



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_kalimaran@yahoo.co.id
: upbu_berau@dephub.go.id
Microsite : dephub.go.id/org/upbukalimaran

Nomor : UM.006/337/4059/PHB-KLM/2023 29 November 2023
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penyampaian Dokumen Standar Pelayanan
Jasa Kebandarudaraan Sebagai Pemenuhan
Aspek Pelayanan Jasa Kebandarudaraan
Dalam Rangka Penerbitan Sertifikat Bandar
Udara atau Register Bandar Udara

Yth. Direktur Bandar Udara

Menindaklanjuti Surat Direktorat Jenderal Perhubungan Nomor : AU.108/0020/DBU-2023 tanggal 1 Februari 2023 perihal Penyampaian Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Sebagai Pemenuhan Aspek Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Dalam Rangka Penerbitan Sertifikat Bandar Udara atau Register Bandar Udara.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, bersama ini dengan hormat disampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan sebagai pemenuhan aspek pelayanan jasa kebandarudaraan dalam rangka penerbitan atau Perpanjangan Sertifikat Bandar Udara dan/atau Registrasi Bandar Udara;
2. Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan yang memuat informasi standar pelayanan jasa kebandarudaraan kepada pengguna jasa bandar udara, yang meliputi standar pelayanan terhadap pesawat udara, standar pelayanan terhadap penumpang dan standar pelayanan di area/wilayah kargo dan pos;
3. Untuk menerapkan Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, serta dalam rangka menjaga dan meningkatkan keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan di bandar udara, Kantor BLU UPBU Kelas I Kalimantan telah menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan dan perkenannya diucapkan terima kasih.

☞ Kepala Kantor BLU
UPBU Kelas I Kalimantan,



Ferdinan Nurdin, S.H., S.Si.T., M.M.Tr.
NIP. 19780623 200012 1 001

Tembusan :

1. Direktur Jenderal Perhubungan Udara;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Udara;
3. Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah VII Balikpapan.

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU
NOMOR : AU.508/127/1521/PHB-KLM/2023
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN
PADA UNIT PENYELENGGARA 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 standar pelayanan jasa kebandarudaraan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun standar pelayanan jasa kebandarudaraan pada Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas I Kalimantan tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan pada 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 RI 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 Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 6573);
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 Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penggunaan Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);
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 UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS 1 KALIMARAU TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA KELAS 1 KALIMARAU.
- PERTAMA : Menetapkan 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 Tanjung Redeb

Pada tanggal 5 Juni 2023



Ferdinan Nurdin, S.H., S.Si.T., M.M.Tr

NIP. 19780623 200012 1 001

LAMPIRAN KEPUTUSAN UNIT PENYELENGGARA
BANDAR UDARA KELAS I KALIMARAU
NOMOR : AU.508/ 127/1521/PHB-KLM/2023
TENTANG
PELAYANAN JASA KEBANDARUDAAN
DI UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA
KELAS I KALIMARAU

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN JADA KEBANDARUDARAAN DI UNIT PENYELENGGARA
BANDAR UADARA 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 Tanjung Redeb
Pada tanggal 5 Juni 2023



Ferdinan Nurdin, S.H., S.Si.T., M.M.Tr
NIP. 19780623 200012 1 001

**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 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa 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 (diisi sesuai fasilitas alat bantu pendaratan visual yang ada di bandar udara): dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan 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. Keamanan dalam proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara : ketersediaan fasilitas keamanan penerbangan sesuai dengan ketentuan program keamanan penerbangan nasional.
		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: 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: Suhu sesuai dengan standar yang ditentukan ($\leq 25^{\circ}$ 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 - 250 lux; b) Area Bagasi = 250 – 200 lux; c) Toilet = 100 – 150 lux; 3) Kemudahan pengangkutan bagasi: a) Fasilitas trolley tersedia dengan jumlah sesuai standar dan kondisi yang baik; b) Terdapat <i>staging area</i> dan <i>rail</i> 4) Kebersihan : kondisi terminal bersih dan tersedia fasilitas dan petugas kebersihan; 5) Pelayanan informasi : a) Fasilitas informasi bentuk visual (FIDS, <i>signage</i>) tersedia, informatif dan mudah terlihat;
--	--	---

