



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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

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

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

Tuntutan akuntabilitas kinerja mengharuskan Bandar Udara Internasional Yogyakarta meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam mencapai sasaran-sasaran kerjanya, termasuk kinerja dalam melakukan kegiatan pelayanan. Sebagai upaya untuk menjamin kualitas pelayanan dan juga mengoptimalkan keberhasilan kegiatan yang telah dilaksanakan tersebut, perlu disusun sebuah Standar Pelayanan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

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

2. Tujuan

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

3. Ruang Lingkup


Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta meliputi :

NO	JENIS PELAYANAN
1	Standar Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)
2	Standar Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)
3	Standar Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)
4	Standar Pelayanan Check-in Counter
5	Standar Pelayanan Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara
6	Standar Pelayanan Izin masuk daerah keamanan terbatas
7	Standar Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara
8	Standar Pelayanan Kendaraan Memasuki Pelataran Terminal
9	Standar Pelayanan Garbarata

4. Komponen Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini terdiri dari beberapa komponen yaitu :

- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur;
- 4) Jangka waktu penyelesaian;

- 5) Biaya/tarif;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- 8) 
- 9) Pengawasan internal;
- 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- 11) Jumlah pelaksana;
- 12) Jaminan pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana.

BAB II
PENGERTIAN, PRINSIP DAN
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. PENGERTIAN

Petunjuk teknis Standar Pelayanan ini memuat beberapa pengertian sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. CSI adalah Customer Satisfaction Index atau indeks kepuasan konsumen.
8. RKAP adalah rencana kerja dan anggaran perusahaan PT Angkasa Pura I .
9. Konsesi adalah penerimaan atas pengalihan hak pengelolaan dan pengusahaan kegiatan usaha PT. Angkasa Pura I kepada mitra usaha untuk dioperasikan selama jangka waktu tertentu berupa prosentase dari omzet bruto.scp
10. PSCP adalah *Pasenger Security Check Point* atau tempat pemeriksaan keamanan di bandar udara.

B. PRINSIP

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

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

C. KOMPONEN

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

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

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
9. Pengawasan Internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
10. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
11. Jumlah Pelaksana, adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
12. Jaminan Pelayanan, memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan, dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan
14. Evaluasi Kinerja Pelayanan, Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan Standar Pelayanan.

Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan maka penyusunan komponen Standar Pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan Standar Pelayanan seperti Standar Pelayanan (SP) dan *Standar Operating Procedures (SOP)*.

BAB III

IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

3.1 IDENTIFIKASI TUGAS, FUNGSI, KEWENANGAN DAN DASAR HUKUM KELEMBAGAAN

Tujuan identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta - Kulon Progo saat ini adalah untuk mengenali, mendata, serta mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/ kemampuan unsur-unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan yang akan disusun dalam penyelenggaraan bandar udara. Unsur-unsur organisasi tersebut diantaranya yang terkait dengan kelembagaan, SOM, sarana dan prasarana, anggaran, sistem dan prosedur, serta aspek-aspek lainnya yang ada atau terjadi saat itu. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan bandar udara dapat dilakukan dengan cara observasi, mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktek kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan bandar udara.

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

1. Tugas, fungsi, dan dasar hukum kelembagaan;
2. Jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
3. Mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu;
4. Sarana, prasarana dan anggaran;
5. Jumlah dan kompetensi SDM;
6. Pengawasan internal;
7. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
8. Sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan;
9. Aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan.

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

Tabel : 3.1

Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
1.	Tugas dan Fungsi	<p>1. Memastikan tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) tercapainya pendapatan non aeronautika, dan berkontribusi terhadap lingkungan melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung kinerja perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>2. Memastikan kesiapan operasi dan pelayanan bandar udara melalui kegiatan customer service, airport hospitality, airport operational support, airport rescue dan fire fighting guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) serta kebijakan dan strategi yang ditetapkan perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>3. Memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan daerah lingkungan kerja di bandar udara melalui peningkatan keamanan di bandar udara dan daerah lingkungan kerja guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) sesuai dengan standar aturan nasional dan internasional berdasarkan RKAP;</p> <p>4. Memastikan tingkat pencapaian safety level, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui manajemen mutu dan pengendalian risiko terhadap kemungkinan -kemungkinan yang terjadi guna mendukung tercapainya <i>Customer</i></p>	KEP.DU.120/0M.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura Bandar Udara Internasional Yogyakarta - Kulon Progo

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p><i>Satisfaction Index</i> (CSI) berdasarkan RKAP;</p> <p>5. Memastikan tercapainya kehandalan fasilitas operasional peralatan (<i>equipment</i>) bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya pendapatan non aeronautika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>6. Memastikan fasilitas bandar udara meliputi sisi udara (<i>air side</i>), sisi darat (<i>land side</i>), <i>landscape</i> dan terminal building siap digunakan melalui preventif dan <i>corrective maintenance</i>, serta pengelolaan environment yang efektif guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya pendapatan non aeronautika dan kontribusi terhadap lingkungan sesuai dengan strategi Perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>7. Memastikan tercapainya portfolio pendapatan aviasi dan non aviasi melalui pengelolaan kegiatan aviation and kargo sales, retail, food and beverage sales, property and advertising sales yang efektif, serta penyaluran dan koletibilitas Program kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dilaksanakan sesuai target yang ditetapkan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya pendapatan non aeronautika</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>8. Memastikan terlaksananya operasional bandar udara melalui penyediaan layanan <i>Information Communication Technology</i> (ICT) yang berkualitas, tepat waktu dan tepat sasaran guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya pendapatan non aeronautika serta terpenuhinya kepuasan pelanggan internal dan eksternal berdasarkan RKAP;</p> <p>9. Memastikan peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan prinsip kehati-hatian melalui implementasi pengelolaan keuangan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan tercapainya pendapatan non aeronautika berdasarkan RKAP;</p> <p>10. Memastikan tercapainya kepuasan pelanggan atas <i>shared services</i> melalui pengelolaan kegiatan <i>human capital</i>, <i>general affair</i> , <i>asset management</i>, <i>communication and legal</i> yang efektif guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya pendapatan non aeronautika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>11. Memastikan kelancaran seluruh kegiatan operasional Bandar Udara udara melalui pengelolaan <i>Airport Operation Control Center</i> (AOCC) yang efisien dan</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>efektif guna mendukung kebijakan dan strategi Perusahaan yang ditetapkan berdasarkan manual of standard dan <i>Standar Operasional Prosedur</i> (SOP);</p> <p>12. Memastikan terlaksananya pengadaan barang/jasa melalui pengelolaan kegiatan procurement meliputi procurement planning, vendor management system, proses procurement, contract procurement, procurement administration yang efektif guna mendukung tercapainya kepuasan pelanggan berdasarkan pedoman yang berlaku.</p>	
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan akses data yang dibutuhkan; 2. Menetapkan rencana program kerja dan inisiatif baru serta anggaran yang dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan; 3. Menetapkan kebijakan/pedoman operasional terhadap hal-hal yang belum ada ketentuannya; 4. Mengambil keputusan dan langkah-langkah korektif berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku; 5. Menyetujui <i>Distinct Job Profile</i> (DJP) di bandar udara; 6. Menyetujui usulan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia; 7. Menyetujui pengenaan sanksi kepada pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan; 	KEP.DU.120/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura Bandar Udara Internasional Yogyakarta - Kulon Progo

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>8. Menyetujui pelaksanaan rencana kerja di ruang lingkup bandar udara;</p> <p>9. Menetapkan dan/ atau menandatangani dokumentasi sistem manajemen yang menjadi ruang lingkup bandar udara;</p> <p>10. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan;</p> <p>11. Memberikan potongan harga sesuai batas kewenangan;</p> <p>12. Menetapkan sistem pemantauan (monitoring) terhadap kondisi lingkungan bandar udara;</p> <p>13. Menandatangani cek/<i>Bilyet Giro</i> (BG) pengeluaran kas/bank sesuai dengan kewenangan;</p> <p>14. Melakukan evaluasi rencana kerja di ruang lingkup bandar udara;</p> <p>15. Menentukan metode pengawasan dan pengendalian pelaksanaan sistem manajemen dalam ruang lingkup pekerjaan;</p> <p>16. Melakukan <i>coaching</i> terhadap kinerja unit kerja;</p> <p>17. Mengusulkan revisi dan penyempurnaan untuk setiap laporan dan konsep.</p>	

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

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

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	Penyediaan fasilitas terminal kargo dan Pos	Keputusan Direksi KEP.DU.108/KB.06/2020, tentang Pelayanan Jasa Kargo dan POS Pesawat Udara (PJKP2U) Internasional di Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero)	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Usaha Angkutan Udara b. EMPU c. Pos Indonesia d. Regulated Agent (RA) 	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III c. Bea dan Cukai d. Karantina Pertanian e. Karantina Ikan
2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<ul style="list-style-type: none"> a. Jasa Pendaratan Pesawat Udara b. Jasa Penempatan Pesawat Udara 	Keputusan Direksi KEP.DU.13/KB.01/2021 Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Ground Handling 	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III c. Perum LPPNPI d. Imigrasi e. Kantor Kesehatan Pelabuhan

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
3.	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	3.1 Proses Keberangkatan Penumpang 3.1.1 Proses Keberangkatan Penumpang Domestik a. Pelayanan Parkir kendaraan c. Pelayanan Check In d. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di PSCP d. Ruang tunggu Keberangkatan	Udara (PJP4U) pada Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero) Surat Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.14/KB.01.01/2021 Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Dalam Tiket atau <i>Passenger Services Charge (PSC) on ticket</i> untuk penerbangan berjadwal (<i>schedule Flight</i>) Pada Bandar Udara Yang Diusahakan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero)	Penumpang pesawat udara	a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		3.1.2 Proses Keberangkatan Penumpang Internasional a. Pelayanan Parkir kendaraan b. Pelayanan Check-In c. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di PCSP d. Pemeriksaan LAGs & Imigrasi e. Ruang Tunggu Keberangkatan Internasional			Kantor Imigrasi

