



2025

STANDAR PELAYANAN

KANTOR UNIT PENYELENGGARA
BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA





KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

Jl. Merdeka Barat No. 8
Jakarta 10110
Kotak Pos No. 1389
Jakarta 10013

Telepon : 3507623 - 3506661
3507577

Fax. : 3505571
e-Mail : direktorat.bandarudara@dephub.go.id

Nomor : AV.108 / 1 / 12 / DJPU. DBU - 2026 Jakarta, 04 Maret 2026
Lampiran : 1 (satu) Lembar
Hal : Penyampaian Lembar Penerimaan
(Acceptance) Dokumen Standar Pelayanan
Jasa Kebandarudaraan Bandar Udara
Kalimarau - Berau

Yth. Kepala Kantor UPBU Kelas I Kalimantan - Berau

Menunjuk Surat Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan Nomor : UM.006/70/UPBU-BEJ/2026 tanggal 23 Februari 2026 perihal Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan dan Hasil Self Assesment Penilaian Tingkat Layanan (Level of Service) serta data LLAU Bandar Udara Kalimantan, dengan hormat disampaikan bahwa Bandar Udara Kalimantan telah memiliki Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan sesuai format yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan dengan Nomor : AU.108/69/UPBU-BEJ/2026 tanggal 23 Februari 2026 yang telah ditetapkan oleh Kepala Kantor UPBU Kelas I Kalimantan.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas terlampir disampaikan lembar penerimaan (Acceptance) Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Bandar Udara Kalimantan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

a.n. Direktur Jenderal Perhubungan Udara
Direktur Bandar Udara



Budhi K. Kresna

NIP. 197004111997031001

Tembusan:

1. Direktur Jenderal Perhubungan Udara.
2. Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VII Balikpapan.



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

Jl. Merdeka Barat No. 8
Jakarta 10110
Kotak Pos No. 1389
Jakarta 10013

Telepon : 3507623 - 3506661
3507577

Fax. : 3505571
e-Mail : direktorat.bandarudara@dephub.go.id

LEMBAR PENERIMAAN (ACCEPTANCE) DOKUMEN STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN BANDAR UDARA KALIMARAU Nomor : SBU/DSP-0155/II/2026

Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan **Bandar Udara Kalimantan** ini mengacu pada Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2021 tentang Sertifikasi dan Registrasi Bandar Udara dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.

Penerimaan Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan **Bandar Udara Kalimantan**, berdasarkan jenis layanan Jasa kebandarudaraan dengan memperhatikan spesifikasi pelayanan yang dilaksanakan dan telah disetujui oleh Direktur Bandar Udara serta ditetapkan oleh **Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan** dengan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan dan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi sebagaimana tercantum dalam Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan **Bandar Udara Kalimantan**.

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara berwenang melakukan pengawasan standar pelayanan jasa kebandarudaraan terhadap Pelaksanaan Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan.

Jakarta, 04 Maret 2026

a.n. Direktur Jenderal Perhubungan Udara

Direktur Bandar Udara



Budi K. Kresna
NIP. 197004111997031001



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
BADAN LAYANAN UMUM
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU**

Jalan Kalimantan
Teluk Bayur - Berau

Telepon (0554) 2741966
Fax (0554) 2741966

Email: bandara_kalimarau@yahoo.co.id
: upbu_berau@dephub.go.id
Microsite: dephub.go.id/go.id/org/upbukalimarau

Nomor : UM.006/70/UPBU-BEJ/2026 Berau, 23 Februari 2026
Klasifikasi : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan
dan Hasil *Self Assesment* Penilaian
Tingkat Layanan (*Level of Service*)
serta data LLAU Bandar Udara Kalimantan

Yth. Direktur Bandar Udara

Menindaklanjuti Undangan Rapat Direktur Bandar Udara nomor UM.207/97/7/DBU-2025 tanggal 20 November 2025 hal Bimbingan Teknis Penilaian Tingkat Layanan Jasa Kebandarudaraan (*Level of Service*).

Sehubungan hal tersebut di atas, bersama ini dengan hormat disampaikan Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan dan Pelaksanaan Verifikasi Hasil *Self Assesment* Penilaian Tingkat Layanan (*Level of Service*) (dokumen terlampir) serta data LLAU Bandar Udara Kalimantan Tahun 2025 (dokumen terlampir).

Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan berkomitmen menjadi Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) yang berkelanjutan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

✍ Kepala Badan Layanan Umum
Kantor UPBU Kelas I Kalimantan ✍



Patah Atabri, S.SiT., M.M
NIP. 19770716 200212 1 002

Tembusan

1. Sesditjen Perhubungan Udara;
2. Kepala Kantor Otban Wilayah VII Balikpapan.



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
BADAN LAYANAN UMUM
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU

Jalan Kalimantan
Teluk Bayur - Berau

Telepon (0554) 2741966
Fax (0554) 2741966

Email: bandara_kalimarau@yahoo.co.id
: upbu_berau@dephub.go.id
Microsite: dephub.go.id/go.id/org/upbukalimarau

Nomor : UM.006/70/UPBU-BEJ/2026 Berau, 23 Februari 2026
Klasifikasi : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan
dan Hasil *Self Assesment* Penilaian
Tingkat Layanan (*Level of Service*)
serta data LLAU Bandar Udara Kalimantan

Yth. Direktur Bandar Udara

Menindaklanjuti Undangan Rapat Direktur Bandar Udara nomor UM.207/97/7/DBU-2025 tanggal 20 November 2025 hal Bimbingan Teknis Penilaian Tingkat Layanan Jasa Kebandarudaraan (*Level of Service*).

Sehubungan hal tersebut di atas, bersama ini dengan hormat disampaikan Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan dan Pelaksanaan Verifikasi Hasil *Self Assesment* Penilaian Tingkat Layanan (*Level of Service*) (dokumen terlampir) serta data LLAU Bandar Udara Kalimantan Tahun 2025 (dokumen terlampir).

Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan berkomitmen menjadi Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) yang berkelanjutan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Kepala Badan Layanan Umum
Kantor UPBU Kelas I Kalimantan



Patah Atabri, S.SiT., M.M
NIP. 19770716 200212 1 002

Tembusan

1. Sesditjen Perhubungan Udara;
2. Kepala Kantor Otban Wilayah VII Balikpapan.

LAMPIRAN
SURAT DIREKTUR BANDARA UDARA
NOMOR : AU.108/69/UPBU-BEJ/2026
TANGGAL: 23 Februari 2026

A. KEPUTUSAN STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN

KEPUTUSAN KEPALA BADAN LAYANAN UMUM KANTOR UNIT PENYELENGGARA
BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU
NOMOR : AU.108/69/UPBU-BEJ/2026
TENTANG
PENETAPAN DOKUMEN STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN
DI BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna memastikan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan jasa kebandarudaraan, setiap penyelenggara bandar udara wajib menetapkan dokumen standar pelayanan jasa kebandarudaraan di bandar udara;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun standar pelayanan jasa kebandarudaraan di Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Kepala Badan Layanan Umum Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan tentang Penetapan Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6644);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5295);
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 179 Tahun 2015;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2019 tentang Tantanan Kebandarudaraan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 594);
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pengawasan Dan Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Penerbangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 563);
13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 565);
14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2021 tentang Sertifikasi dan Registrasi Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 580);
15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 583);

16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2021 tentang Personel Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 584);
17. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 67 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 873);
18. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1146);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN LAYANAN UMUM KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS 1 KALIMARAU TENTANG DOKUMEN STANDAR PELAYANAN DAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA KELAS 1 KALIMARAU.

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

KEDUA : Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara Kelas I Kalimantan meliputi :

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

KETIGA : Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan ini wajib dilaksanakan oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Berau
Pada tanggal 23 Februari 2026



Patah Atabri, S.Si.T., M.M
NIP. 19770716 200212 1 002

LAMPIRAN KEPUTUSAN UNIT PENYELENGGARA
BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU
NOMOR : AU.108/69/UPBU-BEJ/2026
TENTANG DOKUMEN PENETAPAN
DOKUMEN STANDAR PELAYANAN JASA
KEBANDARUDAAN DI BANDAR UDARA KELAS I
KALIMARAU

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI UNIT
PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU**

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

Ditetapkan di Berau
Pada tanggal 23 Februari 2026



Patah Atabri, S.Si.T., M.M
NIP. 19770716 200212 1 002

**STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN PADA
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU**

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara; 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2021 tentang Sertifikasi dan Registrasi Bandar Udara; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2021 tentang Personel Bandar Udara; 8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Persyaratan pelayanan terhadap pesawat udara meliputi : a. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses pendaratan, lepas landas dan manuver pesawat udara; 1) Landasan Pacu (<i>Runway</i>): a) Kondisi Landas Pacu (<i>Runway</i>) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD; b) Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas; c) Tidak terdapat <i>obstacle</i> pada kawasan pendekatan dan lepas landas Daerah Lingkungan Kerja Bandar Udara (DLKR); d) Tersedia fasilitas sesuai dengan <i>hazard identification risk analysis</i> dan/atau pelaksana manajemen bahaya hewan liar (<i>wildlife hazard management</i>) dan <i>serviceable</i>; e) Program <i>Airport Pavement Management</i> tersedia sesuai dengan ketentuan; 2) <i>Runway Strip</i> : tersedia sesuai dengan ketentuan; 3) <i>Runway End Safety Area</i> (RESA) : tersedia sesuai dengan ketentuan; 4) Landasan Hubung (<i>Taxiway</i>):

		a) Kondisi Landas Hubung (<i>Taxiway</i>) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD; b) Marka dan rambu lengkap terlihat jelas; 5) Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual yang dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan, berupa: a) <i>Approach Light</i>; b) PAPI/A-PAPI c) <i>Sequence Flashing Light</i>; d) RTIL; e) <i>Runway Edge Light</i>; f) <i>Runway End Light</i>; g) <i>Threshold Light</i>; h) <i>Turning Area Light</i>; i) <i>Taxiway Edge Light</i>; j) <i>Taxiway/Apron Light</i>; k) <i>Runway Centerline Light</i>; l) <i>Taxiway Centerline Light</i> m) <i>Stop Bar Light</i>; n) <i>Stop Way Light</i>; o) <i>Runway Guard Light</i>; p) <i>Rapid Exit Taxiway Light</i>; q) <i>Taxi Guidance Sign Light</i>; r) <i>Wind Direction Indicator</i>; dan s) <i>Control System</i>. 6) Fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK): a) Fasilitas PKP-PK dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan (kategori dan/atau pergerakan pesawat terbesar selama 3 bulan berturut atau dibawah 700 pergerakan tersibuk); b) Jalan Akses (<i>Access Road</i>) Kendaraan PKP-PK dalam kondisi baik dan dapat memberikan layanan; c) Waktu Respon (<i>Response Time</i>) ≤ 3 menit; d) Peralatan pendukung dan penunjang tersedia sesuai kategori PKP-PK; e) Dokumen AEP dan Dokumen SOP tersedia sesuai ketentuan. b. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses parkir pesawat udara : 1) Landas Parkir (<i>Apron</i>) a) Kondisi landas parkir (<i>apron</i>) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD; b) Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas;
--	--	--

		c) Ketersediaan <i>parking stand</i> untuk melayani jumlah pesawat pada saat jam sibuk; d) Ketersediaan dan pelaksanaan prosedur penanganan parkir pesawat sesuai ketentuan; 2) <i>Apron Flood Light</i> : dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan. c. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses penyimpanan pesawat udara: ketersediaan fasilitas penyimpanan pesawat udara yaitu hanggar yang memenuhi kebutuhan penyimpanan pesawat. d. Penyediaan fasilitas keamanan dalam proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara: ketersediaan fasilitas keamanan penerbangan sesuai dengan ketentuan program keamanan bandar udara.
		2. Persyaratan pelayanan terhadap penumpang meliputi : a. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang: 1) Pelayanan pelaporan keberangkatan penumpang (<i>check-in</i>): a) Jumlah fasilitas meja pelaporan keberangkatan sesuai ketentuan; b) Kondisi fasilitas meja pelaporan keberangkatan (<i>check-in counter desk</i>) dalam kondisi baik; c) Fasilitas kursi atau tempat duduk bagi petugas pelaporan keberangkatan tersedia sesuai dengan ketentuan dan kondisi baik; d) Tersedia fasilitas komputer lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan); e) Tersedia fasilitas <i>baggage tag printer</i> lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan); f) Tersedia fasilitas timbangan sudah kalibrasi dan kondisi baik (bisa digunakan); g) Tersedia fasilitas <i>conveyor</i> bagasi penumpang lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan); h) Tersedia fasilitas sistem antrian (<i>yellow line</i> dan <i>queue line</i>) lengkap dan kondisi baik; i) Tersedia fasilitas informasi yang jelas (Nomor Meja Pelaporan dan Monitor Display Informasi) lengkap dan kondisi baik; j) <i>Rail</i> pengamanan untuk meja <i>counter check-in</i> tersedia dan <i>serviceable</i>; k) Kondisi tempat pelaporan keberangkatan bersih, tidak ada tempelan stiker dan terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin;

		2) Pemeriksaan penumpang dan bagasi; a) Ketersediaan fasilitas pemeriksaan penumpang dan bagasi sesuai dengan dokumen program keamanan bandar udara; b) Waktu menunggu dalam antrian proses pemeriksaan penumpang dan bagasi dihitung mulai dari penumpang masuk ke dalam antrian proses pemeriksaan sampai dengan penumpang dilakukan pemeriksaan; 3) Ruang Tunggu Keberangkatan: Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk berangkat, dengan kondisi kursi yang baik dan dapat digunakan; 4) Pelayanan bagasi pada terminal kedatangan: a) Tersedia fasilitas <i>conveyor belt</i> sesuai dengan ketentuan dan <i>serviceable</i>; b) Tersedia informasi pengambilan bagasi (Nomor <i>conveyor belt</i> dan Monitor Display Informasi) dan <i>serviceable</i>; c) Tersedia <i>rail</i> pengaman untuk <i>conveyor belt</i> dan <i>serviceable</i>; d) Tersedia fasilitas <i>Lost and Found</i> untuk tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak; 5) Area Sirkulasi: (lebar sirkulasi sesuai ketentuan) a) Lebar area sirkulasi untuk kapasitas terminal > 5 juta penumpang per tahun paling sedikit 7 meter; b) Lebar area sirkulasi untuk kapasitas terminal 10 ribu sampai dengan 5 juta penumpang per tahun paling sedikit 5 meter; c) Lebar area sirkulasi untuk kapasitas terminal < 10 ribu penumpang per tahun paling sedikit 3,6 meter; b. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang : 1) Pengkondisian suhu ruangan: Suhu sesuai dengan standar yang ditentukan ($\leq 25^{\circ} \text{C}$) di check-in area, ruang tunggu keberangkatan dan area pengambilan bagasi; 2) Pengkondisian cahaya: intensitas cahaya sesuai dengan standar yang ditentukan a) Terminal = 200 lux; b) Area Bagasi = 250 lux; c) Toilet = 150 lux; 3) Kemudahan pengangkutan bagasi: a) Fasilitas trolley tersedia dengan jumlah sesuai standar (1/5 dari penumpang waktu sibuk) dan kondisi yang baik; b) Penempatan trolley Terdapat <i>staging area</i> dan <i>rail</i> 4) Kebersihan : kondisi terminal bersih dan tersedia fasilitas dan petugas kebersihan;
--	--	--

		5) Pelayanan Informasi: Tersedia fasilitas informasi baik dalam bentuk visual, audio, dan counter yang diletakkan di tempat strategis; 6) Toilet : - Fasilitas toilet lengkap, meliputi : toilet duduk atau jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, dan pengharum ruangan; - Tersedia petugas kebersihan toilet; - Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air; 7) Ruang Laktasi (<i>Nursery</i>) : tersedia fasilitas ruang laktasi (<i>nursery</i>) lengkap, bersih dan nyaman (meja ganti popok (<i>baby tafel</i>), <i>washtafel</i>, dispenser air panas, kulkas, sofa, tempat duduk dan tempat sampah); 8) Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus: tersedia fasilitas - Ramp untuk beda level ketinggian dengan kemiringan maksimum 20°; - Toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus sesuai ketentuan yang dilengkapi dengan <i>panic button</i>; - Lift yang dapat melayani penumpang berkebutuhan khusus untuk bangunan 2 lantai atau lebih; - Ruang tunggu dengan kursi prioritas pada ruang tunggu keberangkatan; - Terdapat kursi prioritas di area <i>check-in</i> terminal; - Terdapat meja <i>check-in</i> khusus untuk penumpang disabilitas; - Tersedia petugas khusus untuk melayani prioritas; - Tersedia <i>guide block</i> di area terminal; - Parkir khusus untuk pengguna disabilitas; c. Persyaratan pelayanan pada fasilitas memberikan nilai tambah : Tersedia fasilitas nilai tambah yang lengkap, bersih, nyaman, mudah terlihat dan berfungsi dengan baik meliputi: - Tempat Ibadah; - Fasilitas Berbelanja; - Restoran; - Ruang Merokok; - Ruang Bermain Anak; - Ruang Baca <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) - Internet atau Wi-fi; - Fasilitas maskapai penerbangan; - Fasilitas Air Minum; <i>Charging Station</i>; - Lounge Eksekutif; - Taxi Service
--	--	---

		d. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk : 1) Luas terminal penumpang eksisting Domestik = 16.667 m² 2) Luas area utilitas Domestik = 2.726,4 m² 3) Luas area komersil (maksimal 30%) Domestik = 1.411,2 m² 4) Luas area operasional (minimal 70%) : Domestik = 12.529 m² 5) Standar luas terminal (sesuai ketentuan) Domestik = 14 m²/penumpang (waktu sibuk) 6) PWS Tahun 2025 = Jumlah pax tahun 2025 x Koefisien PWS = 456.325 x 0,130% = 593 PWS 7) Luas per penumpang eksisting = Luas area operasional/PWS tahun eksisting = 12.529 / 593 = 21,1 m²/pax
		3. Persyaratan pelayanan di area/wilayah kargo dan pos meliputi : a. Lahan dan/atau bangunan untuk penanganan kargo dan pos tersedia sesuai dengan Rencana Induk Bandar Udara dan ketentuan yang berlaku; b. Pengamanan selama di area/wilayah kargo dan pos sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan (1) Personel keamanan di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan; (2) Fasilitas pemeriksaan keamanan orang dan barang di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan; (3) Fasilitas CCTV di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan dan dapat memberikan pelayanan; (4) Ketersediaan pos penjagaan sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan; c. Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas: fasilitas pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan; d. Jalan akses: (1) Jalan akses tersedia dan dapat memberikan pelayanan; (2) Kondisi jalan akses baik, tidak ada genangan air, marka jelas terlihat;

		e. Area parkir kendaraan: (1) Area parkir untuk pegawai (penyediaan jasa terkait) dan pengguna jasa tersedia dan dapat memberikan pelayanan; (2) Kondisi Area Parkir baik, tidak ada genangan air, marka jelas terlihat; f. Pelayanan informasi: tersedia fasilitas informasi bentuk visual berupa FIDS, <i>signage</i> dan informasi kedatangan kargo tersedia, informatif dan mudah terlihat; g. Perkondisian cahaya: intensitas cahaya sesuai dengan standar yang di tentukan (1) Area storage = 228 lux; (2) Toilet = 150 lux; h. Tempat ibadah: fasilitas melakukan ibadah tersedia, lengkap, bersih dan nyaman; i. Toilet: (1) Fasilitas toilet lengkap, meliputi : toilet duduk atau jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan dan ruangan janitor; (2) Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air; j. Kebersihan: area/wilayah kargo dan pos dalam kondisi bersih.
3	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang dan pelayanan di area/wilayah kargo dan pos diberikan dengan sesuai dengan Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandara Udara yang di tetapkan; 2. Penyelenggara bandar udara membuat dan menetapkan Standar Oprasional Prosedur (SOP) di tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan; 3. Pembuatan Dokumen Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) antara pengguna jasa bandara udara yang memiliki ikatan kerja dengan bandar udara, antara lain dengan : a. Badan Usaha Angkutan Udara dan Perusahaan Angkutan Udara Asing seperti : PT. Wings Abadi, PT. Batik Air Indonesia, PT. Super Air Jet, PT Sriwijaya Air, PT. AirAsia Indonesia, PT Citilink Indonesia dan PT. Smart Cakrawala b. Penyedia layanan jasa terkait bandar udara untuk bidang usaha pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat (<i>ground handling</i>), pelayanan penumpang dan bagasi serta penanganan kargo dan pos seperti : PT. Jasa Dirgantara Tarakan dan PT. Citra Dunia Angkasa 4. Pembuatan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan untuk melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang telah ditetapkan.
4	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan dalam pemberian tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan, meliputi : 1. Pelayanan terhadap pesawat udara dimulai sejak pesawat udara memasuki tiap fasilitas pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan sampai dengan pesawat udara meninggalkan masing-masing fasilitas tersebut;

		2. Pelayanan terhadap penumpang di mulai sejak penumpang memasuki branda (<i>Curb</i>) Keberangkatan sampai dengan pintu keberangkatan dan sejak penumpang memasuki pintu kedatangan sampai dengan (<i>Curb</i>) kedatangan penumpang; 3. Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos dimulai sejak kargo dan/atau pos memasuki area/wilayah kargo dan pos di bandar udara sampai dengan meninggalkan area/wilayah kargo dan pos di bandar udara.
5	Biaya / Tarif	Biaya/tarif yang harus di bayarkan untuk memperoleh pelayanan dari tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan, meliputi: 1. Pelayanan terhadap pesawat udara berupa tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) sebagai berikut: a. Jasa Pendaratan Pesawat Udara Penerbangan Dalam Negeri (Internasional) (1) Bobot pesawat s.d 40.000 kg (tiap 1.000 kg atau bagiannya) sebesar Rp 6.000,00 (2) Bobot pesawat di atas 40.000 kg (tiap 1.000 kg atau bagiannya) sebesar Rp 6.800,00 (3) Bobot pesawat di atas 100.000 kg (tiap 1.000 kg atau bagiannya) sebesar Rp 7.600,00 b. Jasa Penempatan Pesawat Udara Penerbangan Dalam Negeri (Domestik) per jam, per ton sebesar Rp 680,00 c. Jasa Penyimpanan (tiap 1.000 kg atau bagiannya, per 12 jam sebesar Rp 1.840,00 2. Pelayanan terhadap penumpang berupa tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) sebesar Rp 72.000,00 per penumpang 3. Pelayanan jasa kargo dan pos pesawat udara (JKP2U) Penerbangan dalam Negeri (Domestik) sebesar Rp 96,00 per kg; 4. Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (<i>Check-in Counter</i>) Penerbangan dalam Negeri (Domestik) sebesar Rp 2.400,00 per penumpang 5. Jasa Pemakaian Garbarata (<i>Aviobridge</i>) Penerbangan dalam Negeri (Domestik) per 2 jam sebesar Rp 280.000,00 6. Jasa Penggunaan Bandar Udara untuk Pesawat Udara di Luar Jam Operasi per sekali lepas landas/pendaratan (Tarif jasa pendaratan pesawat udara X jumlah jam penggunaan Bandar Udara di luar jam operasi (tarif minum sebesar Rp 650.000,00) Besaran tiap-tiap tarif pelayanan jasa kebandarudaraan tersebut, untuk Unit Penyelenggara Bandar Udara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kementerian Perhubungan. Sedangkan untuk Badan Usaha Bandar Udara sesuai dengan Keputusan Direksi setelah besaran tarif tersebut dikonsultasikan kepada Menteri Perhubungan.
6	Produk Layanan	Output layanan dari tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan, meliputi : 1. Output pelayanan terhadap pesawat udara berupa:

		a. Output pelayanan pada proses pendaratan, lepas landas dan manuver pesawat udara adalah tersediannya fasilitas berupa: (1) Landas pacu (<i>runway</i>); (2) <i>Runwy strip</i>; (3) <i>Runway End Safety Area (RESA)</i>; (4) Landas hubung (<i>taxiway</i>); (5) Fasilitas alat bantu pendaratan visual; dan (6) Fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK) yang memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan, dalam pemberian pelayanan pada proses pendaratan, lepas landas dan manuver pesawat udara; b. Output pelayanan pada proses parkir pesawat udara tersediannya fasilitas berupa: (1) Landas parkir (<i>apron</i>); dan (2) <i>Apron flood light</i>. yang memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan, dalam pemberian pelayanan pada proses parkir pesawat udara; c. Output pelayanan pada proses penyimpanan pesawat udara adalah tersediannya fasilitas yang memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan dan disesuaikan dengan pemenuhan kebutuhan penyimpanan pesawat; d. Output penyediaan fasilitas keamanan dalam proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara adalah tercipta kondisi keamanan bandar udara sesuai dengan Program Keamanan Bandar Udara (<i>Airport Security Program</i>) dalam pemberian pelayanan proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara. 2. Output pelayanan terhadap penumpang berupa: a. Output pelayanan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang adalah tersedianya fasilitas berupa: 1) Pelapor keberangkatan (<i>check-in</i>); 2) Pemeriksaan penumpang dan bagasi; 3) Pelayanan penanganan penumpang dan bagasi; 4) Ruang tunggu keberangkatan; 5) Pelayanan bagasi pada terminal kedatangan; dan 6) Area sirkulasi; yang memenuhi ketentuan dalam pemberian pelayanan kepada pengguna jasa paa saat proses keberangkatan dan kedatangan penumpang; b. Output pelayanan yang meberikan kenyamanan terhadap penumpang adalah tersedianya fasilitas berupa: 1) Pengkondisian suhu ruangan; 2) Pengkondisian cahaya; 3) Kebersihan; 4) Pelayanan informasi;
--	--	--

