



Angkasa Pura | AIRPORTS

DOKUMEN STANDAR PELAYANAN

BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR

DAFTAR ISI

JUDUL	Halaman
DAFTAR ISI	
BAB I. PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	I-2
1.2.1 Maksud.....	I-2
1.2.2 Tujuan.....	I-2
1.2.3 Ruang Lingkup.....	I-2
1.2.4 Komponen Pelaksanaan Pelayanan.....	I-3
BAB II. PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	
2.1 Pengertian.....	II-1
2.2 Prinsip.....	II-2
2.3 Komponen.....	II-2
BAB III. IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI.....	III-1
3.1 Identifikasi Tugas, Tanggung Jawab, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan.....	III-1
3.2 Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak terkait.....	III-10
3.3 Identifikasi Mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu.....	III-17
3.4 Identifikasi Sarana Dan Prasarana.....	III-25
3.4.1 Sarana dan Prasarana umum.....	III-23
3.4.2 Sarana dan Prasarana khusus.....	III-31
3.5 Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM.....	III-32
3.6 Pengawasan Internal.....	III-32
3.7 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	III-33
3.7.1 Prosedur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	III-33

3.7.1.1 Pengaduan, saran, dan masukan yang diterima langsung melalui Customer Service.....	III-33
3.7.1.2 Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui Agent Contact Center Bandara 172.....	III-33
3.7.2 Tindak Lanjut.....	III-33
3.7.3 Personil	III-33
3.7.4 Sarana	III-34
3.8 Identifikasi Jaminan Layanan dan Jaminan Keamanan	III-35

BAB IV. STANDAR PELAYANAN

4.1 Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	IV-I
4.2 Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Rangkaian kegiatan Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara.....	IV-3
4.3 Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U).....	IV-6
4.4 Counter Check-In	IV-9
4.5 Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	IV-11
4.6 Pelayanan Garbarata	IV-12

BAB V. PENUTUP.....V-1

Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mempersyaratkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan perusahaan. Dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, menyebutkan ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan atas jasa publik dimaksud antara lain meliputi penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara, laut, dan darat.

PT Angkasa Pura I sebagai perusahaan pengelola jasa kebandarudaraan, saat ini mengelola 15 bandar udara, salah satu diantaranya adalah Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, Makassar. PT Angkasa Pura I memiliki visi "Connecting The World Beyond Airport Operator with Indonesian Experience"; dengan misi :

1. Memberikan layanan berskala global dalam standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan terbaik
2. Meningkatkan nilai pemangku kepentingan;
3. Menjadi mitra pemerintah dan penggerak pertumbuhan ekonomi;
4. Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreativitas dan inovasi;

5. Memberikan kinerja pelayanan bandar udara yang prima dalam memenuhi harapan stakeholder melalui pengelolaan sumber daya manusia yang unggul;
6. Memberikan kontribusi positif pada kelestarian lingkungan.

Selaras dengan misi ketiga untuk mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima, maka sudah semestinya Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin ditetapkan oleh manajemen Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

1.2.1. Maksud

Maksud disusunnya Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin 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 Sultan Hasanuddin, Makassar dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan namun tetap berpegang teguh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

1.2.2. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam standar pelayanan ini adalah agar pelayanan di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin berjalan 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; serta untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai indeks kepuasan konsumen yang tinggi untuk mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan.

1.2.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin meliputi :

- a. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);
- b. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);

- c. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U);
- d. Counter Check-in;
- e. Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara;
- f. Garbarata;

1.2.4. Komponen Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini terdiri dari beberapa komponen yaitu :

- a. Dasar Hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, Mekanisme dan Prosedur;
- d. Jangka Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya/Tarif;
- f. Produk Pelayanan;
- g. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas;
- h. Kompetensi Pelaksana;
- i. Pengawasan Internal;
- j. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
- k. Jumlah Pelaksana;
- l. Jaminan Pelayanan;
- m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
- n. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

BAB II

PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

2.1. 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. Organisasi adalah organisasi PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Sultan Hasanuddin sebagai penyelenggara pelayanan.
3. 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.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. 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.
6. CSI adalah customer satisfaction index atau indeks kepuasan konsumen.
7. RKAP adalah rencana kerja dan anggaran perusahaan PT Angkasa Pura I.
8. 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.
9. SCP adalah *security check point* atau tempat pemeriksaan sekuriti di bandar udara.
10. *Agent* adalah personil dari unit *Contact Center* Bandara 172 yang bertugas menerima, menanggapi, dan menindaklanjuti pengaduan, saran, atau masukan.

2.2. 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.

2.3. 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 yang 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. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok.
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 tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan Pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (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 Operating Procedures (SOP)*.

BAB III

IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

3.1. IDENTIFIKASI TUGAS, TANGGUNG JAWAB, KEWENANGAN DAN DASAR HUKUM KELEMBAGAAN

Tabel : 3.1

Tugas, Tanggung Jawab, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
1.	Tugas dalam menyelenggarakan jenis pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) tercapainya pendapatan non aeronautica, dan berkontribusi terhadap lingkungan melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung kinerja perusahaan berdasarkan RKAP; 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; 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 	KEP.DU.118/OM.01.01/2020

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) sesuai dengan standar aturan nasional dan internasional berdasarkan RKAP;</p> <p>4. Memastikan tingkat pencapaian <i>safety level</i>, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui manajemen mutu dan pengendalian risiko terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) berdasarkan RKAP;</p> <p>5. Memastikan tercapainya kehandalan fasilitas operasional peralatan (equipment) bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika 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 <i>terminal building</i> siap digunakan melalui <i>preventif</i> dan <i>corrective maintenance</i>, serta pengelolaan <i>environment</i> yang efektif guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan sesuai dengan strategi Perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>7. Memastikan tercapainya <i>portfolio</i> pendapatan <i>aviation</i> dan <i>non aviation</i> melalui pengelolaan kegiatan <i>aviation and cargo sales, retail, food and beverage sales, property and avdertising sales</i> yang efektif, serta penyaluran dan koletibilitas Program kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dilaksanakan sesuai target yang ditetapkan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>8. Memastikan terlaksananya operasional bandar udara melalui penyediaan layanan <i>Information Communication Technology (ICT)</i> yang berkualitas, tepat waktu dan tepat sasaran guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan non aeronatika serta terpenuhinya kepuasan pelanggan internal dan eksternal berdasarkan RKAP;</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<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 aeronatika berdasarkan RKAP;</p> <p>10. Memastikan tercapainya kepuasan pelanggan atas <i>shared services</i> melalui pengelolaan kegiatan <i>human capital, general affair, asset management, communication and legal</i> yang efektif guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), tercapainya pendapatan non aeronatika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>11. Memastikan kelancaran seluruh kegiatan operasional bandara udara melalui pengelolaan <i>Airport Operation Control Center</i> (AOCC) yang efisien dan efektif guna mendukung kebijakan dan strategi Perusahaan yang ditetapkan berdasarkan <i>manual of standard</i> dan Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>12. Memastikan terlaksananya pengadaan barang/jasa melalui pengelolaan kegiatan</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>procurement meliputi <i>procurement planning, vendor management system, proses procurement, contract procurement, procurement administration</i> yang efektif guna mendukung tercapainya kepuasan pelanggan berdasarkan pedoman yang berlaku.</p>	
2.	Tanggung jawab dalam menyelenggarakan jenis pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP); 2. memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati; 3. memastikan perannya sebagai people manager; 4. memastikan kegiatan di bandar udara berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan; 5. memastikan pelaksanaan kegiatan di bandar udara sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan Perusahaan; 6. memastikan tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>; 7. memastikan tercapainya pendapatan non aeronautika; 	KEP.DU.118/OM.01.01/2020