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		3.2. Proses Kedatangan Penumpang 3.2.1 Proses kedatangan Penumpang Domestik a. Pelayanan Bagasi b. Pelayanan Transit/ transfer c. Pelayanan Sistem Transportasi darat d. Pelayanan <i>Tourism Information Center (TIC)</i>			
		3.2.2. Proses Kedatangan Penumpang Internasional			Kantor Imigrasi Bea & Cukai Karantina Ikan

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		a. Proses pemeriksaan Imigrasi b. Pelayanan Bagasi c. Pemeriksaan Bea & Cukai d. Pelayanan Sistem Transportasi darat e. Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> (TIC)			Karantina Pertanian
4.	Check in Counter	Penyediaan fasilitas Check In Counter	Keputusan direksi PT Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.18/KB.02.01.02/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan	a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Penumpang	a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan (<i>Check In Counter</i>) Untuk Penerbangan Berjadwal (<i>Schedule Flight</i>) Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero), Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.0010/KB.02.01.0 2/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.27/KB.02.01.02/ 2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check-In</i>)</p>		

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
5.	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara dan Terminal	<p>a. Sewa tanah dan/atau ruangan serta konsesi kegiatan usaha di dalam Terminal dan di Sisi Udara</p>	<p>Keputusan Direksi Nomor : KEP.DU.111/KB.03/2020 tentang Pungutan Konsesi, Tarif Sewa Ruang, Tarif Sewa Tanah, Penitipan Barang, Tempat antena Pelaratalan Komunikasi, Tempat Monitorn TV, Intercom, Tarif Tanda Izin Mngemudi dan Peralatan, Jasa Pemanggilan, Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa</p>	<p>a. Badan Usaha b. Masyarakat Pelaku Usaha</p>	<p>a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III</p>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
6.	Izin masuk daerah keamanan terbatas	- Kartu Pas Masuk Bandar Udara - Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara	Pentambutan Tamu bukan VIP Serta Tarif Insidentil Di Bandara Internasional Yogyakarta Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 Tentang Tarif Pas (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara PT Angkasa Pura I Direksi PT Angkasa Pura I (Persero)	a. Badan Usaha b. Instansi Pemerintah	a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III
7.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam	Penambahan Jam Pelayanan Operasi bandar Udara diluar Jam operasi Bandar Udara	Keputusan Direksi Nomor : KEP.DU.0043/OM.11/202 2 tentang Pedoman	Badan Usaha Angkutan Udara	a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
	Operasi Bandar Udara	dengan aturan tarif berbeda sesuai dengan komponen perhitungan biaya	Pelaksanaan dan Perhitungan Tarif Pelayanan Jasa Pneggunaan Bandar Udara Yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I		
8	Pelayanan Kendaraan Memasuki Pelataran Terminal	Fasilitas penggunaan parkir kendaraan (Roda 2, Roda 4 dan Roda 6)	Surat Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.0006/KB.03.05/2023 Tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal Atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor Di Kantor Cabang PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulon Progo	a. Masyarakat Umum b. Badan Usaha c. Instansi Pemerintah/Swasta	a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Pemerintah Daerah

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
9.	Pelayanan Jasa Garbarata	Penyediaan Fasilitas Garbarata (<i>Aviobridge</i>)	<p>a. SKEP/100/XI/1985</p> <p>Tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara;</p> <p>b. SKEP 04/I/1997</p> <p>Tentang Sertifikat Kecakapan Pemandu Parkir Pesawat Udara, Sertifikat Kecakapan Operator Garbarata, dan Sertifikat Kecakapan Operator Peralatan Pelayanan Darat Pesawat Udara;</p> <p>c. KEP.DU.28/OM.07/2021</p> <p>tentang Standar Pelayanan Sisi Udara (<i>Manual of Standard Airside operation</i>) Pada Bandar</p>	<p>a. Badan Usaha Angkutan Udara dan Perusahaan Angkutan Udara Asing</p> <p>b. Penumpang</p>	<p>a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara</p> <p>b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III</p>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero).		

3.3 IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, BIAYA DAN WAKTU

Tabel 3.3

Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Biaya, dan Waktu

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbadan Hukum 2. Sudah menjalin kontrak kerjasama 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan kepada General Manager dengan melampirkan sertifikat operasi dan ijin operasi jasa terkait. 2. General Manager menganalisa berdasarkan business plan bandar udara. 3. Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak atau Perjanjian Tingkat Layanan/<i>Service Level Agreement</i> (SLA). 	<ol style="list-style-type: none"> a. Keputusan Direksi Nomor : KEP.DU.0017/KB.03/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo & Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I; Keputusan Direksi Nomor :	Sesuai penggunaan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	a. Memiliki syarat beroperasi di bandar udara b. Memiliki <i>Slot Time</i>		KEP.DU.003/KB.03/2023 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.0017/KB.03/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo & Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I	Sesuai penggunaan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
	<p>c. Memiliki Persetujuan Pelaksanaan Rute Penerbangan (PPRP) untuk penerbangan berjadwal atau memiliki ijin terbang (<i>Flight Approval</i>) untuk penerbangan tidak berjadwal</p>	<p>a. Airline mengajukan permohonan slot kepada Badan Pengelola Slot untuk penerbangan berjadwal dan kepada General Manager untuk penerbangan tidak berjadwal; b. Setelah dilakukan analisa kapasitas bandara udara maka diberikan persetujuan <i>Slot Time</i>; c. Menyampaikan Persetujuan Pelaksanaan Rute Penerbangan (PPRP) atau <i>Flight Approval</i> (FA) dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; d. Airline dan Bandar Udara membuat Perjanjian Tingkat</p>	<p>a. Keputusan Direksi nomor : KEP.DU.15/KB.03.11/2021 tentang Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, & Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura (Persero) I; Keputusan Direksi nomor</p>		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>Layanan/ <i>Service Level Agreement</i> (SLA);</p> <p>e. Airline dapat beroperasi di Bandar Udara.</p>	<p>KEP.DU.31/KB.03.11/2021 tentang</p> <p>Perubahan atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (PERSERO) Nomor KEP.DU.15./KB.03.11/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, & Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) pada Bandar</p>	

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
3	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) a. Proses Keberangkatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah 2. Memiliki kartu identitas yang sah 3. Telah melalui proses pemeriksaan keamanan 	<ol style="list-style-type: none"> a.1. Proses keberangkatan domestik <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang memasuki drop zone; 2. Penumpang menuju Check in Counter sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in 3. Petugas maskapai/ ground handling memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang 4. Penumpang menuju tempat pemeriksaan keamanan di PSCP. 	Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I Surat Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.14.01.01/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Dalam Tiker Atau <i>Passanger Service Charge (PSC)</i> on Tiket Untuk Penerbangan Berjadwal (Shchedule Flight) Pada Bandara	sesuai PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>5. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass</p> <p>6. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan <i>tapping</i> boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass</p> <p>7. Penumpang melalui proses pemeriksaan keamanan di PSCP :</p> <p>Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray</p>	<p>Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).</p>	

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>8. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD)</p> <p>9. Petugas Airport Security melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual</p> <p>10. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass</p> <p>11. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat</p>		
			a.2 Proses keberangkatan internasional		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang memasuki drop zone; 2. Penumpang menuju Check in Counter sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in 3. Petugas maskapai/ ground handling memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang 4. Penumpang menuju tempat pemeriksaan keamanan di PSCP. 5. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass 		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>6. Petugas memeriksa boarding pass melakukan <i>tapping</i> boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass</p> <p>7. Penumpang melalui proses pemeriksaan keamanan di PSCP : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray</p> <p>8. Penumpang melalui walkthrough metal detector (WTMD)</p> <p>9. Petugas Airport Security melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila</p>		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual</p> <p>10. Penumpang menuju pemeriksaan imigrasi</p> <p>10. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass</p> <p>11. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat</p>		
	b. Proses Kedatangan	<p>1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah</p> <p>2. Memiliki kartu identitas yang sah</p>	<p>b.1. Kedatangan Domestik</p> <p>1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan</p>		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>2. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi;</p> <p>3. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.</p>		
			<p>b.2. Kedatangan Internasional</p> <p>1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan</p> <p>2. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi;</p> <p>3. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi;</p>		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
4	Check in Counter	<ol style="list-style-type: none"> Tersedia counter yang memiliki rute penerbangan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta Tersedia check-in counter yang sesuai standar pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check in. General Manager melalui Airport Operation and Services Department Head menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan ground handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan <i>Check in Counter</i> sesuai standar pelayanan; Pimpinan maskapai dan General Manager menyepakati teknis 	<p>KEP.DU.0010/KB.02.01.02/2022 tentang Perubahan</p> <p>KEP.27/KB.02.01.02/2008 Keputusan Direksi tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (<i>Check In Counter</i>) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar</p>	<p>PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p> <p><i>Service Level Agreement</i></p>

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
5	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbadan Hukum 2. Sudah menjalin kontrak Kerja sama 	<p>penggunaan Check in Counter melalui <i>Service Level Agreement</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada General Manager. 2. General Manager menganalisa berdasarkan business plan bandar udara 3. Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (<i>Service Level Agreement</i>). 	<p>Udara Yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I</p> <p>Keputusan Direksi Nomor : KEP.DU.111/KB.03/2020 tentang Pungutan KOnsesi, Tarif Sewa Ruang, Tarif Sewa Tanah, Penitipan Barang, Tempat antena Pelaratalan Komunikasi, Tempat Monitorn TV, Intercom, Tarif Tanda Izin Mngemudi dan Peralatan, Jasa Pemanggilan, Tarif</p>	Sesuai penggunaan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
6	Izin masuk daerah keamanan terbatas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Surat Pernyataan 3. Daftar Riwayat Hidup 4. Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK) 3. Fc. KTP 4. SK atau Surat Kontrak 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi yang mempunyai area pekerjaan di lingkungan Bandar Udara Internasional Yogyakarta mengajukan surat kepada General Manager untuk perizinan masuk ke area Bandar Udara; 2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait tentang 	<p>Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Pentambutan Tamu bukan VIP Serta Tarif Insidental Di Bandara Internasional Yogyakarta</p> <p>Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 Tentang Tarif Pas (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara</p>	Standar waktu pelayanan berlaku jika berkas dinyatakan lengkap

