelayanan Terhadap Pesawat Udara</b>								<b>150</b>

**B. PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG**

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>A. Pelayanan Pada Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang</b>								
1.	Pelaporan keberangkatan penumpang ( <i>check-in</i> )	Ketersediaan	1.1	Ketersediaan fasilitas meja pelaporan keberangkatan ( <i>check-in counter desk</i> )	Jumlah fasilitas meja pelaporan keberangkatan sesuai ketentuan	a. Jumlah fasilitas meja pelaporan keberangkatan sesuai ketentuan = 5  b. Jumlah fasilitas meja pelaporan keberangkatan tidak sesuai ketentuan = (jumlah fasilitas meja eksisting / jumlah fasilitas meja sesuai ketentuan) x 5	Jumlah fasilitas meja pelaporan keberangkatan sesuai ketentuan	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Kondisi	1.2	Kondisi fasilitas meja pelaporan keberangkatan ( <i>check-in counter desk</i> )	Kondisi fasilitas meja pelaporan keberangkatan ( <i>check-in counter desk</i> ) dalam kondisi baik	a. Seluruh fasilitas meja pelaporan keberangkatan dalam kondisi baik = 5 b. Terdapat beberapa fasilitas meja pelaporan keberangkatan dalam kondisi rusak = (jumlah fasilitas meja kondisi baik eksisting / jumlah fasilitas meja kondisi baik) x 5	Kondisi fasilitas meja pelaporan keberangkatan ( <i>check-in counter desk</i> ) dalam kondisi baik	<b>5</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Ketersediaan	1.3	Fasilitas kursi atau tempat duduk bagi petugas pelaporan keberangkatan	Fasilitas kursi atau tempat duduk bagi petugas pelaporan keberangkatan tersedia sesuai dengan ketentuan dan dalam kondisi baik	a. Fasilitas kursi atau tempat duduk bagi petugas pelaporan keberangkatan tersedia sesuai dengan ketentuan dan kondisi baik = 5 b. Kondisi kursi atau tempat duduk bagi petugas pelaporan keberangkatan terdapat beberapa dalam keadaan rusak dan tidak dapat digunakan = (jumlah kursi kondisi baik/ jumlah kursi eksisting) x 5	Fasilitas kursi atau tempat duduk bagi petugas pelaporan keberangkatan tersedia sesuai dengan ketentuan dan kondisi baik	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			1.4	Tersedia fasilitas komputer	Tersedia komputer yang digunakan dalam proses pelaporan keberangkatan dan dalam kondisi baik (bisa digunakan)	a. Tersedia fasilitas komputer lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan)= 5 b. Kondisi Komputer terdapat beberapa dalam keadaan rusak dan tidak dapat digunakan = (jumlah komputer kondisi baik/ jumlah komputer eksisting) x 5	Tersedia komputer yang digunakan dalam proses pelaporan keberangkatanda n dalam kondisi baik (bisa digunakan)	5
			1.5	Tersedia fasilitas <i>baggage tag printer</i>	Tersedia <i>baggage tag printer</i> yang digunakan untuk mencetak <i>tag bagasi</i> dan dalam kondisi baik (bisa digunakan)	a. Tersedia fasilitas <i>baggage tag printer</i> lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan)= 5 b. Kondisi <i>baggage tag printer</i> terdapat beberapa dalam keadaan rusak dan tidak dapat digunakan = (jumlah <i>baggage tag printer</i> kondisi baik/ jumlah <i>baggage tag printer</i> eksisting) x 5	Tersedia <i>baggage tag printer</i> yang digunakan untuk mencetak <i>tag bagasi</i> dan dalam kondisi baik (bisa digunakan)	5

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			1.6	Tersedia fasilitas timbangan yang sudah dikalibrasi	Tersedia timbangan yang sudah dikalibrasi yang digunakan untuk menimbang berat bagasi tercatat	a. Tersedia fasilitas timbangan sudah kalibrasi dan kondisi baik (bisa digunakan) = 5 b. Terdapat beberapa timbangan belum kalibrasi dan/atau tidak dapat digunakan = (jumlah timbangan sudah kalibrasi dan kondisi baik/ jumlah timbangan eksisting) x 5	Tersedia fasilitas timbangan sudah kalibrasi dan kondisi baik (bisa digunakan)	<b>5</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			1.7	Tersedia fasilitas <i>conveyor</i> bagasi penumpang	Tersedia fasilitas <i>conveyor</i> bagasi penumpang yang digunakan untuk mengirim bagasi dari meja pelaporan keberangkatan menuju <i>make up area</i>	a. Tersedia fasilitas <i>conveyor</i> bagasi penumpang lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan) = 5 b. Tidak terdapat <i>conveyor</i> bagasi penumpang dan/atau tidak dapat digunakan = (jumlah <i>conveyor</i> bagasi penumpang kondisi baik / jumlah <i>conveyor</i> bagasi penumpang eksisting) x 5	Tersedia fasilitas <i>conveyor</i> bagasi penumpang lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan)	5

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			1.8	Tersedia fasilitas sistem antrian ( <i>yellow line</i> dan <i>queue line</i> )	Tersedia fasilitas sistem antrian ( <i>yellow line</i> dan <i>queue line</i> ). <i>Yellow line</i> digunakan sebagai pembatas antrian antara pelapor keberangkatan dengan meja pelaporan. <i>Queue line</i> digunakan untuk pembatas antrian antara meja pelaporan satu dengan lainnya	a. Tersedia fasilitas sistem antrian ( <i>yellow line</i> dan <i>queue line</i> ) lengkap dan kondisi baik = 5 b. Fasilitas sistem antrian ( <i>yellow line</i> dan <i>queue line</i> ) tidak tersedia dan / atau tidak terdapat salah satu dan / atau tidak dalam kondisi baik = = (jumlah sistem antrian lengkap dan kondisi baik / jumlah sistem antrian eksisting) x 5	Tersedia fasilitas sistem antrian ( <i>yellow line</i> dan <i>queue line</i> ) lengkap dan kondisi baik	5