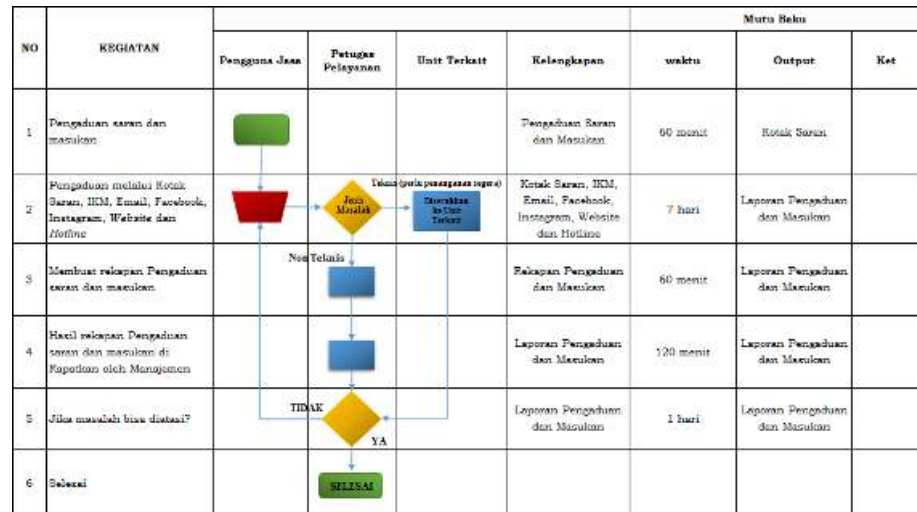
		5) Pelayanan transportasi lanjutan; 6) Toilet; 7) Ruang laktasi (<i>nursery</i>); 8) Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus; dan yang memenuhi ketentuan dalam pemberian pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa; c. Output pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah meliputi: 1) Tempat Ibadah; 2) Ruang Merokok 3) Ruang Bermain Anak; 4) Internet atau Wi-fi; 5) Fasilitas maskapai penerbangan; 6) Fasilitas <i>Self Check-in Counter</i>; 7) Fasilitas Air Minum; 8) Restoran; 9) Ruang Merokok; 10) Ruang Baca 11) <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) ; 12) <i>Charging Station</i>; 13) Lounge Eksekutif; 14) Taxi Service yang memenuhi ketentuan dalam pemberian pelayanan dan memberikan nilai tambahan terhadap pelayanan yang di berikan kepada pengguna jasa; d. Output kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk meliputi perhitungan kapasitas ideal, tingkat okupansi, dan tingkat pelayanan (<i>level of service</i>). Perhitungan kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk untuk terminal domestik ditetapkan berdasarkan standar kebutuhan luas terminal per penumpang waktu sibuk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan terkait standar luasan terminal penumpang bandar udara. 1) Kapasitas terminal ideal $= (\text{luas area operasional} / \text{standar luas terminal}) / \text{koefisien PWS Ideal}$ $= (12.529 / 14) / 0,130\%$ $= 688.407 \text{ pax/tahun}$ 2) Tingkat Okupansi $= (\text{jumlah pax tahun eksisting} / \text{kapasitas terminal ideal}) \times 100\%$ $= (456.325 / 688.407) \times 100\%$ $= 66 \%$
--	--	--

		3) Nilai Level of service = Luas per penumpang eksisting / Standar luas per pax = $(21,1 / 14) \times 100\%$ = 151 % 3. Output pelayanan di area/wilayah kargo dan pos adalah tersedianya fasilitas dalam kegiatan kargo dan pos di bandara udara meliputi: - Penyedia lahan dan/atau bangunan untuk proses penanganan kargo dan pos pesawat udara untuk pelayanan yang dilakukan oleh jasa terkait bandar udara; - Pengamanan selama di daerah kargo dan pos sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan; - Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas; - Jalan akses; - Area parkir kendaraan; - Pelayanan informasi; - Pengkondisian cahaya; - Tempat Ibadah; - Toilet; dan - Kebersihan sehingga proses penanganan kargo dan pos berjalan dengan lancar sesuai dengan ketentuan.
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	- Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan jasa kebandarudaraan berjalan sesuai standar, antar lain: ruang kerja, meja, kursi, komputer, printer, dsb; - Sarana / prasarana bagi pengguna jasa layanan : - Pelayanan terhadap pesawat udara sarana, prasarana dan/atau fasilitas antara lain sarana /prasarana di sisi udara dalam menunjang pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara; - Pelayanan terhadap penumpang, antara lain sarana/prasarana pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, kenyamanan penumpang, nilai tambah, serta kapasitas bandara; - Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos, antara lain sarana, prasarana dan/atau fasilitas sejak kargo dan/atau pos memasuki area/wilayah kargo dan pos di bandar udara sampai meninggalkan area/wilayah kargo dan pos di bandar udara; - Sarana / prasarana khusus bagi penyandang cacat, orang sakit, orang lanjut usia dan anak-anak, seperti toilet khusus bagi penyandang cacat, lift, dsb.

8	Kompetensi Pelaksana	Terdapat personel yang memiliki standar kompetensi sesuai ketentuan perundang-undangan, dalam melaksanakan fungsi pelayanan jasa kebandarudaraan, baik pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang serta pelayanan di area/wilayah kargo dan pos <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th><th>PERSONEL</th><th>KUALIFIKASI PERSONEL</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Kepala Bandar Udara</td><td>Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. II Bidang Pekerjaan : Penyelenggara Bandar Udara</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Kepala Sub Bagian Tata Usaha</td><td>Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV Bidang Pekerjaan : Keuangan dan Tata Usaha</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Kepala Seksi Teknik dan Operasi</td><td>Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV Bidang Pekerjaan : Teknik Operasi Bandar Udara</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Kepala Seksi Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat</td><td>Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV Bidang Pekerjaan : Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama</td><td>Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV Bidang Pekerjaan : Pelayanan dan Kerjasama</td></tr> <tr> <td>6</td><td>Ketua Kelompok Fungsional</td><td>-</td></tr> <tr> <td>7</td><td>Dewan Pengawas</td><td>-</td></tr> <tr> <td>8</td><td>Satuan Pemeriksa Internal</td><td>Sertifikat Kompetensi : Diklat Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) Bidang Pekerjaan : Pengawasan Internal</td></tr> <tr> <td>9</td><td>Staf Sub Bagian Tata Usaha</td><td>Sertifikat Kompetensi : Sertifikat Microsoft Bidang Pekerjaan : Bagian Tata Usaha</td></tr> <tr> <td>10</td><td>Staf Sub Bagian Keuangan</td><td>Sertifikat Kompetensi : PPK, PPSPM, Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran Bidang Pekerjaan : Bagian Keuangan</td></tr> <tr> <td>11</td><td>Staf Seksi Teknik dan Operasi</td><td>Sertifikat Kompetensi : Sertifikat Microsoft Bidang Pekerjaan : Bagian Teknik dan Operasi</td></tr> <tr> <td>12</td><td>Staf Seksi Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat</td><td>Sertifikat Kompetensi : Sertifikat Microsoft Bidang Pekerjaan : Bagian Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat</td></tr> </tbody> </table>	NO	PERSONEL	KUALIFIKASI PERSONEL	1	Kepala Bandar Udara	Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. II Bidang Pekerjaan : Penyelenggara Bandar Udara	2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV Bidang Pekerjaan : Keuangan dan Tata Usaha	3	Kepala Seksi Teknik dan Operasi	Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV Bidang Pekerjaan : Teknik Operasi Bandar Udara	4	Kepala Seksi Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat	Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV Bidang Pekerjaan : Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat	5	Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama	Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV Bidang Pekerjaan : Pelayanan dan Kerjasama	6	Ketua Kelompok Fungsional	-	7	Dewan Pengawas	-	8	Satuan Pemeriksa Internal	Sertifikat Kompetensi : Diklat Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) Bidang Pekerjaan : Pengawasan Internal	9	Staf Sub Bagian Tata Usaha	Sertifikat Kompetensi : Sertifikat Microsoft Bidang Pekerjaan : Bagian Tata Usaha	10	Staf Sub Bagian Keuangan	Sertifikat Kompetensi : PPK, PPSPM, Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran Bidang Pekerjaan : Bagian Keuangan	11	Staf Seksi Teknik dan Operasi	Sertifikat Kompetensi : Sertifikat Microsoft Bidang Pekerjaan : Bagian Teknik dan Operasi	12	Staf Seksi Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat	Sertifikat Kompetensi : Sertifikat Microsoft Bidang Pekerjaan : Bagian Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat
NO	PERSONEL	KUALIFIKASI PERSONEL																																							
1	Kepala Bandar Udara	Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. II Bidang Pekerjaan : Penyelenggara Bandar Udara																																							
2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV Bidang Pekerjaan : Keuangan dan Tata Usaha																																							
3	Kepala Seksi Teknik dan Operasi	Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV Bidang Pekerjaan : Teknik Operasi Bandar Udara																																							
4	Kepala Seksi Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat	Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV Bidang Pekerjaan : Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat																																							
5	Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama	Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV Bidang Pekerjaan : Pelayanan dan Kerjasama																																							
6	Ketua Kelompok Fungsional	-																																							
7	Dewan Pengawas	-																																							
8	Satuan Pemeriksa Internal	Sertifikat Kompetensi : Diklat Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) Bidang Pekerjaan : Pengawasan Internal																																							
9	Staf Sub Bagian Tata Usaha	Sertifikat Kompetensi : Sertifikat Microsoft Bidang Pekerjaan : Bagian Tata Usaha																																							
10	Staf Sub Bagian Keuangan	Sertifikat Kompetensi : PPK, PPSPM, Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran Bidang Pekerjaan : Bagian Keuangan																																							
11	Staf Seksi Teknik dan Operasi	Sertifikat Kompetensi : Sertifikat Microsoft Bidang Pekerjaan : Bagian Teknik dan Operasi																																							
12	Staf Seksi Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat	Sertifikat Kompetensi : Sertifikat Microsoft Bidang Pekerjaan : Bagian Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat																																							

		<table> <tr> <td>13</td><td>Staf Seksi Pelayanan dan Kerjasama</td><td>Sertifikat Kompetensi : Sertifikat Microsoft Bidang Pekerjaan : Bagian Pelayanan dan Kerjasama</td></tr> <tr> <td>14</td><td>Petugas <i>Hygiene</i> dan Sanitasi</td><td>Sertifikat Kompetensi : Airport Topography Bidang Pekerjaan : Bagian <i>Hygiene</i> dan Sanitasi</td></tr> <tr> <td>15</td><td>Petugas Customer Service dan Informasi</td><td>Sertifikat Kompetensi : Pelatihan <i>Basic Airport Information Officer</i> Bidang Pekerjaan : Bagian Customer Service dan Informasi</td></tr> <tr> <td>16</td><td>Petugas <i>Aviation Security (AVSEC)</i></td><td>Sertifikat Kompetensi : Lisensi Basic/Junior/Senior AVSEC Bidang Pekerjaan : Bagian <i>Aviation Security (AVSEC)</i></td></tr> <tr> <td>17</td><td>Petugas PKP-PK</td><td>Sertifikat Kompetensi : Lisensi Basic/Junior/Senior PKP-PK Bidang Pekerjaan : Bagian PKP-PK</td></tr> <tr> <td>18</td><td>Petugas AMC</td><td>Sertifikat Kompetensi : <i>Apron Movement Control (AMC)</i> Bidang Pekerjaan : Bagian AMC</td></tr> <tr> <td>19</td><td>Petugas Bangunan dan Landasan</td><td>Sertifikat Kompetensi : Teknik Bangunan dan Landasan Bandara (FSU dan FSD) Bidang Pekerjaan : Bagian Bangunan dan Landasan</td></tr> <tr> <td>20</td><td>Petugas Elektronika Bandara</td><td>Sertifikat Kompetensi : TCC VSAT Bandara Bidang Pekerjaan : Bagian Elektronika Bandara</td></tr> <tr> <td>21</td><td>Petugas Listrik Bandara</td><td>Sertifikat Kompetensi : Teknik Listrik Bandara Bidang Pekerjaan : Bagian Listrik Bandara</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td></tr> </table>	13	Staf Seksi Pelayanan dan Kerjasama	Sertifikat Kompetensi : Sertifikat Microsoft Bidang Pekerjaan : Bagian Pelayanan dan Kerjasama	14	Petugas <i>Hygiene</i> dan Sanitasi	Sertifikat Kompetensi : Airport Topography Bidang Pekerjaan : Bagian <i>Hygiene</i> dan Sanitasi	15	Petugas Customer Service dan Informasi	Sertifikat Kompetensi : Pelatihan <i>Basic Airport Information Officer</i> Bidang Pekerjaan : Bagian Customer Service dan Informasi	16	Petugas <i>Aviation Security (AVSEC)</i>	Sertifikat Kompetensi : Lisensi Basic/Junior/Senior AVSEC Bidang Pekerjaan : Bagian <i>Aviation Security (AVSEC)</i>	17	Petugas PKP-PK	Sertifikat Kompetensi : Lisensi Basic/Junior/Senior PKP-PK Bidang Pekerjaan : Bagian PKP-PK	18	Petugas AMC	Sertifikat Kompetensi : <i>Apron Movement Control (AMC)</i> Bidang Pekerjaan : Bagian AMC	19	Petugas Bangunan dan Landasan	Sertifikat Kompetensi : Teknik Bangunan dan Landasan Bandara (FSU dan FSD) Bidang Pekerjaan : Bagian Bangunan dan Landasan	20	Petugas Elektronika Bandara	Sertifikat Kompetensi : TCC VSAT Bandara Bidang Pekerjaan : Bagian Elektronika Bandara	21	Petugas Listrik Bandara	Sertifikat Kompetensi : Teknik Listrik Bandara Bidang Pekerjaan : Bagian Listrik Bandara			
13	Staf Seksi Pelayanan dan Kerjasama	Sertifikat Kompetensi : Sertifikat Microsoft Bidang Pekerjaan : Bagian Pelayanan dan Kerjasama																														
14	Petugas <i>Hygiene</i> dan Sanitasi	Sertifikat Kompetensi : Airport Topography Bidang Pekerjaan : Bagian <i>Hygiene</i> dan Sanitasi																														
15	Petugas Customer Service dan Informasi	Sertifikat Kompetensi : Pelatihan <i>Basic Airport Information Officer</i> Bidang Pekerjaan : Bagian Customer Service dan Informasi																														
16	Petugas <i>Aviation Security (AVSEC)</i>	Sertifikat Kompetensi : Lisensi Basic/Junior/Senior AVSEC Bidang Pekerjaan : Bagian <i>Aviation Security (AVSEC)</i>																														
17	Petugas PKP-PK	Sertifikat Kompetensi : Lisensi Basic/Junior/Senior PKP-PK Bidang Pekerjaan : Bagian PKP-PK																														
18	Petugas AMC	Sertifikat Kompetensi : <i>Apron Movement Control (AMC)</i> Bidang Pekerjaan : Bagian AMC																														
19	Petugas Bangunan dan Landasan	Sertifikat Kompetensi : Teknik Bangunan dan Landasan Bandara (FSU dan FSD) Bidang Pekerjaan : Bagian Bangunan dan Landasan																														
20	Petugas Elektronika Bandara	Sertifikat Kompetensi : TCC VSAT Bandara Bidang Pekerjaan : Bagian Elektronika Bandara																														
21	Petugas Listrik Bandara	Sertifikat Kompetensi : Teknik Listrik Bandara Bidang Pekerjaan : Bagian Listrik Bandara																														
9	Pengawasan Internal	Nama : Abdul Gofar Jabatan : Ketua Satuan Pengawasan Internal																														
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengguna jasa layanan puas dan tidak puas dengan pelayanan jasa kebandarudaraan yang diberikan baik pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang serta pelayanan di area/wilayah kargo dan pos.																														

1. Mekanisme atau Flow :



2. Sarana :

- Kotak Pengaduan / Kotak Saran
- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- Email : bandarakalimaraucantik@gmail.com
- Website : <https://kalimaraucantik.com>
- Hotline : 0852-6214-6214
- Instagram : bandarakalimaraucantik
- TikTok : bandarakalimaraucantik
- Twitter : bandara_kalimaraucantik
- Facebook : Bandara Kalimantan
- Google Review : bandarakalimaraucantik@gmail.com
- Tik Tok : Bandara Kalimantan
- YouTube : Official Bandara Kalimantan

11	Jumlah Pelaksana	<table><tr><th>NO</th><th>PERSONEL</th><th>JUMLAH PERSONEL</th></tr><tr><td>1</td><td>Kepala Bandar Udara</td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td>Kepala Sub Bagian Tata Usaha</td><td>1</td></tr><tr><td>3</td><td>Kepala Seksi Teknik dan Operasi</td><td>1</td></tr><tr><td>4</td><td>Kepala Seksi Keamananann Penerbangan dan Pelayanan Darurat</td><td>1</td></tr><tr><td>5</td><td>Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama</td><td>1</td></tr><tr><td>6</td><td>Ketua Kelompok Fungsional</td><td>-</td></tr><tr><td>7</td><td>Dewan Pengawas</td><td>3</td></tr><tr><td>8</td><td>Satuan Pemeriksa Internal</td><td>3</td></tr><tr><td>9</td><td>Staf Sub Bagian Tata Usaha</td><td>6</td></tr><tr><td>10</td><td>Staf Sub Bagian Keuangan</td><td>11</td></tr><tr><td>11</td><td>Staf Seksi Teknik dan Operasi</td><td>1</td></tr><tr><td>12</td><td>Staf Seksi Keamananann Penerbangan dan Pelayanan Darurat</td><td>1</td></tr><tr><td>13</td><td>Staf Seksi Pelayanan dan Kerjasama</td><td>5</td></tr><tr><td>14</td><td>Petugas <i>Hygiene</i> dan Sanitasi</td><td>6</td></tr><tr><td>15</td><td>Petugas Customer Service dan Informasi</td><td>7</td></tr><tr><td>16</td><td>Petugas Aviation Security (AVSEC)</td><td>46</td></tr><tr><td>17</td><td>Petugas PKP-PK</td><td>16</td></tr><tr><td>18</td><td>Petugas AMC</td><td>5</td></tr><tr><td>19</td><td>Petugas Bangunan dan Landasan</td><td>9</td></tr><tr><td>20</td><td>Petugas Elektronika Bandara</td><td>7</td></tr><tr><td>21</td><td>Petugas Listrik Bandara</td><td>7</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>	NO	PERSONEL	JUMLAH PERSONEL	1	Kepala Bandar Udara	1	2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1	3	Kepala Seksi Teknik dan Operasi	1	4	Kepala Seksi Keamananann Penerbangan dan Pelayanan Darurat	1	5	Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama	1	6	Ketua Kelompok Fungsional	-	7	Dewan Pengawas	3	8	Satuan Pemeriksa Internal	3	9	Staf Sub Bagian Tata Usaha	6	10	Staf Sub Bagian Keuangan	11	11	Staf Seksi Teknik dan Operasi	1	12	Staf Seksi Keamananann Penerbangan dan Pelayanan Darurat	1	13	Staf Seksi Pelayanan dan Kerjasama	5	14	Petugas <i>Hygiene</i> dan Sanitasi	6	15	Petugas Customer Service dan Informasi	7	16	Petugas Aviation Security (AVSEC)	46	17	Petugas PKP-PK	16	18	Petugas AMC	5	19	Petugas Bangunan dan Landasan	9	20	Petugas Elektronika Bandara	7	21	Petugas Listrik Bandara	7			
		NO	PERSONEL	JUMLAH PERSONEL																																																																			
		1	Kepala Bandar Udara	1																																																																			
		2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1																																																																			
		3	Kepala Seksi Teknik dan Operasi	1																																																																			
		4	Kepala Seksi Keamananann Penerbangan dan Pelayanan Darurat	1																																																																			
		5	Kepala Seksi Pelayanan dan Kerjasama	1																																																																			
		6	Ketua Kelompok Fungsional	-																																																																			
		7	Dewan Pengawas	3																																																																			
		8	Satuan Pemeriksa Internal	3																																																																			
		9	Staf Sub Bagian Tata Usaha	6																																																																			
		10	Staf Sub Bagian Keuangan	11																																																																			
		11	Staf Seksi Teknik dan Operasi	1																																																																			
		12	Staf Seksi Keamananann Penerbangan dan Pelayanan Darurat	1																																																																			
		13	Staf Seksi Pelayanan dan Kerjasama	5																																																																			
		14	Petugas <i>Hygiene</i> dan Sanitasi	6																																																																			
		15	Petugas Customer Service dan Informasi	7																																																																			
		16	Petugas Aviation Security (AVSEC)	46																																																																			
		17	Petugas PKP-PK	16																																																																			
		18	Petugas AMC	5																																																																			
		19	Petugas Bangunan dan Landasan	9																																																																			
		20	Petugas Elektronika Bandara	7																																																																			
21	Petugas Listrik Bandara	7																																																																					
12	Jaminan Pelaksana	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara;																																																																					
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dengan ini, Kami Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas 1 Kalimantan menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan standar pelayanan jasa kebandarudaraan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.																																																																					
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi hasil kerja personel di Bandar Udara Kalimantan dilakukan membuat e-lapkin, capaian KPI dengan Kementerian Keuangan dan Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan memberikan pelayanan sesuai dengan capaian kinerja pengguna jasa yang menyangkut keluhan terhadap.																																																																					

DATA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU

I. Data Umum Bandar Udara

1. Nama Bandar Udara : Kalimantan
2. Penyelenggara Bandar Udara : Unit Penyelenggara Bandar Udara
3. Alamat Bandar Udara : Jl. Kalimantan, Teluk Bayur,
Kalimantan Timur
4. Fasilitas Sisi Udara
 - a. Runway : 2.250 m x 45 m
 - b. Taxiway : (1) Dimension T/X A = 95 m x 15 m
(2) Dimension T/X B = 167 m x 23 m
(3) Dimension T/X C = 179 m x 23 m
 - c. Apron : (1) Dimension Apron A = 100 m x 60 m
(2) Dimension Apron B = 318 m x 100 m
 - d. Strip Runway : 2.850 m x 150 m
 - e. RESA : Ada
 - f. Shoulder : Ada
 - g. Marka : Ada
5. Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual : (1) PAPI jumlah 8
(2) *Constant Current Regulator* jumlah 13
(3) *Runway Light* jumlah 72
(4) *Threshold Light* jumlah 35
(5) *Taxi/Apron Light (Taxi C)* jumlah 40
(6) *Inset Centerline Light* jumlah 74
(7) *Approach Light (MALS)* jumlah 45
(8) *Rotating Beacon (ROB)* jumlah 1
(9) *Wind Direction Indicator (WDI)* jumlah 1
(10) Sirene jumlah 1
(11) *Apron Flood Light* jumlah 4
(12) *Local Control Desk* jumlah 1
(13) *Remote Control Desk* jumlah 1
(14) *Taxi/Apron Light (Taxi B)* jumlah 27
(15) *Approach Light (PALS Cat. 1)* jumlah 166
(16) *SQFL* jumlah 30
(17) *Uninterrupted Power System (UPS)* jumlah 1
(18) *RTIL* jumlah 2

II. Data Fasilitas Terminal Domestik

1. Luas Terminal Domestik : 16.667 m²
2. Kapasitas Ideal Terminal Domestik : 1.789.857 pax/tahun
3. Luas area utilitas : 2.726,4 m²
4. Luas area komersial Domestik : 1.411,2 m²
5. Jumlah *check-in counter* Domestik : 18 *check-in counter*
6. Luas area *check-in counter* Domestik : 27,80 m x 15,50 m
7. Luas ruang tunggu keberangkatan Domestik : (1) Ruang Tunggu A = 920 m²
(2) Ruang Tunggu B = 462 m²
8. Luas area pengambilan bagasi : 192 m²
9. Luas area parkir kendaraan : 44.167 m²
10. Kapasitas parkir kendaraan : (1) Kendaraan Roda 4 = 598 unit
(2) Kendaraan Roda 2 = 710 unit
11. Jumlah kursi ruang tunggu keberangkatan : 550 buah
12. Jumlah *trolley* Domestik : 146 buah
13. Jumlah *conveyor baggage claim* Domestik : 2 unit
14. Jumlah garbarata : 2 unit



**PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA
ANTARA
BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I
KALIMARAU
DENGAN
PT WINGS ABADI**

NOMOR	: HK.201/3/25/UPBU-BEJ-2024
TANGGAL	: 31 DESEMBER 2024

**PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA
ANTARA**

**BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU**

DENGAN

PT. WINGS ABADI

NO : [HK.201/3/25/UPBU-BEJ-2024]

A. PEDOMAN DASAR

1. Latar Belakang

Bahwa dalam melaksanakan kegiatan pengusahaan di Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, perlu diatur mengenai Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) dalam pemberian layanan bidang :

- a. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat (*Ground Handling*);
- b. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

2. Maksud

Service Level Agreement adalah perjanjian antara Badan Usaha Bandar Udara dengan Penyedia Layanan Jasa Bandar Udara untuk mengetahui Hak dan Kewajiban dari masing-masing pihak pembuat kesepakatan untuk selanjutnya dapat diketahui tentang standar pelayanan yang wajib diterapkan dalam pemberian layanan kepada pengguna jasa bandara.