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
		<p>5. Surat Keterangan Kerjasama dengan PT. Angkasa Pura I</p> <p>6. Security Awareness</p> <p>7. Form Screening</p>	<p>perijinan instansi tersebut (disetujui/ditolak)</p> <p>3. Airport Operation, Services and Security Department memproses lanjut permohonan yang persyaratannya sudah lengkap;</p> <p>4. Pemohon melakukan Screening di Airport Security and ARFF</p> <p>5. Pemohon melakukan pembayaran di Kasir;</p> <p>6. Petugas Pelayanan memberikan pas Bandar Udara kepada pemohon.</p>	<p>Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara Pt Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>Direksi Pt Angkasa Pura I (Persero)</p>	
7	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar		<p>1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager</p>	<p>Keputusan Direksi nomor : KEP.DU.0047/OM.11/2022 tentang Tarif</p>	Sesuai penggunaan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
	Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki syarat beroperasi di bandar udara 2. Memiliki <i>Slot Time</i> 3. Memiliki Persetujuan Pelaksanaan Rute Penerbangan (PPRP) untuk penerbangan berjadwal atau Memiliki ijin terbang (<i>Flight Approval</i>) untuk penerbangan tidak berjadwal 	<ol style="list-style-type: none"> 2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait 3. General Manager memberikan rekomendasi. 	Pelayanan Jasa Penggunaan Penggunaan Bandar Udara di luar Jam Operasi (<i>Extend/Advance</i>) Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I	

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
8.	Pelayanan Kendaraan Memasuki Platatan Terminal	memiliki karcis/tiket parkir kendaraan	mengajukan permohonan		
9.	Standar Pelayanan Garbarata	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki syarat beroperasi di bandar udara b. Memiliki <i>Slot Time</i> c. Memiliki Persetujuan Pelaksanaan Rute Penerbangan (PPRP) untuk penerbangan berjadwal atau Memiliki ijin terbang (<i>Flight Approval</i>) untuk 	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat permohonan penggunaan <i>Aviobridge</i> pada saat mulai beroperasi di bandara. b. Bersedia membayar besaran tarif penggunaan <i>Aviobridge</i> sesuai dengan ketentuan yang berlaku 	Keputusan Direksi nomor : KEP.DU.26/KB.02.01.01/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (<i>Aviobridge</i>) Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero)	Sesuai penggunaan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
		penerbangan tidak berjadwal			

3.4 IDENTIFIKASI SARANA DAN PRASARANA

3.4.1 Sarana dan Prasarana Umum

Tabel 3.4.1: Sarana dan Prasarana

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas/Volume	Keterangan
1	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);	a. Gedung Kargo b. Parkiran c. X Ray d. CCTV e. WTMD f. ETD g. Timbangan h. Handpallet i. HandStacker j. DG	1 1 1 20 1 1 2 120 1 2	309 m ²	Internasional

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas/Volume	Keterangan
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	a. Runway	1	3250 X 45 m	Jasa pendaratan pesawat udara
		b. Exit Taxiway	3	198 x 23 m	
				198 x 23 m	
				318x23m	
		c. Paralel Taxiway	1	318 X 23 m	
		d. Airstrip Runway		198 x 23 m	
		e. Clearway		198 X 23 m	
		f. Runway Light	71	406,5 x 23 m	
		g. Taxiway Light	10	159,5 X 23 m	
		h. Approach Light	145	454 X 23 m	
		i. Wing Bar Light	16	1231 x 23 m	
		j. Flood Light	40	3250 x 45 m	
		k. Treshold Light	45	3490 X 280 m	
		l. PAPI System	8	360 X 280 m	
		m. Rotating Beacon	1	25 W/ 65 W	
		n. Wind Shock	3	26W	
		o. Sequence Flashing Light	20		
			8	26W	
		p. Taxi Guidance Sign	1	26 w	
q. Landing Tee	1				
r. Runway Guard Light	14	120W			
s. Apron Light	11	20W			
		400W			
		20W			
		120 W			
		20W			
		20W			
		20W			
		20W			
		120W			
		20W			

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas/Volume	Keterangan
		t. Apron Fasilitas Airport Rescue Fire Fighting (ARFF)		1051 X 167 m 2.046,903 m ²	Kategori 7
		u. AFLS / PAPI System	2		Pelayanan
		v. Wind Direction Indicator	2		Jasa Fasilitas Bandar Udara
3	Proses Keberangkatan dan kedatangan Penumpang (PJP2U)	a. X Ray Bagasi	9		Pemeriksaan
		b. X Ray Cabin	17		Penumpang dan Bagasi
		c. Walk Through Metal Detector	17		
		d. Hand Held Metal Detector	20		
		e. Body Scanner	3		
		f. Explosive Detector			
		a. Counter check in	96		Pelayanan
		b. Timbangan	96	100 – 300 kg	Chek In
		c. Mobil Patroli	12		Pelayanan
		d. Motor Patroli	2		Kecelakaan
		e. CCTV	566		
		f. Under Vehicle Surveillance	1		Pelayanan
		g. Under Mirror	2		Pemeriksaan Barang Kargo
		a. Kantor imigrasi	1	944,094 m ²	Imigrasi Keberangkatan
		b. Kantor bea dan cukai	1	65,59 m ²	Pelayanan Bea dan Cukai
		c. Pintu (gate)	15		

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas/Volume	Keterangan
		d. Luasan ruang tunggu		1.195,54 m ²	Ruang Tunggu
		e. Jumlah tempat duduk	2553		Keberangkatan
		f. <i>Conveyor</i>	5		Pelayanan
		g. <i>Trolley</i>	1200		Bagasi
		h. AC			Fasilitas
		i. Chiller bootr	8		Kenyamanan
		j. Colling tower	7		
		k. AHU	104		
		l. FIDS	232		
		m. Toilet	60	40 m ²	
		n. Tempat parkir		89.897 m ²	
		o. Eskalator	34	400x110x80 cm	
		Fasilitas pengguna berkebutuhan khusus	38	2300x110x80	
		:	30	cm	
		a. <i>Travellator</i>		6 m ²	
		b. <i>Toilet</i>			
		c. Tangga miring (<i>Ramp</i>)			
		Fasilitas yang memberikan nilai tambah			
		a. ATM	8	928 m ²	
		b. Mushola	55	2.169,46 m ²	
		c. Nursery room	13	151,617m ²	
		d. Tenant	46	7200,88m ²	
		e. Restoran	15		

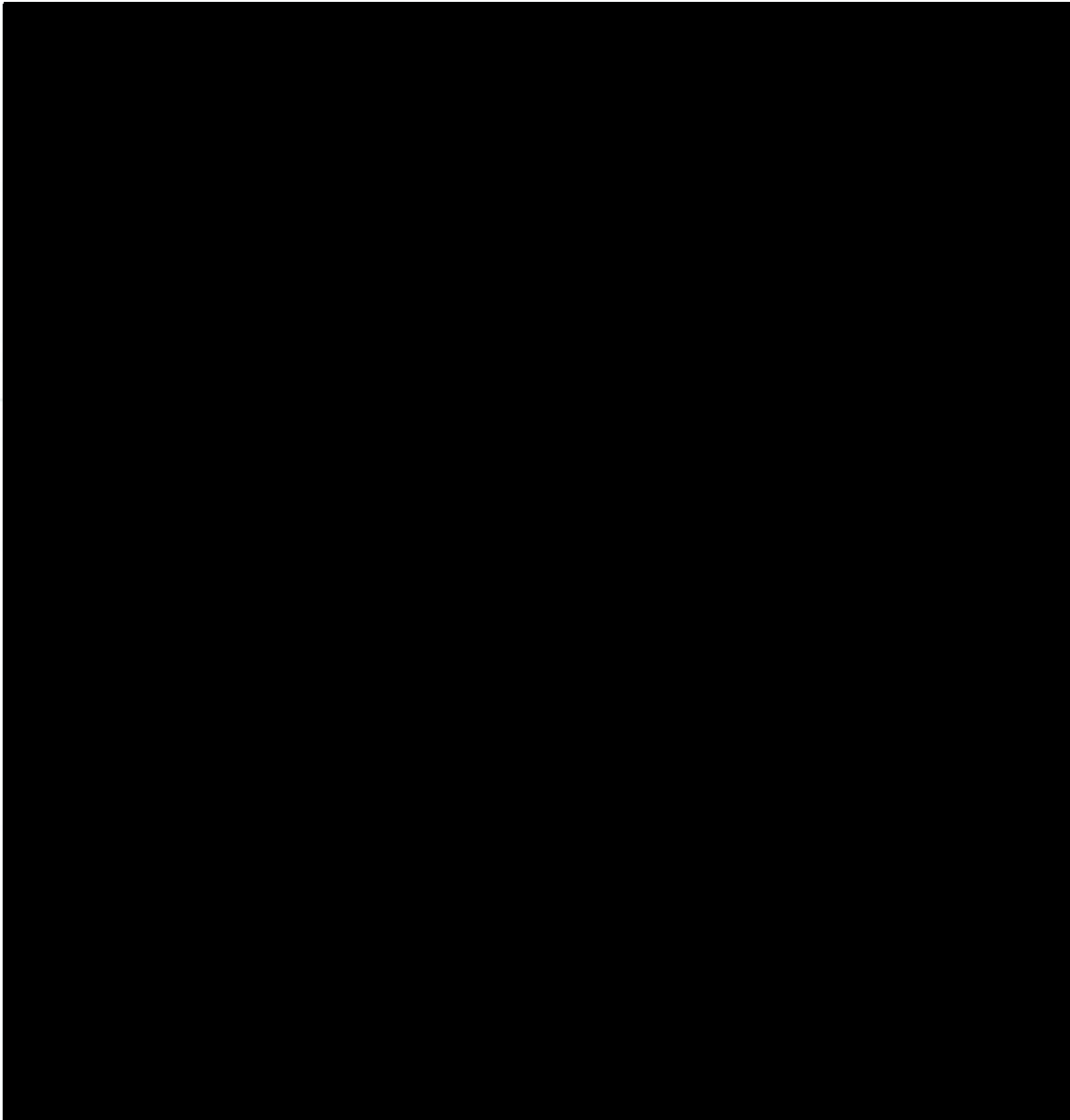
No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas/Volume	Keterangan
		f. Smooking room	11		
		g. Internet/wifi	2		
		h. Fasilitas bermain anak	3		
		i. Charging station	3		
		j. Stand Charging station	78		
		k. Kursi Charging	15		
		l. L. Fasilitas air minum			
			3		
		m. Lounge eksekutif	6		
		n. Fasilitas self check-	2		
		o. in			
		p. m. Golf Car			
		q. n. Internet corner			
		r. Reading			

