

**SURAT KEPUTUSAN
GENERAL MANAGER PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR
NOMOR : SKEP. 28 /HK.01.01/2018/GM.UPG
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL
SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR**

Menimbang : a. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah ditentukan dalam Pasal 20, penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar diperlukan adanya standar pelayanan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan General Manager PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Sultan Hasanuddin Makassar tentang Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan 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 Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan

- Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
6. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor: PM 83 Tahun 2017 Tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (*Civil Aviation Safety Regulations Part 139*) Tentang Bandar Udara (*Aerodrome*);
 7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 92 Tahun 2016, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 77 Tahun 2015 tentang Standarisasi dan Sertifikasi Fasilitas Bandar Udara;
 8. Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 153 tahun 2015 Tentang Pengamanan Kargo dan Pos Serta Rantai Pasok (Supply Chain) Kargo dan Pos Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara;
 9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;
 10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 80 Tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan;
 11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan terbatas di Bandar Udara;
 12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
 13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 187 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara;
 14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
 15. Keputusan Menteri nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara;
 16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2015 tentang Perijinan Angkutan Udara Online;
 17. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 57 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (*Slot Time*);
 18. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 129 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa;

19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
20. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 185 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;
21. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 98 Tahun 2017, tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus;
22. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Km 22 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan standar nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 mengenai rambu-rambu di terminal bandar udara sebagai standar wajib;
23. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KP 907 Tahun 2014 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) Sebagai Badan Usaha Bandar Udara;
24. Surat Menteri Perhubungan tanggal 04 Oktober 2016 Nomor PR.303/1/8 PHB 2016 Tentang Persetujuan Penyesuaian Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar
25. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 262 Tahun 2017 Tentang Standar Teknis dan Operasi Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil – Bagian 139 (Manual Of Standar CASR – Part 139) Volume I Bandar Udara (*Aerodromes*);
26. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 112 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (Slot Time) Bandara;
27. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 041 Tahun 2017 Tentang PKPS Bagian 139-11 (CASR 139-11), Lisensi dan/atau Reting Personil Bandar Udara;
28. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 205 Tahun 2017 Tentang Penataan Area Komersial Pada Terminal Penumpang Bandar Udara;
29. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, nomor SKEP/2765/12/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personel Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perorangan;
30. Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, nomor SKEP/43/III/2007 tentang Penanganan Cairan, Aerosol, dan Gel (Liquids,

Aerosol, and Gels) yang di bawa penumpang ke dalam kabin pesawat udara pada penerbangan internasional;

31. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.85/OM.01.01/2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Cabang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar;
32. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.106/OB.01/2017/DU Tentang Petunjuk Pelaksanaan (JUKLAK) Tugas – Tugas Airport Duty Manager (ADM) Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);
33. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.912/KU.20.2.11/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Counter Pada Bandara yang Diusahakan PT. AP.I;
34. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.88/KB.03/2011, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);
35. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.03/2012, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
36. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.180/KB.03/2012, tentang Tarif Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero);
37. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.913/KU.20.1.8/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) pada Bandara yang diusahakan oleh PT Angkasa Pura I (Persero);
38. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.71/KB.03/2013, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor : KEP.88/KB.03/2011 Tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);
39. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.111/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Dalam Negeri;
40. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.179/KB.09/2014, tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos

Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandara Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar;

41. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.144/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Luar Negeri;
42. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor Perubahan Atas Keputusan Direksi PT AP-I Nomor : KEP.111/KB.09/2015 ,tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri;
43. Nota Kesepakatan Koordinasi antara PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin dengan LPPNPI Makassar dalam Letter of Operation Coordination Agreement (LOCA):
 1. Nomor: 400.2.AN-HND 01-01, Tentang Pengaturan Pergerakan dan Penempatan Pesawat di Movement Area
 2. Nomor: 400.2.AN-HND 06-01, Tentang Proses Penerbitan Informasi Aeronautika

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I (PERSERO) CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR

Pasal 1

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat untuk menjamin

fasilitas keamanan, keselamatan dan kenyamanan penerbangan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 meliputi:
 - a. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);
 - b. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U);
 - c. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);
 - d. Counter Check-In;
 - e. Garbarata;
 - f. Sewa dan Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara;
- (2) Standar pelayanan pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen yaitu:
 - a. Dasar hukum;
 - b. Persyaratan;
 - c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
 - d. Jangka waktu penyelesaian;
 - e. Biaya/tarif;
 - f. Produk pelayanan;
 - g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - h. Kompetensi pelaksana;
 - i. Pengawasan internal;
 - j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - k. Jumlah pelaksana;
 - l. Jaminan pelayanan;
 - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - n. Evaluasi kinerja pelaksana.
- (3) Standar pelayanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar yang diterapkan pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Pasal 3

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh sejak surat keputusan ini diterbitkan

Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh General Manager PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Direksi PT Angkasa Pura I (Persero).

Pasal 5

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

Pasal 6

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

Pasal 7

Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Maros

Pada tanggal : 22 Maret 2018

GENERAL MANAGER,



CECEP MARGA SONJAYA