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>8. memastikan kontribusi terhadap lingkungan;</p> <p>9. memastikan pelaksanaan kegiatan <i>customer service, airport hospitality, airport operational support, airport rescue</i> dan <i>fire fighting</i> berdasarkan kebijakan dan strategi sumber daya manusia, fasilitas, pedoman serta Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>10. memastikan tersedia dan terimplementasinya <i>Airport Security Programme (ASP)</i> dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan dilaksanakan secara konsisten;</p> <p>11. memastikan tercapainya <i>safety level, quality management</i> dan <i>risk management</i> di bandar udara sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;</p> <p>12. memastikan kesiapan operasional seluruh fasilitas peralatan (<i>equipment</i>) bandar udara;</p> <p>13. memastikan tercapainya tingkat <i>level of service</i> sesuai standar minimum ketentuan yang berlaku;</p> <p>14. memastikan tersedianya fasilitas bandar udara yaitu sisi udara (<i>air side</i>), sisi darat</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p><i>(land side), landscape dan terminal building</i> yang siap digunakan;</p> <p>15. memastikan tersedianya pengelolaan <i>environment</i> bandar udara;</p> <p>16. memastikan tercapainya <i>portfolio</i> pendapatan <i>aviation</i> dan <i>non aviation</i>;</p> <p>17. memastikan tercapainya target efektivitas penyaluran dan kolektibilitas Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) ;</p> <p>18. Memastikan layanan <i>Information Communication Technology (ICT)</i> meliputi <i>security equipment, airport communication, network, information communication technology business operation and support</i> di bandar udara berfungsi dengan baik;</p> <p>19. memastikan perawatan (<i>maintenance</i>) atas sistem <i>Information Communication Technology (ICT)</i> di bandar udara;</p> <p>20. memastikan terimplementasinya kebijakan, strategi, tata kelola dan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta program korporat terkait <i>Information Communication Technology (ICT)</i> yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat;</p> <p>21. memastikan ketepatan perencanaan kebutuhan dana Kantor Cabang;</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		22. memastikan tercapainya target kolektibilitas piutang usaha; 23. memastikan realisasi anggaran biaya dilaksanakan sesuai Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP); 24. memastikan kesiapan dan kelancaran operasional bandar udara; 25. memastikan pengadaan barang/jasa sesuai dengan pedoman yang berlaku.	
3.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	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.118/OM.0 1.01/2020

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<ul style="list-style-type: none"> 8. Menyetujui pelaksanaan rencana kerja di ruang lingkup bandar udara; 9. Menetapkan dan/atau menandatangani dokumentasi sistem manajemen yang menjadi ruang lingkup bandar udara; 10. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan; 11. Memberikan potongan harga sesuai batas kewenangan; 12. Menetapkan sistem pemantauan (monitoring) terhadap kondisi lingkungan bandar udara; 13. Menandatangani cek/Bilyet Giro (BG) pengeluaran kas/bank sesuai dengan kewenangan; 14. Melakukan evaluasi rencana kerja di ruang lingkup bandar udara; 15. Menentukan metode pengawasan dan pengendalian pelaksanaan sistem manajemen dalam ruang lingkup pekerjaan; 16. Melakukan <i>coaching</i> terhadap kinerja unit kerja; 17. Mengusulkan revisi dan penyempurnaan untuk setiap laporan dan konsep; 	

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	KEP.DU.0003/KB.03/2023	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Usaha Angkutan Udara b. EMPU c. Pos Indonesia 	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Bea Cukai c. Karantina d. Kantor Otoritas Bandara Wil. V
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<ul style="list-style-type: none"> 2.1. Jasa pendaratan pesawat udara <ul style="list-style-type: none"> 2.1.1 Penyiapan Fasilitas dan alat bantu pendaratan 2.1.2 Kesiapan pelayanan Pertolongan Kecelakaan Penerbangan Pemadam Kebakaran (PKP-PK) 2.2. Jasa penempatan pesawat udara <ul style="list-style-type: none"> 2.2.1 Penyiapan Fasilitas Apron dan alat pendukung lainnya 	Keputusan Direksi Nomor : KEP.DU.31/KB.03.11/2021	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan usaha angkutan udara b. TNI AU 	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Bea Cukai c. Kantor Otoritas Bandara Wil. V

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		2.2.2 Pengaturan pergerakan dan ketertiban Apron 2.3. Jasa Penyimpanan Pesawat Udara (Tidak ada di Makassar)			
3	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	3.1. Proses Keberangkatan Penumpang 3.1.1 Proses Keberangkatan Penumpang Domestik a. Pelayanan Parkir kendaraan b. Pemeriksaan dokumen di pintu masuk keberangkatan c. Pelayanan Check In dan pemeriksaan bagasi e. Pemeriksaan Penumpang dan barang bawaan cabin di PSCP/TPSCP d. Ruang tunggu keberangkatan	- Undang-undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan - Undang-undang No.8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas - Peraturan Menteri Perhubungan nomor : PM 178 Tahun 2015 - Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 51 Tahun 2020, tentang Keamanan Penerbangan Nasional; - Keputusan Menteri Nomor : KM 211 Tahun 2020, tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional - KEP.DU.0023./KB.03.11/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) pada bandar udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I	Penumpang pesawat di bandar udara	a. Maskapai/ ground handling b. Kantor Imigrasi c. Kantor bea Cukai d. Kantor Karantina e. Tenant/ mitra usaha

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. Pemeriksaan dokumen di pintu masuk keberangkatan c. Pelayanan Check In dan pemeriksaan bagasi d. Pemeriksaan penumpang dan barang bawaan cabin di SCP internasional e. Pemeriksaan Imigrasi f. Ruang tunggu keberangkatan			
		3.2. Proses Kedatangan Penumpang 3.2.1 Proses Kedatangan Penumpang Domestik a. Pelayanan Bagasi			