3.4.2 Sarana dan Prasarana Khusus

Sarana dan Prasarana Khusus dirancang untuk ramah terhadap Lansia, pengguna jasa berkebutuhan khusus (*disabilitas*) dan Wanita. Adapun sarana dan prasarana khusus tersebut serta penggunaannya dijelaskan sebagai berikut:

- a. Parkir Kendaraan Khusus Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus
- b. Tempat parkir ini disediakan untuk memfasilitasi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus yang menggunakan kursi roda untuk memarkirkan kendaraannya.
- c. Tangga/ramp
- d. Tangga/Lantai ini terdapat di samping tangga masuk setiap gedung dan bangunan agar dapat digunakan oleh Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus yang menggunakan kursi roda.
- e. Railling pada Tangga dan Toilet

- f. Railling pada tangga dan toilet disediakan untuk mempermudah Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus menggunakan fasilitas yang ada.
- g. Ruang Menyusui (Nursery)
- h. Ruang ini terdapat di setiap gedung untuk digunakan oleh ibu yang menyusui anaknya.
- i. Layanan SOS Help
- j. Merupakan layanan bantuan tidak hanya diperuntukan bagi pengguna jasa bandar udara disabilitas, namun juga bagi pengguna jasa bandar udara yang membutuhkan pendampingan hingga mengalami kondisi darurat
- k. Guiding Block / Jalan Pemandu
- l. Fasilitas ini dikhususkan untuk penyandang disabilitas khususnya penyandang tuna netra untuk menuju suatu tempat. Fasilitas ini disediakan sesuai dengan hasil studi layanan khusus pada saat Bandar Udara Internasional Yogyakarta ini dibangun



3.6 PENGAWASAN INTERNAL

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

Perusahaan menerapkan sistem manajemen kinerja (*Performance Management System/PMS*) berdasarkan keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.202/OM.02.05/2020, tanggal 20 November 2020. Sistem Manajemen Kinerja adalah sistem pengelolaan kinerja individu Pegawai dalam jangka waktu tertentu sebagai upaya memastikan agar unit kerja dan individu dapat bekerja sama secara optimum dalam mencapai target perusahaan melalui perencanaan, pengorganisasian, dorongan dan evaluasi kinerja pegawai.

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

3.7 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

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

- a. Personil Customer Services & Hospitality Section
- b. Saat ini ada 20 personil pada unit Airport Services Improvement yang secara operasional dan administratif melaksanakan tugas di konter Customer Service di Terminal Penumpang serta di gedung kantor administrasi.
- c. Contact Center 172

Contact Center PT Angkasa Pura I , yang kita sebut dengan Contact Center Bandar Udara 172, beroperasi selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu. Personil Contact Center Bandar Udara 172 sebanyak 20 personil. Contact Center Bandara 172 dapat diakses melalui telepon atau

ponsel di nomor 172, email : cc172@ap1.co.id, facebook : AngkasaPura 172, serta twitter : @angkasapura172

d. Konter Customer Service

Petugas di konter Customer Service menerima keluhan yang disampaikan secara langsung oleh pengguna jasa. Selain menindaklanjuti keluhan secara langsung, Petugas juga mencatat setiap pengaduan, saran, dan masukan melalui sistem Sales force yang terkoneksi langsung dengan Contact Center.

e. Kotak Saran

Kotak saran disediakan di beberapa titik di terminal keberangkatan Penumpang, untuk mengakomodasi pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan secara tidak langsung.

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

Tabel – 3.7

Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	Prosedur	Tidak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
1	<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> <p>The flowchart is divided into four main sections: PELANGGAN (Customer), CONTACT CENTER 172, OUTBOUND, and UNIT TERBAT (Restricted Unit). PELANGGAN: Starts with 'MULAI' (Start) leading to 'Menerima Panggilan & Mengetahui No. 172'. This leads to 'Mencatat identitas panggilan' (Recording call identity) and 'Menyampaikan pesan' (Conveying message). CONTACT CENTER 172: 'Mencatat identitas panggilan' leads to 'Mencari data pelanggan (Nama & No. 172)'. This leads to 'Mencari identitas panggilan' (Finding call identity) and 'Menyampaikan pesan' (Conveying message). A decision diamond asks 'Apakah permasalahan selesai / panggilan selesai?'. If 'Ya' (Yes), it goes to 'Mencatat panggilan ke database / create tiket' (Recording call to database / create ticket). If 'Tidak' (No), it goes to 'Mencari panggilan ke database / create tiket' (Finding call to database / create ticket). OUTBOUND: 'Mencari panggilan ke database / create tiket' leads to 'Mencari panggilan ke database / create tiket' (Finding call to database / create ticket). A decision diamond asks 'Menerima panggilan ke database / create tiket?'. If 'Ya' (Yes), it goes to 'Mencari panggilan ke database / create tiket' (Finding call to database / create ticket). If 'Tidak' (No), it goes to 'Mencari panggilan ke database / create tiket' (Finding call to database / create ticket). UNIT TERBAT: 'Mencari panggilan ke database / create tiket' leads to 'Mencari panggilan ke database / create tiket' (Finding call to database / create ticket). A decision diamond asks 'Menerima panggilan ke database / create tiket?'. If 'Ya' (Yes), it goes to 'Mencari panggilan ke database / create tiket' (Finding call to database / create ticket). If 'Tidak' (No), it goes to 'Mencari panggilan ke database / create tiket' (Finding call to database / create ticket). Final Steps: 'Mencari panggilan ke database / create tiket' leads to 'Mencari panggilan ke database / create tiket' (Finding call to database / create ticket). A decision diamond asks 'Menerima panggilan ke database / create tiket?'. If 'Ya' (Yes), it goes to 'Mencari panggilan ke database / create tiket' (Finding call to database / create ticket). If 'Tidak' (No), it goes to 'Mencari panggilan ke database / create tiket' (Finding call to database / create ticket). End: 'Mencari panggilan ke database / create tiket' leads to 'SELESAI' (End).</p>	Peningkatan Layanan	Help Desk	<p>a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 Contact Center 172 Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah media sosial (Email, Twiter, Facebook) Email : cc172@ap1.co.id Twiter : @angkasapura172 Facebook : AngkasaPura 172 Intagram : angkasapura_172</p>	Waktu penyelesaian sesuai dengan SLA

3.8 IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak Bandar Udara Internasional Yogyakarta untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggaraan dan produk layanan. Perlu dicermati dan diteliti apakah ada upaya atau kebijakan yang telah dibuat, diciptakan, yang terkait dengan usaha untuk menjaga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, mudah, pasti, aman, dengan tidak menimbulkan risiko bahaya, misalnya menyediakan rambu-rambu antrian, menyiapkan sarana/fasilitas untuk keselamatan dan keamanan bagi pengguna layanan.

Sebagai langkah konkret dalam memberikan jaminan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara Internasional Yogyakarta perusahaan telah melakukan standarisasi pelayanan yang dibuktikan dengan sertifikat, antara lain :

1. Sertifikat Bandar Udara;
2. Sertifikat ISO 9001:2015 tentang Sistem Management Mutu (SMM)

3.9 IDENTIFIKASI ASPEK LAIN

Selain telah menetapkan standar fasilitas, prosedur, dan SDM dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa, manajemen Bandar Udara Internasional Yogyakarta juga memberikan perlindungan dan kepastian jaminan bagi para penumpang pesawat udara domestik dan internasional yang berangkat maupun datang serta penumpang transit di area Bandar Udara PT. Angkasa Pura I , melalui perlindungan asuransi kecelakaan bagi penumpang pesawat udara selama berada di area Bandar udara.

Prosedur dan persyaratan perlindungan asuransi kecelakaan penumpang dapat dijelaskan sebagai berikut :

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

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang.</p> <p>4. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap.</p>		
2	Liability Insurance	<p>a. Memiliki kontrak kerja sama dengan PT Angkasa Pura I</p> <p>b. Sesuai ruang lingkup asuransi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mitra usaha yang mengalami kerugian akibat pengoperasian Bandar udara, segera melapor kepada Sekuriti Bandar Udara, atau Customer Services, atau Terminal Services; 2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada ADM; 3. Aoch membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya; 4. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi Pusat, melalui sarana tercepat melalui telepon maupun 		sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>facsimile, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Klaim diajukan oleh Pihak AP I dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari 3. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang. 4. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap. 		