3. Tujuan

Untuk menjamin terlaksananya Pelayanan Jasa Bandar Udara yang sesuai dengan standar Keselamatan, Keamanan, Kelancaran dan Ketertiban didasarkan pada Peraturan Penerbangan di Bandar Udara Kalimantan.

4. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor : 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- b. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor : 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;

Paraf I	Paraf II
	

- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- d. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara;
- e. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 187 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandara;
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 90 Tahun 2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan di Bidang Udara;
- g. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
- h. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional;
- i. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;
- j. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara;
- k. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
- l. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil-Bagian 139 Volume I Bandar Udara (*Aerodrome*).

B. PARA PIHAK YANG MENANDATANGANI PERJANJIAN

Kesepakatan ini dibuat pada Hari Selasa Tanggal Tiga Puluh Satu Bulan Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat antara Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan dengan PT. Wings Abadi.

1. Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan berkedudukan di Kalimantan, dalam hal ini dipimpin oleh Ferdinan Nurdin, S.H., S.SiT., M.M.Tr. selaku Kepala Kantor dalam hal ini bertindak atas nama Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA** (sebagai Pemberi Rekomendasi Kegiatan Pengusahaan di Bandara);
2. PT. Wings Abadi berkedudukan di Kalimantan, dalam hal ini diwakili oleh Ratna Nelly Sari selaku Airport Manager dalam hal ini bertindak atas nama PT. Wings Abadi, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA** (sebagai Pemohon Rekomendasi Kegiatan Pengusaha di Bandara).
3. **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** yang selanjutnya disebut **PARA PIHAK**, dan secara sendiri-sendiri disebut **PIHAK**.

C. BENTUK LAYANAN YANG DIJADIKAN SEBAGAI BENTUK PERJANJIAN

Bentuk layanan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) dalam bidang :

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat;
2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

Paraf I	Paraf II
	

D. STANDAR PELAKSANAAN PELAYANAN (PERFORMANCE STANDARD)

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat

No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Penempatan peralatan GSE pada <i>Equipment Parking Area</i> (EPA)	15 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
2.	Petugas Marshalling tiba di <i>parking stand</i>	10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
3.	Tidak menempatkan peralatan GSE di area <i>parking stand</i> setelah melakukan pelayanan pesawat udara	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)
4.	Meninggalkan <i>Parking Stand Area</i> dalam keadaan bersih (tanpa FOD dan <i>spillage</i>)	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)

2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi

No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Personel <i>Check In Counter</i> Tiba di <i>Check In Counter</i>	Personel siap 15 menit sebelum <i>check in</i> dibuka
2.	Waktu Proses <i>Check In</i> Penumpang	<2 menit per penumpang
3.	Waktu Tunggu Antrian <i>Check In</i>	<30 menit per penumpang
4.	Petugas <i>Boarding Gate</i> Harus Telah Siap di Area <i>Boarding</i>	Personel siap 1 jam (60 menit) sebelum <i>Schedule Time Departure</i> (STD)
5.	Pelayanan Bagasi Pertama (<i>First Baggage</i>)	<20 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
6.	Pelayanan Bagasi Terakhir (<i>Last Baggage</i>)	<40 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
7.	Personel <i>Lost and Found</i>	Personel siap 10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
8.	Tersedianya personel di area <i>fix bridge</i> (untuk pesawat yang menggunakan <i>aviobridge</i>)	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
9.	Tersedianya personel di area kedatangan dan keberangkatan yang tidak menggunakan <i>aviobridge</i>	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA) atau <i>Estimate Time Departure</i> (ETD)

Paraf I	Paraf II
	

E. JANGKA WAKTU

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini berlaku selama 1 (satu) tahun sejak ditandatangani dan di stempel oleh **PARA PIHAK**.

F. HAL-HAL YANG DI SEPAKATI

1. Apabila terdapat perubahan-perubahan yang berhubungan dengan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini termasuk yang berhubungan dengan perubahan mekanisme operasional, maka akan dilakukan penyesuaian dengan addendum.
2. Hal-hal yang belum diatur dalam Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini akan diatur lebih lanjut dan disepakati oleh **PARA PIHAK** secara tertulis yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini.

G. PENILAIAN DAN PELAPORAN

1. Penilaian kegiatan jasa terkait bandar udara dilaksanakan oleh **PIHAK PERTAMA** berdasarkan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan.
2. Pelaporan **PIHAK KEDUA** dari kegiatan jasa terkait bandar udara dilaporkan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - a. Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa Terkait;
 - b. Kegiatan Pelayanan Jasa Terkait;
 - c. Pengawasan dan Pengendalian secara Internal.

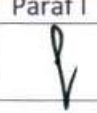
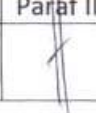
H. HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK

1. HAK PIHAK PERTAMA

- a. Menerima Laporan secara berkala setiap enam (6) bulan yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- b. Menerima sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- c. Menerima Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- d. Menerima Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha Pelayanan Teknis Pengamanan Pesawat Udara di Darat antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian section yang diperjanjikan;
- e. Menerima *Ground Operation Manual* (GOM) dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- f. Menerima Laporan dari petugas *ground handling* apabila proses keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) telah selesai dilaksanakan.

2. KEWAJIBAN PIHAK PERTAMA

- a. Menyediakan fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
 - 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System* (FIDS);
 - 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System* (BHS) dan *Hold Baggage System* (HBS);
 - 5) *Conveyor Belt*;

Paraf I	Paraf II
	

- 6) Penempatan Peralatan GSE (*Ground Support Equipment*);
 - 7) *Airport Service Building (ASB)*;
 - 8) Ruangan Perkantoran;
 - 9) Utilitas (Listrik,air,telepon,lampu dan jaringan Wifi);
 - 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.
- b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha);
- 1) Melakukan pemeriksaan ijin masuk orang dan kendaraan;
 - 2) Melakukan pemeriksaan terhadap orang, kendaraan dan barang;
 - 3) Melakukan pengawasan keamanan di terminal penumpang dan sisi udara;
 - 4) Melakukan fungsi pengawasan *access control* orang, barang dan kendaraan yang keluar dan/atau masuk di sisi udara;
 - 5) Memastikan bahwa akses pintu keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) terkunci apabila tidak ada kegiatan pelayanan penumpang.
- c. Melakukan pemeriksaan peralatan GSE yang beroperasi di udara;
- d. Memastikan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) diperiksa dan dipelihara secara rutin minimum setiap 6 bulan.
- e. Menindaklanjuti *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) yang disampaikan melalui Sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS).

3. HAK PIHAK KEDUA

- a. Menerima fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
- 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System (FIDS)*;
 - 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System (BHS)* dan *Hold Baggage Screening (HBS)*;
 - 5) *Conveyor Belt*;
 - 6) Penempatan Peralatan GSE (*Ground Support Equipment*);
 - 7) *Airport Service Building (ASB)*;
 - 8) Ruangan Perkantoran;
 - 9) Utilitas (Listrik,air,telepon,lampu dan jaringan Wifi);
 - 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.
- b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha)
- 1) Mendapatkan jaminan keamanan pada saat melakukan kegiatan di bandar udara;
 - 2) Mendapatkan bantuan keamanan apabila terjadi tindakan melawan hukum di wilayah bandar udara.

4. KEWAJIBAN PIHAK KEDUA

Paraf I	Paraf II
	

- a. Memiliki Sertifikat Standar yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia yang masih berlaku;
- b. Menyampaikan Sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara kepada **PIHAK PERTAMA**;
- c. Menyampaikan *Ground Operational Manual* (GOM) kepada **PIHAK PERTAMA**;
- d. Menyampaikan laporan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Pelayanan Jasa Terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- e. Wajib melaksanakan layanan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - 1) Menyediakan SDM yang berkompeten dan bersertifikat di bidang pelayanan teknik penanganan pesawat udara di darat dan pelayanan penumpang dan bagasi yang disesuaikan dengan jumlah penerbangan yang dilayani;
 - 2) Menjaga fasilitas yang telah disediakan oleh **PIHAK PERTAMA**;
 - 3) Wajib menyediakan APAR minimal 5 kg dan melakukan pemeriksaan serta pemeliharaan minimal 6 bulan sekali dibuktikan dengan label pemeriksaan serta ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan dijangkau;
 - 4) Menjaga kerapian area kerja personel;
 - 5) Menyediakan peralatan penunjang kegiatan operasional dalam kondisi baik dan siap dioperasikan;
 - 6) Seluruh Petugas menggunakan seragam perusahaan yang telah ditetapkan serta mengenakan kartu identitas (ID dan PAS Bandara yang masih berlaku) dan dilengkapi dengan Alat Pelindung Diri (APD);
- f. Wajib memiliki akun dari sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS) dan menyampaikan *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) melalui sistem OGFS agar pelaporan *feedback* terdokumentasi dengan baik;
- g. Menyampaikan Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- h. Menyampaikan Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha *Ground Handling* antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian *section* yang diperjanjikan.

I. BIDANG PELAYANAN TEKNIS

1. Operator peralatan GSE harus memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku;
2. Pengemudi kendaraan di area sisi udara harus memiliki Tanda Izin Mengemudi/TIM yang sah dan masih berlaku;
3. Kendaraan yang memasuki area sisi udara harus memiliki PAS kendaraan di sisi udara yang masih berlaku;
4. Seluruh Petugas yang berada di sisi udara tidak merokok, tidak dalam pengaruh alkohol dan narkoba selama berada di sisi udara atau sedang melakukan pelayanan darat pesawat udara;

Paraf I	Paraf II
	

5. *Driver* dan operator GSE dilarang meninggalkan kendaraan/peralatan GSE tanpa pengawasannya di area *Apron* dan *Service Road*;
6. Peralatan GSE sesuai regulasi standar teknis peralatan pelayanan darat pesawat udara harus memiliki Sertifikat Kelaikan Operasional Peralatan GSE yang dikeluarkan oleh Direktorat Bandar Udara;
7. Bersedia dan sanggup melaksanakan syarat pelaksanaan kerja untuk mencapai kinerja lingkungan dan keselamatan sesuai sistem manajemen lingkungan dan keselamatan BLU UPBU Kelas I Kalimantan;
8. Melaporkan kepada **PIHAK PERTAMA** yang didelegasikan kepada *Apron Movement Control* (AMC) apabila terdapat tumpahan bahan bakar minyak;
9. Menempatkan peralatan GSE yang tidak digunakan untuk penanganan pesawat udara di darat untuk ditempatkan di storage area.

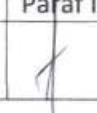
J. BIDANG PELAYANAN PENUMPANG DAN BAGASI

1. Penggunaan *Check In Counter*, *Boarding Gate*, dan *Conveyor Belt* secara bersama-sama/*Common Used* dan bukan dimiliki/*Dedicated*;
2. Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* mengikuti alokasi *Check In Counter* dan *Boarding Gate* yang telah ditetapkan oleh BLU UPBU Kelas I Kalimantan melalui petugas *Airport Operation Control Center* (AOCC);
3. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* meninggalkan area pelayanan dalam keadaan bersih dan rapi setelah kegiatan selesai;
4. *Airlines Security*/petugas lainnya yang berada di *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* harus menjaga ketertiban dan kelancaran penumpang saat proses layanan berlangsung;
5. Ketika terjadi keterlambatan (*delay*) maka petugas *Boarding Gate* dilarang meninggalkan area dan harus memberikan informasi *up to date* kepada penumpang;
6. Apabila proses keberangkatan dan kedatangan penumpang telah selesai, maka petugas *Ground Handling* wajib melaporkan kepada Petugas *Aviation Security*;
7. Menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan serta segera melaporkan ke Petugas *Aviation Security* apabila mendapati hal-hal mencurigakan di lingkungan Bandar Udara Kelas I Kalimantan – Berau;
8. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* memberikan pelayanan kepada penumpang dengan ramah dan sopan serta aktif membantu penumpang.

K. KOMPENSASI

1. Dalam Hal BLU UPBU Kelas I Kalimantan melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Menyediakan ruangan yang layak	Terdapat kerusakan dalam ruangan	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 2x24 jam
2.	Timbangan	Rusak/Fasilitas <i>Expired</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam

Paraf I	Paraf II
	

3.	FIDS (<i>Flight Information Display System</i>)	Rusak	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 1x24 jam
4.	Fasilitas <i>Check In Counter</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
5.	<i>Baggage Handling System</i> (BHS) dan <i>Hold Baggage System</i> (HBS)	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
6.	<i>Conveyor Belt</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
7.	Penempatan Peralatan GSE (<i>Ground Support Equipment</i>)	Terdapat Kerusakan pada Area GSE	Relokasi Penempatan GSE
8.	<i>Airport Service Building</i> (ASB)	Terdapat Kerusakan pada Area ASB	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
9.	Utilitas (air, telepon, lampu dan jaringan Wifi)	<i>Off/tidak supply</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
10.	Fasilitas Parkir	Kapasitas kurang	Penataan Izin Masuk Daerah Terbatas
11.	Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3	Tidak dapat digunakan	Menyediakan TPS dan Limbah B3
12.	<i>Availability</i> listrik	Padam	<i>Backup Power</i> akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik
13.	<i>Security Business Environment</i>	Terdapat Keributan/Keresahan	Teguran secara tertulis
14.	Fasilitas OOG	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
15.	Memastikan Pemeriksaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) minimal setiap 6 bulan	Tidak dilakukan pemeriksaan	Akan dilakukan koordinasi terkait pemeriksaan dan pemeliharaan APAR

2. Dalam hal PT Wings Abadi melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Mematuhi proses tata tertib proses bidang : - Pelayanan Penanganan Pesawat Udara di Darat - Pelayanan Penumpang dan Bagasi	Tidak melaksanakan sesuai dengan tata tertib	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.

Paraf I	Paraf II
	

2.	Menetapkan tata tertib Prosedur Mutu (PM), Instruksi Kerja (IK) proses pelayanan penumpang dan bagasi serta pelayanan penanganan pesawat udara di darat.	Tidak melaksanakan	Teguran secara tertulis
3.	Aspek keselamatan, keamanan dan kelancaran operasional	Kejadian yang tidak diinginkan (<i>Incident, Seriously Accident, Accident</i>)	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
4.	Kebersihan dan Kerapihan Area Kerja	Area Kerja tidak rapi dan kotor	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
5.	Ketersediaan SDM	1. Tidak tersedia; 2. Tidak ideal jumlah SDM	1. Menyediakan SDM sesuai jumlah ideal; 2. Sanksi administratif berupa : a. Peringatan Tertulis; b. Denda Administratif; c. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
6.	Ketersediaan alat penunjang kegiatan pelayanan darat pesawat udara	1. Tidak tersedia; 2. Fasilitas rusak; 3. Jumlah fasilitas tidak sesuai dengan kebutuhan.	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
7.	Aspek pencemaran lingkungan	Terjadinya pencemaran lingkungan	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.

L. KEADAAN KAHAR (*FORCE MAJEURE*)

1. Apabila terjadi peristiwa-peristiwa diluar kemampuan **PARA PIHAK** pada umumnya untuk mengatasi atau merupakan keadaan Kahar (*Force Majeure*) sehingga mengakibatkan tertunda, terhambat, terhalangnya **PARA PIHAK** yang terkena untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban, maka pihak yang mengalaminya diwajibkan untuk memberitahukan secara tertulis kepada pihak lain dalam waktu 1 x 24 jam setelah terjadinya peristiwa itu untuk mendapatkan pertimbangan pihak lain;

Paraf I	Paraf II
	

2. Peristiwa-peristiwa yang dianggap keadaan Kahar (*Force Majeure*) adalah perang, pemberontakan, permogokan, kerusakan, gempa bumi, taufan, banjir, cuaca buruk, ledakan, kebakaran, petir, huru-hara, *blockade* dan bencana-bencana alam lainnya;
3. Dalam hal terjadi kejadian Kahar (*Force Majeure*), maka **PARA PIHAK** sepakat untuk merundingkan kembali hak dan kewajiban masing-masing.

Demikian perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) ini disepakati dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** dalam rangkap 2 (dua) yang bermaterai secukupnya yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA

KEPALA BADAN LAYANAN UMUM 2
✱ **KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR**
UDARA KELAS I KALIMARAU

FERDINAN NURDIN, S.H., S.SiT., M.M.TR.
NIP. 19780623 200012 1 001

PIHAK KEDUA

PT. WINGS ABADI



RATNA NELLY SARI
Airport Manager

Paraf I	Paraf II



**PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA
ANTARA
BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I
KALIMARAU
DENGAN
PT BATIK AIR INDONESIA**

NOMOR	: HK.201/3/20/UPBU-BEJ-2024
TANGGAL	: 31 DESEMBER 2024

**PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA
ANTARA**

**BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU**

DENGAN

PT. BATIK AIR INDONESIA

NO : [HK.201/3/20/UPBU-BEJ-2024]

A. PEDOMAN DASAR

1. Latar Belakang

Bahwa dalam melaksanakan kegiatan perusahaan di Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, perlu diatur mengenai Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) dalam pemberian layanan bidang :

- a. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat (*Ground Handling*);
- b. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

2. Maksud

Service Level Agreement adalah perjanjian antara Badan Usaha Bandar Udara dengan Penyedia Layanan Jasa Bandar Udara untuk mengetahui Hak dan Kewajiban dari masing-masing pihak pembuat kesepakatan untuk selanjutnya dapat diketahui tentang standar pelayanan yang wajib diterapkan dalam pemberian layanan kepada pengguna jasa bandara.

3. Tujuan

Untuk menjamin terlaksananya Pelayanan Jasa Bandar Udara yang sesuai dengan standar Keselamatan, Keamanan, Kelancaran dan Ketertiban didasarkan pada Peraturan Penerbangan di Bandar Udara Kalimantan.

4. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor : 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- b. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor : 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;

Paraf I	Paraf II
	

- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- d. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara;
- e. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 187 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandara;
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 90 Tahun 2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan di Bidang Udara;
- g. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
- h. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional;
- i. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;
- j. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara;
- k. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
- l. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil-Bagian 139 Volume I Bandar Udara (*Aerodrome*).

B. PARA PIHAK YANG MENANDATANGANI PERJANJIAN

Kesepakatan ini dibuat pada Hari Selasa Tanggal Tiga Puluh Satu Bulan Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat antara Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan dengan PT. Batik Air Indonesia.

1. Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan berkedudukan di Kalimantan, dalam hal ini dipimpin oleh Ferdinand Nurdin, S.H., S.SiT., M.M.Tr. selaku Kepala Kantor dalam hal ini bertindak atas nama Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA** (sebagai Pemberi Rekomendasi Kegiatan Pengusahaan di Bandara);
2. PT. Batik Air Indonesia berkedudukan di Kalimantan, dalam hal ini diwakili oleh Ratna Nelly Sari selaku Airport Manager dalam hal ini bertindak atas nama PT. Batik Air Indonesia, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA** (sebagai Pemohon Rekomendasi Kegiatan Pengusaha di Bandara).
3. **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** yang selanjutnya disebut **PARA PIHAK**, dan secara sendiri-sendiri disebut **PIHAK**.

C. BENTUK LAYANAN YANG DIJADIKAN SEBAGAI BENTUK PERJANJIAN

Bentuk layanan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) dalam bidang :

Paraf I	Paraf II
	

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat;
2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

D. STANDAR PELAKSANAAN PELAYANAN (PERFORMANCE STANDARD)

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat

No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Penempatan peralatan GSE pada <i>Equipment Parking Area</i> (EPA)	15 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
2.	Petugas Marshalling tiba di <i>parking stand</i>	10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
3.	Tidak menempatkan peralatan GSE di area <i>parking stand</i> setelah melakukan pelayanan pesawat udara	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)
4.	Meninggalkan <i>Parking Stand Area</i> dalam keadaan bersih (tanpa FOD dan <i>spillage</i>)	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)

2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi

No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Personel <i>Check In Counter</i> Tiba di <i>Check In Counter</i>	Personel siap 15 menit sebelum <i>check in</i> dibuka
2.	Waktu Proses <i>Check In</i> Penumpang	<2 menit per penumpang
3.	Waktu Tunggu Antrian <i>Check In</i>	<30 menit per penumpang
4.	Petugas <i>Boarding Gate</i> Harus Telah Siap di Area <i>Boarding</i>	Personel siap 1 jam (60 menit) sebelum <i>Schedule Time Departure</i> (STD)
5.	Pelayanan Bagasi Pertama (<i>First Baggage</i>)	<20 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
6.	Pelayanan Bagasi Terakhir (<i>Last Baggage</i>)	<40 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
7.	Personel <i>Lost and Found</i>	Personel siap 10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
8.	Tersedianya personel di area <i>fix bridge</i> (untuk pesawat yang menggunakan <i>aviobridge</i>)	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
9.	Tersedianya personel di area kedatangan dan keberangkatan yang tidak menggunakan <i>aviobridge</i>	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA) atau <i>Estimate Time Departure</i> (ETD)

Paraf I	Paraf II
	

E. JANGKA WAKTU

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini berlaku selama 1 (satu) tahun sejak ditandatangani dan di stempel oleh **PARA PIHAK**.

F. HAL-HAL YANG DI SEPAKATI

1. Apabila terdapat perubahan-perubahan yang berhubungan dengan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini termasuk yang berhubungan dengan perubahan mekanisme operasional, maka akan dilakukan penyesuaian dengan addendum.
2. Hal-hal yang belum diatur dalam Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini akan diatur lebih lanjut dan disepakati oleh **PARA PIHAK** secara tertulis yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini.

G. PENILAIAN DAN PELAPORAN

1. Penilaian kegiatan jasa terkait bandar udara dilaksanakan oleh **PIHAK PERTAMA** berdasarkan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan.
2. Pelaporan **PIHAK KEDUA** dari kegiatan jasa terkait bandar udara dilaporkan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - a. Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa Terkait;
 - b. Kegiatan Pelayanan Jasa Terkait;
 - c. Pengawasan dan Pengendalian secara Internal.

H. HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK

1. HAK PIHAK PERTAMA

- a. Menerima Laporan secara berkala setiap enam (6) bulan yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- b. Menerima sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- c. Menerima Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- d. Menerima Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha Pelayanan Teknis Pengamanan Pesawat Udara di Darat antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian section yang diperjanjikan;
- e. Menerima *Ground Operation Manual* (GOM) dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- f. Menerima Laporan dari petugas *ground handling* apabila proses keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) telah selesai dilaksanakan.

2. KEWAJIBAN PIHAK PERTAMA

Paraf I	Paraf II
	

- a. Menyediakan fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
 - 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System (FIDS)*;
 - 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System (BHS)* dan *Hold Baggage System (HBS)*;
 - 5) *Conveyor Belt*;
 - 6) Penempatan Peralatan *GSE (Ground Support Equipment)*;
 - 7) *Airport Service Building (ASB)*;
 - 8) Ruangan Perkantoran;
 - 9) Utilitas (Listrik,air,telepon,lampu dan jaringan Wifi);
 - 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.
- b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha);
 - 1) Melakukan pemeriksaan ijin masuk orang dan kendaraan;
 - 2) Melakukan pemeriksaan terhadap orang, kendaraan dan barang;
 - 3) Melakukan pengawasan keamanan di terminal penumpang dan sisi udara;
 - 4) Melakukan fungsi pengawasan *access control* orang, barang dan kendaraan yang keluar dan/atau masuk di sisi udara;
 - 5) Memastikan bahwa akses pintu keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) terkunci apabila tidak ada kegiatan pelayanan penumpang.
- c. Melakukan pemeriksaan peralatan *GSE* yang beroperasi di udara;
- d. Memastikan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) diperiksa dan dipelihara secara rutin minimum setiap 6 bulan.
- e. Menindaklanjuti *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) yang disampaikan melalui Sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS).