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			1.9	Tersedia fasilitas informasi yang jelas (Nomor Meja Pelaporan dan Monitor Display Informasi)	Tersedia fasilitas informasi yang jelas (Nomor Meja Pelaporan dan Monitor Display Informasi) sebagai informasi bagi penumpang dalam proses pelaporan keberangkatan	a. Tersedia fasilitas informasi yang jelas (Nomor Meja Pelaporan dan Monitor Display Informasi) lengkap dan kondisi baik = 5 b. Fasilitas informasi (Nomor Meja Pelaporan dan Monitor Display Informasi) tidak tersedia dan/atau tidak terdapat salah satu dan/atau tidak jelas = (jumlah fasilitas informasi lengkap dan kondisi baik / jumlah fasilitas informasi eksisting) x 5	Tersedia fasilitas informasi yang jelas (Nomor Meja Pelaporan dan Monitor Display Informasi) lengkap dan kondisi baik	<b>5</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			1.1 0	Tersedia <i>rail</i> pengaman untuk meja <i>counter check-in</i>	Tersedia <i>rail</i> pengaman untuk meja <i>counter check-in</i> dan <i>serviceable</i>	a. <i>rail</i> pengaman untuk meja <i>counter check-in</i> tersedia dan <i>serviceable</i> = 5 b. <i>rail</i> pengaman untuk meja <i>counter check-in</i> tidak tersedia dan/atau <i>unserviceable</i> = 0	Tersedia <i>rail</i> pengaman untuk meja <i>counter check-in</i> dan <i>serviceable</i>	5
		Kondisi	1.1 1	Kondisi kebersihan tempat pelaporan keberangkatan terjaga dan terdapat petugas kebersihan	Kondisi tempat pelaporan keberangkatan bersih, tidak ada tempelan stiker dan terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin	a. Kondisi tempat pelaporan keberangkatan bersih, tidak ada tempelan stiker dan terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin = 5 b. Kondisi tempat pelaporan keberangkatan kotor dan/atau ada tempelan stiker dan/atau tidak terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin = 0	Kondisi tempat pelaporan keberangkatan bersih, tidak ada tempelan stiker dan terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin	5

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2.	Pemeriksaan penumpang dan bagasi	Ketersediaan	2.1	Kesesuaian fasilitas pemeriksaan penumpang dan bagasi dengan dokumen program keamanan bandar udara ( <i>Airport Security Program</i> )	Ketersediaan fasilitas pemeriksaan penumpang dan bagasi sesuai dengan dokumen program keamanan bandar udara ( <i>Airport Security Program</i> )	<p>a. Ketersediaan fasilitas pemeriksaan penumpang dan bagasi sesuai dengan dokumen program keamanan bandar udara = 5</p> <p>b. Fasilitas keamanan penerbangan tidak sesuai dengan dokumen program keamanan bandar udara = 0</p>	Ketersediaan fasilitas pemeriksaan penumpang dan bagasi sesuai dengan dokumen program keamanan bandar udara	<b>5</b>
		Waktu Menunggu	2.2	Waktu menunggu dalam antrian proses pemeriksaan penumpang dan bagasi	Waktu menunggu dihitung mulai dari penumpang masuk ke dalam antrian proses pemeriksaan sampai dengan penumpang dilakukan pemeriksaan	<p>a. Waktu menunggu &lt; 5 menit = 5</p> <p>b. Waktu menunggu 5 – 10 menit = 3</p> <p>c. Waktu menunggu &gt;10 menit = 1</p>	Waktu menunggu < 5 menit	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
3.	Imigrasi Keberangkatan, untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri	Ketersediaan	3.1	Ketersediaan fasilitas imigrasi keberangkatan sesuai dengan ketentuan	Ketersediaan fasilitas imigrasi keberangkatan memenuhi kebutuhan penumpang	<p>a. Ketersediaan fasilitas imigrasi keberangkatan dapat memenuhi kebutuhan penumpang = 5</p> <p>b. Ketersediaan fasilitas imigrasi keberangkatan tidak dapat memenuhi kebutuhan penumpang = 0</p>		<b>5</b>
4.	Imigrasi Kedatangan untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri	Ketersediaan	4.1	Ketersediaan fasilitas imigrasi kedatangan sesuai dengan ketentuan	Ketersediaan fasilitas imigrasi kedatangan memenuhi kebutuhan penumpang	<p>a. Ketersediaan fasilitas imigrasi kedatangan dapat memenuhi kebutuhan penumpang = 5</p> <p>b. Ketersediaan fasilitas imigrasi kedatangan tidak dapat memenuhi kebutuhan penumpang = 0</p>		<b>5</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.	Pelayanan Bea Cukai, untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri	Ketersediaan	5.1	Ketersediaan fasilitas pelayanan bea cukai sesuai dengan ketentuan	Ketersediaan fasilitas pelayanan bea cukai memenuhi kebutuhan penumpang	<p>a. Ketersediaan fasilitas pelayanan bea cukai dapat memenuhi kebutuhan penumpang = 5</p> <p>b. Ketersediaan fasilitas pelayanan bea cukai tidak dapat memenuhi kebutuhan penumpang = 0</p>		<b>5</b>
6.	Ruang Tunggu Keberangkatan	Ketersediaan	6.1	Jumlah kursi : $60\% \times$ Penumpang Waktu Sibuk berangkat	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk berangkat, dengan kondisi kursi yang baik dan dapat digunakan	<p>a. Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan memenuhi standar jumlah yang ditentukan = 10</p> <p>b. Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan tidak memenuhi standar jumlah yang ditentukan = (jumlah kursi eksisting / jumlah kursi standar) x 10</p>	<p>Jumlah kursi existing : .... Kursi</p> <p>Jumlah kursi ideal : <math>60\% \times</math> PWS Berangkat = .... Kursi</p>	<b>10</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Kondisi	6.2	Kondisi kursi dalam keadaan baik dan dapat digunakan		<p>a. Kondisi kursi dalam keadaan baik dan dapat digunakan = 10</p> <p>b. Kondisi kursi terdapat beberapa dalam keadaan rusak dan tidak dapat digunakan = (jumlah kursi eksisting kondisi baik/ jumlah kursi standar kondisi baik) x 10</p>	Kondisi kursi dalam keadaan baik dan dapat digunakan = ... Kursi	<b>10</b>
7.	Pelayanan bagasi pada terminal kedatangan	Ketersediaan	7.1	Fasilitas <i>conveyor belt</i>	Tersedia fasilitas <i>conveyor belt</i> sesuai dengan ketentuan dan <i>serviceable</i>	<p>a. Fasilitas <i>conveyor belt</i> tersedia sesuai ketentuan dan <i>serviceable</i> = 10</p> <p>b. Fasilitas <i>conveyor belt</i> tidak tersedia dan/atau <i>unserviceable</i> = 0</p>	Tersedia fasilitas <i>conveyor belt</i> tersedia sesuai ketentuan dan <i>serviceable</i>	<b>10</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			7.2	Informasi pengambilan bagasi (Nomor <i>conveyor belt</i> dan Monitor Display Informasi)	Tersedia informasi pengambilan bagasi (Nomor <i>conveyor belt</i> dan Monitor Display Informasi) dan <i>serviceable</i>	a. Tersedia informasi pengambilan bagasi (Nomor <i>conveyor belt</i> dan Monitor Display Informasi) dan <i>serviceable</i> = 5  b. Informasi pengambilan bagasi (Nomor <i>conveyor belt</i> dan Monitor Display Informasi) kurang lengkap dan/atau <i>unserviceable</i> = (Nomor <i>conveyor belt</i> dan Monitor Display Informasi yang <i>serviceable</i> / Nomor <i>conveyor belt</i> dan Monitor Display Informasi eksisting) x 5	Tersedia informasi pengambilan bagasi (Nomor <i>conveyor belt</i> dan Monitor Display Informasi) dan <i>serviceable</i>	5