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		<ul style="list-style-type: none"> b. Pelayanan Transit/transfer c. Pelayanan Sistem Transportasi darat d. Pelayanan Tourism Information Center 			
		3.2.2 Proses Kedatangan Penumpang Internasional <ul style="list-style-type: none"> a. Proses pemeriksaan imigrasi b. Pelayanan Bagasi c. Pemeriksaan Bea & Cukai 			
4	Konter Pelaporan (<i>Check in Counter</i>)	Penyediaan fasilitas Check In Counter	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Perhubungan nomor : PM 178 Tahun 2015 - KEP.211/KB.02.05/2018 tentang tarif pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan (check in counter) untuk penerbangan dalam negeri pada bandar udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) - KEP.212/KB.02.05/2018 tentang tarif pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan (check in counter) untuk 	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> a. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara b. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			penerbangan luar negeri pada bandar udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)		
5	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara Sultan Hasanuddin	<p>5.1 Tarif sewa tanah, penitipan barang, tempat antena peralatan telekomunikasi, tempat monitor TV, intercom, tarif tanda izin mengemudi dan peralatan serta jasa pemanggilan di lingkungan bandar udara yang dikelola PT. Angkasa Pura</p> <p>5.2 Tarif Sewa Ruang di lingkungan Bandar Udara Yang Dikelola PT. Angkasa Pura I</p> <p>5.3 Pungutan konsesi pelayanan transportasi darat (Land Transport Service) di kantor cabang PT. Angkasa Pura I (Persero)</p>	<p>Keputusan Direksi</p> <ul style="list-style-type: none"> - KEP.52/KU.07.03/2009 - KEP.53/KU.07.02/2009 - KEP.53/KB.03/2015 - KEP.DU.42/KB.03.05/2021 - KEP.DU.76/KB.03/2020 - KEP.DU.02/KB.03/2022 - KEP.28/KU.07.04/2018 - KEP.DU.68/KB.03/2021 	<ul style="list-style-type: none"> a. Badan Usaha b. Masyarakat Pelaku Usaha 	

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pegguna Layanan	Pihak Terkait
		<p>5.4 Tarif masuk pelataran terminal atau parkir untuk kendaraan bermotor di kantor cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin-Makassar</p> <p>5.5 Pedoman kegiatan komersial di PT. Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>5.6 Tarif pendapatan (revenue share) di Bandar Udara PT Angkasa Pura I</p> <p>5.7 Perubahan atas keputusan direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.54/KU.07.04/2009 tentang tarif sewa tempat reklame, tarif promosi barang dan jasa, tarif shooting film dan pemotretan, tarif jasa penyambutan tamu bukan</p>			

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		VIP serta tarif insidental di lingkungan PT. Angkasa Pura I (Persero) 5.8 Kebijakan pelaksanaan kegiatan komersial dalam kondisi khusus di PT. Angkasa Pura I (Persero)			
6	Garbarata (Aviobridge)	6.1. Penyediaan fasilitas garbarata (aviobridge) 6.2. Layanan docking 6.3. Layanan <i>de-docking</i>	- KEP. 209/KB.02.06/2018 tentang tarif pelayanan jasa pemakaian garbarata (Aviobridge) untuk penerbangan dalam negeri pada bandar udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero). - KEP. 210/KB.02.06/2018 tentang tarif pelayanan jasa pemakaian garbarata (Aviobridge) untuk penerbangan dalam negeri pada bandar udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).	a. Maskapai b. Penumpang	a. Direktorat Bandara Udara b. Direktorat Angkutan Udara c. Kantor Otoritas Bandara Wil. V

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)	1.1. berbadan hukum 1.2. sudah melakukan kontrak kerja sama	1. Pengajuan permohonan kepada General Manager Bandar Udara 2. Analisa berdasarkan business plan Bandar udara. 3. Pembuatan perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement).	KEP.DU.0003/KB.03/2023	Sesuai penggunaan
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	2.1. Memiliki ijin rute 2.2. Memiliki ijin terbang (Flight Approval)	1. Pengajuan permohonan dari Airline 2. Pemberian persetujuan berupa slot time pada bandar udara sesuai dengan perjanjian 3. Penyampaian persetujuan ijin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 4. Airline dan bandara membuat Service Level Agreement (SLA). 5. Airline dapat beroperasi di bandara	Sesuai keputusan Direksi Nomor : KEP.DU.31/KB.03.11/2021	Sesuai penggunaan
3	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)			KEP.DU.0023./KB.03.11/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat	

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
	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 sekuriti 	<p>a.1. Proses keberangkatan domestik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang memasuki pelataran parkir; 2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas 3. Pemeriksaan tiket dan kartu identitas oleh petugas sekuriti 4. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in 5. Pemeriksaan tiket, identitas dan boarding pass penumpang oleh petugas maskapai/ ground handling 6. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2 7. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass 8. Tapping boarding pass 9. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) 	Udara (PJP2U) pada bandar udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I	sesuai PM 178 Tahun 2015

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<ul style="list-style-type: none"> 10. Pemeriksaan penumpang dan barang oleh petugas sekuriti. Apabila diperlukan, pemeriksaan bisa dilakukan secara manual 11. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass 12. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat 		
			<p>a.2 Proses keberangkatan internasional</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Penumpang memasuki pelataran parkir; 2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas 3. Pemeriksaan tiket dan kartu identitas oleh petugas sekuriti 4. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in 5. Pemeriksaan tiket, identitas dan boarding pass penumpang oleh petugas maskapai/ ground handling 6. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2 	KEP.DU.0023./KB.03.11/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) pada bandar udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I	sesuai PM 178 Tahun 2015

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
	b. Proses Kedatangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah 2. Memiliki kartu identitas yang sah 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass 8. Tapping boarding pass 9. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP2) 10. Pemeriksaan penumpang dan barang oleh petugas sekuriti. Apabila diperlukan, pemeriksaan bisa dilakukan secara manual 11. Proses pemeriksaan Imigrasi 12. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass 13. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat <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. 		sesuai PM 178 Tahun 2015

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>b.2. Kedatangan Internasional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan 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	Garbarata (Aviobridge)	<ol style="list-style-type: none"> 4.1. Berbentuk badan hukum 4.2. Sudah melakukan kontrak kerja sama 4.3 Tersedia parking stand dengan fasilitas garbarata 4.4 Tipe pesawat sesuai dengan ukuran garbarata 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan jadwal penerbangan oleh Airline; 2. Parking space plan disiapkan 1 hari sebelum pelaksanaan; 3. Penempatan pesawat sesuai dengan space plan; 4. Menghubungkan garbarata dengan pesawat, mengunci dan stand by sampai pesawat berangkat; 5. Pengembalian posisi garbarata ke posisi semula. 	<p>KEP. 209/KB.02.06/2018</p> <p>KEP. 210/KB.02.06/2018</p>	

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
		4.5 Memiliki rute penerbangan atau ijin terbang			
5	Pelayanan Check-in	5.1. Memiliki rute penerbangan di Bandara Sultan Hasanuddin 5.2. Sudah melakukan kontrak kerja sama	1. Pengajuan permohonan penggunaan counter check in oleh Airline. 2. Analisa, alokasi, dan koordinasi ground handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan 3. Dilakukan kesepakatan teknis penggunaan counter check-in melalui Service Level Agreement oleh Pimpinan maskapai dan General Manager	KEP.211/KB.02.05/2018 KEP.212/KB.02.05/2018	a. PM 178 Tahun 2015 b. Service Level Agreement
6	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara Sultan Hasanuddin	6.1. Berbentuk badan hukum 6.2. Sudah melakukan kontrak kerja sama	1. Seleksi Mitra Usaha; 2. Mitra Usaha Menyampaikan laporan Omzet kepada PT. Angkasa Pura 1; 3. Memposting tagihan konsesi.	KEP.DU.02/KB.03/2022	