3. HAK PIHAK KEDUA

- a. Menerima fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
 - 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System (FIDS)*;
 - 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System (BHS)* dan *Hold Baggage Screening (HBS)*;
 - 5) *Conveyor Belt*;
 - 6) Penempatan Peralatan *GSE (Ground Support Equipment)*;
 - 7) *Airport Service Building (ASB)*;
 - 8) Ruangan Perkantoran;
 - 9) Utilitas (Listrik,air,telepon,lampu dan jaringan Wifi);
 - 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.

Paraf I	Paraf II
	

b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha)

- 1) Mendapatkan jaminan keamanan pada saat melakukan kegiatan di bandar udara;
- 2) Mendapatkan bantuan keamanan apabila terjadi tindakan melawan hukum di wilayah bandar udara.

4. KEWAJIBAN PIHAK KEDUA

- a. Memiliki Sertifikat Standar yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia yang masih berlaku;
- b. Menyampaikan Sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara kepada **PIHAK PERTAMA**;
- c. Menyampaikan *Ground Operational Manual* (GOM) kepada **PIHAK PERTAMA**;
- d. Menyampaikan laporan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Pelayanan Jasa Terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- e. Wajib melaksanakan layanan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - 1) Menyediakan SDM yang berkompeten dan bersertifikat di bidang pelayanan teknik penanganan pesawat udara di darat dan pelayanan penumpang dan bagasi yang disesuaikan dengan jumlah penerbangan yang dilayani;
 - 2) Menjaga fasilitas yang telah disediakan oleh **PIHAK PERTAMA**;
 - 3) Wajib menyediakan APAR minimal 5 kg dan melakukan pemeriksaan serta pemeliharaan minimal 6 bulan sekali dibuktikan dengan label pemeriksaan serta ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan dijangkau;
 - 4) Menjaga kerapian area kerja personel;
 - 5) Menyediakan peralatan penunjang kegiatan operasional dalam kondisi baik dan siap dioperasikan;
 - 6) Seluruh Petugas menggunakan seragam perusahaan yang telah ditetapkan serta mengenakan kartu identitas (ID dan PAS Bandara yang masih berlaku) dan dilengkapi dengan Alat Pelindung Diri (APD);
- f. Wajib memiliki akun dari sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS) dan menyampaikan *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) melalui sistem OGFS agar pelaporan *feedback* terdokumentasi dengan baik;
- g. Menyampaikan Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- h. Menyampaikan Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha *Ground Handling* antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian *section* yang diperjanjikan.

I. BIDANG PELAYANAN TEKNIS

1. Operator peralatan GSE harus memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku;

Paraf I	Paraf II
	

2. Pengemudi kendaraan di area sisi udara harus memiliki Tanda Izin Mengemudi/TIM yang sah dan masih berlaku;
3. Kendaraan yang memasuki area sisi udara harus memiliki PAS kendaraan di sisi udara yang masih berlaku;
4. Seluruh Petugas yang berada di sisi udara tidak merokok, tidak dalam pengaruh alkohol dan narkoba selama berada di sisi udara atau sedang melakukan pelayanan darat pesawat udara;
5. *Driver* dan operator GSE dilarang meninggalkan kendaraan/peralatan GSE tanpa pengawasannya di area *Apron* dan *Service Road*;
6. Peralatan GSE sesuai regulasi standar teknis peralatan pelayanan darat pesawat udara harus memiliki Sertifikat Kelaikan Operasional Peralatan GSE yang dikeluarkan oleh Direktorat Bandar Udara;
7. Bersedia dan sanggup melaksanakan syarat pelaksanaan kerja untuk mencapai kinerja lingkungan dan keselamatan sesuai sistem manajemen lingkungan dan keselamatan BLU UPBU Kelas I Kalimantan;
8. Melaporkan kepada **PIHAK PERTAMA** yang didelegasikan kepada *Apron Movement Control* (AMC) apabila terdapat tumpahan bahan bakar minyak;
9. Menempatkan peralatan GSE yang tidak digunakan untuk penanganan pesawat udara di darat untuk ditempatkan di storage area.

J. BIDANG PELAYANAN PENUMPANG DAN BAGASI

1. Penggunaan *Check In Counter*, *Boarding Gate*, dan *Conveyor Belt* secara bersama-sama/*Common Used* dan bukan dimiliki/*Dedicated*;
2. Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* mengikuti alokasi *Check In Counter* dan *Boarding Gate* yang telah ditetapkan oleh BLU UPBU Kelas I Kalimantan melalui petugas *Airport Operation Control Center* (AOCC);
3. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* meninggalkan area pelayanan dalam keadaan bersih dan rapi setelah kegiatan selesai;
4. *Airlines Security*/petugas lainnya yang berada di *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* harus menjaga ketertiban dan kelancaran penumpang saat proses layanan berlangsung;
5. Ketika terjadi keterlambatan (*delay*) maka petugas *Boarding Gate* dilarang meninggalkan area dan harus memberikan informasi *up to date* kepada penumpang;
6. Apabila proses keberangkatan dan kedatangan penumpang telah selesai, maka petugas *Ground Handling* wajib melaporkan kepada Petugas *Aviation Security*;
7. Menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan serta segera melaporkan ke Petugas *Aviation Security* apabila mendapati hal-hal mencurigakan di lingkungan Bandar Udara Kelas I Kalimantan – Berau;
8. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* memberikan pelayanan kepada penumpang dengan ramah dan sopan serta aktif membantu penumpang.

Paraf I	Paraf II
	

K. KOMPENSASI

1. Dalam Hal BLU UPBU Kelas I Kalimantan melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Menyediakan ruangan yang layak	Terdapat kerusakan dalam ruangan	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 2x24 jam
2.	Timbangan	Rusak/Fasilitas <i>Expired</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
3.	FIDS (<i>Flight Information Display System</i>)	Rusak	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 1x24 jam
4.	Fasilitas <i>Check In Counter</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
5.	<i>Baggage Handling System</i> (BHS) dan <i>Hold Baggage System</i> (HBS)	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
6.	<i>Conveyor Belt</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
7.	Penempatan Peralatan GSE (<i>Ground Support Equipment</i>)	Terdapat Kerusakan pada Area GSE	Relokasi Penempatan GSE
8.	<i>Airport Service Building</i> (ASB)	Terdapat Kerusakan pada Area ASB	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
9.	Utilitas (air, telepon, lampu dan jaringan Wifi)	<i>Off/tidak supply</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
10.	Fasilitas Parkir	Kapasitas kurang	Penataan Izin Masuk Daerah Terbatas
11.	Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3	Tidak dapat digunakan	Menyediakan TPS dan Limbah B3
12.	<i>Availability</i> listrik	Padam	<i>Backup Power</i> akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik
13.	<i>Security Business Environment</i>	Terdapat Keributan/Keresahan	Teguran secara tertulis
14.	Fasilitas OOG	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
15.	Memastikan Pemeriksaan Alat Pemadam Api Ringan	Tidak dilakukan pemeriksaan	Akan dilakukan koordinasi terkait

Paraf I	Paraf II
	

(APAR) minimal setiap 6 bulan	pemeriksaan dan pemeliharaan APAR
-------------------------------	-----------------------------------

2. Dalam hal PT Batik Air Indonesia melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Mematuhi proses tata tertib proses bidang : - Pelayanan Penanganan Pesawat Udara di Darat - Pelayanan Penumpang dan Bagasi	Tidak melaksanakan sesuai dengan tata tertib	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
2.	Menetapkan tata tertib Prosedur Mutu (PM), Instruksi Kerja (IK) proses pelayanan penumpang dan bagasi serta pelayanan penanganan pesawat udara di darat.	Tidak melaksanakan	Teguran secara tertulis
3.	Aspek keselamatan, keamanan dan kelancaran operasional	Kejadian yang tidak diinginkan (<i>Incident, Seriously Accident, Accident</i>)	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
4.	Kebersihan dan Kerapihan Area Kerja	Area Kerja tidak rapi dan kotor	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
5.	Ketersediaan SDM	1. Tidak tersedia; 2. Tidak ideal jumlah SDM	1. Menyediakan SDM sesuai jumlah ideal; 2. Sanksi administratif berupa : a. Peringatan Tertulis; b. Denda Administratif; c. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
6.	Ketersediaan alat penunjang kegiatan pelayanan darat pesawat udara	1. Tidak tersedia; 2. Fasilitas rusak; 3. Jumlah fasilitas tidak sesuai dengan kebutuhan.	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
7.	Aspek pencemaran lingkungan	Terjadinya pencemaran lingkungan	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif;

Paraf I	Paraf II
	

			3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
--	--	--	---------------------------------------

L. KEADAAN KAHAR (FORCE MAJEURE)

1. Apabila terjadi peristiwa-peristiwa diluar kemampuan **PARA PIHAK** pada umumnya untuk mengatasi atau merupakan keadaan Kahar (*Force Majeure*) sehingga mengakibatkan tertunda, terhambat, terhalangnya **PARA PIHAK** yang terkena untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban, maka pihak yang mengalaminya diwajibkan untuk memberitahukan secara tertulis kepada pihak lain dalam waktu 1 x 24 jam setelah terjadinya peristiwa itu untuk mendapatkan pertimbangan pihak lain;
2. Peristiwa-peristiwa yang dianggap keadaan Kahar (*Force Majeure*) adalah perang, pemberontakan, permogokan, kerusuhan, gempa bumi, taufan, banjir, cuaca buruk, ledakan, kebakaran, petir, huru-hara, *blockade* dan bencana-bencana alam lainnya;
3. Dalam hal terjadi kejadian Kahar (*Force Majeure*), maka **PARA PIHAK** sepakat untuk merundingkan kembali hak dan kewajiban masing-masing.

Demikian perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) ini disepakati dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** dalam rangkap 2 (dua) yang bermaterai secukupnya yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA

KEPALA BADAN LAYANAN UMUM 2
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR
UDARA KELAS I KALIMARAU

FERDINAN NURDIN, S.H., S.SiT., M.M.TR.
NIP. 19780623 200012 1 001

PIHAK KEDUA

PT. BATIK AIR INDONESIA



RATNA NELLY SARI
Airport Manager

Paraf I	Paraf II



**PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA**

ANTARA

**BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I
KALIMARAU**

DENGAN

PT SUPER AIR JET

NOMOR	: HK.201/3/23/UPBU-BEJ-2024
TANGGAL	: 31 DESEMBER 2024

**PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA
ANTARA**

**BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU**

DENGAN

PT. SUPER AIR JET

NO : [HK.201/3/23/UPBU-BEJ-2024]

A. PEDOMAN DASAR

1. Latar Belakang

Bahwa dalam melaksanakan kegiatan pengusahaan di Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, perlu diatur mengenai Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) dalam pemberian layanan bidang :

- a. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat (*Ground Handling*);
- b. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

2. Maksud

Service Level Agreement adalah perjanjian antara Badan Usaha Bandar Udara dengan Penyedia Layanan Jasa Bandar Udara untuk mengetahui Hak dan Kewajiban dari masing-masing pihak pembuat kesepakatan untuk selanjutnya dapat diketahui tentang standar pelayanan yang wajib diterapkan dalam pemberian layanan kepada pengguna jasa bandara.

3. Tujuan

Untuk menjamin terlaksananya Pelayanan Jasa Bandar Udara yang sesuai dengan standar Keselamatan, Keamanan, Kelancaran dan Ketertiban didasarkan pada Peraturan Penerbangan di Bandar Udara Kalimantan.

4. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor : 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- b. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor : 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;

Paraf I	Paraf II
	

- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- d. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara;
- e. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 187 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandara;
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 90 Tahun 2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan di Bidang Udara;
- g. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
- h. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional;
- i. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;
- j. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara;
- k. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
- l. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil-Bagian 139 Volume I Bandar Udara (*Aerodrome*).

B. PARA PIHAK YANG MENANDATANGANI PERJANJIAN

Kesepakatan ini dibuat pada Hari Selasa Tanggal Tiga Puluh Satu Bulan Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat antara Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan dengan PT. Super Air Jet.

1. Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan berkedudukan di Kalimantan, dalam hal ini dipimpin oleh Ferdinan Nurdin, S.H., S.SiT., M.M.Tr. selaku Kepala Kantor dalam hal ini bertindak atas nama Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA** (sebagai Pemberi Rekomendasi Kegiatan Pengusahaan di Bandara);
2. PT. Super Air Jet Indonesia berkedudukan di Kalimantan, dalam hal ini diwakili oleh Ratna Nelly Sari selaku Airport Manager dalam hal ini bertindak atas nama PT. Super Air Jet, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA** (sebagai Pemohon Rekomendasi Kegiatan Pengusaha di Bandara).
3. **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** yang selanjutnya disebut **PARA PIHAK**, dan secara sendiri-sendiri disebut **PIHAK**.

C. BENTUK LAYANAN YANG DIJADIKAN SEBAGAI BENTUK PERJANJIAN

Bentuk layanan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) dalam bidang :

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat;

Paraf I	Paraf II
	

2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

D. STANDAR PELAKSANAAN PELAYANAN (PERFORMANCE STANDARD)

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat

No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Penempatan peralatan GSE pada <i>Equipment Parking Area</i> (EPA)	15 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
2.	Petugas Marshalling tiba di <i>parking stand</i>	10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
3.	Tidak menempatkan peralatan GSE di area <i>parking stand</i> setelah melakukan pelayanan pesawat udara	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)
4.	Meninggalkan <i>Parking Stand Area</i> dalam keadaan bersih (tanpa FOD dan <i>spillage</i>)	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)

2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi

No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Personel <i>Check In Counter</i> Tiba di <i>Check In Counter</i>	Personel siap 15 menit sebelum <i>check in</i> dibuka
2.	Waktu Proses <i>Check In</i> Penumpang	<2 menit per penumpang
3.	Waktu Tunggu Antrian <i>Check In</i>	<30 menit per penumpang
4.	Petugas <i>Boarding Gate</i> Harus Telah Siap di Area <i>Boarding</i>	Personel siap 1 jam (60 menit) sebelum <i>Schedule Time Departure</i> (STD)
5.	Pelayanan Bagasi Pertama (<i>First Baggage</i>)	<20 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
6.	Pelayanan Bagasi Terakhir (<i>Last Baggage</i>)	<40 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
7.	Personel <i>Lost and Found</i>	Personel siap 10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
8.	Tersedianya personel di area <i>fix bridge</i> (untuk pesawat yang menggunakan <i>aviobridge</i>)	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
9.	Tersedianya personel di area kedatangan dan keberangkatan yang tidak menggunakan <i>aviobridge</i>	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA) atau <i>Estimate Time Departure</i> (ETD)

Paraf I	Paraf II
	

E. JANGKA WAKTU

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini berlaku selama 1 (satu) tahun sejak ditandatangani dan di stempel oleh **PARA PIHAK**.

F. HAL-HAL YANG DI SEPAKATI

1. Apabila terdapat perubahan-perubahan yang berhubungan dengan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini termasuk yang berhubungan dengan perubahan mekanisme operasional, maka akan dilakukan penyesuaian dengan addendum.
2. Hal-hal yang belum diatur dalam Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini akan diatur lebih lanjut dan disepakati oleh **PARA PIHAK** secara tertulis yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini.

G. PENILAIAN DAN PELAPORAN

1. Penilaian kegiatan jasa terkait bandar udara dilaksanakan oleh **PIHAK PERTAMA** berdasarkan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan.
2. Pelaporan **PIHAK KEDUA** dari kegiatan jasa terkait bandar udara dilaporkan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - a. Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa Terkait;
 - b. Kegiatan Pelayanan Jasa Terkait;
 - c. Pengawasan dan Pengendalian secara Internal.

H. HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK

1. HAK PIHAK PERTAMA

- a. Menerima Laporan secara berkala setiap enam (6) bulan yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- b. Menerima sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- c. Menerima Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- d. Menerima Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha Pelayanan Teknis Pengamanan Pesawat Udara di Darat antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian section yang diperjanjikan;
- e. Menerima *Ground Operation Manual* (GOM) dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- f. Menerima Laporan dari petugas *ground handling* apabila proses keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) telah selesai dilaksanakan.

2. KEWAJIBAN PIHAK PERTAMA

- a. Menyediakan fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
 - 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System* (FIDS);

Paraf I	Paraf II
	

- 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System (BHS)* dan *Hold Baggage System (HBS)*;
 - 5) *Conveyor Belt*;
 - 6) Penempatan Peralatan *GSE (Ground Support Equipment)*;
 - 7) *Airport Service Building (ASB)*;
 - 8) Ruang Perkantoran;
 - 9) Utilitas (Listrik,air,telepon,lampu dan jaringan Wifi);
 - 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.
- b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha);
- 1) Melakukan pemeriksaan ijin masuk orang dan kendaraan;
 - 2) Melakukan pemeriksaan terhadap orang, kendaraan dan barang;
 - 3) Melakukan pengawasan keamanan di terminal penumpang dan sisi udara;
 - 4) Melakukan fungsi pengawasan *access control* orang, barang dan kendaraan yang keluar dan/atau masuk di sisi udara;
 - 5) Memastikan bahwa akses pintu keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) terkunci apabila tidak ada kegiatan pelayanan penumpang.
- c. Melakukan pemeriksaan peralatan *GSE* yang beroperasi di udara;
- d. Memastikan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) diperiksa dan dipelihara secara rutin minimum setiap 6 bulan.
- e. Menindaklanjuti *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) yang disampaikan melalui Sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS).

3. HAK PIHAK KEDUA

- a. Menerima fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
- 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System (FIDS)*;
 - 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System (BHS)* dan *Hold Baggage Screening (HBS)*;
 - 5) *Conveyor Belt*;
 - 6) Penempatan Peralatan *GSE (Ground Support Equipment)*;
 - 7) *Airport Service Building (ASB)*;
 - 8) Ruang Perkantoran;
 - 9) Utilitas (Listrik,air,telepon,lampu dan jaringan Wifi);
 - 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.
- b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha)
- 1) Mendapatkan jaminan keamanan pada saat melakukan kegiatan di bandar udara;

Paraf I	Paraf II
	

- 2) Mendapatkan bantuan keamanan apabila terjadi tindakan melawan hukum di wilayah bandar udara.

4. KEWAJIBAN PIHAK KEDUA

- a. Memiliki Sertifikat Standar yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia yang masih berlaku;
- b. Menyampaikan Sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara kepada **PIHAK PERTAMA**;
- c. Menyampaikan *Ground Operational Manual* (GOM) kepada **PIHAK PERTAMA**;
- d. Menyampaikan laporan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Pelayanan Jasa Terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- e. Wajib melaksanakan layanan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - 1) Menyediakan SDM yang berkompeten dan bersertifikat di bidang pelayanan teknik penanganan pesawat udara di darat dan pelayanan penumpang dan bagasi yang disesuaikan dengan jumlah penerbangan yang dilayani;
 - 2) Menjaga fasilitas yang telah disediakan oleh **PIHAK PERTAMA**;
 - 3) Wajib menyediakan APAR minimal 5 kg dan melakukan pemeriksaan serta pemeliharaan minimal 6 bulan sekali dibuktikan dengan label pemeriksaan serta ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan dijangkau;
 - 4) Menjaga kerapihan area kerja personel;
 - 5) Menyediakan peralatan penunjang kegiatan operasional dalam kondisi baik dan siap dioperasikan;
 - 6) Seluruh Petugas menggunakan seragam perusahaan yang telah ditetapkan serta mengenakan kartu identitas (ID dan PAS Bandara yang masih berlaku) dan dilengkapi dengan Alat Pelindung Diri (APD);
- f. Wajib memiliki akun dari sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS) dan menyampaikan *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) melalui sistem OGFS agar pelaporan *feedback* terdokumentasi dengan baik;
- g. Menyampaikan Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- h. Menyampaikan Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha *Ground Handling* antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian *section* yang diperjanjikan.

I. BIDANG PELAYANAN TEKNIS

1. Operator peralatan GSE harus memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku;
2. Pengemudi kendaraan di area sisi udara harus memiliki Tanda Izin Mengemudi/TIM yang sah dan masih berlaku;

Paraf I	Paraf II
	

3. Kendaraan yang memasuki area sisi udara harus memiliki PAS kendaraan di sisi udara yang masih berlaku;
4. Seluruh Petugas yang berada di sisi udara tidak merokok, tidak dalam pengaruh alkohol dan narkoba selama berada di sisi udara atau sedang melakukan pelayanan darat pesawat udara;
5. *Driver* dan operator GSE dilarang meninggalkan kendaraan/peralatan GSE tanpa pengawasannya di area *Apron* dan *Service Road*;
6. Peralatan GSE sesuai regulasi standar teknis peralatan pelayanan darat pesawat udara harus memiliki Sertifikat Kelaikan Operasional Peralatan GSE yang dikeluarkan oleh Direktorat Bandar Udara;
7. Bersedia dan sanggup melaksanakan syarat pelaksanaan kerja untuk mencapai kinerja lingkungan dan keselamatan sesuai sistem manajemen lingkungan dan keselamatan BLU UPBU Kelas I Kalimantan;
8. Melaporkan kepada **PIHAK PERTAMA** yang didelegasikan kepada *Apron Movement Control* (AMC) apabila terdapat tumpahan bahan bakar minyak;
9. Menempatkan peralatan GSE yang tidak digunakan untuk penanganan pesawat udara di darat untuk ditempatkan di storage area.

J. BIDANG PELAYANAN PENUMPANG DAN BAGASI

1. Penggunaan *Check In Counter*, *Boarding Gate*, dan *Conveyor Belt* secara bersama-sama/*Common Used* dan bukan dimiliki/*Dedicated*;
2. Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* mengikuti alokasi *Check In Counter* dan *Boarding Gate* yang telah ditetapkan oleh BLU UPBU Kelas I Kalimantan melalui petugas *Airport Operation Control Center* (AOCC);
3. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* meninggalkan area pelayanan dalam keadaan bersih dan rapi setelah kegiatan selesai;
4. *Airlines Security*/petugas lainnya yang berada di *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* harus menjaga ketertiban dan kelancaran penumpang saat proses layanan berlangsung;
5. Ketika terjadi keterlambatan (*delay*) maka petugas *Boarding Gate* dilarang meninggalkan area dan harus memberikan informasi *up to date* kepada penumpang;
6. Apabila proses keberangkatan dan kedatangan penumpang telah selesai, maka petugas *Ground Handling* wajib melaporkan kepada Petugas *Aviation Security*;
7. Menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan serta segera melaporkan ke Petugas *Aviation Security* apabila mendapati hal-hal mencurigakan di lingkungan Bandar Udara Kelas I Kalimantan – Berau;
8. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* memberikan pelayanan kepada penumpang dengan ramah dan sopan serta aktif membantu penumpang.

K. KOMPENSASI

1. Dalam Hal BLU UPBU Kelas I Kalimantan melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

Paraf I	Paraf II
	

No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Menyediakan ruangan yang layak	Terdapat kerusakan dalam ruangan	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 2x24 jam
2.	Timbangan	Rusak/Fasilitas <i>Expired</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
3.	FIDS (<i>Flight Information Display System</i>)	Rusak	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 1x24 jam
4.	Fasilitas <i>Check In Counter</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
5.	<i>Baggage Handling System</i> (BHS) dan <i>Hold Baggage System</i> (HBS)	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
6.	<i>Conveyor Belt</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
7.	Penempatan Peralatan GSE (<i>Ground Support Equipment</i>)	Terdapat Kerusakan pada Area GSE	Relokasi Penempatan GSE
8.	<i>Airport Service Building</i> (ASB)	Terdapat Kerusakan pada Area ASB	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
9.	Utilitas (air, telepon, lampu dan jaringan Wifi)	<i>Off/tidak supply</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
10.	Fasilitas Parkir	Kapasitas kurang	Penataan Izin Masuk Daerah Terbatas
11.	Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3	Tidak dapat digunakan	Menyediakan TPS dan Limbah B3
12.	<i>Availability</i> listrik	Padam	<i>Backup Power</i> akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik
13.	<i>Security Business Environment</i>	Terdapat Keributan/Keresahan	Teguran secara tertulis
14.	Fasilitas OOG	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
15.	Memastikan Pemeriksaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) minimal setiap 6 bulan	Tidak dilakukan pemeriksaan	Akan dilakukan koordinasi terkait pemeriksaan dan pemeliharaan APAR

2. Dalam hal PT. Super Air Jet melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

Paraf I	Paraf II
	

No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Mematuhi proses tata tertib proses bidang : - Pelayanan Penanganan Pesawat Udara di Darat - Pelayanan Penumpang dan Bagasi	Tidak melaksanakan sesuai dengan tata tertib	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
2.	Menetapkan tata tertib Prosedur Mutu (PM), Instruksi Kerja (IK) proses pelayanan penumpang dan bagasi serta pelayanan penanganan pesawat udara di darat.	Tidak melaksanakan	Teguran secara tertulis
3.	Aspek keselamatan, keamanan dan kelancaran operasional	Kejadian yang tidak diinginkan (<i>Incident, Seriously Accident, Accident</i>)	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
4.	Kebersihan dan Kerapihan Area Kerja	Area Kerja tidak rapi dan kotor	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
5.	Ketersediaan SDM	1. Tidak tersedia; 2. Tidak ideal jumlah SDM	1. Menyediakan SDM sesuai jumlah ideal; 2. Sanksi administratif berupa : a. Peringatan Tertulis; b. Denda Administratif; c. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
6.	Ketersediaan alat penunjang kegiatan pelayanan darat pesawat udara	1. Tidak tersedia; 2. Fasilitas rusak; 3. Jumlah fasilitas tidak sesuai dengan kebutuhan.	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
7.	Aspek pencemaran lingkungan	Terjadinya pencemaran lingkungan	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.