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			7.3	Tersedia <i>rail</i> pengaman untuk <i>conveyor belt</i>	Tersedia <i>rail</i> pengaman untuk <i>conveyor belt</i> dan <i>serviceable</i>	a. <i>Rail</i> pengaman untuk <i>conveyor belt</i> tersedia dan <i>serviceable</i> = 5  b. <i>Rail</i> pengaman untuk <i>conveyor belt</i> tidak tersedia dan/atau <i>unserviceable</i> = 0	Tersedia <i>rail</i> pengaman untuk <i>conveyor belt</i> dan <i>serviceable</i>	5
			7.4	<i>Lost and Found</i>	Tersedia fasilitas <i>Lost and Found</i> untuk tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak	a. Tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak tersedia = 5  b. Tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak tidak tersedia = 0	Tersedia tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak	5

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
8.	Area Sirkulasi	Ketersediaan	8.1	Lebar area sirkulasi	a. Kapasitas terminal > 5 juta penumpang per tahun paling sedikit 7 meter b. Kapasitas terminal 10 ribu sampai dengan 5 juta penumpang per tahun paling sedikit 5 meter; c. Kapasitas terminal < 10 ribu penumpang per tahun paling sedikit 3,6 meter.	a. Lebar sirkulasi sesuai ketentuan = 10 b. Lebar sirkulasi tidak sesuai ketentuan = (lebar area sirkulasi eksisting/ lebar area sirkulasi sesuai ketentuan) x 10		10
<b>Nilai Total Pelayanan Pada Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Domestik</b>								<b>120</b>
<b>Nilai Total Pelayanan Pada Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan Dan Kedatangan Internasional</b>								<b>135</b>
<b>B. Pelayanan Pada Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Terhadap Penumpang</b>								

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Pengkondisian suhu ruangan	Suhu	1.1	$\leq 25^{\circ} \text{C}$	<p>Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (Air Conditioner), kipas angin (fan) dan/atau ventilasi udara.</p> <p>Area yang diukur adalah check-in area, ruang tunggu keberangkatan dan area pengambilan bagasi</p>	<p>a. Suhu sesuai dengan standar yang ditentukan = 10</p> <p>b. Suhu tidak sesuai dengan standar yang ditentukan = (jumlah area yang memenuhi / 3) x 10</p>	<p>Check-in area = ... °C</p> <p>Ruang tunggu keberangkatan = ... °C</p> <p>Area pengambilan bagasi = ... °C</p> <p>Pengkondisian suhu = <math>(3/3) \times 10 = \dots</math> (apabila 3 area tersebut memenuhi)</p>	<b>10</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Pengkondisian cahaya	Intensitas cahaya	2.1	Terminal = 200 - 250 lux  Area Bagasi = 250 - 300 lux  Toilet = 100 - 150 lux	Berfungsi sebagai sumber cahaya di Bandar Udara  Area yang diukur adalah terminal, area bagasi dan toilet	a. Intensitas cahaya sesuai dengan standar yang ditentukan = 10  b. Intensitas cahaya dengan standar yang ditentukan = (jumlah area yang memenuhi / 3) x 10	Terminal = .... lux  Area Bagasi = .... lux  Toilet = ....lux  Pengkondisi an cahaya = $(3/3) \times 10 = \dots$ <i>(apabila 3 area tersebut memenuhi)</i>	<b>10</b>
3	Kemudahan pengangkutan bagasi	Ketersediaan trolley	3.1	Ketersediaan trolley adalah 1/5 dari penumpang waktu sibuk total (berangkat dan datang)	Ketersediaan trolley sesuai dengan standar dan kondisi yang baik	a. Fasilitas trolley tersedia dengan jumlah sesuai standar dan kondisi yang baik = 5  b. Fasilitas trolley tersedia dengan jumlah tidak sesuai standar dan kondisi tidak baik= (jumlah trolley eksisting / jumlah trolley standar) x 10	Jumlah trolley ideal = $(1/5) \times$ PWS total = ... trolley	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Penempatan		Mudah ditemukan	Terdapat <i>staging area</i> dan <i>rail</i>	a. Terdapat <i>staging area</i> dan <i>rail</i> = 5  b. Tidak terdapat <i>staging area</i> dan/atau <i>rail</i> = 0	Terdapat <i>staging area</i> dan <i>rail</i>	<b>5</b>
4	Kebersihan	Kondisi kebersihan	4.1	Area bersih dan tersedia petugas kebersihan yang bertugas secara rutin	Kebersihan terjaga dan tersedia fasilitas dan petugas kebersihan di Bandar Udara	a. Kondisi terminal bersih dan tersedia fasilitas dan petugas kebersihan = 10  b. Kondisi terminal kotor dan/atau tidak tersedia fasilitas dan/atau petugas kebersihan = 0	Kondisi terminal bersih dan tersedia fasilitas dan petugas kebersihan	<b>10</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Pelayanan Informasi	Ketersediaan	5.1	Tersedia fasilitas informasi baik dalam bentuk visual, audio, dan counter yang diletakkan di tempat strategis	Bentuk pelayanan informasi terdiri dari : a. <i>Public Information System (announcement)</i> ; b. <i>Flight Information Display System (FIDS)</i> ; c. <i>Public Address System (Signage)</i> ; d. <i>Terminal Information Centre</i> (Meja Informasi); e. Informasi Angkutan Moda Transportasi Lanjutan	a. Fasilitas informasi bentuk visual (FIDS, <i>signage</i> ) tersedia, informatif dan mudah terlihat = 5 b. Fasilitas informasi bentuk audio ( <i>announcement</i> ) tersedia, informatif dan dapat terdengar = 5 c. Fasilitas meja informasi tersedia dan mudah terlihat = 5 d. Fasilitas Informasi Angkutan Moda Transportasi Lanjutan tersedia dan mudah terlihat = 5 e. Beberapa fasilitas informasi tidak tersedia = (jumlah fasilitas informasi yang tersedia / 4) x 20 = ...	Ketersediaan dan kemampuan fasilitas informasi = $(4/4) \times 20 = \dots$ (apabila 4 fasilitas informasi tersebut memenuhi)	20