3.4 IDENTIFIKASI SARANA dan PRASARANA

3.4.1 Sarana dan Prasarana Umum

Tabel : 3.4: Sarana dan Prasarana

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
1	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)				
		1) Gedung Terminal Penumpang		52000 m2	
		2) Gedung EMPU			
		a. Domestik		960	
		b. Internasional			
		3) Area parkir Terminal Kargo		1728,00 m2	
		pelataran		915.02 m2	
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)				
	a. Jasa Pendaratan pesawat udara	1) Landasan 03 - 21 Landasan 13 - 31		3.202m x 45 m 2.500 x 45 m	Designation : 03-21 dan 13 - 31 RWY dan SWY 03-21 PCN
	b. Jasa Penempatan Pesawat Udara	2) Taxiway		T/w TODA	94 F/C/W/T

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas		Keterangan
					(m)	RWY dan SWY 13-31 PCN 81 F/C/W/T Asphalt
				int RWY 21/Twy J	2028	
				Twy WP	1822	
				Twy C	118	
				Twy B	906	
				twy A	526	
				Rwy 13	0	
				Twy A	2147	
				Twy B	1795	
				Twy C	1493	
				Twy WP	858	
				Int. RWY 21/Twy J	667	
				Rwy 31	150	
				Twy H	3500	
				Twy G	2616	
				Twy F	2419	
				Twy E	1593	
				Twy D	1224	
				Rwy 21	298	
				Twy SP	349	
				Int Rwy 31	168	
				Twy SP	3550	
				Twy D	2696	
				Twy E	2295	

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas		Keterangan
				Twy F	1738	
		3) Apron				
		3.1. Apron Utara			5.000 m2	
		3.2. Apron Selatan			348.767,15 m2	
		4) Parking Stand			60	
		5) Lighting				
		6) Fasilitas PKP-PK			Kategori 9	
		7.1. New Oskosh			12.500 L	F1
		7.2. Oskosh			11.356 L	F2
		7.3. Sides (Renault)			11.000 L	F3
		7.4. Mercedes-Axor			8.000 L	NT
		7.5. Toyota Hilux			-	C1
		7.6. Mazda			-	U
		7.7. Hyundai			-	A1
		7.8. Toyota Hino			-	A2

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan	
		7.9. Toyota Hino		-	A3	
		7.10 Salvage (AMS)		-		
3	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)					
	3.1. proses pemeriksaan keamanan	1) X-ray bagasi	4			
		2) X-ray kabin	8			
		3) WTMD	9			
		4) HHMD	16			
		5) Body Scanner	0			
		6) ETD	4			
		7) PIDS	2			
		8) CCTV	321			
		9) Access Control Door	17			
		10) HT dan Radiobase	26			
		11) Mobil Patroli	2			
	12) Bomb Container	1				
	d. Pelayanan Check-In	1) Meja konter	40			
		2) Timbangan	30			

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
		3) Sistem Check-in	1		
		4) Queue line	96		
		5) Conveyor bagasi	4		
	e. Pelayanan bagasi	1) Trolley	1584		
		2) Wrapping/ strapping	1		
	f. Ruang tunggu keberangkatan	1) Luas ruang tunggu		3922,81	
		2) Kursi/ tempat duduk	2433		
	g. Imigrasi keberangkatan	Meja konter	4		
	h. Imigrasi kedatangan	Meja konter	6		
	i. Pelayanan Bea Cukai		1		
	j. Pelayanan kedatangan	1) Conveyor belt	5		
		2) Sign board	110		
		3) Kursi	2433		
		4) Sistem informasi moda transportasi darat	2		
		5) Layanan transportasi darat	367		
		6) Toilet	5		kedatangan remote, baggage

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
					claim, koridor kedatangan, lobby kedatangan, kedatangan internasional
	k. Fasilitas kenyamanan	1) AC	85		
		2) FIDS	139		
		3) Customer Service	2		
		4) Toilet	13		
		5) Tempat parkir			
		a. Pelataran Temporary			
		a.1. Roda 2	3270	1327	
		a.2. Roda 4	5222	160	
		b. Gd Terminal			
		b.2. Roda 4	29253	624	
		6) Lift	4		
		7) Eskalator	7		

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
	I. Fasilitas yang memberi nilai tambah	1) Bank/ATM	3		
		2) Money changer	2		
		3) Nursery room	4		
		4) Fasilitas berbelanja (F&B)	43		
		5) Fasilitas berbelanja (Retail)	43		
		6) Smoking room	1		
		7) Kid zone	1		
		8) Reading corner	1		
		9) Internet corner			
		10) Wifi	11		
		11) Charging station	15		
		12) Photo Booth	2		
		13) Vertical Garden	1		
		14) Kursi Refleksi	6		
		15) TV Hiburan	11		
		16) Baby Stroller	6		
		17) Pelayanan Porter	65		
		18) Lounge eksekutif	1		

No	Jenis Pelayanan	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
		19) Mushola	5		
		20) Hotel transit	1		Hotel Ibis
5	Pelayanan Pemakaian Garbarata	1) Garbarata	12		6 Unit masih menunggu beroperasinya Terminal Selatan

3.4.2 Sarana dan Prasarana Khusus.

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

- a. Parkir Kendaraan Khusus Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus
Tempat parkir ini disediakan untuk memfasilitasi penyandang cacat yang menggunakan kursi roda untuk memarkirkan kendaraannya.
- b. Tangga/Lantai Miring
Tangga/Lantai ini terdapat disamping tangga masuk setiap gedung dan bangunan agar dapat digunakan oleh Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus yang menggunakan kursi roda.
- c. Railling pada Tangga dan Toilet
Relling pada tangga dan toilet disediakan untuk mempermudah Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus menggunakan fasilitas yang ada.
- d. Ruang Menyusui (Nursery)
Ruang ini disediakan dan digunakan untuk ibu yang menyusui anaknya.
- e. Kursi roda
Kursi roda telah disiapkan di Terminal, dilengkapi dengan petugas dari maskapai yang selalu siap melayani penumpang yang membutuhkan.
- f. Kereta dorong untuk bayi
Kereta dorong untuk bayi tersedia bagi penumpang yang membutuhkan, untuk memudahkan mobilitas bagi bayi selama berada di area ruang tunggu di Terminal.

3.5 IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

Tabel 3.5 : Jumlah dan Kompetensi SDM

No	Jenis Pelayanan	Kompetensi	Jumlah SDM
1	PJP2U		
	1.1. Pemeriksaan keamanan	1. Diklat Initial Basic Avsec 2. Diklat Initial Junior Avsec 3. Diklat Initial Senior Avsec	393 orang
	1.2. Check in	-	SDM Maskapai
	1.3. Informasi	1. Pelatihan Informasi 2. Pelatihan Manajemen Operasi Bandara 3. Manajemen Operasi Berbasis Traffic (MOT)	7 orang
	1.4. Pelayanan Terminal	1. Pelatihan Customer Service 2. Bimbingan teknis Airport Service Group 3. Pelatihan Level of Service (LOS) 4. Pelatihan Informasi Manajemen Operasi Berbasis Traffic (MOT)	1. Terminal Service Officer: 20 orang 2. Customer Service Officer: 5 orang
2	PJP4U		
	1.1. Pendaratan pesawat 1.2. Penempatan pesawat 1.3. Penyimpanan pesawat	1. Updating Dokumen (Aerodrome Manual) 2. Refreshing Course Kompetensi Personil Bandar Udara (Apron Movement Control) 3. Refreshing Course Kompetensi Personil Bandar Udara (Pengoperasian Garbarata) 4. Bimtek Notice Airport Capacity (NAC) 5. Training IATA Airport Slot Management and Coordination 6. Kompetensi Radio Telephony	1. AMC: 12 orang 2. Aviobridge: 15 orang

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 Nomor : KEP.70/OM.02.05/2013, tanggal 1 Juli 2013. Sistem Manajemen Kinerja adalah sistem pengelolaan kinerja individu dalam jangka waktu tertentu sebagai upaya memastikan agar unit kerja dan individu dapat bekerja sama secara optimum dalam pencapaian target perusahaan melalui perencanaan, pengorganisasian, 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 Sultan Hasanuddin, yang dievaluasi secara berkala.