Paraf I	Paraf II
	

L. KEADAAN KAHAR (FORCE MAJEURE)

1. Apabila terjadi peristiwa-peristiwa diluar kemampuan **PARA PIHAK** pada umumnya untuk mengatasi atau merupakan keadaan Kahar (*Force Majeure*) sehingga mengakibatkan tertunda, terhambat, terhalangnya **PARA PIHAK** yang terkena untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban, maka pihak yang mengalaminya diwajibkan untuk memberitahukan secara tertulis kepada pihak lain dalam waktu 1 x 24 jam setelah terjadinya peristiwa itu untuk mendapatkan pertimbangan pihak lain;
2. Peristiwa-peristiwa yang dianggap keadaan Kahar (*Force Majeure*) adalah perang, pemberontakan, permogokan, kerusuhan, gempa bumi, taufan, banjir, cuaca buruk, ledakan, kebakaran, petir, huru-hara, *blockade* dan bencana-bencana alam lainnya;
3. Dalam hal terjadi kejadian Kahar (*Force Majeure*), maka **PARA PIHAK** sepakat untuk merundingkan kembali hak dan kewajiban masing-masing.

Demikian perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) ini disepakati dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** dalam rangkap 2 (dua) yang bermaterai secukupnya yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA

KEPALA BADAN LAYANAN UMUM 2
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR
UDARA KELAS I KALIMARAU



FERDINAN NURDIN, S.H., S.SIT., M.M.TR.
NIP. 19780623 200012 1 001

PIHAK KEDUA

PT. SUPER AIR JET



RATNA NELLY SARI
Airport Manager

Paraf I	Paraf II
	



Citilink

**PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA**

ANTARA

**BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I
KALIMARAU**

DENGAN

PT CITILINK INDONESIA

NOMOR	: HK.201/3/22/UPBU-BEJ-2024
TANGGAL	: 31 DESEMBER 2024

**PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA
ANTARA**

**BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU**

DENGAN

PT. CITILINK INDONESIA

NO : [HK.201/3/22/UPBU-BEJ-2024]

A. PEDOMAN DASAR

1. Latar Belakang

Bahwa dalam melaksanakan kegiatan perusahaan di Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, perlu diatur mengenai Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) dalam pemberian layanan bidang :

- a. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat (*Ground Handling*);
- b. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

2. Maksud

Service Level Agreement adalah perjanjian antara Badan Usaha Bandar Udara dengan Penyedia Layanan Jasa Bandar Udara untuk mengetahui Hak dan Kewajiban dari masing-masing pihak pembuat kesepakatan untuk selanjutnya dapat diketahui tentang standar pelayanan yang wajib diterapkan dalam pemberian layanan kepada pengguna jasa bandara.

3. Tujuan

Untuk menjamin terlaksananya Pelayanan Jasa Bandar Udara yang sesuai dengan standar Keselamatan, Keamanan, Kelancaran dan Ketertiban didasarkan pada Peraturan Penerbangan di Bandar Udara Kalimantan.

4. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor : 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- b. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor : 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- d. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara;

Paraf I	Paraf II
	

- e. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 187 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandara;
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 90 Tahun 2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan di Bidang Udara;
- g. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
- h. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional;
- i. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;
- j. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara;
- k. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
- l. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil-Bagian 139 Volume I Bandar Udara (*Aerodrome*).

B. PARA PIHAK YANG MENANDATANGANI PERJANJIAN

Kesepakatan ini dibuat pada Hari Selasa Tanggal Tiga Puluh Satu Bulan Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat antara Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan dengan PT. Citilink Indonesia.

1. Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan berkedudukan di Kalimantan, dalam hal ini dipimpin oleh Ferdinan Nurdin, S.H., S.SiT., M.M.Tr. selaku Kepala Kantor dalam hal ini bertindak atas nama Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA** (sebagai Pemberi Rekomendasi Kegiatan Pengusahaan di Bandara);
2. PT. Citilink Indonesia berkedudukan di Kalimantan, dalam hal ini diwakili oleh Arief Budianto selaku Station Manager Cabang Berau PT. Citilink Indonesia, dalam hal ini bertindak atas nama PT. Citilink Indonesia, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA** (sebagai Pemohon Rekomendasi Kegiatan Pengusaha di Bandara).
3. **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** yang selanjutnya disebut **PARA PIHAK**, dan secara sendiri-sendiri disebut **PIHAK**.

C. BENTUK LAYANAN YANG DIJADIKAN SEBAGAI BENTUK PERJANJIAN

Bentuk layanan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) dalam bidang :

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat;
2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

Paraf I	Paraf II
	

D. STANDAR PELAKSANAAN PELAYANAN (PERFORMANCE STANDARD)

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat

No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Penempatan peralatan GSE pada <i>Equipment Parking Area</i> (EPA)	15 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
2.	Petugas Marshalling tiba di <i>parking stand</i>	10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
3.	Tidak menempatkan peralatan GSE di area <i>parking stand</i> setelah melakukan pelayanan pesawat udara	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)
4.	Meninggalkan <i>Parking Stand Area</i> dalam keadaan bersih (tanpa FOD dan <i>spillage</i>)	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)

2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi

No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Personel <i>Check In Counter</i> Tiba di <i>Check In Counter</i>	Personel siap 15 menit sebelum <i>check in</i> dibuka
2.	Waktu Proses <i>Check In</i> Penumpang	<2 menit per penumpang
3.	Waktu Tunggu Antrian <i>Check In</i>	<30 menit per penumpang
4.	Petugas <i>Boarding Gate</i> Harus Telah Siap di Area <i>Boarding</i>	Personel siap 1 jam (60 menit) sebelum <i>Schedule Time Departure</i> (STD)
5.	Pelayanan Bagasi Pertama (<i>First Baggage</i>)	<20 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
6.	Pelayanan Bagasi Terakhir (<i>Last Baggage</i>)	<40 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
7.	Personel <i>Lost and Found</i>	Personel siap 10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
8.	Tersedianya personel di area <i>fix bridge</i> (untuk pesawat yang menggunakan <i>aviobridge</i>)	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
9.	Tersedianya personel di area kedatangan dan keberangkatan yang tidak menggunakan <i>aviobridge</i>	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA) atau <i>Estimate Time Departure</i> (ETD)

Paraf I	Paraf II
	

E. JANGKA WAKTU

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini berlaku selama 1 (satu) tahun sejak ditandatangani dan di stempel oleh **PARA PIHAK**.

F. HAL-HAL YANG DI SEPAKATI

1. Apabila terdapat perubahan-perubahan yang berhubungan dengan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini termasuk yang berhubungan dengan perubahan mekanisme operasional, maka akan dilakukan penyesuaian dengan addendum.
2. Hal-hal yang belum diatur dalam Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini akan diatur lebih lanjut dan disepakati oleh **PARA PIHAK** secara tertulis yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini.

G. PENILAIAN DAN PELAPORAN

1. Penilaian kegiatan jasa terkait bandar udara dilaksanakan oleh **PIHAK PERTAMA** berdasarkan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan.
2. Pelaporan **PIHAK KEDUA** dari kegiatan jasa terkait bandar udara dilaporkan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - a. Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa Terkait;
 - b. Kegiatan Pelayanan Jasa Terkait;
 - c. Pengawasan dan Pengendalian secara Internal.

H. HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK

1. HAK PIHAK PERTAMA

- a. Menerima Laporan secara berkala setiap enam (6) bulan yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- b. Menerima sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- c. Menerima Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- d. Menerima Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha Pelayanan Teknis Pengamanan Pesawat Udara di Darat antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian section yang diperjanjikan;
- e. Menerima *Ground Operation Manual* (GOM) dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- f. Menerima Laporan dari petugas *ground handling* apabila proses keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) telah selesai dilaksanakan.

2. KEWAJIBAN PIHAK PERTAMA

- a. Menyediakan fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
 - 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System* (FIDS);
 - 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System* (BHS) dan *Hold Baggage System* (HBS);
 - 5) *Conveyor Belt*;

Paraf I	Paraf II
	

- 6) Penempatan Peralatan GSE (*Ground Support Equipment*);
 - 7) *Airport Service Building (ASB)*;
 - 8) Ruangan Perkantoran;
 - 9) Utilitas (Listrik,air,telepon,lampu dan jaringan Wifi);
 - 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.
- b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha);
- 1) Melakukan pemeriksaan ijin masuk orang dan kendaraan;
 - 2) Melakukan pemeriksaan terhadap orang, kendaraan dan barang;
 - 3) Melakukan pengawasan keamanan di terminal penumpang dan sisi udara;
 - 4) Melakukan fungsi pengawasan *access control* orang, barang dan kendaraan yang keluar dan/atau masuk di sisi udara;
 - 5) Memastikan bahwa akses pintu keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) terkunci apabila tidak ada kegiatan pelayanan penumpang.
- c. Melakukan pemeriksaan peralatan GSE yang beroperasi di udara;
- d. Memastikan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) diperiksa dan dipelihara secara rutin minimum setiap 6 bulan.
- e. Menindaklanjuti *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) yang disampaikan melalui Sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS).
- f. Turut serta bertanggung jawab terhadap biaya yang timbul kepada penumpang atas dampak kegagalan dari fasilitas pihak Pertama.

3. HAK PIHAK KEDUA

- a. Menerima fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
- 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System (FIDS)*;
 - 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System (BHS)* dan *Hold Baggage Screening (HBS)*;
 - 5) *Conveyor Belt*;
 - 6) Penempatan Peralatan GSE (*Ground Support Equipment*);
 - 7) *Airport Service Building (ASB)*;
 - 8) Ruangan Perkantoran;
 - 9) Utilitas (Listrik,air,telepon,lampu dan jaringan Wifi);
 - 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.
- b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha)
- 1) Mendapatkan jaminan keamanan pada saat melakukan kegiatan di bandar udara;
 - 2) Mendapatkan bantuan keamanan apabila terjadi tindakan melawan hukum di wilayah bandar udara.

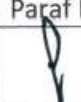
Paraf I	Paraf II
	

4. KEWAJIBAN PIHAK KEDUA

- a. Memiliki Sertifikat Standar yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia yang masih berlaku;
- b. Menyampaikan Sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara kepada **PIHAK PERTAMA**;
- c. Menyampaikan *Ground Operational Manual* (GOM) kepada **PIHAK PERTAMA**;
- d. Menyampaikan laporan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Pelayanan Jasa Terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- e. Wajib melaksanakan layanan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - 1) Menyediakan SDM yang berkompeten dan bersertifikat di bidang pelayanan teknik penanganan pesawat udara di darat dan pelayanan penumpang dan bagasi yang disesuaikan dengan jumlah penerbangan yang dilayani;
 - 2) Menjaga fasilitas yang telah disediakan oleh **PIHAK PERTAMA**;
 - 3) Wajib menyediakan APAR minimal 5 kg dan melakukan pemeriksaan serta pemeliharaan minimal 6 bulan sekali dibuktikan dengan label pemeriksaan serta ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan dijangkau;
 - 4) Menjaga kerapihan area kerja personel;
 - 5) Menyediakan peralatan penunjang kegiatan operasional dalam kondisi baik dan siap dioperasikan;
 - 6) Seluruh Petugas menggunakan seragam perusahaan yang telah ditetapkan serta mengenakan kartu identitas (ID dan PAS Bandara yang masih berlaku) dan dilengkapi dengan Alat Pelindung Diri (APD);
- f. Wajib memiliki akun dari sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS) dan menyampaikan *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) melalui sistem OGFS agar pelaporan *feedback* terdokumentasi dengan baik;
- g. Menyampaikan Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- h. Menyampaikan Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha *Ground Handling* antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian *section* yang diperjanjikan.

I. BIDANG PELAYANAN TEKNIS

1. Operator peralatan GSE harus memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku;
2. Pengemudi kendaraan di area sisi udara harus memiliki Tanda Izin Mengemudi/TIM yang sah dan masih berlaku;
3. Kendaraan yang memasuki area sisi udara harus memiliki PAS kendaraan di sisi udara yang masih berlaku;
4. Seluruh Petugas yang berada di sisi udara tidak merokok, tidak dalam pengaruh alkohol dan narkoba selama berada di sisi udara atau sedang melakukan pelayanan darat pesawat udara;

Paraf I	Paraf II
	

5. *Driver* dan operator GSE dilarang meninggalkan kendaraan/peralatan GSE tanpa pengawasannya di area *Apron* dan *Service Road*;
6. Peralatan GSE sesuai regulasi standar teknis peralatan pelayanan darat pesawat udara harus memiliki Sertifikat Kelaikan Operasional Peralatan GSE yang dikeluarkan oleh Direktorat Bandar Udara;
7. Bersedia dan sanggup melaksanakan syarat pelaksanaan kerja untuk mencapai kinerja lingkungan dan keselamatan sesuai sistem manajemen lingkungan dan keselamatan BLU UPBU Kelas I Kalimantan;
8. Melaporkan kepada **PIHAK PERTAMA** yang didelegasikan kepada *Apron Movement Control* (AMC) apabila terdapat tumpahan bahan bakar minyak;
9. Menempatkan peralatan GSE yang tidak digunakan untuk penanganan pesawat udara di darat untuk ditempatkan di storage area.

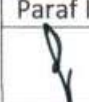
J. BIDANG PELAYANAN PENUMPANG DAN BAGASI

1. Penggunaan *Check In Counter*, *Boarding Gate*, dan *Conveyor Belt* secara bersama-sama/*Common Used* dan bukan dimiliki/*Dedicated*;
2. Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* mengikuti alokasi *Check In Counter* dan *Boarding Gate* yang telah ditetapkan oleh BLU UPBU Kelas I Kalimantan melalui petugas *Airport Operation Control Center* (AOCC);
3. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* meninggalkan area pelayanan dalam keadaan bersih dan rapi setelah kegiatan selesai;
4. *Airlines Security*/petugas lainnya yang berada di *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* harus menjaga ketertiban dan kelancaran penumpang saat proses layanan berlangsung;
5. Ketika terjadi keterlambatan (*delay*) maka petugas *Boarding Gate* dilarang meninggalkan area dan harus memberikan informasi *up to date* kepada penumpang;
6. Apabila proses keberangkatan dan kedatangan penumpang telah selesai, maka petugas *Ground Handling* wajib melaporkan kepada Petugas *Aviation Security*;
7. Menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan serta segera melaporkan ke Petugas *Aviation Security* apabila mendapati hal-hal mencurigakan di lingkungan Bandar Udara Kelas I Kalimantan – Berau;
8. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* memberikan pelayanan kepada penumpang dengan ramah dan sopan serta aktif membantu penumpang.

K. KOMPENSASI

1. Dalam Hal BLU UPBU Kelas I Kalimantan melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Menyediakan ruangan yang layak	Terdapat kerusakan dalam ruangan	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 2x24 jam
2.	Timbangan	Rusak/Fasilitas <i>Expired</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam

Paraf I	Paraf II
	

3.	FIDS (<i>Flight Information Display System</i>)	Rusak	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 1x24 jam
4.	Fasilitas <i>Check In Counter</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
5.	<i>Baggage Handling System</i> (BHS) dan <i>Hold Baggage System</i> (HBS)	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
6.	<i>Conveyor Belt</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
7.	Penempatan Peralatan GSE (<i>Ground Support Equipment</i>)	Terdapat Kerusakan pada Area GSE	Relokasi Penempatan GSE
8.	<i>Airport Service Building</i> (ASB)	Terdapat Kerusakan pada Area ASB	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
9.	Utilitas (air, telepon, lampu dan jaringan Wifi)	<i>Off/tidak supply</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
10.	Fasilitas Parkir	Kapasitas kurang	Penataan Izin Masuk Daerah Terbatas
11.	Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3	Tidak dapat digunakan	Menyediakan TPS dan Limbah B3
12.	<i>Availability</i> listrik	Padam	<i>Backup Power</i> akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik
13.	<i>Security Business Environment</i>	Terdapat Keributan/Keresahan	Teguran secara tertulis
14.	Fasilitas OOG	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
15.	Memastikan Pemeriksaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) minimal setiap 6 bulan	Tidak dilakukan pemeriksaan	Akan dilakukan koordinasi terkait pemeriksaan dan pemeliharaan APAR

2. Dalam hal PT Citilink Indonesia melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

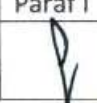
No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Mematuhi proses tata tertib proses bidang : - Pelayanan Penanganan Pesawat Udara di Darat - Pelayanan Penumpang dan Bagasi	Tidak melaksanakan sesuai dengan tata tertib	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.

Paraf I	Paraf II
	

2.	Menetapkan tata tertib Prosedur Mutu (PM), Instruksi Kerja (IK) proses pelayanan penumpang dan bagasi serta pelayanan penanganan pesawat udara di darat.	Tidak melaksanakan	Teguran secara tertulis
3.	Aspek keselamatan, keamanan dan kelancaran operasional	Kejadian yang tidak diinginkan (<i>Incident, Seriously Accident, Accident</i>)	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
4.	Kebersihan dan Kerapihan Area Kerja	Area Kerja tidak rapi dan kotor	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
5.	Ketersediaan SDM	1. Tidak tersedia; 2. Tidak ideal jumlah SDM	1. Menyediakan SDM sesuai jumlah ideal; 2. Sanksi administratif berupa : a. Peringatan Tertulis; b. Denda Administratif; c. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
6.	Ketersediaan alat penunjang kegiatan pelayanan darat pesawat udara	1. Tidak tersedia; 2. Fasilitas rusak; 3. Jumlah fasilitas tidak sesuai dengan kebutuhan.	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
7.	Aspek pencemaran lingkungan	Terjadinya pencemaran lingkungan	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.

L. KEADAAN KAHAR (*FORCE MAJEURE*)

1. Apabila terjadi peristiwa-peristiwa diluar kemampuan **PARA PIHAK** pada umumnya untuk mengatasi atau merupakan keadaan Kahar (*Force Majeure*) sehingga mengakibatkan tertunda, terhambat, terhalangnya **PARA PIHAK** yang terkena untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban, maka pihak yang mengalaminya diwajibkan untuk memberitahukan secara tertulis kepada pihak lain dalam waktu 1 x 24 jam setelah terjadinya peristiwa itu untuk mendapatkan pertimbangan pihak lain;

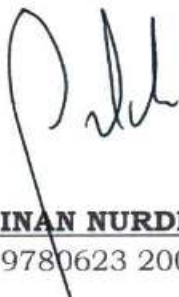
Paraf I	Paraf II
	

2. Peristiwa-peristiwa yang dianggap keadaan Kahar (*Force Majeure*) adalah perang, pemberontakan, permogokan, kerusuhan, gempa bumi, taufan, banjir, cuaca buruk, ledakan, kebakaran, petir, huru-hara, *blockade* dan bencana-bencana alam lainnya;
3. Dalam hal terjadi kejadian Kahar (*Force Majeure*), maka **PARA PIHAK** sepakat untuk merundingkan kembali hak dan kewajiban masing-masing.

Demikian perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) ini disepakati dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** dalam rangkap 2 (dua) yang bermaterai secukupnya yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA

**KEPALA BADAN LAYANAN UMUM
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR
UDARA KELAS I KALIMARAU**



FERDINAN NURDIN, S.H., S.SIT., M.M.TR.
NIP. 19780623 200012 1 001

PIHAK KEDUA

PT. CITILINK INDONESIA



ARIEF BUDIANTO
Station Manager B PT. Citilink
Indonesia

Paraf I	Paraf II
	



**PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA**

ANTARA

**BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I
KALIMARAU**

DENGAN

PT SMART CAKRAWALA AVIATION

NOMOR	: HK.201/3/24/UPBU-BEJ-2024
TANGGAL	: 31 DESEMBER 2024

PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA
ANTARA

BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU

DENGAN

PT. SMART CAKRAWALA AVIATION

NO : [HK.201/3/24/UPBU-BEJ-2024]

A. PEDOMAN DASAR

1. Latar Belakang

Bahwa dalam melaksanakan kegiatan pengusahaan di Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, perlu diatur mengenai Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) dalam pemberian layanan bidang :

- a. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat (*Ground Handling*);
- b. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

2. Maksud

Service Level Agreement adalah perjanjian antara Badan Usaha Bandar Udara dengan Penyedia Layanan Jasa Bandar Udara untuk mengetahui Hak dan Kewajiban dari masing-masing pihak pembuat kesepakatan untuk selanjutnya dapat diketahui tentang standar pelayanan yang wajib diterapkan dalam pemberian layanan kepada pengguna jasa bandara.

3. Tujuan

Untuk menjamin terlaksananya Pelayanan Jasa Bandar Udara yang sesuai dengan standar Keselamatan, Keamanan, Kelancaran dan Ketertiban didasarkan pada Peraturan Penerbangan di Bandar Udara Kalimantan.

4. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor : 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- b. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor : 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- d. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara;

Paraf I	Paraf II
	

- e. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 187 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandara;
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 90 Tahun 2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan di Bidang Udara;
- g. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
- h. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional;
- i. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;
- j. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara;
- k. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
- l. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil-Bagian 139 Volume I Bandar Udara (*Aerodrome*).

B. PARA PIHAK YANG MENANDATANGANI PERJANJIAN

Kesepakatan ini dibuat pada Hari Selasa Tanggal Tiga Puluh Satu Bulan Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat antara Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan dengan PT. Smart Cakrawala Aviation.

1. Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan berkedudukan di Kalimantan, dalam hal ini dipimpin oleh Ferdinan Nurdin, S.H., S.SiT., M.M.Tr. selaku Kepala Kantor dalam hal ini bertindak atas nama Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA** (sebagai Pemberi Rekomendasi Kegiatan Pengusahaan di Bandara);
2. PT. Smart Cakrawala Aviation berkedudukan di Kalimantan, dalam hal ini dipimpin oleh Pongky Majaya selaku Direktur PT. Smart Cakrawala Aviation dalam hal ini bertindak atas nama PT. Smart Cakrawala Aviation, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA** (sebagai Pemohon Rekomendasi Kegiatan Pengusaha di Bandara).
3. **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** yang selanjutnya disebut **PARA PIHAK**, dan secara sendiri-sendiri disebut **PIHAK**.

C. BENTUK LAYANAN YANG DIJADIKAN SEBAGAI BENTUK PERJANJIAN

Bentuk layanan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) dalam bidang :

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat;
2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

Paraf I	Paraf II
	

D. STANDAR PELAKSANAAN PELAYANAN (PERFORMANCE STANDARD)

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat

No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Penempatan peralatan GSE pada <i>Equipment Parking Area</i> (EPA)	15 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
2.	Petugas Marshalling tiba di <i>parking stand</i>	10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
3.	Tidak menempatkan peralatan GSE di area <i>parking stand</i> setelah melakukan pelayanan pesawat udara	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)
4.	Meninggalkan <i>Parking Stand Area</i> dalam keadaan bersih (tanpa FOD dan <i>spillage</i>)	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)

2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi

No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Personel <i>Check In Counter</i> Tiba di <i>Check In Counter</i>	Personel siap 15 menit sebelum <i>check in</i> dibuka
2.	Waktu Proses <i>Check In</i> Penumpang	<2 menit per penumpang
3.	Waktu Tunggu Antrian <i>Check In</i>	<30 menit per penumpang
4.	Petugas <i>Boarding Gate</i> Harus Telah Siap di Area <i>Boarding</i>	Personel siap 1 jam (60 menit) sebelum <i>Schedule Time Departure</i> (STD)
5.	Pelayanan Bagasi Pertama (<i>First Baggage</i>)	<20 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
6.	Pelayanan Bagasi Terakhir (<i>Last Baggage</i>)	<40 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
7.	Personel <i>Lost and Found</i>	Personel siap 10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
8.	Tersedianya personel di area <i>fix bridge</i> (untuk pesawat yang menggunakan <i>aviobridge</i>)	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
9.	Tersedianya personel di area kedatangan dan keberangkatan yang tidak menggunakan <i>aviobridge</i>	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA) atau <i>Estimate Time Departure</i> (ETD)

E. JANGKA WAKTU

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini berlaku selama 1 (satu) tahun sejak ditandatangani dan di stempel oleh **PARA PIHAK**.