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	Toilet	Ketersediaan dan Kemampuan Pelayanan	6.1	Ketersediaan dan Kelengkapan toilet sesuai standar	Kelengkapan fasilitas toilet meliputi : a. toilet duduk atau jongkok b. sanitair c. air d. sabun e. tissue f. pengering tangan g. cermin h. tempat sampah i. pengharum ruangan j. ruang janitor	a. Fasilitas toilet lengkap dan dapat memberikan pelayanan = 10  b. Fasilitas toilet tidak lengkap dan/atau tidak dapat memberikan pelayanan = (jumlah kelengkapan fasilitas toilet yang ada / 10) x 10 = ...	Fasilitas toilet lengkap	<b>10</b>
			6.2	Petugas kebersihan toilet	Tersedia petugas kebersihan toilet	a. Tersedia petugas kebersihan toilet = 5  b. Tidak tersedia petugas kebersihan toilet = 0	Tersedia petugas kebersihan toilet	

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Kondisi	6.3	Kondisi toilet bersih	Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air	<p>a. Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air = 5</p> <p>b. Area toilet kotor, dan/atau berbau dan/atau ada genangan air = 0</p>	Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air	<b>5</b>
7	Ruang Laktasi ( <i>Nursery</i> )	Ketersediaan	7.1	Ruangan / tempat yang disediakan khusus bagi ibu untuk menyusui bayi, berganti pakaian dan membuat susu	<p>Tersedia fasilitas ruang laktasi (<i>nursery</i>) lengkap, bersih dan nyaman.</p> <p>Fasilitas meliputi :</p> <p>a. meja ganti popok (<i>baby tafel</i>)</p> <p>b. <i>washtafel</i></p> <p>c. dispenser air panas</p> <p>d. tempat duduk</p> <p>e. tempat sampah</p>	<p>a. Tersedia fasilitas fasilitas ruang laktasi (<i>nursery</i>) lengkap, bersih dan nyaman = 10</p> <p>b. Fasilitas fasilitas ruang laktasi (<i>nursery</i>) tidak lengkap = (jumlah kelengkapan fasilitas toilet yang tersedia / 5) x 10 = ...</p>	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	<b>10</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus	Ketersediaan	8.1	Fasilitas untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus	Tersedianya fasilitas antara lain : a. ramp untuk beda level ketinggian dengan kemiringan maksimum 20° b. toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus sesuai ketentuan c. lift yang dapat melayani penumpang berkebutuhan khusus untuk bangunan 2 lantai atau lebih d. Ruang tunggu dengan kursi prioritas pada ruang tunggu keberangkatan	a. Fasilitas pengguna berkebutuhan khusus lengkap = 10  b. Fasilitas pengguna berkebutuhan khusus tidak lengkap = (jumlah kelengkapan fasilitas pengguna berkebutuhan khusus yang tersedia / 4) x 10 = ...	Fasilitas pengguna berkebutuhan khusus lengkap	10
<b>Nilai Total Pelayanan Pada Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Terhadap Penumpang</b>								<b>100</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>C. Pelayanan Pada Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah</b>								
1	Tempat Ibadah	Ketersediaan	1.1	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	Fasilitas untuk melakukan ibadah	a. Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman = 5 b. Tempat Ibadah tidak tersedia atau dalam kondisi kotor atau tidak nyaman = 0	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	<b>5</b>
2	Ruang Merokok	Ketersediaan	2.1	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman.	Ruangan untuk merokok dilengkapi dengan fasilitas exhaust, asbak dan tempat membuang puntung rokok	a. Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman = 5 b. Ruang merokok tidak tersedia atau dalam kondisi kotor atau tidak nyaman = 0	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	<b>5</b>
3	Ruang Bermain Anak	Ketersediaan	3.1	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman.	Ruangan / tempat yang disediakan bagi anak-anak sebagai tempat bermain	a. Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman = 5 b. Ruang bermain anak tidak tersedia atau dalam kondisi kotor atau tidak nyaman = 0	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Internet atau Wi-fi	Ketersediaan	4.1	Tersedia jaringan Wi-fi yang mudah terkoneksi atau komputer untuk membuka internet	Fasilitas untuk akses internet di terminal penumpang, terutama di ruang tunggu keberangkatan	a. Internet / Wi-fi tersedia dan dapat digunakan = 5 b. Internet / Wi-fi tidak tersedia atau tidak dapat digunakan = 0	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	5
5	Fasilitas maskapai penerbangan	Ketersediaan	5.1	Tersedia fasilitas bagi maskapai penerbangan yang mudah terlihat, lengkap, bersih dan nyaman	Ruangan / tempat yang disediakan bagi maskapai penerbangan sebagai tempat pemberian pelayanan kepada pengguna jasa	a. Tersedia dengan fasilitas yang mudah terlihat, lengkap, bersih dan nyaman = 5 b. Fasilitas maskapai penerbangan tidak tersedia atau dalam kondisi kotor atau tidak nyaman = 0	Tersedia dengan fasilitas mudah terlihat, lengkap, bersih dan nyaman	5

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	Fasilitas Self Check-In Counter	Ketersediaan	6.1	Tersedia fasilitas Self Check-In Counter untuk penumpang melakukan check-in tanpa bagasi	Fasilitas yang disediakan bagi penumpang melakukan check-in tanpa bagasi	a. Tersedia fasilitas Self Check-In Counter yang berfungsi, mudah terlihat dan areanya dalam kondisi bersih = 5 b. Fasilitas Self Check-In Counter tidak berfungsi, sulit ditemukan dan areanya dalam kondisi kotor = 0	Tersedia fasilitas Self Check-In Counter yang berfungsi, mudah terlihat dan areanya dalam kondisi bersih	5
7	Fasilitas Air Minum	Ketersediaan	7.1	Tersedia fasilitas air minum baik gratis maupun melalui mesin penjual minuman otomatis (vending machine)	Fasilitas air bersih untuk minum dan mesin penjual minuman otomatis (vending machine)	a. Fasilitas air minum tersedia dan dapat digunakan = 5 b. Fasilitas air minum tidak tersedia atau tidak dapat digunakan = 0	Fasilitas air minum tersedia dan dapat digunakan	5