3.7 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

3.7.1 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Untuk menangani pengaduan, saran, atau masukan dari pengguna jasa, Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin telah menyediakan petugas Agent Contact Center Bandara 172 dan sarana untuk menerima, mengelola, memonitor, serta menindaklanjuti setiap pengaduan, saran, atau masukan atas semua jenis pelayanan yang diberikan.

3.7.2 Tindak Lanjut

Setiap pengaduan, saran, atau masukan selalu ditindaklanjuti, demi kepuasan pengguna jasa, dengan tetap memperhatikan RKAP serta tetap berpedoman pada prinsip 3S + 1C.

3.7.3 Personil

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin telah menyediakan personil Customer Services untuk menerima, mengelola, serta memonitor tindak lanjut keluhan, yang disampaikan oleh pengguna jasa secara langsung. Selain itu, manajemen juga menyediakan *Contact Center* untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan, saran, atau masukan yang disampaikan secara tidak langsung.

Personil yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan, saran dan masukan saat ini adalah :

a. Personil Customer Services & Hospitality Section

Saat ini ada 5 personil pada unit Customer Services & Hospitality yang secara operasional dan administratif melaksanakan tugas di konter Customer Service

b. Contact Center

Contact Center PT Angkasa Pura I , yang kita sebut dengan *Contact Center* Bandara 172, beroperasi selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu. Personil Contact Center Bandara 172 sebanyak 23 personil.

3.7.4 Sarana

Sebagai alat penyampaian keluhan, perusahaan telah menyediakan beberapa sarana yang dapat digunakan secara luas kepada pengguna jasa, antara lain :

a. 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 *Salesforce* yang terkoneksi langsung dengan Contact Center.

b. 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.

c. Telepon

Saluran telepon dengan nomor 172 telah disiapkan untuk pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan melalui telepon. Agent Contact Center Bandara 172 sebagai personil yang akan menerima dan menindaklanjuti setiap panggilan yang masuk.

d. Email, Facebook, dan Twitter

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, perusahaan juga telah menyediakan sarana penyampaian pengaduan melalui surat elektronik (*email*) dan media social (*social media*). Sarana media ini juga dikelola dan ditangani oleh *Agent Contact Center* Bandara 172.

Alamat surat elektronik dan social media yang sudah disiapkan adalah :

- 1) *Email* : cc172@ap1.co.id
- 2) *Twitter* : @angkasapura172
- 3) *Facebook* : AngkasaPura 172
- 4) *Telepon* : 172

Secara ringkas proses pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan tampak pada Tabel – 3.7 sebagai berikut:

NO	PROSEDUR	TINDAK LANJUT	DUKUNGAN SDM	SARANA	KETERANGAN
1	<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> <pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1([MULAI]) --> D1[DIAL CC 172] D1 --> I1[Memberikan identitas] I1 --> S1[Menyampaikan tujuan] S1 --> R1[Meremeh jawaban] R1 --> SE1([SELESAI]) end subgraph CONTACT_CENTER_172 G1[Menerima Panggilan & Greeting] --> I2[Mencatat identitas pelanggan] I2 --> T1[Menanyakan tujuan] T1 --> D2{Identifikasi permintaan informasi / pengaduan} D2 --> C1[Mencatat pengaduan ke db database / create tiket] C1 --> I3[Menginformasikan ke pelanggan] I3 --> S2[SELESAI] end subgraph OUTBOUND T2[Menarik semua tiket status OPEN di CRM &] --> D3{Memiliki/tidak memiliki jawaban} D3 --> K1[koordinasi pengaduan ke PIC terkait email / phone] K1 --> P1[Phone / Email ke PIC] P1 --> R2[menerima jawaban dari PIC] R2 --> C2[mencatat hasil tindak lanjut pengaduan kedalam database] C2 --> S3[Menyampaikan ke pelanggan hasil penanganan pengaduan] end subgraph PIC R3[Menerima pengaduan by email / phone & mengevaluasi] --> D4{Memiliki/tidak memiliki jawaban} D4 --> K2[koordinasi pengaduan ke unit terkait by lisan & tertulis (Nota Dinas)] K2 --> T3[Tulisan Dinas] T3 --> M1[Monitoring tindak lanjut penanganan pengaduan] M1 --> T4[Tulisan Dinas] T4 --> S4[Menyampaikan ke team outbound hasil penanganan pengaduan] end subgraph UNIT_TERKAIT T5[Tulisan Dinas] --> E1[memeriksa lanjut pengaduan sesuai db bobot pengaduan (berat/berat) dim jangka waktu tertentu sesuai dg SLA yg ditetapkan] E1 --> P2((proses tindak lanjut sesuai prosedur masing-masing)) P2 --> D5[memberitahukan hasil penanganan pengaduan ke PIC melalui lisan dan tertulis (Nota Dinas, Berita Acara, Foto) sebagai dokumentasi] D5 --> T6[Tulisan Dinas] end D2 --> D3 D4 --> D5 D5 --> D2 </pre>	<p>Setiap pengaduan ditindaklanjuti dengan memperhatikan anggaran dan prinsip 3S + 1C</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Customer Service - Contact Center 	<p>~Kotak Saran ~ Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i> ~ Contact Center 172 ~ media social : twitter (@angkasapura172), email (cc172@ap1.co.id), facebook AngkasaPura 172, Telepon: 172</p>	<p>Waktu penyelesaian sesuai dengan SLA</p>

3.8 III-29FF

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak Bandara Internasional Sultan Hasanuddin 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 konkrit dalam memberikan jaminan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, perusahaan telah melakukan standarisasi dalam berbagai aspek pelayanan yang dibuktikan dengan sertifikat, antara lain :

1. Sertifikat Bandar Udara;
2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu;
3. Sertifikat ISO 18001, mengenai Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja;
4. Sertifikat ISO 31000:2009, mengenai Risk Management.