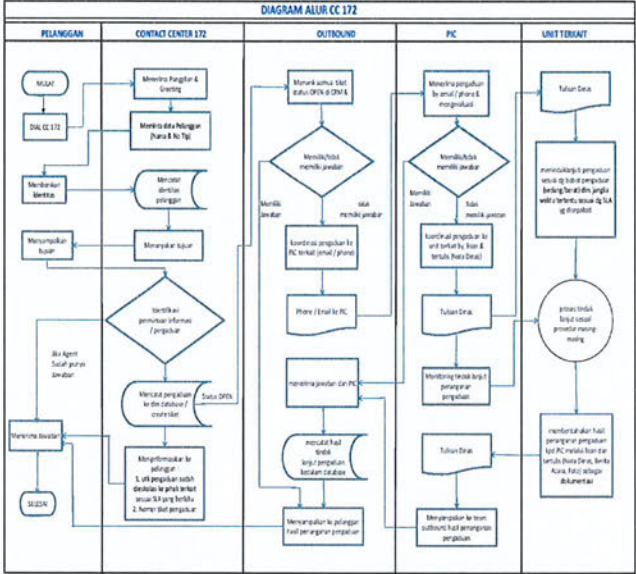
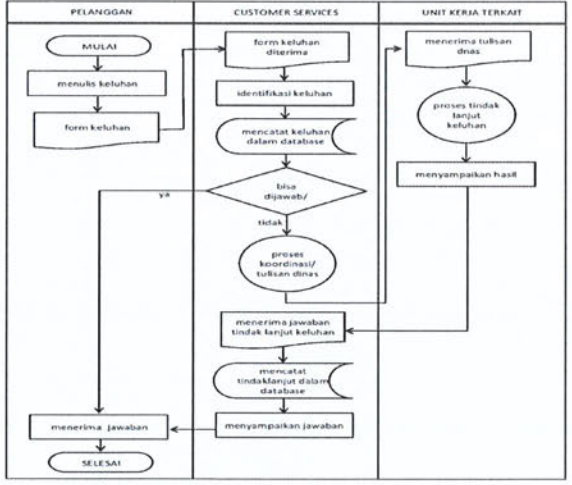
BAB IV
STANDAR PELAYANAN

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

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam menerapkan Pelayanan Jasa Kargo dan Pos sebagai berikut:</p> <p>a) PM 36 tahun 2014, tentang tata cara dan prosedur pengenaan tarif jasa kebandarudaraan</p> <p>b) PM 81 Tahun 2021, tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara.</p> <p>c) PM 53 Tahun 2017, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang Pengamanan Kargo dan Pos Serta Rantai Pasok (<i>Supply Chain</i>) Kargo dan Pos yang Diangkut dengan Pesawat Udara</p> <p>d) Keputusan Direksi Nomor : KEP.DU.0017/KB.03/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo & Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I;</p> <p>e) Keputusan Direksi Nomor : KEP.DU.003/KB.03/2023 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.0017/KB.03/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo & Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I</p>
2	Persyaratan Layanan	Tersedia terminal kargo dan Pos

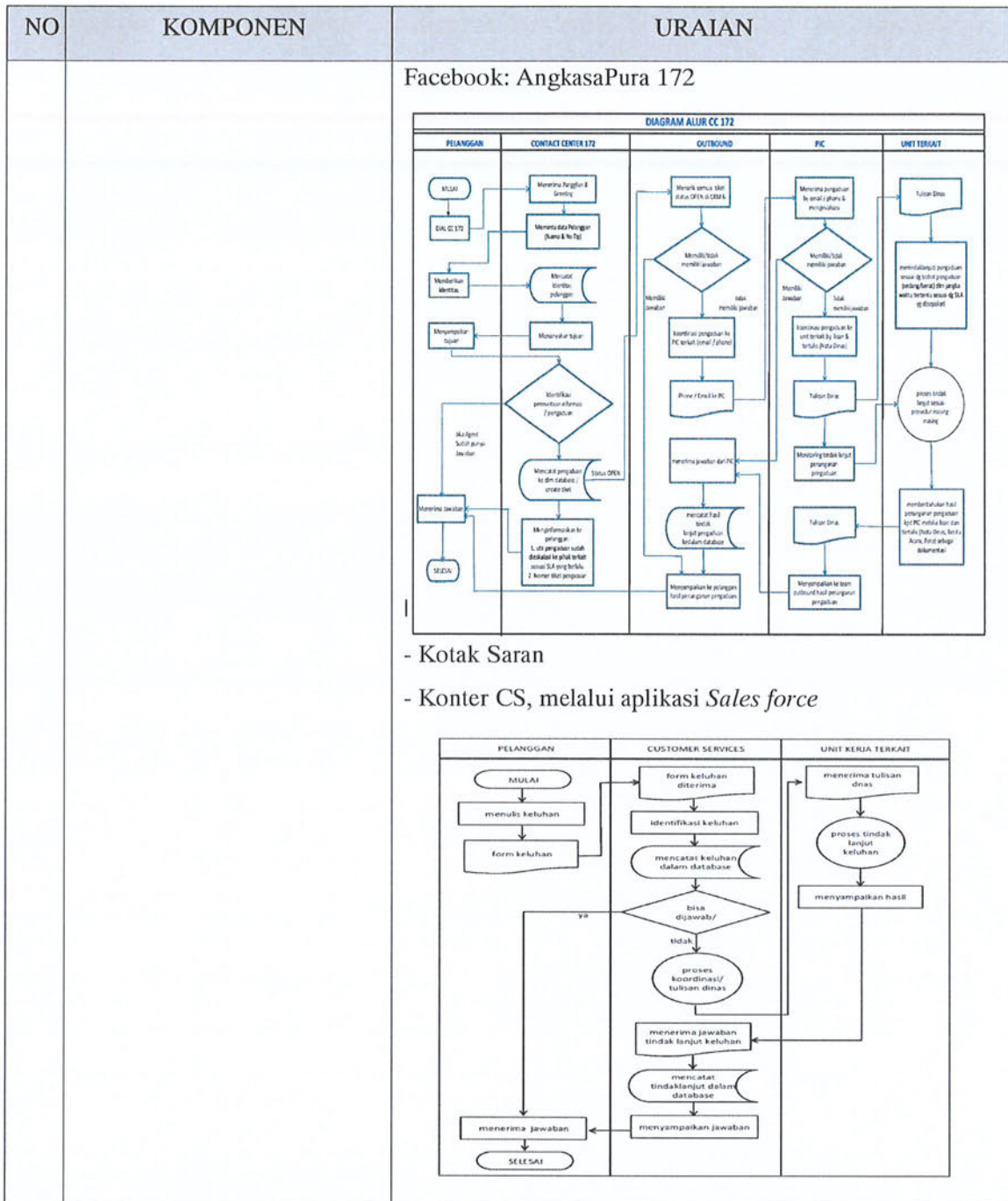
NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)</p> <pre> graph TD subgraph RA_AGENT_SHIPPER [RA/AGENT/SHIPPER] M([mulai]) STK[Serah Terima Kargo dan Dokumen] end subgraph KARGO [KARGO] TUK[Timbang/Ukur Kargo] PS[Pemeriksaan Security] IDKS[Input Data Kargo Ke Sistem] PBJ[Pembayaran PJKP2U & Jasa Lainnya] AS[Alokasi/Storage/TPS] NP[Naik ke Pesawat] end M --> STK STK --> TUK TUK --> PS PS --> D{Suspect} D -- Ya --> IDKS IDKS --> PBJ PBJ --> AS AS --> NP NP --> S([selesai]) D -- Tidak --> STK </pre>
4	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan Perjanjian Tingkat Layanan/ <i>Service Level Agreement</i> (SLA) tentang Jasa Terkait Pelayanan Penanganan Kargo dan Pos Pesawat Udara, di Bandara Internasional Yogyakarta, Tahun 2022.
5	Biaya dan Tarif	Keputusan Direksi Nomor : KEP.DU.003/KB.03/2023 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.0017/KB.03/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo & Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I
6	Produk Layanan	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan	<p>a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact Center 172 <p>Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah</p> <ul style="list-style-type: none"> -media social (Email, Twiter, Facebook) <p>Email : cc172@ap1.co.id</p> <p>Twitter : @angkasapura172</p> <p>Facebook: AngkasaPura 172</p>  <p>b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran - Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i> 

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam menerapkan Pengelolaan Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara sebagai berikut:</p> <p>a. PM. 36 Tahun 2014, tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan;</p> <p>b. PM 81 Tahun 2021, tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara;</p> <p>c. KEP.DU.15/KB.03.11/2021 tentang Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, & Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I ;</p> <p>d. KEP.DU.31/KB.03.11/2021 tentang Perubahan atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (PERSERO) Nomor KEP.DU.15./KB.03.11/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, & Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I</p>
2	Persyaratan layanan	<p>a. Memiliki syarat beroperasi di bandar udara</p> <p>b. Memiliki <i>Slot Time</i></p> <p>c. Memiliki Persetujuan Pelaksanaan Rute Penerbangan (PPRP) untuk penerbangan berjadwal atau Memiliki ijin terbang (<i>Flight Approval</i>) untuk penerbangan tidak berjadwal</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[AIRLINES] --> B((AMC)) B --> C[SIOPSKOM] C --> D{COMMERCIAL} D -- Ya --> E((Faktur tagihan PJP4U)) D -- Tidak --> A </pre>
4	Waktu Pelayanan	Jam Operasional Bandar Udara atau <i>extend/ advance</i> sesuai permintaan
5	Biaya dan Tarif	KEP.DU.31/KB.03.11/2021 tentang Perubahan atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (PERSERO) Nomor KEP.DU.15./KB.03.11/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, & Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I.
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara 2. Jasa Penempatan Pesawat Udara
7	Penanganan Pengaduan	<p>a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact Center 172 <p>Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah</p> <ul style="list-style-type: none"> -media social (Email, Twiter, Facebook) <p>Email : cc172@ap1.co.id</p> <p>Twitter : @angkasapura172</p>