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	<i>Charging Station</i>	Ketersediaan	8.1	Tersedia fasilitas untuk mengisi daya peralatan elektronik	Fasilitas untuk mengisi daya laptop, handphone, tablet, dan sebagainya	a. <i>Charging Station</i> tersedia dan dapat digunakan = 5 b. <i>Charging Station</i> tidak tersedia atau tidak dapat digunakan = 0	Tersedia <i>Charging Station</i> dan dapat digunakan	5
<b>Total Nilai Pelayanan Pada Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah</b>								<b>40</b>

<b>D. Kapasitas Terminal Bandar Udara dalam Menampung Penumpang Waktu Sibuk</b>						
<b>No</b>	<b>Bentuk Pelayanan</b>	<b>Indikator</b>	<b>Tolok Ukur</b>		<b>Uraian Tolok Ukur</b>	<b>Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	Luas per penumpang pada jam sibuk	Ketersediaan	1.1	Standar luas terminal Domestik = (sesuai ketentuan)	Luas area operasional = Luas terminal domestik eksisting dikurangi luas area untuk utilitas dan komersial = ...m <sup>2</sup>  Luas per penumpang eksisting = Luas area operasional / PWS tahun eksisting = ... m <sup>2</sup>	Kapasitas terminal ideal = (luas area operasional / standar luas terminal) / koefisien PWS ideal  Tingkat okupansi = (Jumlah pax tahun eksisting / kapasitas terminal ideal) x 100%  Nilai Level of service = Luas per penumpang eksisting / Standar luas per pax
			1.2	Standar luas terminal Internasional = (sesuai ketentuan)	Luas area operasional = Luas terminal internasional eksisting dikurangi luas area untuk utilitas dan komersial = ...m <sup>2</sup>  Luas per penumpang eksisting = Luas area operasional / PWS tahun eksisting = ... m <sup>2</sup>	

**C. PELAYANAN DI AREA/WILAYAH KARGO DAN POS (PELAYANAN JASA KARGO DAN POS PESAWAT UDARA)**

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
			4	5				
1.	Penyediaan lahan dan/atau bangunan untuk proses penanganan kargo dan pos pesawat udara untuk pelayanan yang dilakukan oleh jasa terkait bandar udara	Ketersediaan	1.1	Ketersediaan lahan dan/atau bangunan untuk proses penanganan kargo dan pos pesawat udara	Ketersediaan lahan dan/atau bangunan untuk penanganan kargo dan pos sesuai dengan Rencana Induk Bandar Udara dan ketentuan	<p>a. Lahan dan/atau bangunan untuk penanganan kargo dan pos tersedia sesuai dengan Rencana Induk Bandar Udara dan ketentuan yang berlaku = 5</p> <p>b. Lahan dan/atau bangunan untuk penanganan kargo dan pos tidak tersedia / tidak sesuai dengan Rencana Induk Bandar Udara dan ketentuan yang berlaku = 0</p>	Lahan dan/atau bangunan untuk penanganan kargo dan pos tersedia sesuai dengan Rencana Induk Bandar Udara dan ketentuan yang berlaku	<b>5</b>
2.	Pengamanan Selama Di Area/Wilayah Kargo dan Pos Sesuai Dengan	Ketersediaan dan kemampuan pelayanan	2.1	Ketersediaan personel keamanan di area/wilayah kargo dan pos	Ketersediaan personel keamanan di area/wilayah kargo dan pos sesuai ketentuan program keamanan bandar udara	a. Tersedia Personel keamanan di area/wilayah kargo dan pos sesuai ketentuan program keamanan bandar	Personel keamanan di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai	<b>5</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
			4	5				
1	Ketentuan Keamanan Penerbangan				Kemampuan pelayanan	udara dan dapat memberikan pelayanan = 5  b. Personel keamanan di area/wilayah kargo dan pos tidak tersedia dan/atau tidak sesuai sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan/atau tidak dapat memberikan pelayanan = 0	ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan	
			2.2	Ketersediaan fasilitas pemeriksaan keamanan orang dan barang di area/wilayah kargo dan pos	Ketersediaan fasilitas pemeriksaan keamanan orang dan barang di area/wilayah kargo dan pos sesuai ketentuan program keamanan bandar udara  Kemampuan pelayanan	a. Fasilitas pemeriksaan keamanan orang dan barang di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan = 10	fasilitas pemeriksaan keamanan orang dan barang di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan program keamanan bandar	<b>10</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
						b. Fasilitas pemeriksaan keamanan orang dan barang di area/wilayah kargo dan pos tidak tersedia dan/atau tidak sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan/atau tidak dapat memberikan pelayanan = 0	udara dan dapat memberikan pelayanan	
			2.3	Ketersediaan fasilitas CCTV di area/wilayah kargo dan pos	Ketersediaan fasilitas CCTV di area/wilayah kargo dan pos sesuai ketentuan program keamanan bandar udara  Kemampuan pelayanan	a. Fasilitas CCTV di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan dan dapat memberikan pelayanan = 10  b. Fasilitas CCTV di area/wilayah kargo dan pos tidak tersedia dan/atau tidak ketentuan program keamanan	fasilitas CCTV di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
			4	5				
1						bandar udara dan/atau tidak dapat memberikan pelayanan = 0	memberikan pelayanan	
			2.4	Ketersediaan pos penjagaan	Ketersediaan pos penjagaan sesuai ketentuan program keamanan bandar udara	a. Pos penjagaan tersedia dan sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan = 10 b. Fasilitas dan personel tersedia dan tidak sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan/atau tidak dapat memberikan pelayanan = 0	Ketersediaan pos penjagaan sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan	<b>5</b>
3.	Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas	Ketersediaan dan Kemampuan pelayanan	3.1	Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas sesuai ketentuan;	Ketersediaan fasilitas Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas sesuai ketentuan program keamanan	a. Fasilitas Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan	Ketersediaan fasilitas Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas	<b>10</b>