3.9 IDENTIFIKASI ASPEK LAIN

Selain telah menetapkan standar fasilitas, prosedur, dan SDM dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa, manajemen Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin 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	<p>a. Memiliki tiket yang sah, pada tanggal yang sama dengan saat kejadian</p> <p>b. Memiliki identitas pribadi yang sah</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penumpang yang mengalami kecelakaan, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services; 2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada AOCH; 3. AOCH membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya; 4. Melaporkan kejadian awal kepada kantor Asuransi yang telah ditunjuk PT Angkasa Pura I, melalui sarana tercepat baik melalui telepon, maupun email, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian. 5. Klaim diajukan oleh Pihak PT Angkasa Pura I dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari 6. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang. 7. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja atau sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi terhitung setelah berkas klaim diterima lengkap. 	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
2	Liability Insurance	a. Memiliki kontrak kerja sama	1. Mitra usaha yang mengalami kerugian akibat pengoperasian Bandar udara, segera melapor	Biaya yang dibebankan kepada	14 hari kerja atau sesuai kontrak dengan

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
		dengan PT Angkasa Pura I b. Sesuai ruang lingkup asuransi	<p>kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada AOCH; 3. AOCH membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya; 4. Melaporkan kejadian awal kepada kantor Asuransi yang telah ditunjuk PT Angkasa Pura I, melalui sarana tercepat baik melalui telepon, maupun email, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian. 5. Klaim diajukan oleh Pihak PT Angkasa Pura I dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari 6. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang. 7. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja atau sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi terhitung setelah berkas klaim diterima lengkap. 	penumpang adalah nol rupiah (gratis) karena semua biaya premi telah dibayar oleh PT Angkasa Pura I	Penyedia jasa Asuransi

BAB IV
STANDAR PELAYANAN

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

4.1 Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin dalam menerapkan Pelayanan Jasa Kargo dan Pos sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor: KEP.88/OM.01.01/2016 tanggal 11 Juli 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Sultan Hasanuddin. b) Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 56 tahun 2015 Tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara c) Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 36 Tahun 2014 Tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan d) Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146); e) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 663); f) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);
2	Persyaratan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> 1.1. berbadan hukum 1.2. sudah melakukan kontrak kerja sama

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan LOCA PT. Angkasa Pura I
5	Biaya dan Tarif	KEP.DU.0003/KB.03/2023
6	Produk Layanan	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara.
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)	

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

Rangkaian kegiatan Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin dalam menerapkan Pengelolaan Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor: KEP.87/KU.10.1.2/2007 tentang petunjuk pelaksanaan pungutan tarif pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U) pada Bandar udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I.b) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor: KEP.166/KB.09/2015 tanggal 16 Desember 2015 perihal Perubahan atas Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor: KEP.111 /KB.09 /2015 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I.c) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor:KEP.144/KB.09/2015 tanggal 03 November 2015 perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I.d) Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor: KEP.88/OM.01.01/2016 tanggal 11 Juli 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Sultan Hasanuddin.e) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);f) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g) Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>h) 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>i) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p>
2	Persyaratan layanan	<p>1. Memiliki Ijin Route</p> <p>2. Memiliki Slot Time</p> <p>3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (SOP berupa flowchart)	<p>Penerbangan Berjadwal</p> <p>Flowchart ijin rute (Penerbangan berjadwal)</p> <pre> graph TD subgraph AIRLINE A1[Permohonan Slot Time] A2[Menyesuaikan pada jam yang tersedia] A3[Ijin Rute] A4[Pemberitahuan pelaksanaan penerbangan] end subgraph IASM I1[Analisa Permohonan Slot Time menggunakan Berita Acara Penetapan NAC Bandara Yang akan diterbangi] I2{hasil} end subgraph DAU D1[Proses penerbitan ijin rute] end subgraph BANDARA B1[Ijin Rute Tembusan] B2[Pelaksanaan penerbangan sesuai ijin rute] end A1 --> I1 I1 --> I2 I2 -- Ya --> D1 I2 -- Tidak --> A2 D1 --> B1 A3 --> B1 A4 --> B2 </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;">Penerbangan Tidak Berjadwal</p> <p style="text-align: center;">Flowchart ijin rute (Penerbangan tidak berjadwal)</p> <pre> graph TD subgraph AIRLINE M[Mulai] P[Permohonan Slot Time] end subgraph Bandara MS[Menyesuaikan pada jam yang tersedia] RS[Rekomendasi Slot] PFA[Permohonan FA dengan melampirkan rekomendasi slot] FA[FA] end subgraph AirNav AN[Analisa Permohonan Slot Time menggunakan NAC AirNav : Runway Bandara : Apron & Terminal] PP[Pelaksanaan penerbangan] end subgraph DAU PFA_2[Proses penerbitan FA] end P -- "Via system Chronos" --> AN AN --> H{hasil} H -- Tidak --> MS MS --> RS RS --> PFA_1[Permohonan FA dengan melampirkan rekomendasi slot] PFA_1 --> PFA_2 H -- Ya --> PFA_2 PFA_2 --> FA FA --> PP </pre>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 112 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 112 Tahun 2017 tentang tata cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (Slot Time) Bandar Udara. Letter Of Operational Coordination Agreement (LOCA) PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin - Makassar dengan Perum LPPNPI Cabang Makassar Air Traffic Service Center (MATSC) Unit Aerodrome Control Tower (TWR)
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	Sesuai dengan Keputusan direksi KEP.DU.31/KB.03.11/2021
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikal dll)	Jasa Pendaratan Pesawat Udara Jasa Penempatan Pesawat Udara Jasa Penyimpanan Pesawat Udara (tidak tersedia hanggar untuk MRO)

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)	

4.3 Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

Pelayanan ini memuat proses penumpang berangkat, sejak masuk ke area bandar udara, dimulai dari masuk *toll-gate* sampai proses *boarding* (masuk ke dalam pesawat udara); serta penumpang datang, sejak keluar dari pintu pesawat sampai meninggalkan terminal bandar udara.

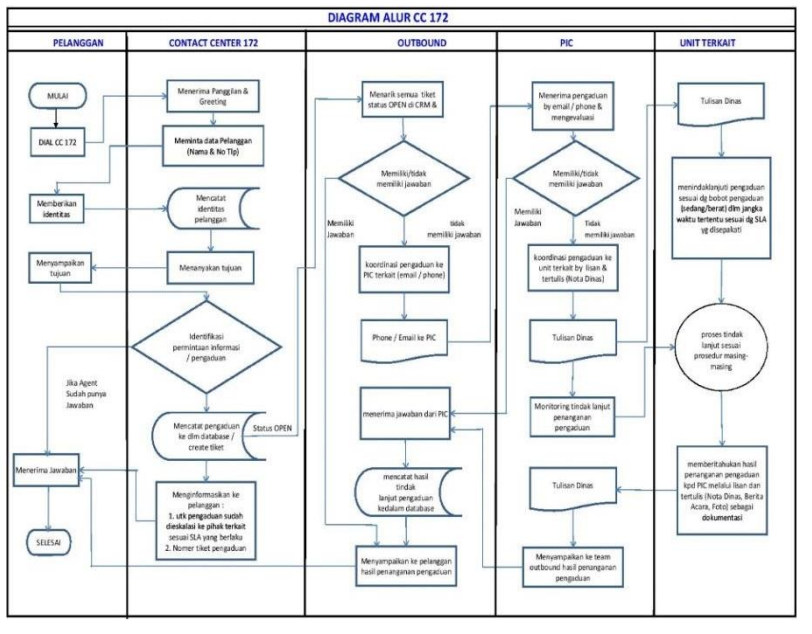
Tabel 4.1. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956); Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001, tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 407);