4.3. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

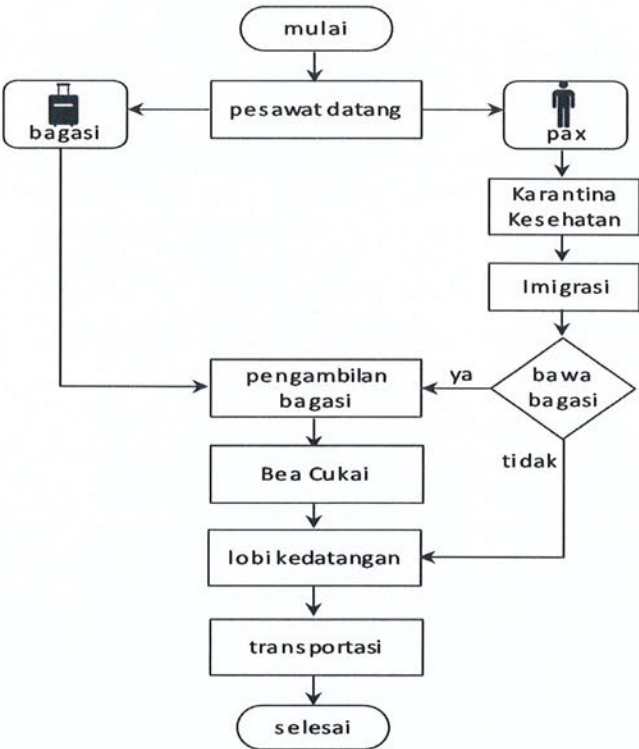
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut :</p> <p>a) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</p> <p>b) Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>c) Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan.</p> <p>d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>e) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663);</p> <p>f) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p> <p>g) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor: KEP.DU.14/KB.01.01/2021 Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Dalam Tiket atau <i>Passanger Services Charge (PSC) on ticket</i> untuk penerbangan berjadwal (<i>schedule Flight</i>) Pada Bandar Udara Yang Diusahakan oleh PT. Angkasa Pura I</p>
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas 2. Mempunyai kartu identitas / pasport /KITAS 3. Lolos pemeriksaan security

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Prosedur keberangkatan domestik</p> <pre> graph TD subgraph PENUMPANG M1[Mulai] --> M2[Memasuki gerbang keberangkatan] M2 --> M3([menunggu panggilan penerbangan]) M3 --> M4[Masuk pesawat udara] M4 --> M5[Selesai] end subgraph PETUGAS CHECK IN C1[- Cek tiket - identitas] --> C2[Proses Check in] C2 --> C3[Boarding pass] end subgraph PETUGAS SEKURITI P1[Pemeriksaan pax & barang PSCP] D1{Ada Suspect?} D1 -- ya --> M3 D1 -- tidak --> M4 end M2 --> C1 C3 --> P1 P1 --> D1 </pre> <p>a. Proses Keberangkatan domestik :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang memasuki pelataran parkir; 2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas 3. Penumpang menuju Check in Counter sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in 4. Petugas maskapai/ ground handling memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang 5. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di PSCP 6. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan <i>tapping</i> boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass 2. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti PSCP : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD)</p> <p>4. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual</p> <p>5. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass</p> <p>6. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat</p> <p>b. Prosedur kedatangan domestik</p> <div data-bbox="643 797 1273 1503" data-label="Diagram"> <pre> graph TD Start([mulai]) --> Pesawat[pesawat datang] Pesawat --> Bagasi[bagasi] Pesawat --> Pax[pax] Pax --> BawaBagasi{bawa bagasi} BawaBagasi -- ya --> PengambilanBagasi[pengambilan bagasi] BawaBagasi -- tidak --> LobiKedatangan[lobi kedatangan] PengambilanBagasi --> LobiKedatangan LobiKedatangan --> Transportasi[transportasi] Transportasi --> Selesai([selesai]) </pre> </div> <p>b.1. Kedatangan Domestik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan 2. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi; 3. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan. <p>c. Prosedur keberangkatan internasional</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div data-bbox="699 241 1331 954" data-label="Diagram"> <pre> graph TD Start([mulai]) --> Pesawat[pesawat datang] Pesawat --> Bagasi[bagasi] Pesawat --> Pax[pax] Pax --> BawaBagasi{bawa bagasi} BawaBagasi -- ya --> PengambilanBagasi[pengambilan bagasi] BawaBagasi -- tidak --> LobiKedatangan[lobi kedatangan] PengambilanBagasi --> LobiKedatangan LobiKedatangan --> Transportasi[transportasi] Transportasi --> Selesai([selesai]) </pre> </div> <p data-bbox="624 976 1082 1010">c.1 Proses keberangkatan internasional</p> <ol data-bbox="624 1025 1369 1917" style="list-style-type: none"> 1. Penumpang memasuki pelataran parkir; 2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas 3. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas 4. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray 5. Penumpang masuk area check-in melalui walkthrough metal detector (WTMD) 6. Penumpang menuju Check in Counter sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in 7. Petugas maskapai/ ground handling memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang 8. Penumpang melalui proses pemeriksaan Imigrasi 9. Penumpang menuju tempat pemeriksaan Lags 10. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass 11. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan <i>tapping</i> boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>12. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti PSCP: Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray</p> <p>2. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD)</p> <p>1. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual</p> <p>2. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass</p> <p>3. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat</p> <p>d. Prosedur kedatangan internasional</p>  <pre> graph TD Start([mulai]) --> Plane[pesawat datang] Plane --> Bagasi[bagasi] Plane --> Pax[pax] Pax --> Health[Karantina Kesehatan] Health --> Immigration[Imigrasi] Immigration --> Baggage{bawa bagasi} Baggage -- ya --> BaggageTake[pengambilan bagasi] Baggage -- tidak --> Lobby[lobi kedatangan] BaggageTake --> Customs[Bea Cukai] Customs --> Lobby Lobby --> Transport[transportasi] Transport --> End([selesai]) </pre> <p>d.1. Kedatangan Internasional</p> <p>1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi; 3. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi; 4. Penumpang melalui pemeriksaan Bea & Cukai; 5. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.
4	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan Standard PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
5	Biaya dan Tarif	Tarif pelayanan jasa penumpang udara mengaku pada Surat Menteri Perhubungan Nomor : PR.303/1/9 PPHB 2016, tanggal 4 Oktober 2016, Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.14.01.01/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Dalam Tiker Atau <i>Passanger Service Charge (PSC)</i> on Tiket Untuk Penerbangan Berjadwal (Shchedule Flight) Pada Bandara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I
6	Produk Layanan	a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi b. Pelayanan Check In c. Imigrasi Keberangkatan d. Imigrasi Kedatangan e. Pelayanan Bea dan Cukai f. Ruang Tunggu Keberangkatan g. Pelayanan bagasi h. Fasilitas yang memberi nilai tambah

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan	<p>a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact Center 172 <p>Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah</p> <ul style="list-style-type: none"> -media social (Email, Twiter, Facebook) <p>Email : cc172@ap1.co.id</p> <p>Twitter : @angkasapura172</p> <p>Facebook: AngkasaPura 172</p> <div data-bbox="667 667 1326 1256" data-label="Diagram"> <p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> </div> <p>b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran - Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i> <div data-bbox="730 1451 1270 1906" data-label="Diagram"> </div>

4.4. Check in Counter

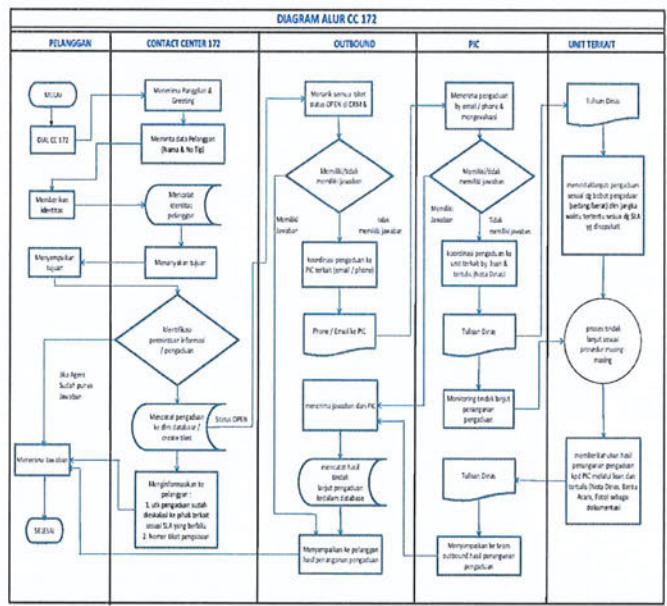
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut : Keputusan direksi PT Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.18/KB.02.01.02/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check In Counter</i>) Untuk Penerbangan Berjadwal (<i>Schedule Flight</i>) Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia counter yang memiliki rute penerbangan di banda udara Internasional Yogyakarta. 2. Tersedia check-in counter yang sesuai standar pelayanan.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check in; 2. General Manager melalui Airport Operation and Services Department Head menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan ground handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan Check in Counter sesuai standar pelayanan; 3. Pimpinan maskapai dan General Manager menyepakati teknis penggunaan Check in Counter melalui Service Level Agreement.
5	Biaya dan Tarif	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.0010/KB.02.01.02/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.27/KB.02.01.02/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check-In Counter</i>) Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang mendapatkan boarding pass 2. Penyerahan Bagasi tercatat

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan	<p>a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact Center 172 <p>Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah</p> <ul style="list-style-type: none"> -media social (Email, Twiter, Facebook) <p>Email : cc172@ap1.co.id</p> <p>Twitter : @angkasapura172</p> <p>Facebook : AngkasaPura 172</p> <div data-bbox="639 651 1300 1249" data-label="Diagram"> <p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> </div> <p>b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran - Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i> <div data-bbox="715 1451 1251 1906" data-label="Diagram"> </div>