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
			4	5				
					bandar udara dan Kemampuan pelayanan	<p>dapat memberikan pelayanan = 10</p> <p>b. Fasilitas Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas tidak sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan/atau tidak dapat memberikan pelayanan = 0</p>	sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan	
4.	Jalan akses	Ketersediaan dan Kemampuan pelayanan	4.1	Ketersediaan Jalan akses	Jalan akses tersedia dan dapat memberikan layanan	<p>a. Jalan akses tersedia dan dapat memberikan pelayanan = 5</p> <p>b. Jalan akses tidak tersedia dan/atau tidak dapat memberikan pelayanan = 0</p>	Jalan akses tersedia dan dapat memberikan pelayanan	<b>5</b>
			4.2	Kondisi Jalan Akses	Kondisi jalan akses baik, tidak ada genangan air, marka jelas terlihat	a. Kondisi jalan akses tersedia dan dapat memberikan pelayanan = 5	Kondisi jalan akses baik, tidak ada genangan	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
			4	5				
						b. Kondisi jalan akses tidak tersedia dan/atau tidak dapat memberikan pelayanan = (kondisi jalan akses yang tersedia / 3) x 5 = ...	air, marka jelas terlihat	
5.	Area parkir kendaraan	Ketersediaan dan Kemampuan pelayanan	5.1	Ketersediaan Area Parkir untuk pegawai (penyedia jasa terkait) dan pengguna jasa	Area Parkir untuk pegawai (penyedia jasa terkait) dan pengguna jasa tersedia dan dapat memberikan pelayanan	a. Area Parkir untuk pegawai (penyedia jasa terkait) dan pengguna jasa tersedia dan dapat memberikan pelayanan = 5 b. Area Parkir untuk pegawai (penyedia jasa terkait) dan pengguna jasa tidak tersedia dan/atau tidak dapat memberikan pelayanan = 0	tersedia Area Parkir untuk pegawai (penyedia jasa terkait) dan pengguna jasa dan dapat memberikan pelayanan	<b>5</b>
			5.2	Kondisi Area Parkir	Kondisi Area Parkir baik, tidak ada genangan air, marka jelas terlihat	a. Kondisi Area Parkir tersedia dan dapat memberikan pelayanan = 5	Kondisi Area Parkir baik, tidak ada genangan	<b>5</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
						b. Kondisi Area Parkir tidak tersedia dan/atau tidak dapat memberikan pelayanan = (kondisi jalan akses yang tersedia / 3) x 5 = ...	air, marka jelas terlihat	
6.	Pelayanan Informasi	Ketersediaan dan Kemampuan pelayanan	6.1	Tersedia fasilitas informasi baik dalam bentuk visual yang diletakkan di tempat strategis	Bentuk pelayanan informasi terdiri dari : a. <i>Flight Information Display System</i> (FIDS); b. Signage; c. Informasi untuk kedatangan kargo (terdapat keterangan nomor SMU yang diangkut atau datang dalam satu flight)	a. Tersedia fasilitas informasi bentuk visual (FIDS, <i>signage</i> , informasi kedatangan kargo) tersedia, informatif dan mudah terlihat = 9 b. Beberapa fasilitas informasi bentuk visual tidak tersedia = (jumlah fasilitas informasi visual yang tersedia / 3) x 9 = ...	Ketersediaan dan kemampuan fasilitas informasi = (3/3) x 9 = ... (apabila 3 fasilitas informasi visual tersebut memenuhi)	9
7.	Pengkondisian cahaya	Intensitas cahaya	7.1	Area storage = 200 - 300 lux	Berfungsi sebagai sumber cahaya di terminal kargo	a. Intensitas cahaya sesuai dengan	Pengkondisian cahaya =	6



No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				Toilet = 100 - 150 lux		standar yang ditentukan = 6 b. Intensitas cahaya dengan standar yang ditentukan = (jumlah area yang memenuhi / 2) x 6	(2/2) x 6 = ... (apabila 2 area tersebut memenuhi)	
8.	Tempat ibadah	Ketersediaan dan Kemampuan pelayanan	8.1	Ketersediaan fasilitas untuk melakukan ibadah	Ketersediaan fasilitas untuk melakukan ibadah yang lengkap dan bersih	a. Fasilitas untuk melakukan ibadah tersedia, lengkap, bersih dan nyaman = 5 b. Fasilitas untuk melakukan ibadah tidak tersedia dan/atau tidak lengkap dan/atau tidak bersih = 0	Fasilitas untuk melakukan ibadah tersedia, lengkap, bersih dan nyaman	<b>5</b>
9.	Toilet	Ketersediaan dan Kemampuan pelayanan	9.1	Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas toilet untuk pengguna jasa di	Kelengkapan fasilitas toilet meliputi : a. toilet duduk atau jongkok b. sanitair c. air d. sabun e. tissue	a. Fasilitas toilet lengkap dan dapat memberikan pelayanan = 10 b. Fasilitas toilet tidak lengkap dan / atau tidak dapat memberikan	Fasilitas toilet lengkap dan dapat memberikan pelayanan	<b>10</b>

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				area/wilayah kargo	f. pengering tangan g. cermin h. tempat sampah i. pengharum ruangan j. Ruang Janitor	pelayanan = (jumlah kelengkapan fasilitas toilet yang ada / 10) x 10		
			9.2	Kondisi toilet bersih	Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air	a. Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air = 5  b. Area toilet kotor, dan/atau berbau dan/atau ada genangan air = 0	Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air	<b>5</b>
10.	Kebersihan	Kondisi	10.1	Kebersihan area/wilayah kargo dan pos	Area/wilayah kargo dan pos dalam kondisi bersih	a. Area /wilayah kargo dan pos bersih = 5 b. Area /wilayah kargo dan pos dalam kondisi kotor = 0	Area/wilayah kargo dan pos dalam kondisi bersih	<b>5</b>
<b>Nilai Total Pelayanan Di Area/Wilayah Kargo Dan Pos Pesawat Udara</b>								<b>100</b>

## **II. PETUNJUK TEKNIS PENILAIAN STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN**

### **A. PENGERTIAN**

#### **1. Umum**

Petunjuk teknis penilaian standar pelayanan jasa kebandarudaraan, dimaksudkan untuk memberikan kemudahan penerapannya dan menyamakan persepsi terhadap cara penilaian standar pelayanan jasa kebandarudaraan yang mencakup :

- a. Bentuk Pelayanan
- b. Indikator Kualitas Pelayanan
- c. Tolok Ukur
- d. Skala Nilai

#### **2. Bentuk Pelayanan**

Yang dimaksud dengan bentuk pelayanan adalah fasilitas yang disediakan penyelenggara bandar udara dalam pemenuhan pelayanan jasa kebandarudaraan kepada pengguna jasa bandar udara.