Paraf I	Paraf II
	

F. HAL-HAL YANG DI SEPAKATI

1. Apabila terdapat perubahan-perubahan yang berhubungan dengan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini termasuk yang berhubungan dengan perubahan mekanisme operasional, maka akan dilakukan penyesuaian dengan addendum.
2. Hal-hal yang belum diatur dalam Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini akan diatur lebih lanjut dan disepakati oleh **PARA PIHAK** secara tertulis yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini.

G. PENILAIAN DAN PELAPORAN

1. Penilaian kegiatan jasa terkait bandar udara dilaksanakan oleh **PIHAK PERTAMA** berdasarkan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan.
2. Pelaporan **PIHAK KEDUA** dari kegiatan jasa terkait bandar udara dilaporkan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - a. Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa Terkait;
 - b. Kegiatan Pelayanan Jasa Terkait;
 - c. Pengawasan dan Pengendalian secara Internal.

H. HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK

1. HAK PIHAK PERTAMA

- a. Menerima Laporan secara berkala setiap enam (6) bulan yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- b. Menerima sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- c. Menerima Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- d. Menerima Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha Pelayanan Teknis Pengamanan Pesawat Udara di Darat antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian section yang diperjanjikan;
- e. Menerima *Ground Operation Manual* (GOM) dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- f. Menerima Laporan dari petugas *ground handling* apabila proses keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) telah selesai dilaksanakan.

2. KEWAJIBAN PIHAK PERTAMA

- a. Menyediakan fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
 - 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System* (FIDS);
 - 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System* (BHS) dan *Hold Baggage System* (HBS);
 - 5) *Conveyor Belt*;
 - 6) Penempatan Peralatan GSE (*Ground Support Equipment*);
 - 7) *Airport Service Building* (ASB);
 - 8) Ruang Perkantoran;
 - 9) Utilitas (Listrik, air, telepon, lampu dan jaringan Wifi);

Paraf I	Paraf II
	

- 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.
- b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha);
- 1) Melakukan pemeriksaan ijin masuk orang dan kendaraan;
 - 2) Melakukan pemeriksaan terhadap orang, kendaraan dan barang;
 - 3) Melakukan pengawasan keamanan di terminal penumpang dan sisi udara;
 - 4) Melakukan fungsi pengawasan *access control* orang, barang dan kendaraan yang keluar dan/atau masuk di sisi udara;
 - 5) Memastikan bahwa akses pintu keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) terkunci apabila tidak ada kegiatan pelayanan penumpang.
- c. Melakukan pemeriksaan peralatan GSE yang beroperasi di udara;
- d. Memastikan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) diperiksa dan dipelihara secara rutin minimum setiap 6 bulan.
- e. Menindaklanjuti *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) yang disampaikan melalui Sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS).

3. HAK PIHAK KEDUA

- a. Menerima fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
- 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System* (FIDS);
 - 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System* (BHS) dan *Hold Baggage Screening* (HBS);
 - 5) *Conveyor Belt*;
 - 6) Penempatan Peralatan GSE (*Ground Support Equipment*);
 - 7) *Airport Service Building* (ASB);
 - 8) Ruangan Perkantoran;
 - 9) Utilitas (Listrik,air,telepon,lampu dan jaringan Wifi);
 - 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.
- b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha)
- 1) Mendapatkan jaminan keamanan pada saat melakukan kegiatan di bandar udara;
 - 2) Mendapatkan bantuan keamanan apabila terjadi tindakan melawan hukum di wilayah bandar udara.

4. KEWAJIBAN PIHAK KEDUA

- a. Memiliki Sertifikat Standar yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia yang masih berlaku;
- b. Menyampaikan Sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara kepada **PIHAK PERTAMA**;

Paraf I	Paraf II
	

- c. Menyampaikan *Ground Operational Manual* (GOM) kepada **PIHAK PERTAMA**;
- d. Menyampaikan laporan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Pelayanan Jasa Terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- e. Wajib melaksanakan layanan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - 1) Menyediakan SDM yang berkompeten dan bersertifikat di bidang pelayanan teknik penanganan pesawat udara di darat dan pelayanan penumpang dan bagasi yang disesuaikan dengan jumlah penerbangan yang dilayani;
 - 2) Menjaga fasilitas yang telah disediakan oleh **PIHAK PERTAMA**;
 - 3) Wajib menyediakan APAR minimal 5 kg dan melakukan pemeriksaan serta pemeliharaan minimal 6 bulan sekali dibuktikan dengan label pemeriksaan serta ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan dijangkau;
 - 4) Menjaga kerapian area kerja personel;
 - 5) Menyediakan peralatan penunjang kegiatan operasional dalam kondisi baik dan siap dioperasikan;
 - 6) Seluruh Petugas menggunakan seragam perusahaan yang telah ditetapkan serta mengenakan kartu identitas (ID dan PAS Bandara yang masih berlaku) dan dilengkapi dengan Alat Pelindung Diri (APD);
- f. Wajib memiliki akun dari sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS) dan menyampaikan *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) melalui sistem OGFS agar pelaporan *feedback* terdokumentasi dengan baik;
- g. Menyampaikan Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- h. Menyampaikan Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha *Ground Handling* antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian *section* yang diperjanjikan.

I. BIDANG PELAYANAN TEKNIS

1. Operator peralatan GSE harus memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku;
2. Pengemudi kendaraan di area sisi udara harus memiliki Tanda Izin Mengemudi/TIM yang sah dan masih berlaku;
3. Kendaraan yang memasuki area sisi udara harus memiliki PAS kendaraan di sisi udara yang masih berlaku;
4. Seluruh Petugas yang berada di sisi udara tidak merokok, tidak dalam pengaruh alkohol dan narkoba selama berada di sisi udara atau sedang melakukan pelayanan darat pesawat udara;
5. *Driver* dan operator GSE dilarang meninggalkan kendaraan/peralatan GSE tanpa pengawasannya di area *Apron* dan *Service Road*;
6. Peralatan GSE sesuai regulasi standar teknis peralatan pelayanan darat pesawat udara harus memiliki Sertifikat Kelaikan Operasional Peralatan GSE yang dikeluarkan oleh Direktorat Bandar Udara;

Paraf I	Paraf II
	

7. Bersedia dan sanggup melaksanakan syarat pelaksanaan kerja untuk mencapai kinerja lingkungan dan keselamatan sesuai sistem manajemen lingkungan dan keselamatan BLU UPBU Kelas I Kalimantan;
8. Melaporkan kepada **PIHAK PERTAMA** yang didelegasikan kepada *Apron Movement Control* (AMC) apabila terdapat tumpahan bahan bakar minyak;
9. Menempatkan peralatan GSE yang tidak digunakan untuk penanganan pesawat udara di darat untuk ditempatkan di storage area.

J. BIDANG PELAYANAN PENUMPANG DAN BAGASI

1. Penggunaan *Check In Counter*, *Boarding Gate*, dan *Conveyor Belt* secara bersama-sama/*Common Used* dan bukan dimiliki/*Dedicated*;
2. Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* mengikuti alokasi *Check In Counter* dan *Boarding Gate* yang telah ditetapkan oleh BLU UPBU Kelas I Kalimantan melalui petugas *Airport Operation Control Center* (AOCC);
3. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* meninggalkan area pelayanan dalam keadaan bersih dan rapi setelah kegiatan selesai;
4. *Airlines Security*/petugas lainnya yang berada di *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* harus menjaga ketertiban dan kelancaran penumpang saat proses layanan berlangsung;
5. Ketika terjadi keterlambatan (*delay*) maka petugas *Boarding Gate* dilarang meninggalkan area dan harus memberikan informasi *up to date* kepada penumpang;
6. Apabila proses keberangkatan dan kedatangan penumpang telah selesai, maka petugas *Ground Handling* wajib melaporkan kepada Petugas *Aviation Security*;
7. Menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan serta segera melaporkan ke Petugas *Aviation Security* apabila mendapati hal-hal mencurigakan di lingkungan Bandar Udara Kelas I Kalimantan – Berau;
8. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* memberikan pelayanan kepada penumpang dengan ramah dan sopan serta aktif membantu penumpang.

K. KOMPENSASI

1. Dalam Hal BLU UPBU Kelas I Kalimantan melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Menyediakan ruangan yang layak	Terdapat kerusakan dalam ruangan	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 2x24 jam
2.	Timbangan	Rusak/Fasilitas <i>Expired</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
3.	FIDS (<i>Flight Information Display System</i>)	Rusak	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 1x24 jam
4.	Fasilitas <i>Check In Counter</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam

Paraf I	Paraf II
	

5.	<i>Baggage Handling System (BHS) dan Hold Baggage System (HBS)</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
6.	<i>Conveyor Belt</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
7.	Penempatan Peralatan GSE (<i>Ground Support Equipment</i>)	Terdapat Kerusakan pada Area GSE	Relokasi Penempatan GSE
8.	<i>Airport Service Building (ASB)</i>	Terdapat Kerusakan pada Area ASB	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
9.	Utilitas (air, telepon, lampu dan jaringan Wifi)	<i>Off/tidak supply</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
10.	Fasilitas Parkir	Kapasitas kurang	Penataan Izin Masuk Daerah Terbatas
11.	Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3	Tidak dapat digunakan	Menyediakan TPS dan Limbah B3
12.	<i>Availability</i> listrik	Padam	<i>Backup Power</i> akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik
13.	<i>Security Business Environment</i>	Terdapat Keributan/Keresahan	Teguran secara tertulis
14.	Fasilitas OOG	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
15.	Memastikan Pemeriksaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) minimal setiap 6 bulan	Tidak dilakukan pemeriksaan	Akan dilakukan koordinasi terkait pemeriksaan dan pemeliharaan APAR

2. Dalam hal PT Smart Cakrawala Aviation melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Mematuhi proses tata tertib proses bidang : - Pelayanan Penanganan Pesawat Udara di Darat - Pelayanan Penumpang dan Bagasi	Tidak melaksanakan sesuai dengan tata tertib	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
2.	Menetapkan tata tertib Prosedur Mutu (PM), Instruksi Kerja (IK) proses pelayanan penumpang dan bagasi serta pelayanan	Tidak melaksanakan	Teguran secara tertulis

Paraf I	Paraf II
	

	penanganan pesawat udara di darat.		
3.	Aspek keselamatan, keamanan dan kelancaran operasional	Kejadian yang tidak diinginkan (<i>Incident, Seriously Accident, Accident</i>)	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
4.	Kebersihan dan Kerapihan Area Kerja	Area Kerja tidak rapi dan kotor	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
5.	Ketersediaan SDM	1. Tidak tersedia; 2. Tidak ideal jumlah SDM	1. Menyediakan SDM sesuai jumlah ideal; 2. Sanksi administratif berupa : a. Peringatan Tertulis; b. Denda Administratif; c. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
6.	Ketersediaan alat penunjang kegiatan pelayanan darat pesawat udara	1. Tidak tersedia; 2. Fasilitas rusak; 3. Jumlah fasilitas tidak sesuai dengan kebutuhan.	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
7.	Aspek pencemaran lingkungan	Terjadinya pencemaran lingkungan	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.

L. KEADAAN KAHAR (*FORCE MAJEURE*)

1. Apabila terjadi peristiwa-peristiwa diluar kemampuan **PARA PIHAK** pada umumnya untuk mengatasi atau merupakan keadaan Kahar (*Force Majeure*) sehingga mengakibatkan tertunda, terhambat, terhalangnya **PARA PIHAK** yang terkena untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban, maka pihak yang mengalaminya diwajibkan untuk memberitahukan secara tertulis kepada pihak lain dalam waktu 1 x 24 jam setelah terjadinya peristiwa itu untuk mendapatkan pertimbangan pihak lain;
2. Peristiwa-peristiwa yang dianggap keadaan Kahar (*Force Majeure*) adalah perang, pemberontakan, permogokan, kerusuhan, gempa bumi, taufan, banjir, cuaca buruk, ledakan, kebakaran, petir, huru-hara, *blockade* dan bencana-bencana alam lainnya;
3. Dalam hal terjadi kejadian Kahar (*Force Majeure*), maka **PARA PIHAK** sepakat untuk merundingkan kembali hak dan kewajiban masing-masing.

Paraf I	Paraf II
	

Demikian perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) ini disepakati dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** dalam rangkap 2 (dua) yang bermaterai secukupnya yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA

**KEPALA BADAN LAYANAN UMUM
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR
UDARA KELAS I KALIMARAU**



FERDINAN NURDIN, S.H., S.SIT., M.M.TR.
NIP. 19780623 200012 1 001

PIHAK KEDUA

**PT. SMART CAKRAWALA
AVIATION**



PONGKY MAJAYA.
DIREKTUR

Paraf I	Paraf II
	



PT. CITRA DUNIA ANGKASA

**PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA**

ANTARA

**BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I
KALIMARAU**

DENGAN

PT CITRA DUNIA ANGKASA

NOMOR	: HK.201/3/21/UPBU-BEJ-2024
TANGGAL	: 31 DESEMBER 2024

**PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA
ANTARA**

**BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU**

DENGAN

PT. CITRA DUNIA ANGKASA

NO : [HK.201/3/21/UPBU-BEJ-2024]

A. PEDOMAN DASAR

1. Latar Belakang

Bahwa dalam melaksanakan kegiatan pengusahaan di Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, perlu diatur mengenai Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) dalam pemberian layanan bidang :

- a. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat (*Ground Handling*);
- b. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

2. Maksud

Service Level Agreement adalah perjanjian antara Badan Usaha Bandar Udara dengan Penyedia Layanan Jasa Bandar Udara untuk mengetahui Hak dan Kewajiban dari masing-masing pihak pembuat kesepakatan untuk selanjutnya dapat diketahui tentang standar pelayanan yang wajib diterapkan dalam pemberian layanan kepada pengguna jasa bandara.

3. Tujuan

Untuk menjamin terlaksananya Pelayanan Jasa Bandar Udara yang sesuai dengan standar Keselamatan, Keamanan, Kelancaran dan Ketertiban didasarkan pada Peraturan Penerbangan di Bandar Udara Kalimantan.

4. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor : 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- b. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor : 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- d. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara;

Paraf I	Paraf II
	

- e. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 187 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandara;
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 90 Tahun 2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan di Bidang Udara;
- g. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
- h. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional;
- i. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;
- j. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara;
- k. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
- l. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil-Bagian 139 Volume I Bandar Udara (*Aerodrome*).

B. PARA PIHAK YANG MENANDATANGANI PERJANJIAN

Kesepakatan ini dibuat pada Hari Selasa Tanggal Tiga Puluh Satu Bulan Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat antara Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan dengan PT. Citra Dunia Angkasa.

1. Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan berkedudukan di Kalimantan, dalam hal ini dipimpin oleh Ferdinan Nurdin, S.H., S.SiT., M.M.Tr. selaku Kepala Kantor dalam hal ini bertindak atas nama Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA** (sebagai Pemberi Rekomendasi Kegiatan Pengusahaan di Bandara);
2. PT. Citra Dunia Angkasa berkedudukan di Jl Yos Sudarso No 36 Tarakan, Kalimantan Utara, dalam hal ini diwakili oleh Jhonny Kohar selaku Direktur Utama PT. Citra Dunia Angkasa dalam hal ini bertindak atas nama PT. Citra Dunia Angkasa, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA** (sebagai Pemohon Rekomendasi Kegiatan Pengusaha di Bandara).
3. **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** yang selanjutnya disebut **PARA PIHAK**, dan secara sendiri-sendiri disebut **PIHAK**.

C. BENTUK LAYANAN YANG DIJADIKAN SEBAGAI BENTUK PERJANJIAN

Bentuk layanan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) dalam bidang :

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat;
2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

D. STANDAR PELAKSANAAN PELAYANAN (PERFORMANCE STANDARD)

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat

Paraf I	Paraf II
	

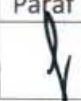
No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Penempatan peralatan GSE pada <i>Equipment Parking Area</i> (EPA)	15 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
2.	Petugas Marshalling tiba di <i>parking stand</i>	10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
3.	Tidak menempatkan peralatan GSE di area <i>parking stand</i> setelah melakukan pelayanan pesawat udara	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)
4.	Meninggalkan <i>Parking Stand Area</i> dalam keadaan bersih (tanpa FOD dan <i>spillage</i>)	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)

2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi

No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Personel <i>Check In Counter</i> Tiba di <i>Check In Counter</i>	Personel siap 15 menit sebelum <i>check in</i> dibuka
2.	Waktu Proses <i>Check In</i> Penumpang	<2 menit per penumpang
3.	Waktu Tunggu Antrian <i>Check In</i>	<30 menit per penumpang
4.	Petugas <i>Boarding Gate</i> Harus Telah Siap di Area <i>Boarding</i>	Personel siap 1 jam (60 menit) sebelum <i>Schedule Time Departure</i> (STD)
5.	Pelayanan Bagasi Pertama (<i>First Baggage</i>)	<20 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
6.	Pelayanan Bagasi Terakhir (<i>Last Baggage</i>)	<40 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
7.	Personel <i>Lost and Found</i>	Personel siap 10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
8.	Tersedianya personel di area <i>fix bridge</i> (untuk pesawat yang menggunakan <i>aviobridge</i>)	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
9.	Tersedianya personel di area kedatangan dan keberangkatan yang tidak menggunakan <i>aviobridge</i>	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA) atau <i>Estimate Time Departure</i> (ETD)

E. JANGKA WAKTU

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini berlaku selama 1 (satu) tahun sejak ditandatangani dan di stempel oleh **PARA PIHAK**.

Paraf I	Paraf II
	

F. HAL-HAL YANG DI SEPAKATI

1. Apabila terdapat perubahan-perubahan yang berhubungan dengan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini termasuk yang berhubungan dengan perubahan mekanisme operasional, maka akan dilakukan penyesuaian dengan addendum.
2. Hal-hal yang belum diatur dalam Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini akan diatur lebih lanjut dan disepakati oleh **PARA PIHAK** secara tertulis yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini.

G. PENILAIAN DAN PELAPORAN

1. Penilaian kegiatan jasa terkait bandar udara dilaksanakan oleh **PIHAK PERTAMA** berdasarkan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan.
2. Pelaporan **PIHAK KEDUA** dari kegiatan jasa terkait bandar udara dilaporkan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - a. Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa Terkait;
 - b. Kegiatan Pelayanan Jasa Terkait;
 - c. Pengawasan dan Pengendalian secara Internal.

H. HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK

1. HAK PIHAK PERTAMA

- a. Menerima Laporan secara berkala setiap enam (6) bulan yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- b. Menerima sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- c. Menerima Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- d. Menerima Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha Pelayanan Teknis Pengamanan Pesawat Udara di Darat antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian section yang diperjanjikan;
- e. Menerima *Ground Operation Manual* (GOM) dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- f. Menerima Laporan dari petugas *ground handling* apabila proses keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) telah selesai dilaksanakan.

2. KEWAJIBAN PIHAK PERTAMA

- a. Menyediakan fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
 - 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System* (FIDS);
 - 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System* (BHS) dan *Hold Baggage System* (HBS);
 - 5) *Conveyor Belt*;
 - 6) Penempatan Peralatan GSE (*Ground Support Equipment*);
 - 7) *Airport Service Building* (ASB);
 - 8) Ruang Perkantoran;

Paraf I	Paraf II
	

- 9) Utilitas (Listrik,air,telepon,lampu dan jaringan Wifi);
 - 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.
- b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha);
- 1) Melakukan pemeriksaan ijin masuk orang dan kendaraan;
 - 2) Melakukan pemeriksaan terhadap orang, kendaraan dan barang;
 - 3) Melakukan pengawasan keamanan di terminal penumpang dan sisi udara;
 - 4) Melakukan fungsi pengawasan *access control* orang, barang dan kendaraan yang keluar dan/atau masuk di sisi udara;
 - 5) Memastikan bahwa akses pintu keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) terkunci apabila tidak ada kegiatan pelayanan penumpang.
- c. Melakukan pemeriksaan peralatan GSE yang beroperasi di udara;
- d. Memastikan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) diperiksa dan dipelihara secara rutin minimum setiap 6 bulan.
- e. Menindaklanjuti *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) yang disampaikan melalui Sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS).
3. HAK PIHAK KEDUA
- a. Menerima fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
- 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System (FIDS)*;
 - 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System (BHS)* dan *Hold Baggage Screening (HBS)*;
 - 5) *Conveyor Belt*;
 - 6) Penempatan Peralatan GSE (*Ground Support Equipment*);
 - 7) *Airport Service Building (ASB)*;
 - 8) Ruang Perkantoran;
 - 9) Utilitas (Listrik,air,telepon,lampu dan jaringan Wifi);
 - 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.
- b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha)
- 1) Mendapatkan jaminan keamanan pada saat melakukan kegiatan di bandar udara;
 - 2) Mendapatkan bantuan keamanan apabila terjadi tindakan melawan hukum di wilayah bandar udara.
4. KEWAJIBAN PIHAK KEDUA
- a. Memiliki Sertifikat Standar yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia yang masih berlaku;
- b. Menyampaikan Sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara kepada **PIHAK PERTAMA**;

Paraf I	Paraf II
	

- c. Menyampaikan *Ground Operational Manual* (GOM) kepada **PIHAK PERTAMA**;
- d. Menyampaikan laporan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Pelayanan Jasa Terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- e. Wajib melaksanakan layanan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - 1) Menyediakan SDM yang berkompeten dan bersertifikat di bidang pelayanan teknik penanganan pesawat udara di darat dan pelayanan penumpang dan bagasi yang disesuaikan dengan jumlah penerbangan yang dilayani;
 - 2) Menjaga fasilitas yang telah disediakan oleh **PIHAK PERTAMA**;
 - 3) Wajib menyediakan APAR minimal 5 kg dan melakukan pemeriksaan serta pemeliharaan minimal 6 bulan sekali dibuktikan dengan label pemeriksaan serta ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan dijangkau;
 - 4) Menjaga kerapian area kerja personel;
 - 5) Menyediakan peralatan penunjang kegiatan operasional dalam kondisi baik dan siap dioperasikan;
 - 6) Seluruh Petugas menggunakan seragam perusahaan yang telah ditetapkan serta mengenakan kartu identitas (ID dan PAS Bandara yang masih berlaku) dan dilengkapi dengan Alat Pelindung Diri (APD);
- f. Wajib memiliki akun dari sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS) dan menyampaikan *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) melalui sistem OGFS agar pelaporan *feedback* terdokumentasi dengan baik;
- g. Menyampaikan Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- h. Menyampaikan Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha *Ground Handling* antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian *section* yang diperjanjikan.

I. BIDANG PELAYANAN TEKNIS

1. Operator peralatan GSE harus memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku;
2. Pengemudi kendaraan di area sisi udara harus memiliki Tanda Izin Mengemudi/TIM yang sah dan masih berlaku;
3. Kendaraan yang memasuki area sisi udara harus memiliki PAS kendaraan di sisi udara yang masih berlaku;
4. Seluruh Petugas yang berada di sisi udara tidak merokok, tidak dalam pengaruh alkohol dan narkoba selama berada di sisi udara atau sedang melakukan pelayanan darat pesawat udara;
5. *Driver* dan operator GSE dilarang meninggalkan kendaraan/peralatan GSE tanpa pengawasannya di area *Apron* dan *Service Road*;
6. Peralatan GSE sesuai regulasi standar teknis peralatan pelayanan darat pesawat udara harus memiliki Sertifikat Kelaikan Operasional Peralatan GSE yang dikeluarkan oleh Direktorat Bandar Udara;

Paraf I	Paraf II
	

7. Bersedia dan sanggup melaksanakan syarat pelaksanaan kerja untuk mencapai kinerja lingkungan dan keselamatan sesuai sistem manajemen lingkungan dan keselamatan BLU UPBU Kelas I Kalimantan;
8. Melaporkan kepada **PIHAK PERTAMA** yang didelegasikan kepada *Apron Movement Control* (AMC) apabila terdapat tumpahan bahan bakar minyak;
9. Menempatkan peralatan GSE yang tidak digunakan untuk penanganan pesawat udara di darat untuk ditempatkan di storage area.