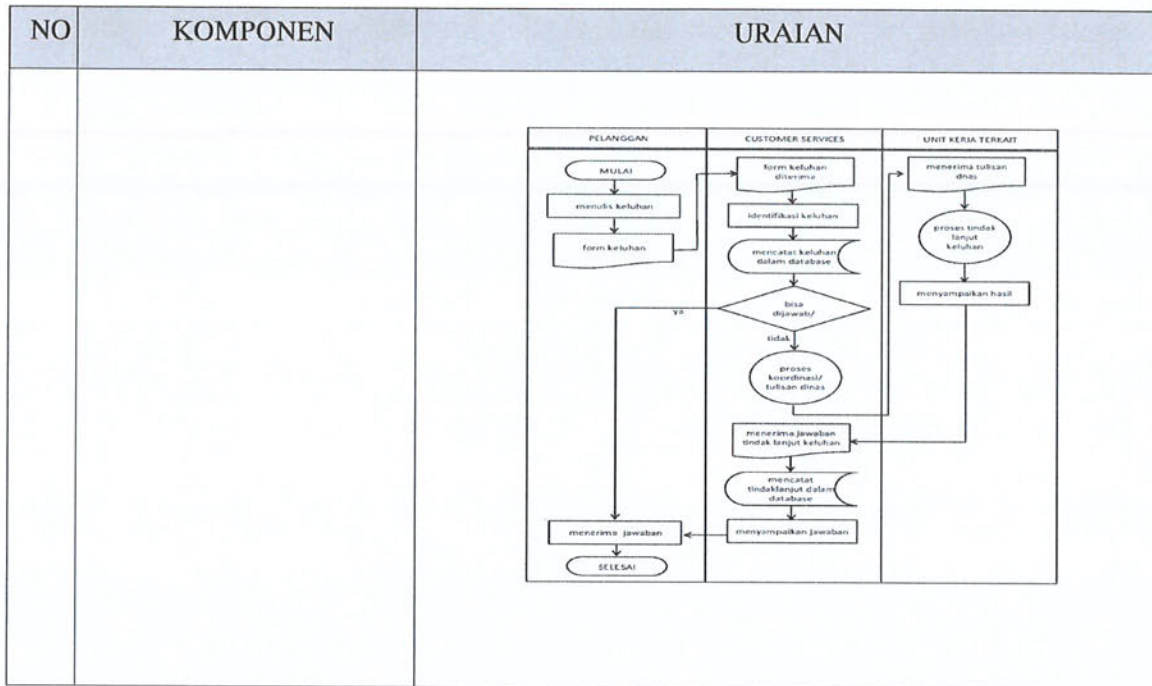
4.5. Koneksi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut : Keputusan Direksi Nomor : KEP.DU.111/KB.03/2020 tentang Pungutan Koneksi, Tarif Sewa Ruang, Tarif Sewa Tanah, Penitipan Barang, Tempat antena Pelaratalan Komunikasi, Tempat Monitorn TV, Intercom, Tarif Tanda Izin Mngemudi dan Peralatan, Jasa Pemanggilan, Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Pentambutan Tamu bukan VIP Serta Tarif Insidentil Di Bandara Internasional Yogyakarta
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> a. menyampaikan permohonan; b. lulus seleksi; c. mengikuti aturan yang berlaku.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada General Manager. 2. General Manager menganalisa berdasarkan business plan bandar udara dengan melalui hasil kesepakatan 3. Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (<i>Service Level Agreement</i>).
4	Waktu Pelayanan	Sesuai Keputusan Direksi nomor : KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I ;
5	Biaya dan Tarif	Keputusan Direksi Nomor : KEP.DU.111/KB.03/2020 tentang Pungutan Koneksi, Tarif Sewa Ruang, Tarif Sewa Tanah, Penitipan Barang, Tempat antena Pelaratalan Komunikasi, Tempat Monitorn TV, Intercom, Tarif Tanda Izin Mngemudi dan Peralatan, Jasa Pemanggilan, Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Pentambutan Tamu

NO	KOMPONEN	URAIAN
		bukan VIP Serta Tarif Insidentil Di Bandara Internasional Yogyakarta
6	Produk Layanan	a. Layanan administrasi b. Layanan keuangan c. Layanan sewa ruang usaha
7	Penanganan Pengaduan	a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 : -Contact Center 172 Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah -media social (Email, Twiter, Facebook) Email : cc172@ap1.co.id Twiter : @angkasapura172 Facebook : AngkasaPura 172



- b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service
- Kotak Saran
 - Konter CS, melalui aplikasi *Sales force*

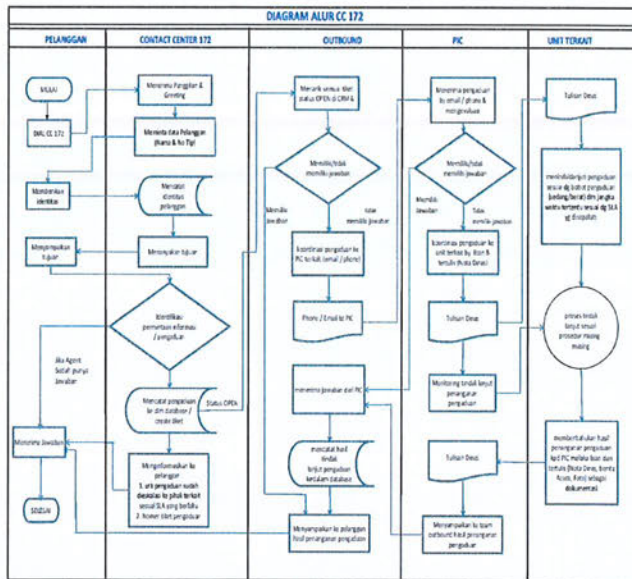


4.6 Izin masuk daerah keamanan terbatas;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan terbatas di Bandar Udara; Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; PM.33 tahun 2015 tentang. Pengendalian Jalan Masuk (<i>Access Control</i>) ke Daerah. Keamanan Terbatas di Bandar Udara KEP.100/KU.20.8/2005 Tentang Tarif Pas (Tanda Ijin Masuk) di Lingkungan Bandar Udara yang Dikelola PT. Angkasa Pura I Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 Tentang Tarif Pas (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar

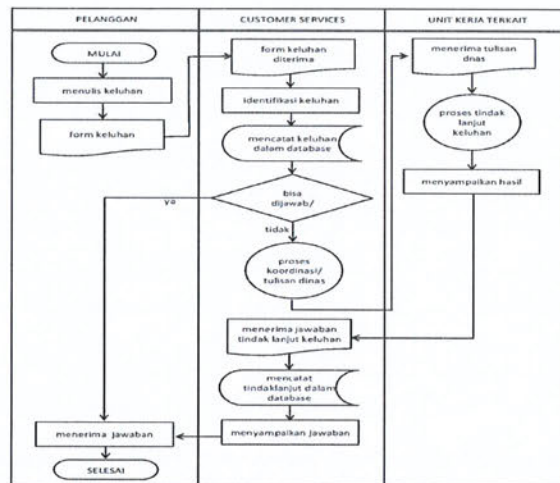
NO	KOMPONEN	URAIAN
		Udara PT Angkasa Pura I Direksi PT Angkasa Pura I (Persero)
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK) 3. Fc. KTP 4. Sertifikat Security Awareness 5. Curriculum Vitae 6. NPWP Instansi 7. Form Screening

3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph PEMOHON M1([mulai]) --> M2[mengajukan permohonan] M2 --> M3([Pas diterima]) M3 --> M4([selesai]) end subgraph GM D1[dokumen diterima] --> D2[disposisi] D2 --> D3{memenuhi syarat?} D3 -- tidak --> D4[ditolak] D4 --> M2 end subgraph OPERASI O1[dokumen & disposisi diterima] --> O2[verifikasi & evaluasi] O2 --> O3{memenuhi syarat?} O3 -- ya --> O4[kwitansi] O3 -- tidak --> GM end subgraph SALES S1[dokumen, disposisi & verifikasi diterima] --> S2[membuat surat pengantar pembayaran] S2 --> S3[kwitansi] end subgraph KASIR K1[dokumen kwitansi diterima] --> K2[pembayaran] K2 --> K3[kwitansi] end subgraph ICT I1[Input data kendaraan] --> I2[proses pemberian Pas] I2 --> M3 end D3 -- ya --> O3 O4 --> S3 S3 --> K3 K3 --> O4 O4 --> M3 I2 --> M3 </pre>
4	Waktu Pelayanan	Standar waktu pelayanan berlaku jika berkas dinyatakan lengkap
5	Biaya dan Tarif	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 Tentang Tarif Pas (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara Dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara Di Bandar Udara Pt Angkasa Pura I (Persero) Direksi Pt Angkasa Pura I (Persero)
6	Produk Layanan	Kartu Pas Masuk Bandar Udara
7	Penanganan Pengaduan	<p>a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact Center 172 <p>Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah</p> <ul style="list-style-type: none"> -media social (Email, Twiter, Facebook) <p>Email : cc172@ap1.co.id</p> <p>Twitter : @angkasapura172</p> <p>Facebook : AngkasaPura 172</p>



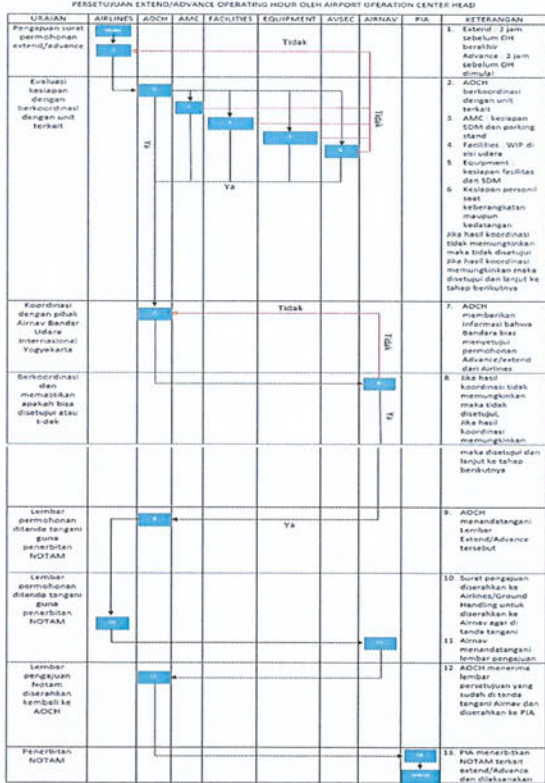
b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service