#### **3. Indikator Kualitas Pelayanan dan Standar**

Yang dimaksud dengan indikator kualitas pelayanan adalah komponen pelayanan jasa yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa kebandarudaraan secara keseluruhan yang dinikmati oleh pengguna jasa berupa ketersediaan, kondisi, waktu pelayanan dan kemampuan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan peraturan perundang-undangan.

#### **4. Tolok Ukur**

Yang dimaksud dengan tolok ukur adalah kualitas pelayanan jasa kebandarudaraan yang harus dicapai berdasarkan standar yang ditetapkan peraturan perundang-undangan.

### **B. TATA CARA PENILAIAN**

#### **1. Pelayanan Terhadap Pesawat Udara Berupa Pelayanan Jasa Pendaratan, Lepas Landas, Manuver, Parkir dan Penyimpanan Pesawat Udara**

- a. Penilaian tingkat pelayanan (*Level of Service*) terhadap pesawat udara berupa pelayanan jasa pada proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara di bandar udara, dilakukan dengan menggunakan hasil audit Sertifikasi Bandar Udara (SBU), Dokumen *Aerodrome Manual* (AM), Dokumen *Airport Security Program* (ASP), Dokumen *Airport Emergency Plan* (AEP), Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan, Program *Airport Pavement Managament System*, dan prosedur-prosedur terkait pelayanan jasa pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara;
- b. Untuk setiap bentuk pelayanan, baik pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara, ketentuan dalam pemberian nilai setiap bentuk pelayanan adalah sebagai berikut:
  - 1) Fasilitas tersedia, sesuai dengan ketentuan dan dapat memberikan layanan untuk setiap bentuk pelayanan sesuai dengan tolok ukur yang ditetapkan diberi nilai sesuai bobot nilai masing-masing pelayanan;



- 2) Fasilitas tidak tersedia, tidak sesuai dengan ketentuan dan tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan, apabila uraian tolok ukur hanya ada 1 (satu) uraian maka diberi nilai = 0;
- 3) Fasilitas tidak tersedia, tidak sesuai dengan ketentuan dan tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan, apabila uraian tolok ukur lebih dari 1 (satu) uraian maka diberi nilai pembobotan yaitu = (jumlah eksisting / jumlah ideal) x bobot nilai;
- 4) Fasilitas yang memang tidak tersedia karena kondisi bandar udara dan dibuktikan dengan hasil audit Sertifikasi Bandar Udara (SBU) maupun Dokumen *Aerodrome Manual* (AM) diberi bobot nilai maksimal.  
Contoh *Runway End Safety Area* (RESA) belum tersedia di bandar udara, namun terdapat dokumen *safety plan* maka diberi bobot nilai maksimal;
- 5) Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual:
  - a) dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan diberi bobot nilai maksimal;
  - b) tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan diberi nilai = 0; dan
  - c) fasilitas alat bantu pendaratan visual yang memang belum tersedia karena kondisi bandar udara dan dibuktikan dengan hasil audit Sertifikasi Bandar Udara (SBU) maupun Dokumen *Aerodrome Manual* (AM) diberi bobot nilai maksimal;
- 6) Penyediaan fasilitas keamanan dalam proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara disesuaikan dengan ketentuan program keamanan bandar udara. Fasilitas keamanan penerbangan yang tersedia mengacu pada Sistem Keamanan Bandar Udara:
  - a) ketersediaan fasilitas keamanan penerbangan sesuai dengan ketentuan program keamanan bandar udara diberi bobot nilai maksimal; dan
  - b) ketersediaan fasilitas keamanan penerbangan tidak sesuai dengan ketentuan program keamanan bandar udara diberi nilai = 0.

## **2. Pelayanan Terhadap Penumpang Di Bandar Udara Berupa Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara**

- a. Penilaian tingkat pelayanan (*Level of Service*) terhadap penumpang berupa Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara, dilakukan dengan menggunakan dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan yang telah ditetapkan oleh bandar udara;
- b. Penilaian tingkat pelayanan (*Level of Service*) terhadap penumpang di bandar udara dilakukan pada saat jam sibuk bandar udara;
- c. Minimal jumlah subyek penilaian tingkat pelayanan (*level of service*) terhadap penumpang :
  - 1) bandar udara dengan jumlah penumpang per tahun < 10 ribu pax/tahun = 10 orang;
  - 2) bandar udara dengan jumlah penumpang per tahun 10 ribu s/d 5 juta pax/tahun = 20 orang;
  - 3) bandar udara dengan jumlah penumpang per tahun > 5 juta pax/tahun = 30 orang;

- d. Ketentuan dalam pemberian nilai dari setiap bentuk pelayanan :
  - 1) hasil perhitungan sesuai dengan tolok ukur yang ditetapkan diberi nilai sesuai tolok ukur yang terpenuhi;
  - 2) hasil perhitungan tidak memenuhi tolok ukur yang ditetapkan, diberi nilai pembobotan yaitu = (jumlah eksisting / jumlah ideal) x bobot nilai;
- e. Dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, Unit Penyelenggara Bandar Udara dan Badan Usaha Bandar Udara wajib menyediakan fasilitas untuk pelayanan operasional paling sedikit 70%, dan fasilitas untuk pelayanan komersial paling banyak 30%, dari total luas terminal penumpang setelah dikurangi luas untuk utilitas.
- f. Perhitungan Penumpang Waktu Sibuk dapat dihitung berdasarkan metode sebagai berikut:
  - 1) Penumpang waktu sibuk dihitung berdasarkan tabel berikut:

Jumlah Pax/tahun (Juta)	Koefisien PWS (%)	PWS
> 30	0,035%	>10,500
20-29,999	0,040%	8000 - 11999
10 - 19,999	0,045%	4500 - 8999
1 - 9,999	0,050%	500 - 4999
0,5 - 0,999	0,080%	400 - 799
0,1 - 0,4999	0,130%	130 - 649
< 0,1	0,2%	< 200

- 2) Metode perhitungan penumpang waktu sibuk dengan menggunakan jam sibuk dalam satu hari rata-rata pada bulan tersibuk dalam satu tahun; atau
  - 3) Metode perhitungan penumpang waktu sibuk yang mengacu pada data *hourly passenger volumes* yaitu data pws eksisting dalam satu tahun diurutkan dari yang paling tinggi ke rendah dan dipilih data pws pada urutan ke-30 dari yang paling tinggi;
- g. Dalam hal menghitung kapasitas ideal suatu terminal, maka dalam menentukan koefisien Penumpang Waktu Sibuk (PWS) yang digunakan dalam formula tersebut diperoleh dari perhitungan :

$$\text{PWS Ideal} = \frac{\text{(Luas area operasional)}}{\text{standar luas terminal}}$$