J. BIDANG PELAYANAN PENUMPANG DAN BAGASI

1. Penggunaan *Check In Counter*, *Boarding Gate*, dan *Conveyor Belt* secara bersama-sama/*Common Used* dan bukan dimiliki/*Dedicated*;
2. Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* mengikuti alokasi *Check In Counter* dan *Boarding Gate* yang telah ditetapkan oleh BLU UPBU Kelas I Kalimantan melalui petugas *Airport Operation Control Center* (AOCC);
3. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* meninggalkan area pelayanan dalam keadaan bersih dan rapi setelah kegiatan selesai;
4. *Airlines Security*/petugas lainnya yang berada di *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* harus menjaga ketertiban dan kelancaran penumpang saat proses layanan berlangsung;
5. Ketika terjadi keterlambatan (*delay*) maka petugas *Boarding Gate* dilarang meninggalkan area dan harus memberikan informasi *up to date* kepada penumpang;
6. Apabila proses keberangkatan dan kedatangan penumpang telah selesai, maka petugas *Ground Handling* wajib melaporkan kepada Petugas *Aviation Security*;
7. Menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan serta segera melaporkan ke Petugas *Aviation Security* apabila mendapati hal-hal mencurigakan di lingkungan Bandar Udara Kelas I Kalimantan – Berau;
8. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* memberikan pelayanan kepada penumpang dengan ramah dan sopan serta aktif membantu penumpang.

K. KOMPENSASI

1. Dalam Hal BLU UPBU Kelas I Kalimantan melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Menyediakan ruangan yang layak	Terdapat kerusakan dalam ruangan	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 2x24 jam
2.	Timbangan	Rusak/Fasilitas <i>Expired</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
3.	FIDS (<i>Flight Information Display System</i>)	Rusak	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 1x24 jam
4.	Fasilitas <i>Check In Counter</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam

Paraf I	Paraf II
	

5.	<i>Baggage Handling System (BHS) dan Hold Baggage System (HBS)</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
6.	<i>Conveyor Belt</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
7.	Penempatan Peralatan GSE (<i>Ground Support Equipment</i>)	Terdapat Kerusakan pada Area GSE	Relokasi Penempatan GSE
8.	<i>Airport Service Building (ASB)</i>	Terdapat Kerusakan pada Area ASB	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
9.	Utilitas (air, telepon, lampu dan jaringan Wifi)	<i>Off/tidak supply</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
10.	Fasilitas Parkir	Kapasitas kurang	Penataan Izin Masuk Daerah Terbatas
11.	Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3	Tidak dapat digunakan	Menyediakan TPS dan Limbah B3
12.	<i>Availability</i> listrik	Padam	<i>Backup Power</i> akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik
13.	<i>Security Business Environment</i>	Terdapat Keributan/Keresahan	Teguran secara tertulis
14.	Fasilitas OOG	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
15.	Memastikan Pemeriksaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) minimal setiap 6 bulan	Tidak dilakukan pemeriksaan	Akan dilakukan koordinasi terkait pemeriksaan dan pemeliharaan APAR

2. Dalam hal PT Citra Dunia Angkasa melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Mematuhi proses tata tertib proses bidang : - Pelayanan Penanganan Pesawat Udara di Darat - Pelayanan Penumpang dan Bagasi	Tidak melaksanakan sesuai dengan tata tertib	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
2.	Menetapkan tata tertib Prosedur Mutu (PM), Instruksi Kerja (IK) proses pelayanan penumpang dan bagasi serta pelayanan	Tidak melaksanakan	Teguran secara tertulis

Paraf I	Paraf II
	

	penanganan pesawat udara di darat.		
3.	Aspek keselamatan, keamanan dan kelancaran operasional	Kejadian yang tidak diinginkan (<i>Incident, Seriously Accident, Accident</i>)	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
4.	Kebersihan dan Kerapihan Area Kerja	Area Kerja tidak rapi dan kotor	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
5.	Ketersediaan SDM	1. Tidak tersedia; 2. Tidak ideal jumlah SDM	1. Menyediakan SDM sesuai jumlah ideal; 2. Sanksi administratif berupa : a. Peringatan Tertulis; b. Denda Administratif; c. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
6.	Ketersediaan alat penunjang kegiatan pelayanan darat pesawat udara	1. Tidak tersedia; 2. Fasilitas rusak; 3. Jumlah fasilitas tidak sesuai dengan kebutuhan.	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
7.	Aspek pencemaran lingkungan	Terjadinya pencemaran lingkungan	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.

L. KEADAAN KAHAR (*FORCE MAJEURE*)

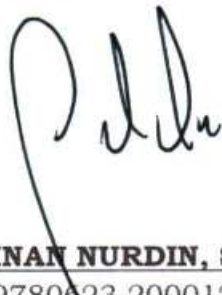
1. Apabila terjadi peristiwa-peristiwa diluar kemampuan **PARA PIHAK** pada umumnya untuk mengatasi atau merupakan keadaan Kahar (*Force Majeure*) sehingga mengakibatkan tertunda, terhambat, terhalangnya **PARA PIHAK** yang terkena untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban, maka pihak yang mengalaminya diwajibkan untuk memberitahukan secara tertulis kepada pihak lain dalam waktu 1 x 24 jam setelah terjadinya peristiwa itu untuk mendapatkan pertimbangan pihak lain;
2. Peristiwa-peristiwa yang dianggap keadaan Kahar (*Force Majeure*) adalah perang, pemberontakan, permogokan, kerusakan, gempa bumi, taufan, banjir, cuaca buruk, ledakan, kebakaran, petir, huru-hara, *blockade* dan bencana-bencana alam lainnya;
3. Dalam hal terjadi kejadian Kahar (*Force Majeure*), maka **PARA PIHAK** sepakat untuk merundingkan kembali hak dan kewajiban masing-masing.

Paraf I	Paraf II
	

Demikian perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) ini disepakati dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** dalam rangkap 2 (dua) yang bermaterai secukupnya yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA

**KEPALA BADAN LAYANAN UMUM
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR
UDARA KELAS I KALIMARAU**



FERDINAN NURDIN, S.H., S.SIT., M.M.TR.
NIP. 19780623 200012 1 001

PIHAK KEDUA

PT. CITRA DUNIA ANGKASA



JHONNY KOHAR

Direktur Utama PT. Citra Dunia
Angkasa

Paraf I	Paraf II
	



**PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA

ANTARA

BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I
KALIMARAU

DENGAN

PT JASA DIRGANTARA TARAKAN**

NOMOR	: HK.201/3/26/UPBU-BEJ-2024
TANGGAL	: 31 DESEMBER 2024

**PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN
(SERVICE LEVEL AGREEMENT)
TENTANG
PELAYANAN JASA TERKAIT BANDAR UDARA
ANTARA**

**BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU**

DENGAN

PT. JASA DIRGANTARA TARAKAN

NO : [HK.201/3/26/UPBU-BEJ-2024]

A. PEDOMAN DASAR

1. Latar Belakang

Bahwa dalam melaksanakan kegiatan pengusahaan di Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, perlu diatur mengenai Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) dalam pemberian layanan bidang :

- a. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat (*Ground Handling*);
- b. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

2. Maksud

Service Level Agreement adalah perjanjian antara Badan Usaha Bandar Udara dengan Penyedia Layanan Jasa Bandar Udara untuk mengetahui Hak dan Kewajiban dari masing-masing pihak pembuat kesepakatan untuk selanjutnya dapat diketahui tentang standar pelayanan yang wajib diterapkan dalam pemberian layanan kepada pengguna jasa bandara.

3. Tujuan

Untuk menjamin terlaksananya Pelayanan Jasa Bandar Udara yang sesuai dengan standar Keselamatan, Keamanan, Kelancaran dan Ketertiban didasarkan pada Peraturan Penerbangan di Bandar Udara Kalimantan.

4. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Nomor : 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- b. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor : 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- d. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara;

Paraf I	Paraf II
	

- e. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 187 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandara;
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 90 Tahun 2018 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan di Bidang Udara;
- g. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
- h. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional;
- i. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;
- j. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara;
- k. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
- l. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil-Bagian 139 Volume I Bandar Udara (*Aerodrome*).

B. PARA PIHAK YANG MENANDATANGANI PERJANJIAN

Kesepakatan ini dibuat pada Hari Selasa Tanggal Tiga Puluh Satu Bulan Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat antara Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan dengan PT. Jasa Dirgantara Tarakan.

1. Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan berkedudukan di Kalimantan, dalam hal ini dipimpin oleh Ferdinan Nurdin, S.H., S.Si.T., M.M.Tr. selaku Kepala Kantor dalam hal ini bertindak atas nama Badan Layanan Umum Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan, selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA** (sebagai Pemberi Rekomendasi Kegiatan Pengusahaan di Bandara);
2. PT. Jasa Dirgantara Tarakan berkedudukan di Kalimantan, dalam hal ini diwakili oleh Akhmad Suhaimi Yusran selaku Kepala Cabang Berau dalam hal ini bertindak atas nama PT. Jasa Dirgantara Tarakan, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA** (sebagai Pemohon Rekomendasi Kegiatan Pengusaha di Bandara);
3. **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** yang selanjutnya disebut **PARA PIHAK**, dan secara sendiri-sendiri disebut **PIHAK**.

C. BENTUK LAYANAN YANG DIJADIKAN SEBAGAI BENTUK PERJANJIAN

Bentuk layanan yang dijadikan sebagai bentuk perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) dalam bidang :

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat;
2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi.

Paraf I	Paraf II
	

D. STANDAR PELAKSANAAN PELAYANAN (*PERFORMANCE STANDARD*)

1. Pelayanan Teknis Penanganan Pesawat Udara di Darat

No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Penempatan peralatan GSE pada <i>Equipment Parking Area</i> (EPA)	15 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
2.	Petugas Marshalling tiba di <i>parking stand</i>	10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
3.	Tidak menempatkan peralatan GSE di area <i>parking stand</i> setelah melakukan pelayanan pesawat udara	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)
4.	Meninggalkan <i>Parking Stand Area</i> dalam keadaan bersih (tanpa FOD dan <i>spillage</i>)	10 menit setelah <i>Actual Time Departure</i> (ATD)

2. Pelayanan Penumpang dan Bagasi

No	Standar Layanan	Waktu Pelayanan
1.	Personel <i>Check In Counter</i> Tiba di <i>Check In Counter</i>	Personel siap 15 menit sebelum <i>check in</i> dibuka
2.	Waktu Proses <i>Check In</i> Penumpang	<2 menit per penumpang
3.	Waktu Tunggu Antrian <i>Check In</i>	<30 menit per penumpang
4.	Petugas <i>Boarding Gate</i> Harus Telah Siap di Area <i>Boarding</i>	Personel siap 1 jam (60 menit) sebelum <i>Schedule Time Departure</i> (STD)
5.	Pelayanan Bagasi Pertama (<i>First Baggage</i>)	<20 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
6.	Pelayanan Bagasi Terakhir (<i>Last Baggage</i>)	<40 menit dihitung sejak pesawat melakukan <i>block on</i>
7.	Personel <i>Lost and Found</i>	Personel siap 10 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
8.	Tersedianya personel di area <i>fix bridge</i> (untuk pesawat yang menggunakan <i>aviobridge</i>)	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA)
9.	Tersedianya personel di area kedatangan dan keberangkatan yang tidak menggunakan <i>aviobridge</i>	Personel siap 5 menit sebelum <i>Estimate Time Arrival</i> (ETA) atau <i>Estimate Time Departure</i> (ETD)

E. JANGKA WAKTU

Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini berlaku selama 1 (satu) tahun sejak ditandatangani dan di stempel oleh **PARA PIHAK**.

Paraf I	Paraf II
	

F. HAL-HAL YANG DI SEPAKATI

1. Apabila terdapat perubahan-perubahan yang berhubungan dengan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini termasuk yang berhubungan dengan perubahan mekanisme operasional, maka akan dilakukan penyesuaian dengan addendum.
2. Hal-hal yang belum diatur dalam Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) ini akan diatur lebih lanjut dan disepakati oleh **PARA PIHAK** secara tertulis yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini.

G. PENILAIAN DAN PELAPORAN

1. Penilaian kegiatan jasa terkait bandar udara dilaksanakan oleh **PIHAK PERTAMA** berdasarkan standar pelayanan sesuai dengan ketentuan.
2. Pelaporan **PIHAK KEDUA** dari kegiatan jasa terkait bandar udara dilaporkan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - a. Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa Terkait;
 - b. Kegiatan Pelayanan Jasa Terkait;
 - c. Pengawasan dan Pengendalian secara Internal.

H. HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK

1. HAK PIHAK PERTAMA

- a. Menerima Laporan secara berkala setiap enam (6) bulan yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Jasa terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- b. Menerima sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- c. Menerima Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- d. Menerima Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha Pelayanan Teknis Pengamanan Pesawat Udara di Darat antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian section yang diperjanjikan;
- e. Menerima *Ground Operation Manual* (GOM) dari Pengusaha Jasa Terkait Bandar Udara;
- f. Menerima Laporan dari petugas *ground handling* apabila proses keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) telah selesai dilaksanakan.

2. KEWAJIBAN PIHAK PERTAMA

- a. Menyediakan fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
 - 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System* (FIDS);
 - 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System* (BHS) dan *Hold Baggage System* (HBS);
 - 5) *Conveyor Belt*;
 - 6) Penempatan Peralatan GSE (*Ground Support Equipment*);
 - 7) *Airport Service Building* (ASB);
 - 8) Ruangan Perkantoran;
 - 9) Utilitas (Listrik,air,telepon,lampu dan jaringan Wifi);

Paraf I	Paraf II
	

- 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.
- b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha);
- 1) Melakukan pemeriksaan ijin masuk orang dan kendaraan;
 - 2) Melakukan pemeriksaan terhadap orang, kendaraan dan barang;
 - 3) Melakukan pengawasan keamanan di terminal penumpang dan sisi udara;
 - 4) Melakukan fungsi pengawasan *access control* orang, barang dan kendaraan yang keluar dan/atau masuk di sisi udara;
 - 5) Memastikan bahwa akses pintu keberangkatan (*gate*) dan kedatangan (*mezzanine floor* dan *ground floor*) terkunci apabila tidak ada kegiatan pelayanan penumpang.
- c. Melakukan pemeriksaan peralatan GSE yang beroperasi di udara;
- d. Memastikan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) diperiksa dan dipelihara secara rutin minimum setiap 6 bulan.
- e. Menindaklanjuti *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) yang disampaikan melalui Sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS).
3. HAK PIHAK KEDUA
- a. Menerima fasilitas dan peralatan sebagai berikut :
- 1) Timbangan;
 - 2) *Flight Information Display System (FIDS)*;
 - 3) *Check In Counter*;
 - 4) *Baggage Handling System (BHS)* dan *Hold Baggage Screening (HBS)*;
 - 5) *Conveyor Belt*;
 - 6) Penempatan Peralatan GSE (*Ground Support Equipment*);
 - 7) *Airport Service Building (ASB)*;
 - 8) Ruang Perkantoran;
 - 9) Utilitas (Listrik,air,telepon,lampu dan jaringan Wifi);
 - 10) Fasilitas Parkir;
 - 11) Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3;
 - 12) *Serviceability Backup Power* berupa generator yang akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik apabila listrik padam.
- b. *Security Business Environment* (Keamanan Saat Berusaha)
- 1) Mendapatkan jaminan keamanan pada saat melakukan kegiatan di bandar udara;
 - 2) Mendapatkan bantuan keamanan apabila terjadi tindakan melawan hukum di wilayah bandar udara.
4. KEWAJIBAN PIHAK KEDUA
- a. Memiliki Sertifikat Standar yang dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia yang masih berlaku;
- b. Menyampaikan Sertifikat Standar Jasa Terkait Bandar Udara kepada **PIHAK PERTAMA**;

Paraf I	Paraf II
	

- c. Menyampaikan *Ground Operational Manual* (GOM) kepada **PIHAK PERTAMA**;
- d. Menyampaikan laporan secara berkala setiap 6 (enam) bulan kepada **PIHAK PERTAMA** yang memuat :
 - 1) Fasilitas/Peralatan, Personel Pelayanan Pelayanan Jasa Terkait;
 - 2) Kegiatan pelayanan jasa terkait;
 - 3) Pengawasan dan pengendalian secara internal.
- e. Wajib melaksanakan layanan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - 1) Menyediakan SDM yang berkompeten dan bersertifikat di bidang pelayanan teknik penanganan pesawat udara di darat dan pelayanan penumpang dan bagasi yang disesuaikan dengan jumlah penerbangan yang dilayani;
 - 2) Menjaga fasilitas yang telah disediakan oleh **PIHAK PERTAMA**;
 - 3) Wajib menyediakan APAR minimal 5 kg dan melakukan pemeriksaan serta pemeliharaan minimal 6 bulan sekali dibuktikan dengan label pemeriksaan serta ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan dijangkau;
 - 4) Menjaga kerapihan area kerja personel;
 - 5) Menyediakan peralatan penunjang kegiatan operasional dalam kondisi baik dan siap dioperasikan;
 - 6) Seluruh Petugas menggunakan seragam perusahaan yang telah ditetapkan serta mengenakan kartu identitas (ID dan PAS Bandara yang masih berlaku) dan dilengkapi dengan Alat Pelindung Diri (APD);
- f. Wajib memiliki akun dari sistem *One Gate Feedback Solution* (OGFS) dan menyampaikan *feedback* (terkait kegagalan layanan dari **PIHAK PERTAMA**) melalui sistem OGFS agar pelaporan *feedback* terdokumentasi dengan baik;
- g. Menyampaikan Laporan Laba Rugi dan Omzet setiap bulan;
- h. Menyampaikan Perjanjian Kerja sama Kegiatan Usaha *Ground Handling* antara **PIHAK KEDUA** dengan Maskapai Penerbangan termasuk rincian *section* yang diperjanjikan.

I. BIDANG PELAYANAN TEKNIS

1. Operator peralatan GSE harus memiliki sertifikat kompetensi yang masih berlaku;
2. Pengemudi kendaraan di area sisi udara harus memiliki Tanda Izin Mengemudi/TIM yang sah dan masih berlaku;
3. Kendaraan yang memasuki area sisi udara harus memiliki PAS kendaraan di sisi udara yang masih berlaku;
4. Seluruh Petugas yang berada di sisi udara tidak merokok, tidak dalam pengaruh alkohol dan narkoba selama berada di sisi udara atau sedang melakukan pelayanan darat pesawat udara;
5. *Driver* dan operator GSE dilarang meninggalkan kendaraan/peralatan GSE tanpa pengawasannya di area *Apron* dan *Service Road*;
6. Peralatan GSE sesuai regulasi standar teknis peralatan pelayanan darat pesawat udara harus memiliki Sertifikat Kelaikan Operasional Peralatan GSE yang dikeluarkan oleh Direktorat Bandar Udara;

Paraf I	Paraf II
	

7. Bersedia dan sanggup melaksanakan syarat pelaksanaan kerja untuk mencapai kinerja lingkungan dan keselamatan sesuai sistem manajemen lingkungan dan keselamatan BLU UPBU Kelas I Kalimantan;
8. Melaporkan kepada **PIHAK PERTAMA** yang didelegasikan kepada *Apron Movement Control* (AMC) apabila terdapat tumpahan bahan bakar minyak;
9. Menempatkan peralatan GSE yang tidak digunakan untuk penanganan pesawat udara di darat untuk ditempatkan di storage area.

J. BIDANG PELAYANAN PENUMPANG DAN BAGASI

1. Penggunaan *Check In Counter*, *Boarding Gate*, dan *Conveyor Belt* secara bersama-sama/*Common Used* dan bukan dimiliki/*Dedicated*;
2. Petugas *Check In Counter* dan *Boarding Gate* mengikuti alokasi *Check In Counter* dan *Boarding Gate* yang telah ditetapkan oleh BLU UPBU Kelas I Kalimantan melalui petugas *Airport Operation Control Center* (AOCC);
3. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* meninggalkan area pelayanan dalam keadaan bersih dan rapi setelah kegiatan selesai;
4. *Airlines Security*/petugas lainnya yang berada di *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* harus menjaga ketertiban dan kelancaran penumpang saat proses layanan berlangsung;
5. Ketika terjadi keterlambatan (*delay*) maka petugas *Boarding Gate* dilarang meninggalkan area dan harus memberikan informasi *up to date* kepada penumpang;
6. Apabila proses keberangkatan dan kedatangan penumpang telah selesai, maka petugas *Ground Handling* wajib melaporkan kepada Petugas *Aviation Security*;
7. Menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan serta segera melaporkan ke Petugas *Aviation Security* apabila mendapati hal-hal mencurigakan di lingkungan Bandar Udara Kelas I Kalimantan – Berau;
8. Petugas *Check In Counter*, dan *Boarding Gate* memberikan pelayanan kepada penumpang dengan ramah dan sopan serta aktif membantu penumpang.

K. KOMPENSASI

1. Dalam Hal BLU UPBU Kelas I Kalimantan melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Menyediakan ruangan yang layak	Terdapat kerusakan dalam ruangan	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 2x24 jam
2.	Timbangan	Rusak/Fasilitas <i>Expired</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
3.	FIDS (<i>Flight Information Display System</i>)	Rusak	Ditindaklanjuti dalam waktu maksimal 1x24 jam
4.	Fasilitas <i>Check In Counter</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam

Paraf I	Paraf II
	

5.	<i>Baggage Handling System (BHS) dan Hold Baggage System (HBS)</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
6.	<i>Conveyor Belt</i>	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
7.	Penempatan Peralatan GSE (<i>Ground Support Equipment</i>)	Terdapat Kerusakan pada Area GSE	Relokasi Penempatan GSE
8.	<i>Airport Service Building (ASB)</i>	Terdapat Kerusakan pada Area ASB	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
9.	Utilitas (air, telepon, lampu dan jaringan Wifi)	<i>Off/tidak supply</i>	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
10.	Fasilitas Parkir	Kapasitas kurang	Penataan Izin Masuk Daerah Terbatas
11.	Tempat Pembuangan Sementara dan Limbah B3	Tidak dapat digunakan	Menyediakan TPS dan Limbah B3
12.	<i>Availability</i> listrik	Padam	<i>Backup Power</i> akan menyala dalam waktu maksimal 30 detik
13.	<i>Security Business Environment</i>	Terdapat Keributan/Keresahan	Teguran secara tertulis
14.	Fasilitas OOG	Rusak	Akan segera ditindaklanjuti dalam waktu 1x24 jam
15.	Memastikan Pemeriksaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) minimal setiap 6 bulan	Tidak dilakukan pemeriksaan	Akan dilakukan koordinasi terkait pemeriksaan dan pemeliharaan APAR

2. Dalam hal PT Jasa Dirgantara Tarakan melanggar ketentuan pelayanan di bidang kegiatan usaha jasa terkait bandar udara, maka dapat dikenakan hal-hal sebagai berikut :

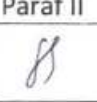
No	Layanan	Kegagalan Layanan	Kompensasi
1.	Mematuhi proses tata tertib proses bidang : - Pelayanan Penanganan Pesawat Udara di Darat - Pelayanan Penumpang dan Bagasi	Tidak melaksanakan sesuai dengan tata tertib	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
2.	Menetapkan tata tertib Prosedur Mutu (PM), Instruksi Kerja (IK) proses pelayanan penumpang dan bagasi serta pelayanan	Tidak melaksanakan	Teguran secara tertulis

Paraf I	Paraf II
	

	penanganan pesawat udara di darat.		
3.	Aspek keselamatan, keamanan dan kelancaran operasional	Kejadian yang tidak diinginkan (<i>Incident, Seriously Accident, Accident</i>)	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
4.	Kebersihan dan Kerapihan Area Kerja	Area Kerja tidak rapi dan kotor	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
5.	Ketersediaan SDM	1. Tidak tersedia; 2. Tidak ideal jumlah SDM	1. Menyediakan SDM sesuai jumlah ideal; 2. Sanksi administratif berupa : a. Peringatan Tertulis; b. Denda Administratif; c. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
6.	Ketersediaan alat penunjang kegiatan pelayanan darat pesawat udara	1. Tidak tersedia; 2. Fasilitas rusak; 3. Jumlah fasilitas tidak sesuai dengan kebutuhan.	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.
7.	Aspek pencemaran lingkungan	Terjadinya pencemaran lingkungan	Sanksi administratif berupa : 1. Peringatan Tertulis; 2. Denda Administratif; 3. Pencabutan/Penghentian Kerja Sama.

L. KEADAAN KAHAR (*FORCE MAJEURE*)

1. Apabila terjadi peristiwa-peristiwa diluar kemampuan **PARA PIHAK** pada umumnya untuk mengatasi atau merupakan keadaan Kahar (*Force Majeure*) sehingga mengakibatkan tertunda, terhambat, terhalangnya **PARA PIHAK** yang terkena untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban, maka pihak yang mengalaminya diwajibkan untuk memberitahukan secara tertulis kepada pihak lain dalam waktu 1 x 24 jam setelah terjadinya peristiwa itu untuk mendapatkan pertimbangan pihak lain;
2. Peristiwa-peristiwa yang dianggap keadaan Kahar (*Force Majeure*) adalah perang, pemberontakan, permogokan, kerusuhan, gempa bumi, taufan, banjir, cuaca buruk, ledakan, kebakaran, petir, huru-hara, *blockade* dan bencana-bencana alam lainnya;
3. Dalam hal terjadi kejadian Kahar (*Force Majeure*), maka **PARA PIHAK** sepakat untuk merundingkan kembali hak dan kewajiban masing-masing.