- Kotak Saran
- Konter CS, melalui aplikasi *Sales force*



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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut : Keputusan Direksi nomor : KEP.DU.0047/OM.11/ 2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penggunaan Penggunaan Bandar Udara di luar Jam Operasi (<i>Extend/Advance</i>) Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Persyaratan Layanan	a. Memiliki syarat beroperasi di bandar udara b. Memiliki <i>Slot Time</i> c. Memiliki Persetujuan Pelaksanaan Rute Penerbangan (PPRP) untuk penerbangan berjadwal atau Memiliki ijin terbang (<i>Flight Approval</i>) untuk penerbangan tidak berjadwal d. Memiliki Ijin Lintas Udara (<i>overflying</i>)
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager 2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait 3. General Manager memberikan rekomendasi.  <p>The flowchart details the approval process for flight hour extensions/advances. It starts with the Airline submitting a request to the AOC. The AOC then coordinates with various units: AMC (for slot time), Facilities (for WIP at the airport), Equipment (for ground handling equipment), and AVSEC (for security). The Airline also coordinates with AirNav. The PIA (Permit to Land) is issued by the AOC after all requirements are met. The process concludes with the Airline receiving the permit and the AOC updating the NOTAM system.</p>
4	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan surat permohonan dari Badan Usaha Angkutan Udara dan Perusahaan Angkutan Udara Asing
5	Biaya dan Tarif	Keputusan Direksi nomor : KEP.DU.0047/OM.11/ 2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penggunaan Penggunaan Bandar Udara di luar Jam Operasi (<i>Extend/Advance</i>) Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Produk Layanan	Perpanjangan Layanan Jam Operasi
7	Penanganan Pengaduan	<p>a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact Center 172 <p>Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah</p> <ul style="list-style-type: none"> -media social (Email, Twiter, Facebook) <p>Email : cc172@ap1.co.id</p> <p>Twitter : @angkasapura172</p> <p>Facebook : AngkasaPura 172</p> <div data-bbox="683 685 1342 1279" data-label="Diagram"> <p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> </div> <p>b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran - Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i> <div data-bbox="730 1458 1265 1910" data-label="Diagram"> </div>

4.8 Pelayanan Kendaraan Memasuki Pelataran Terminal

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut : Surat Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.0006/KB.03.05/2023 Tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal Atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor Di Kantor Cabang PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulon Progo
2	Persyaratan Layanan	Memiliki kendaraan bermotor
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan surat permohonan 2. Mendaftar melalui link yang tersedia 3. Melakukan pembayaran sesuai dengan surat pengantar dari unit yang membidangi parkir
4	Waktu Pelayanan	Menyesuaikan hari kerja
5	Biaya dan Tarif	Surat Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.0006/KB.03.05/2023 Tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal Atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor Di Kantor Cabang PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Yogyakarta – Kulon Progo
6	Produk Layanan	Kartu langganan bulanan dan tahunan

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan	<p>a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact Center 172 Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah -media social (Email, Twiter, Facebook) Email : cc172@ap1.co.id Twitter : @angkasapura172 Facebook : AngkasaPura 172 <p>DIAGRAM ALUR CC 172</p> <p>b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak Saran - Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i> <p>DIAGRAM ALUR Petugas Customer Service</p>

4.9 Pelayanan Jasa Garbarata

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. SKEP/100/XI/1985 Tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara; b. SKEP 04/I/1997 Tentang Sertifikat Kecakapan Pemandu Parkir Pesawat Udara, Sertifikat Kecakapan Operator Garbarata, dan Sertifikat Kecakapan Operator Peralatan Pelayanan Darat Pesawat Udara; c. KEP.DU.28/OM.07/2021 tentang Standar Pelayanan Sisi Udara (<i>Manual of Standard Airside operation</i>) Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero).
2	Persyaratan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki syarat beroperasi di bandar udara b. Memiliki <i>Slot Time</i> c. Memiliki Persetujuan Pelaksanaan Rute Penerbangan (PPRP) untuk penerbangan berjadwal atau Memiliki ijin terbang (<i>Flight Approval</i>) untuk penerbangan tidak berjadwal
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat permohonan penggunaan <i>Aviobridge</i> pada saat mulai beroperasi di bandara. b. Bersedia membayar besaran tarif penggunaan <i>Aviobridge</i> sesuai dengan ketentuan yang berlaku <p style="text-align: center;">ALUR PENGOPERASIAN GARBARATA PESAWAT DATANG</p> <pre> graph TD A[Stand by sebelum pesawat mendarat] --> B[Pastikan pintu fix bridge tidak dalam keadaan terkunci] B --> C[Pastikan garbarata berfungsi dengan baik] C --> D[Pastikan pintu fix bridge tidak dalam keadaan terkunci] D --> E[Tarik tombol emergency stop] E --> F[On kan Aviobridge (Garbarata)] F --> G[Tarik tombol emergency stop] G --> H[Tunggu aba-aba Clearance dari teknisi pesawat] H --> I[Halankan garbarata] I --> J[Atur ketinggian cabin floor garbarata dengan pintu cabin pesawat udara] J --> K[Atur karet bumper garbarata agar tidak menempel dengan badan pesawat udara] K --> L[Turunkan kanopi] L --> M[Pindahkan tombol switch kontak dari manual ke auto] M --> N[Buka pintu rolling door cabin garbarata dan lepas rantai pengaman] N --> O[Pasang safety shoes garbarata] O --> P[Pastikan pintu cabin pesawat terbuka dengan aman] P --> Q[isi form aviobridge utilization] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;">ALUR PENGOPERASIAN GARBARATA PESAWAT BERANGKAT</p> <pre> graph TD A[Pastikan pintu cabin pesawat udara sudah tertutup.] --> B[Pindahkan safety shoes garbarata ke tempat semula.] B --> C[Pasang rantel pengaman dan tutup rolling door cabin garbarata.] C --> D[Pastikan area pergerakan garbarata aman dan bersih dari obstacle.] D --> E[Pindahkan switch kontak dari auto ke manual.] E --> F[Tarik kanopi garbarata.] F --> G[Mundurkan garbarata sampai ke posisi Wheel Bogy Stop Position.] G --> H[Pindahkan switch kontak dari manual ke off.] H --> I[Tekan tombol switch off.] I --> J[Tekan emergency stop.] J --> K[Cabut kunci garbarata.] K --> L[Tutup dan kunci pintu fix bridge.] L --> M[Isi form aviobridge utilization.] M --> N[Serahkan form aviobridge utilization kepada Aero Sales Section untuk ditindak lanjut.] N --> O[Form aviobridge utilization diserahkan 1 (satu) hari setelah keseluruhan pengoperasian aviobridge.] O --> P[Apa bila waktu penerahannya jatuh pada hari libur maka diserahkan.] </pre>
4	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan jadwal kedatangan dan keberangkatan dari Badan Usaha Angkutan Udara dan Perusahaan Angkutan Udara Asing
5	Biaya dan Tarif	Keputusan Direksi nomor : KEP.DU.26/KB.02.01.01/ 2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero)
6	Produk Layanan	Penyediaan Fasilitas Garbarata (Aviobridge)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan	<p>a. Layanan Pengaduan melalui Contact Center 172 :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Contact Center 172 Dapat telepon langsung ke nomor 172 dari semua operator maupun telepon kantor dan rumah -media social (Email, Twiter, Facebook) Email : cc172@ap1.co.id Twitter : @angkasapura172 Facebook : AngkasaPura 172 <p>DIAGRAM ALUR CC 172</p> <p>b. Layanan Pengaduan melalui Petugas Customer Service</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kotak Saran - Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i> <p>DIAGRAM ALUR Petugas Customer Service</p>

BAB V

PENUTUP

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

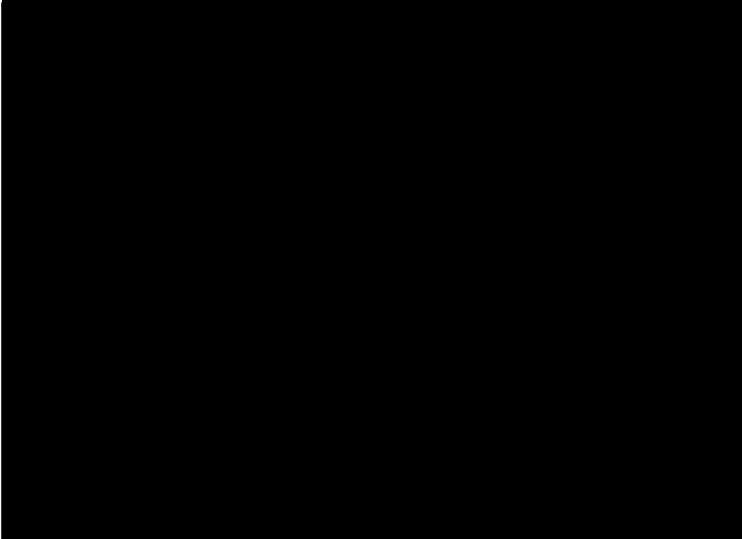
Penggunaan Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian dari pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

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

Ditetapkan di : Yogyakarta

Pada tanggal :





AngkasaPura | AIRPORTS

MAKLUMAT PELAYANAN

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

Kulon Progo, 05 Juli 2023
A.N. Manajemen PT Angkasa Pura I

AGUS PANDU PURNAMA
PGS General Manager
Bandar Udara Internasional Yogyakarta