Luas area operasional diperoleh dari total luas terminal penumpang setelah dikurangi luas untuk utilitas dan komersial. Selanjutnya koefisien PWS yang digunakan dalam perhitungan kapasitas terminal ideal, ditentukan dengan merujuk pada tabel f.1) di atas. Sebagai catatan untuk jumlah PWS yang beririsan, dapat merujuk pada koefisien yang lebih kecil atau ada pada rentang di atasnya. Sebagai contoh: jika PWS diperoleh sebesar 600, dimana ada di dalam tiga rentang (130 – 649), (400 – 799) dan (500-4999), maka koefisien yang dapat dipakai yaitu 0,05% atau yang ada pada rentang 500 – 4999.

- h. Standar luas terminal penumpang baik domestik maupun internasional menggunakan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait standar luasan terminal penumpang bandar udara.



**3. Pelayanan Di Area/Wilayah Kargo Dan Pos Di Bandar Udara Berupa Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara**

- a. Penilaian tingkat pelayanan (*Level of Service*) di area/wilayah kargo dan pos di bandar udara berupa Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara, dilakukan dengan menggunakan dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan yang telah ditetapkan oleh bandar udara dan Dokumen *Airport Security Program* (ASP);
- b. Ketentuan dalam pemberian nilai dari setiap bentuk pelayanan :
  - 1) hasil perhitungan sesuai dengan tolok ukur yang ditetapkan diberi nilai sesuai tolok ukur yang terpenuhi;
  - 2) hasil perhitungan tidak memenuhi tolok ukur yang ditetapkan, diberi nilai pembobotan yaitu = (jumlah eksisting / jumlah ideal) x bobot nilai.

**C. SKALA NILAI**

- 1. Skala Nilai adalah tingkat penilaian kondisi yang diberikan oleh penyedia jasa dibanding dengan standar kinerja operasional yang ditetapkan. Pemberian nilai terhadap kondisi tersebut diklasifikasikan sebagai berikut :

- A = Istimewa
- B = Baik Sekali
- C = Baik
- D = Cukup
- E = Kurang
- F = Buruk

Untuk pemberian nilai terkait kapasitas terminal penumpang diklasifikasikan sebagai berikut:

<b>Klasifikasi</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Over-design</i>	kapasitas ruangan yang terlalu besar
<i>Optimum</i>	kapasitas ruangan yang cukup untuk mengakomodasi fungsi-fungsi utama dan memberikan kenyamanan
<i>Sub optimum</i>	kapasitas ruangan yang kurang, padat dan tidak nyaman

- 2. Skala Nilai Dalam Pelayanan Terhadap Pesawat Udara berupa Pelayanan Jasa Pendaratan, Lepas Landas, Manuver, Parkir dan Penyimpanan Pesawat Udara

- A = >125 s/d 150
- B = >100 s/d ≤125
- C = > 75 s/d ≤100
- D = > 50 s/d ≤ 75
- E = > 25 s/d ≤ 50
- F = 0 s/d ≤ 25

- 3. Skala Nilai Dalam Pelayanan Terhadap Penumpang di Bandar Udara berupa Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara

- a. Pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang:

- 1) Bandar Udara Domestik :
  - A = > 100 s/d 120
  - B = > 80 s/d ≤ 100
  - C = > 60 s/d ≤ 80



$$D = > 40 \text{ s/d} \leq 60$$

$$E = > 20 \text{ s/d} \leq 40$$

$$F = 0 \text{ s/d} \leq 20$$

2) Bandar Udara Internasional :

$$A = > 110 \text{ s/d} \leq 135$$

$$B = > 88 \text{ s/d} \leq 110$$

$$C = > 66 \text{ s/d} \leq 88$$

$$D = > 44 \text{ s/d} \leq 66$$

$$E = > 22 \text{ s/d} \leq 44$$

$$F = 0 \text{ s/d} \leq 22$$

b. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang

$$A = > 85 \text{ s/d} \leq 100$$

$$B = > 68 \text{ s/d} \leq 85$$

$$C = > 51 \text{ s/d} \leq 68$$

$$D = > 34 \text{ s/d} \leq 51$$

$$E = > 17 \text{ s/d} \leq 34$$

$$F = 0 \text{ s/d} \leq 17$$

c. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah

$$A = > 35 \text{ s/d} \leq 40$$

$$B = > 28 \text{ s/d} \leq 35$$

$$C = > 21 \text{ s/d} \leq 28$$

$$D = > 14 \text{ s/d} \leq 21$$

$$E = > 7 \text{ s/d} \leq 14$$

$$F = 0 \text{ s/d} \leq 7$$

d. *Level of Service* (LoS) Kapasitas Terminal

<b>Klasifikasi</b>	<b>Persentase</b>
<i>Over-design</i>	>100%
<i>Optimum</i>	80%-100%
<i>Sub optimum</i>	<80%

Misalkan standar kebutuhan luas terminal penumpang adalah 12 m<sup>2</sup> per pax dan eksisting kebutuhan luas terminal penumpang ternyata 10 m<sup>2</sup> per pax, maka nilai *level of service* nya  $(10/12) \times 100\% = 83\%$

Range nilai *level of service* menggunakan prosentase (%)

4. Skala Nilai dalam pelayanan di area/wilayah kargo dan pos di bandar udara berupa Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)

$$A = > 85 \text{ s/d} \leq 100$$

$$B = > 68 \text{ s/d} \leq 85$$

$$C = > 51 \text{ s/d} \leq 68$$

$$D = > 34 \text{ s/d} \leq 51$$

$$E = > 17 \text{ s/d} \leq 34$$

$$F = 0 \text{ s/d} \leq 17$$

5. Nilai minimum dari hasil penilaian tingkat pelayanan (*level of service*) pada setiap pelayanan jasa kebandarudaraan adalah dengan kategori sebagai berikut:

No	Penyelenggara Bandar Udara	Nilai Minimum LoS
1	Unit Penyelenggara Bandar Udara	Baik
2	Unit Penyelenggara Bandar Udara yang berbentuk Badan Layanan Umum (BLU)	Baik Sekali
3	Badan Usaha Bandar Udara	Baik Sekali

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Hukum,



F. Budi Prayitno