Paraf I	Paraf II
	

Demikian perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) ini disepakati dan ditandatangani oleh **PARA PIHAK** dalam rangkap 2 (dua) yang bermaterai secukupnya yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA

**KEPALA BADAN LAYANAN UMUM
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR
UDARA KELAS I KALIMARAU**



FERDINAN NURDIN, S.H., S.SIT., M.M.TR.

NIP. 19780623 200012 1 001

PIHAK KEDUA

PT. JASA DIRGANTARA TARAKAN



AKHMAD SUHAIMI YUSRAN

Kepala Cabang Berau

Paraf I	Paraf II
	

C. MAKLUMAT PELAYANAN

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini, Kami Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas 1 Kalimantan menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan standar pelayanan jasa kebandarudaraan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Berau, 23 Februari 2026

Kepala Kantor Badan Layanan Umum
✍ Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan ✍



Patah Atabri, S.Si.T., M.M

D.PENILAIAN STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN

I. TABEL PENILAIAN STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN

A. PELAYANAN TERHADAP PESAWAT UDARA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	ketentuan program keamanan • bandar udara			dengan ketentuan program keamanan bandar udara	program keamanan bandar udara	program keamanan bandar udara = 20 b. Ketersediaan fasilitas keamanan penerbangan tidak sesuai ketentuan program keamanan bandar udara = 0	sesuai dengan ketentuan program keamanan bandar udara	
Nilai Total Pelayanan Terhadap Pesawat Udara								137

B. PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG

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

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

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

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			1.4	Tersedia fasilitas komputer	Tersedia Komputer yang digunakan dalam proses pelaporan keberangkatan dan dalam kondisi baik (bisa digunakan)	a. Tersedia fasilitas Komputer lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan)= 5 b. Kondisi Komputer terdapat beberapa dalam keadaan rusak dan tidak dapat digunakan = (Jumlah Komputer kondisi baik/ jumlah Komputer eksisting) x5	Tersedia Komputer yang digunakan dalam proses pelaporan keberangkatan dan dalam kondisi baik (bisa digunakan)	5
			1.5	Tersedia fasilitas <i>baggage tag printer</i>	Tersedia <i>baggage tag printer</i> yang digunakan untuk mencetak <i>tag</i> bagasi dan dalam kondisi baik (bisa digunakan)	a. Tersedia fasilitas <i>baggage tag printer</i> lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan) = 5 b. Kondisi <i>baggage tag printer</i> terdapat beberapa dalam keadaan rusak dan tidak dapat digunakan = Jumlah <i>baggage tag printer</i> kondisi baik/ jumlah <i>baggage tag printer</i> eksisting x 5	Tersedia <i>baggage tag printer</i> yang digunakan untuk mencetak <i>tag</i> bagasi dan dalam kondisi baik (bisa digunakan)	5

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			1.6	Tersedia fasilitas timbangan yang sudah dikalibrasi	Tersedia timbangan yang sudah dikalibrasi yang digunakan untuk menimbang berat bagasi tercatat	a. Tersedia fasilitas timbangan sudah kalibrasi dan kondisi baik (bisa digunakan) = 5 b. Terdapat beberapa timbangan belum kalibrasi dan/ atau tidak dapat digunakan = Jumlah timbangan sudah kalibrasi dan kondisi baik/ jumlah timbangan eksisting) x5	Tersedia fasilitas timbangan sudah kalibrasi dan kondisi baik (bisa digunakan)	5

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

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

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

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

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

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

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
5.	Pelayanan Bea Cukai, untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri	Ketersediaan	5.1	Ketersediaan fasilitas pelayanan bea cukai sesuai dengan ketentuan	Ketersediaan fasilitas pelayanan bea cukai memenuhi kebutuhan penumpang	a. Ketersediaan fasilitas pelayanan bea cukai dapat memenuhi kebutuhan penumpang = 5 b. Ketersediaan fasilitas pelayanan bea cukai tidak dapat memenuhi Kebutuhan penumpang = 0		0
6.	Ruang Tunggu Keberangkatan	Ketersediaan	6.1	Jumlah kursi : $60\% \times$ Penumpang Waktu Sibuk berangkat	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk berangkat, dengan kondisi kursi yang baik dan dapat digunakan	a. Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan memenuhi standar jumlah yang ditentukan = 10 b. Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan tidak memenuhi standar jumlah yang ditentukan = Jumlah kursi eksisting / jumlah kursi standar) $\times 10$	Jumlah kursi existing: 550 Kursi Jumlah kursi ideal: $60\% \times$ PWS Berangkat (593) = 356 Kursi	10

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Kondisi	6.2	Kondisi kursi dalam keadaan baik dan dapat digunakan		a. Kondisi kursi dalam keadaan baik dan dapat digunakan = 10 b. Kondisi kursi terdapat beberapa dalam keadaan rusak dan tidak dapat digunakan = Jumlah kursi eksisting kondisi baik/ jumlah kursi standar kondisi baik) x 10	Kondisi kursi dalam keadaan baik dan dapat digunakan = 550 Kursi	10
7.	Pelayanan bagasi pada terminal kedatangan	Ketersediaan	7.1	Fasilitas <i>conveyor belt</i>	Tersedia fasilitas <i>conveyor belt</i> sesuai dengan ketentuan dan <i>serviceable</i>	a. Fasilitas <i>conveyor belt</i> tersedia sesuai ketentuan dan <i>serviceable</i> = 10 b. Fasilitas <i>conveyor belt</i> tidak tersedia dan/atau <i>unserviceable</i> = 0	Tersedia fasilitas <i>conveyor belt</i> tersedia sesuai ketentuan dan <i>serviceable</i>	10

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

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

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

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Pengkondisian suhu ruangan	Suhu	1.1	$\leq 25^{\circ}\text{C}$	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (Air Conditioner), kipas angin (fan) dan/ atau ventilasi udara. Area yang diukur adalah check-in area, ruang tunggu keberangkatan dan area pengambiln bagasi	a. Suhu sesuai dengan standar yang ditentukan = 10 b. Suhu tidak sesuai dengan standar yang ditentukan = Jumlah area yang memenuhi / 3) x 10	Check-in area= 24°C Ruang tunggu keberangkatan = 24°C Area pengambilan bagasi = 24°C Pengkondisian suhu = (3/3) x 10 = 24°C (apabila 3 area tersebut memenuhi)	10

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Pengkondisian cahaya	Intensitas cahaya	2.1	Terminal = 200 - 250 lux Area Bagasi = 250 - 300 lux Toilet = 100 - 150 lux	Berfungsi sebagai sumber cahaya di Bandar Udara Area yang diukur adalah terminal, area bagasi dan toilet	a. Intensitas cahaya sesuai dengan standar yang ditentukan = 10 b. Intensitas cahaya dengan standar yang ditentukan = Jumlah area yang memenuhi / 3) x 10	Terminal = 200 lux Area Bagasi = 250 lux Toilet= 150 lux Pengkondisian cahaya = $(3/3) \times 10 = \dots$ <i>(apabila 3 area tersebut memenuhi)</i>	10

3	Kemudahan pengangkutan bagasi	Ketersediaan trolley	3.1	Ketersediaan trolley adalah 1/5 dari penumpang waktu sibuk total (berangkat dan datang)	Ketersediaan trolley sesuai dengan standar dan kondisi yang baik	a. Fasilitas trolley tersedia dengan jumlah sesuai standar dan kondisi yang baik = 5 b. Fasilitas trolley tersedia dengan jumlah tidak sesuai standar dan kondisi tidak baik= Jumlah trolley eksisting / jumlah trolley standar) x 10	Jumlah trolley ideal = $(1/5) \times$ PWS total (593) = 119 trolley Jumlah trolley eksisting 146	5
---	-------------------------------	----------------------	-----	---	--	--	---	---

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Penempatan		Mudah ditemukan	Terdapat <i>staging area</i> dan <i>rail</i>	a. Terdapat <i>staging area</i> dan <i>rail</i> = 5 b. Tidak terdapat <i>staging area</i> dan/ atau <i>rail</i> = 0	Terdapat <i>staging area</i> dan <i>rail</i>	5

4	Kebersihan	Kondisi kebersihan	4.1	Area bersih dan tersedia petugas kebersihan yang bertugas secara rutin	Kebersihan terjaga dan tersedia fasilitas dan petugas kebersihan di Bandar Udara	a. Kondisi terminal bersih dan tersedia fasilitas dan petugas kebersihan = 10 b. Kondisi terminal kotor dan/ atau tidak tersedia fasilitas dan/ atau petugas kebersihan = 0	Kondisi terminal bersih dan tersedia fasilitas dan petugas kebersihan	10
---	------------	--------------------	-----	--	--	---	---	-----------

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

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

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

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

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

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

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

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	<i>Charging Station</i>	Ketersediaan	8.1	Tersedia fasilitas untuk mengisi daya peralatan elektronik	Fasilitas untuk mengisi daya laptop, handphone, tablet, dan sebagainya	a. <i>Charging Station</i> tersedia dan dapat digunakan = 5 b. <i>Charging Station</i> tidak <i>tersedia</i> atau tidak dapat digunakan = 0	Tersedia <i>Charging Station</i> dan dapat digunakan	5
Total Nilai Pelayanan Pada Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah								35

D. Kapasitas Terminal Bandar Udara dalam Menampung Penumpang Waktu Sibuk

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai
1	2	3	4	5	6	7
1	Luas per penumpang pada jam sibuk	Ketersediaan	1.1	Standar luas terminal Domestik = (sesuai ketentuan) = 14 m ² / pax	Luas area operasional = Luas terminal domestik eksisting dikurangi luas area untuk utilitas dan komersial = 12.529 m ² Luas per penumpang eksisting = Luas area operasional / PWS tahun eksisting = 21,1 m ²	Kapasitas terminal ideal= (luas area operasional / standar luas terminal) / koefisien PWS ideal = (12.529/14) / 0,130% = 688.407 pax/tahun Tingkat okupansi = (Jumlah pax tahun eksisting / kapasitas terminal ideal) x 100% = (456.325/688.407) x 100% = 66% Nilai Level of service = Luas per penumpang eksisting / Standar luas per pax = (21,1 / 14) x 100% = 151%
			1.2	Standar luas terminal Internasional = (sesuai ketentuan)	Luas area operasional = Luas terminal internasional eksisting dikurangi luas area untuk utilitas dan komersial = ... m ² Luas per penumpang eksisting = Luas area operasional / PWS tahun eksisting = ... m ²	

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

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Penyediaan lahan dan/atau bangunan untuk proses penanganan kargo dan pos pesawat udara untuk pelayanan yang dilakukan oleh jasa terkait bandar udara	Ketersediaan	1.1	Ketersediaan lahan dan/atau bangunan untuk proses penanganan kargo dan pos pesawat udara	Ketersediaan lahan dan/ atau bangunan untuk penanganan kargo dan pos sesuai dengan Rencana induk Bandar Udara dan ketentuan	a. Lahan dan/ atau bangunan untuk penanganan kargo dan pos tersedia sesuai dengan Rencana Induk Bandar Udara dan ketentuan yang berlaku = 5 b. Lahan dan/atau bangunan untuk penanganan kargo dan pos tidak tersedia / tidak sesuai dengan RencanaInduk Bandar Udara dan ketentuan yang berlaku = 0	Lahan dan/atau bangunan untuk penanganan kargo dan pos tersedia sesuru dengan Rencana Induk Bandar Udara dan ketentuan yang berlaku	5
2.	Pengamanan Selama Di Area/Wilayah Kargo dan Pos Sesuai Dengan	Ketersediaan dan kemampuan pelayanan	2.1	Ketersediaan personel keamanan di area/ wilayah kargo dan pos	Ketersediaan personel keamanan di area/ wilayah kargo dan pos sesuai ketentuan program keamanan bandar udara	a. Tersedia Personel keamanan di area/wilayah kargo dan pos sesuai ketentuan program keamanan bandar	Personel keamanan di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai	5

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

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

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
						bandar udara dan/atau tidak dapat memberikan pelayanan = 0	memberikan pelayanan	
			2.4	Ketersediaan pos penjagaan	Ketersediaan pos penjagaan sesuai ketentuan program keamanan bandar udara	a. Pos penjagaan tersedia dan sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan = 10 b. Fasilitas dan personel tersedia dan tidak sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan/ atau tidak dapat memberikan pelayanan = 0	Ketersediaan pos penjagaan sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan	10
3.	Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas	Ketersediaan dan Kemarnpuan pelayanan	3.1	Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas sesuai ketentuan;	Ketersediaan fasilitas Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas sesuai ketentuan program keamanan	a. Fasilitas Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan	Ketersediaan fasilitas Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas	10

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
					bandar udara dan Kemampuan pelayanan	dapat memberikan pelayanan = 10 b. Fasilitas Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas tidak sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan/atau tidak dapat memberikan pelayanan = 0	sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan	10
4.	Jalan akses	Ketersediaan dan Kemampuan pelayanan	4.1	Ketersediaan Jalan akses	Jalan akses tersedia dan dapat memberikan layanan	a. Jalan akses tersedia dan dapat memberikan pelayanan = 5 b. Jalan akses tidak tersedia dan/ atau tidak dapat memberikan pelayanan = 0	Jalan akses tersedia dan dapat memberikan pelayanan	5
			4.2	Kondisi Jalan Akses	Kondisi jalan akses baik, tidak ada genangan air, marka jelas terlihat	a. Kondisi jalan akses tersedia dan dapat memberikan pelayanan = 5	Kondisi jalan akses baik, tidak ada genangan	5

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
						b. Kondisi jalan akses tidak tersedia dan/atau tidak dapat memberikan pelayanan = (kondisi jalan akses yang tersedia / 3) x 5 = ...	air, marka jelas terlihat	
5.	Area parkir kendaraan	Ketersediaan dan Kemampuan pelayanan	5.1	Ketersediaan Area Parkir untuk pegawai (penyedia jasa terkait) dan pengguna Jasa	Area Parkir untuk pegawai (penyedia jasa terkait) dan pengguna jasa tersedia dan dapat memberikan pelayanan	a. Area Parkir untuk pegawai (penyedia jasa terkait) dan pengguna Jasa tersedia dan dapat memberikan pelayanan = 5 b. Area Parkir untuk pegawai (penyedia jasa terkait) dan pengguna jasa tidak tersedia dan/ atau tidak dapat memberikan pelayanan = 0	tersedia Area Parkir untuk pegawai (penyedia jasa terkait) dan pengguna jasa dan dapat memberikan pelayanan	5
			5.2	Kondisi Area Parkir	Kondisi Area Parkir baik, tidak ada genangan air, marka ielas terlihat	a. Kondisi Area Parkir tersedia dan dapat memberikan pelayanan = 5	Kondisi Area Parkir baik, tidak ada genangan	5

NO	Bentuk Pelayanan	Indikator		Tolok Ukur	Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
						b. Kondisi Area Parkir tidak tersedia dan/ atau tidak dapat memberikan pelayanan = (kondisi jalan akses yang tersedia / 3) x 5 = ...	air, marka jelas terlihat	
6	Pelayanan Informasi	Ketersediaan dan Kemampuan pelayanan	6.1	Tersedia fasilitas informasi baik dalam bentuk visual yang diletakkan di tempat strategis	Bentuk pelayanan informasi terdiri dari : a. <i>Flight Information Display System</i> (FIDS); b. Signage; c. Informasi untuk kedatangan kargo (terdapat keterangan nomor SMU yang diangkut atau datang dalam satu flight)	a. Tersedia fasilitas informasi bentuk visual (FIDS, <i>signage</i> , informasi kedatangan kargo) tersedia, informatif dan mudah terlihat =9 b. Beberapa fasilitas informasi bentuk visual tidak tersedia = Jumlah fasilitas informasi visual yang tersedia / 3) x 9 = ...	Ketersediaan dan kemampuan fasilitas informasi = (3/3)x9= ... (apabila 3 fasilitas informasi visual tersebut memenuhi)	$\frac{2}{3} \times 9 = 6$
7.	Pengkondisi an cahaya	Intensitas cahaya	7.1	Area storage = 200 - 300 lux	Berfungsi sebagai sumber cahaya di terminal kargo	a. Intensitas cahaya sesuai dengan	Pengkondisi an cahaya =	6

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

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
				area/ wilayah kargo	f. pengering tangan g. cermin h. tempat sampah i. pengharum ruangan j. Ruang Janitor	pelayanan = Jumlah kelengkapan fasilitas toilet yang ada / 10) x 10			
			9.2	Kondisi toilet bersih	Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air	a. Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air= 5 b. Area toilet kotor, dan/ atau berbau dan/ atau ada genangan air = 0	Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air	5	
10.	Kebersihan	Kondisi	10.1	Kebersihan area/ wilayah kargo dan pos	Area/wilayah kargo dan pos dalam kondisi bersih	a. Area / wilayah kargo dan pas bersih = 5 b. Area /wilayah kargo dan pos dalam kondisi kotor = 0	Area/wilayah kargo dan pos dalam kondisi bersih	5	
Nilai Total Pelayanan Di Area/Wilayah Kargo Dan Pos Pesawat Udara									117

DATA LALU LINTAS ANGKUTAN UDARA
KANTOR UPBU KELAS I KALIMARAU
TAHUN 2025

Penerbangan : Domestik

BULAN	OPERATOR	PESAWAT		PENUMPANG			BAGASI		CARGO	
		DATANG	BERANGKAT	DATANG	BERANGKAT	TRANSIT	DATANG	BERANGKAT	DATANG	BERANGKAT
JANUARI	BATIK	63	63	7752	7694	15	76288	54434	63854	24181
	WINGS AIR	95	95	5056	4949	1	20608	14583	19072	5238
	SUPER AIR JET	11	11	1937	1301	-	15686	8542	3413	306
	CITILINK	53	53	2430	2273	-	14528	12535	19834	6108
	SMART AVIATION	5	5	22	31	-	94	174	0	0
	TOTAL	227	227	17197	16248	16	127204	90268	106173	35833
FEBRUARI	BATIK	42	42	5489	5966	4	61825	46067	51921	17971
	WINGS ATR-72	94	94	5304	5410	4	23197	20086	19016	3117
	SUPER AIR JET	12	12	2097	1887	0	16450	12664	5470	666
	CITILINK	39	39	1802	1776	0	9798	9357	16133	5201
	SMART AVIATION	4	4	11	25	0	57	119	0	0
	TOTAL	191	191	14703	15064	8	111327	88293	92540	26955
MARET	BATIK	51	51	4740	7665	12	53842	63298	87996	15723
	WINGS ATR-72	107	107	5285	6857	2	22420	30527	15707	4586
	SUPER AIR JET	12	12	1143	2203	5	10125	15723	6972	168
	CITILINK	25	25	731	1493	0	3968	9272	2190	2571
	SMART AVIATION	4	4	13	8	0	32	54	0	0
	TOTAL	199	199	11912	18226	19	90387	118874	112865	23048
APRIL	BATIK	58	58	8796	7099	1	92896	63331	72410	6531
	WINGS ATR-72	121	121	7323	5973	3	31614	21532	16209	2719
	SUPER AIR JET	14	14	2543	1744	0	22902	14127	4110	144
	SRIWIJAYA AIR	16	16	2764	1402	6	25404	12156	24	779
	CITILINK	39	39	1834	1397	0	11993	8526	4625	2911
	SMART AVIATION	4	4	23	36	0	125	97	0	0
	TOTAL	252	252	23283	17651	10	184934	119769	97378	13084
MEI	BATIK	57	57	7319	6923	8	68793	55451	106537	11242
	WINGS ATR-72	98	98	5057	4689	2	20306	15780	19429	2078
	SUPER AIR JET	9	9	1582	894	0	13771	6346	9474	33
	SRIWIJAYA AIR	22	22	2044	2097	10	19307	19453	178	1200
	CITILINK	43	43	1531	1585	0	8673	8472	7219	4400
	SMART AVIATION	4	4	16	9	0	35	95	0	0
	TOTAL	233	233	17549	16197	20	130885	105597	142837	18953
JUNI	BATIK	58	58	7182	8002	1	69123	63889	119086	6807
	WINGS ATR-72	102	102	5683	5712	2	29508	20766	21404	2136
	SRIWIJAYA AIR	24	24	3610	4031	3	40665	34858	359	1549
	CITILINK	23	23	990	1050	0	5676	5202	4632	2615
	SMART AVIATION	5	5	32	45	0	242	209	0	0
	SUPER AIR JET	14	14	2371	2329	0	19794	17615	10590	0
	TOTAL	226	226	19868	21169	6	165008	142539	156071	13107
BULAN	OPERATOR	PESAWAT		PENUMPANG			BAGASI		CARGO	
		DATANG	BERANGKAT	DATANG	BERANGKAT	TRANSIT	DATANG	BERANGKAT	DATANG	BERANGKAT
JULI	BATIK	60	60	7949	7390	1	81402	59185	105804	7759
	SRIWIJAYA AIR	41	41	4968	4276	8	47466	32186	1952	3387
	WINGS ATR-72	112	112	5941	5471	2	24136	18424	18573	3991
	CITILINK	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SMART AVIATION	5	5	35	36	0	286	219	0	0
	SUPER AIR JET	24	24	4033	2192	8	37165	14516	13431	893
	TOTAL	242	242	22926	19365	19	190455	124530	139760	16030
AGUSTUS	BATIK	48	48	6391	6717	0	65429	55745	83498	11440
	WINGS ATR-72	108	109	5506	5708	0	21332	20514	19912	3077
	CITILINK	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SRIWIJAYA AIR	40	40	3404	3702	10	26934	26005	6121	4692
	SMART AVIATION	5	5	18	26	0	110	148	0	0
	SUPER AIR JET	14	14	2424	2372	0	17367	14442	17212	6647
	TOTAL	215	216	17743	18525	10	131172	116854	126743	25856
SEPTEMBER	BATIK	48	48	6192	6488	1	62015	49723	64256	15689
	WINGS ATR-72	100	100	5254	5218	2	17268	17381	18015	3582
	CITILINK	12	12	674	717	0	3539	3930	1662	1617
	SUPER AIR JET	12	11	1954	1861	1	12575	10047	5322	1579
	SRIWIJAYA AIR	38	38	3136	3328	16	24205	21745	4466	3667
	SMART AVIATION	4	4	31	32	0	143	236	0	0
	TOTAL	214	213	17241	17644	20	119745	103062	93721	26134
OKTOBER	WINGS ATR-72	101	103	4105	4256	1	12605	12379	15225	2396
	BATIK AIR	48	48	6052	5916	1	63657	49413	69968	14898
	CITILINK	24	24	1056	1115	0	6086	6617	3911	3370
	SUPER AIR JET	44	44	6109	5386	1	37418	26156	17878	2575
	SRIWIJAYA AIR	19	19	1476	1483	6	12881	10519	1356	1452
	NAM AIR	8	8	747	704	3	15332	4127	209	513
	AIRASIA	14	14	1716	1799	0	15118	12209	4781	1182
	SMART AVIATION	4	4	28	18	0	129	160	0	0
	TOTAL	262	264	21289	20677	12	163226	121580	113328	26386

NOVEMBER	WINGS ATR-72	43	42	1716	1461	2	3793	3539	594	163
	CITILINK	2	2	35	97	0	138	709	842	460
	BATIK	49	49	5644	5443	1	57968	36814	51605	11750
	SMART AVIATION	5	5	47	20	0	226	78	0	0
	SUPER AIR JET	69	69	9858	9886	0	56160	50789	28762	6647
	SRIWIJAYA AIR	33	33	2903	2703	6	22651	17581	1708	2326
	AIRASIA	13	13	1573	1659	0	12298	10917	7017	3451
	TOTAL	214	213	21776	21269	9	153234	120427	90528	24797
DESEMBER	BATIK AIR	61	61	6669	8174	28	59320	58641	44593	15182
	WINGS ATR-72	43	43	1485	1799	0	3023	4058	307	278
	CITILINK	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUPER AIR JET	61	61	9482	10064	0	54833	53084	33392	6249
	SMART AVIATION	4	4	33	35	0	216	108	0	0
	SRIWIJAYA AIR	35	35	3275	3927	24	26831	28700	1907	2824
	AIRASIA	12	12	1847	2013	0	15019	14115	9140	16165
	TOTAL	216	216	22791	26012	52	159242	158706	89339	40698
TOTAL/TAHUN		2691	2692	228278	228047	201	1726819	1410499	1361283	290881

Kepala Badan Layanan Umum
Kantor UPBU Kelas I Kalimantan



Patah Atabri, S.Si.T., M.M
NIP. 19770716 200212 1 002