		<p>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001, tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 185 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;</p> <p>Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015, tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara;</p> <p>Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 19 Tahun 2017, tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);</p>
2	Persyaratan	<p>Memiliki tiket sesuai dengan kartu identitas yang sah;</p> <p>Memiliki dan membawa kartu identitas yang sah;</p> <p>Telah melalui pemeriksaan sekuriti.</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur keberangkatan</p> <pre> graph TD MULAI((MULAI)) --> A[CALON PENUMPANG MEMPERSIAPKAN TIKET] A --> B{Pemeriksaan identitas penumpang apakah sudah sesuai?} B -- TIDAK --> C[CALON PENUMPANG TIDAK BOLEH MASUK TERMINAL] B -- YA --> D[CALON PENUMPANG MELAKUKAN PROSES CHECKIN] D --> E[PETUGAS AIRLINE MELAKUKAN CHECKIN, CHECKIN BAGASI DAN MENCETAK BOARDING PASS] E --> F[PENUMPANG MENUJU BCP 2 UNTUK TAPING/MEREKAM BOARDING PASS] F --> G[PERSONIL AV/SEC MELAKUKAN PEMERIKSAAN SEBUTAN PROSEDUR DAN MENGARAHKAN PENUMPANG MENUJU AREA SEBELUM BCP KARYAWAN] G --> H[PENUMPANG STAND BY/MENUNGGU DI AREA SEBELUM BCP KARYAWAN] H --> I[APABILA MENDEKATI BOARDING, AIRLINE/GROUND HANDLING MENGARAHKAN PENUMPANG MELAKUKAN PEMERIKSAAN DI BCP KARYAWAN] I --> J[PERSONIL AV/SEC MELAKUKAN PEMERIKSAAN DI BCP KARYAWAN] J --> K[SELANJUTNYA PENUMPANG DIARAHKAN MENUJU PEBAYAT MELALUI AKSES KARYAWAN] K --> L[BETELAH PENUMPANG MELALUI AKSES KARYAWAN DAN SAMPAI KE PINTU KEDATANGAN AKAN DI JEMPUT BUS APRON MENUJU PEBAYAT UDARA] L --> M((SELESAI)) C --> M </pre>

		<p>Prosedur kedatangan</p>
4	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015
5	Biaya dan Tarif	KEP.DU.0023/KB.03.11/2022
6	Produk Layanan	Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi Pelayanan Check In Imigrasi Keberangkatan Imigrasi Kedatangan Pelayanan Bea dan Cukai Ruang Tunggu Keberangkatan Pelayanan bagasi Fasilitas yang memberi nilai tambah

7	Penanganan Pengaduan
---	----------------------



4.4 Counter Check-In

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut :</p> <p>Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor: KEP.88/OM.01.01/2016 tanggal 11 Juli 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Sultan Hasanuddin.</p> <p>Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor: KEP.179/KB.03/2012 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I</p> <p>Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor: KEP.127/KB.03/2012 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT. Angkasa Pura I</p> <p>Service Level Agreement antara General Manager dan Maskapai.</p>
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	Tersedia check-in counter yang sesuai standar pelayanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check in;</p> <p>General Manager melalui Airport Operation, Services & Security Senior Manager menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan ground handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan;</p> <p>Pimpinan maskapai dan General Manager menyepakati teknis penggunaan counter check-in melalui Service Level Agreement.</p>
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	<p>Waktu Proses : 2 menit 30 detik</p> <p>Waktu Menunggu : 20 menit</p>
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	KEP.211/KB.02.05/2018
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikat dll)	<p>Penyediaan fasilitas bagi maskapai berupa peralatan counter check in, timbangan, conveyor dan X-Ray.</p> <p>Setelah proses check in, penumpang akan mendapatkan Boarding Pass dan Baggage Tag (jika ada bagasi tercatat).</p>
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)	<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> <p>The flowchart is divided into five columns: PELANGGAN, CONTACT CENTER 172, OUTBOUND, PIC, and UNIT TERKAIT. The process starts with the customer (PELANGGAN) providing input (MUJAI, DIAL CC 172) to the Contact Center (CONTACT CENTER 172). The Contact Center performs initial steps: Menerima Panggilan & Greeting, Meminta data Pelanggan (Nama & No Tlp), Mencatat identitas pelanggan, and Menyatakan tujuan. A decision diamond 'Identifikasi permintaan informasi / pengaduan' leads to 'Mencatat pengaduan ke dbm database / create tiket' (Status OPEN) or 'Jika Agent Sudah punya jawaban' leading to 'Menerima Jawaban' and 'SELESA'. From 'Mencatat pengaduan...', the process moves to 'OUTBOUND' (Menarik semua tiket status OPEN di CRM & Memeriksa/jawab), then to 'PIC' (Menerima pengaduan by email / phone & mengevaluasi), and finally to 'UNIT TERKAIT' (Tulisan Dinas, mendokumentasi pengaduan sesuai dg bentuk pengaduan (berdag/berat) dan jangka waktu tertentu sesuai dg SLA yg ditetapkan, proses tindak lanjut sesuai prosedur masing-masing, memberlakukan hasil penanganan pengaduan ke PIC melalui team dan tertulis (Nota Dinas, Berita Acara, Foto) sebagai dokumentasi). The process loops back from 'Menerima jawaban dari PIC' to 'OUTBOUND' and from 'Menerima Jawaban' to 'CONTACT CENTER 172'.</p>

4.5 Koneksi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<ul style="list-style-type: none"> - KEP.DU.76/KB.03/2020 (Pedoman Kegiatan Komersial) - KEP.DU.22/KB.03/2022 (Perubahan Atas Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.76/KB.03/2020) - KEP.DU.02/KB.03/2022 (Tarif Pembagian Pendapatan (Revenue Sharing) Di Bandar Udara PT. Angkasa Pura I)
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	<ul style="list-style-type: none"> - Mitra Usaha yang telah bekerjasama dengan PT. Angkasa Pura I termasuk UMKM
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	Selama Masa Perjanjian Kerjasama Aktif
5	Biaya dan Tarif (biaya yang harus dikeluarkan)	<ul style="list-style-type: none"> - Biaya seleksi - Penyediaan fasilitas mesin cash register yang terkoneksi ke sistem poss

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Produk Layanan (output layanan mis : sertifikat dll)	<ul style="list-style-type: none"> - Berita acara - Izin prinsip - Perjanjian kerjasama - User id web poss
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)	

4.6 Pelayanan Garbarata

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (dasar hukum yang terkait dengan layanan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan; 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; 6. PM 179 Tahun 2015, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; 7. PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; 8. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2021 tentang Personel Bandar Udara. 9. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil-Bagian 139 (Manual of Standard CASR - Part 139) Volume I bandar Udara (Aerodrome). 10. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : KP 635 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (Ground Support Equipment/GSE) dan Kendaraan Operasional yang Beroperasi di Sisi Udara
2	Persyaratan (persyaratan untuk mendapat layanan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan aviobridge tersedia sebanyak 6 (Enam) unit di Terminal Eksisting dan akan bertambah 6 (Enam) unit di Terminal Pengembangan. 6 (Enam) unit Terminal Eksisting yaitu Parking Stand B12 (Aviobridge 1), Parking Stand B11 (Aviobridge 2), Parking Stand B10 (Aviobridge 3), Parking Stand B09 (Aviobridge 4), Parking Stand B08 (Aviobridge 5) pada Parking Stand B07 (Aviobridge 6) untuk penerbangan internasional. 2. Pesawat <i>Aircraft Type B737-800/900 ER dan A319/320</i> untuk penggunaan Parking Stand B12, B11, B10, B09, B08 & B07. Untuk Pesawat <i>Aircraft Type Wide Body</i> penggunaan Parking Stand di B07, B06, B05. 3. Pesawat yang menggunakan fasilitas Garbarata (Aviobridge) maksimal Ground Time 60 Menit.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Poses Docking</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sebelum aviobridge digerakkan operator harus memastikan bahwa lampu tunnel dan Air Conditioner (AC) aviobridge sudah dinyalakan. 2. Aviobridge baru boleh digerakkan mendekati pesawat apabila pesawat sudah berhenti dengan sempurna serta posisi roda sudah diganjol dengan Wheel chock dan mesin serta anti collision light sudah dalam keadaan mati serta telah mendapatkan tanda clearance dari technician airline yang menandakan bahwa keadaan sudah aman untuk menggerakkan garbarata. 3. Setelah posisi aviobridge dekat (sekitar 2 meter) dengan pesawat operator wajib memperlambat kecepatan aviobridge (walaupun ada automatic slow down system) sambil memastikan area di sekitar pintu pesawat dalam keadaan yang benar-benar aman. Apabila ada hal-hal yang mencurigakan, seperti goresan pada body pesawat harus segera dilaporkan kepada pihak airlines operator yang bersangkutan. 4. Posisikan Bumper aviobridge sekitar 10 sampai 20 cm dibawah lantai pesawat. Hal ini dimaksudkan sebagai langkah pencegahan apabila auto leveler tidak bekerja. 5. Setelah bumper telah menempel di posisi yang benar, operator baru dapat menurunkan canopy aviobridge dan mengaktifkan auto leveler. Operator baru dapat memberikan tanda "OK" kepada pihak <i>Ground Handling Operator</i> apabila sudah melaksanakan langkah-langkah tadi dengan sempurna. 6. Setelah Pihak <i>Ground Handling Operator</i> telah memberi tanda kepada cabin crew pesawat dan pintu pesawat telah dibuka, maka operator aviobridge dapat meletakkan auto leveler kedua (portable, apabila tersedia) di bawah pintu pesawat yang bersangkutan sebagai langkah pengamanan guna berjaga-jaga apabila auto leveler utama tidak berfungsi dengan baik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>7. Proses pemberian pelayanan Docking harus memenuhi standar waktu pelayanan, yakni < 2 menit.</p>
		<p>Proses De-docking</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lima menit sebelum pintu pesawat ditutup operator harus sudah stand-by di aviobridge guna memeriksa keadaan di sekitar area pergerakan aviobridge 2. Aviobridge baru dapat ditarik / dimundurkan apabila pintu pesawat sudah ditutup, canopy sudah dinaikkan ke posisinya semula, tali pengaman sudah terpasang, dan petugas ground handling operator yang bersangkutan sudah menyatakan "OK". 3. Apabila operator sudah yakin bahwa area lintasan sudah aman maka aviobridge dapat dimundurkan. Sambil mundur ketinggian aviobridge agar diatur pada posisi rata (level), Roda diposisikan lurus pada marka yang telah ditentukan, aviobridge kemudian dimatikan dan kunci kontak dicabut. 4. Sebelum meninggalkan aviobridge operator harus yakin bahwa pesawat sudah di pushback dengan aman, posisi roda aviobridge sudah benar, lampu dan Air Conditioner (AC) sudah dimatikan, serta pintu aviobridge sudah ditutup. 5. Proses pemberian pelayanan Un-Docking harus memenuhi standar waktu pelayanan, yakni < 2 menit.
4	Waktu Pelayanan (jangka waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan)	2 menit
5	Biaya dan Tarif	KEP.209/KB.02.06/2018 KEP. 210/KB.02.06/2018
6	Produk Layanan	Penumpang pesawat mendapatkan perlindungan keamanan dan kenyamanan dari lalu lintas kendaraan di apron (terlindung dari panas atau hujan).

NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Penanganan Pengaduan (alur pengaduan termasuk waktu dalam bentuk flowchart dan media/sarana yang digunakan)	<p style="text-align: center;">DIAGRAM ALUR CC 172</p> <pre> graph TD subgraph PELANGGAN M1((MULAI)) --> D1[DIAL CC 172] D1 --> I1[Memberikan identitas] I1 --> S1[Menyampaikan tujuan] end subgraph CONTACT_CENTER_172 G1[Menerima Panggilan & Greeting] --> M2[Meminta data Pelanggan Nama & No Tlp] M2 --> I2[Mencatat identitas pelanggan] I2 --> S2[Menanyakan tujuan] S2 --> D2{Identifikasi permintaan informasi / pengaduan} D2 --> S3[Mencatat pengaduan ke db database / create tiket] S3 --> S4[Menginformasikan ke pelanggan: 1. jika pengaduan sudah dikeblak ke pihak terkait sesuai SLA yang berlaku 2. Nomor tiket pengaduan] S4 --> M3[Menerima jawaban] M3 --> E1((SELESA)) end subgraph OUTBOUND S4 --> M4[Menarik semua tiket status OPEN di CRM &] M4 --> D3{Memiliki/tidak memiliki jawaban} D3 --> S5[koordinasi pengaduan ke PIC terkait email / phone] S5 --> M5[Phone / Email ke PIC] M5 --> M6[menerima jawaban dari PIC] M6 --> S6[mencatat hasil tindak lanjut pengaduan ke db database] S6 --> M7[Menyampaikan ke pelanggan hasil penanganan pengaduan] end subgraph PIC M7 --> M8[Menerima pengaduan by email / phone & mengevaluasi] M8 --> D4{Memiliki/tidak memiliki jawaban} D4 --> S7[koordinasi pengaduan ke unit terkait by lisan & tertulis Nota Dinas] S7 --> S8[Tulisan Dinas] S8 --> M9[Monitoring tindak lanjut penanganan pengaduan] M9 --> S9[Tulisan Dinas] S9 --> M10[Menyampaikan ke team outbound hasil penanganan pengaduan] end subgraph UNIT_TERKAIT S8 --> S10[Tulisan Dinas] S10 --> S11[meminalanjuti pengaduan sesuai dg bobot pengaduan (berat/berat) dan jangka waktu tertentu sesuai dg SLA yg ditetapkan] S11 --> S12[proses tindak lanjut sesuai prosedur masing-masing] S12 --> S13[memberitahukan hasil penanganan pengaduan ke PIC melalui lisan dan tertulis (Nota Dinas, Berita Acara, Foto) sebagai dokumentasi] S13 --> M10 end D3 --> S5 D4 --> S7 </pre>

BAB V

PENUTUP

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin-Makassar, merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Standar ini 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 Sultan Hasanuddin, Makassar 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 di bidang 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.

GENERAL MANAGER

WAHYUDI

Lampiran II

Keputusan General Manager PT Angkasa Pura I
Cabang Bandar Udara Internasional Sultan
Hasanuddin

Nomor : SKEP. 892 /KB.2023/GM.UPG

Tanggal : 06 Juli 2023.