		b) Fasilitas informasi bentuk audio (<i>announcement</i>) tersedia, informatif dan dapat terdengar; c) Fasilitas meja informasi tersedia dan mudah terlihat; d) Fasilitas Informasi Angkutan Moda Transportasi Lanjutan tersedia dan mudah terlihat; 6) Toilet : a) Fasilitas toilet lengkap, meliputi : toilet duduk atau jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, dan pengharum ruangan; b) Tersedia petugas kebersihan toilet; c) Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air; 7) Ruang Laktasi : 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) Tempat Parkir : tersedia lahan atau area parkir untuk kendaraan roda 2 dan roda 4 sesuai dengan ketentuan (marka area parkir, rambu, median, drainase, dan kondisi permukaan area parkir tidak ada genangan air dan tidak berlubang); 9) Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus: tersedia fasilitas a) Ramp untuk beda level ketinggian dengan kemiringan maksimum 20°; b) Toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus sesuai ketentuan yang dilengkapi dengan <i>panic button</i>; c) Lift yang dapat melayani penumpang berkebutuhan khusus untuk bangunan 2 lantai atau lebih; d) Ruang tunggu dengan kursi prioritas pada ruang tunggu keberangkatan; e) Terdapat kursi prioritas di area <i>check-in</i> terminal; f) Terdapat meja <i>check-in</i> khusus untuk penumpang disabilitas; g) Tersedia petugas khusus untuk melayani prioritas; h) Tersedia <i>guide block</i> di area terminal; i) 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: 1) Tempat Ibadah; 2) Fasilitas Berbelanja; 3) Restoran; 4) Ruang Merokok; 5) Ruang Bermain Anak; 6) Ruang Baca 7) <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) 8) Internet / Wi-fi; 9) Fasilitas maskapai penerbangan; 10) Fasilitas Air Minum; 11) <i>Charging Station</i>; 12) Lounge Eksekutif; 13) 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 = 3.333,4 m² 3) Luas area komersil (maksimal 30%) Domestik = 1.666,7 m² 4) Luas area operasional (minimal 70%) = m² Domestik = 11.666,9 m² 5) Standar luas terminal (sesuai ketentuan) Domestik = 14 m²/penumpang (waktu sibuk) 6) Kapasitas terminal deal PWS ideal = ((luas terminal total - 20%) - area komersial) / 14 = (16.667 – 20%) – 1.666,7) / 14 = 833,35 pax = (luas area operasional/standar luas terminal)/ koefisien PWS ideal = pax = (833,35 / 0,05%) = 1.666.700 pax/tahun 7) Tingkat okupansi = (Jumlah pax tahun 2022 eksisting / kapasitas terminal ideal x 100%) = (269.491 pax / 1.666.700 pax) x 100% = 16,2% 8) Nilai Level of service = Luas per penumpang eksisting(2022) / Standar luas per pax = 11.666,9 m² / 285 PWS = 40,93 m²/PWS 9) IAP4 = (Penumpang Waktu Sibuk (2022) x Standar Luas per penumpang Luas Area Operasional = (285 x 14 m²) / 11.666,9 m² = 0,34 (Kapasitas yang tersedia masih mencukupi)
		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 daerah kargo dan pos sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan (1) Personel keamanan di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan program keamanan penerbangan nasional dan dapat memberikan pelayanan;

		(2) Fasilitas pemeriksaan keamanan orang dan barang di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan program keamanan penerbangan nasional 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 penerbangan nasional dan dapat memberikan pelayanan; c. Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas: fasilitas pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas sesuai ketentuan program keamanan penerbangan nasional 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 jalan akses baik, tidak ada genangan air, marka jelas terlihat; f. Pelayanan informasi: tersedia fasilitas informasi bentuk fisual (FIDS, <i>signage</i>, informasi kedatangan kargo) tersedia, informatif dan mudah terlihat; g. Perkondisian cahaya: intensitas cahaya sesuai dengan standar yang di tentukan (1) Area storage = 200 - 250 lux; (2) Area bagasi = 200 - 250 lux; (3) Toilet = 100 - 150 lux h. Tempat ibadah: fasilitas tempat 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 dan pengharum, ruangan (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. Penyediaan Standar Oprasional Prosedur (SOP) di tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan; 3. Pembuatan dokumen perjanjian tingkat layanan (<i>Service Level Agreement</i>) antara PT Wings Abadi Air dan PT Citilink Indonesia dengan pengguna jasa bandara udara yang memiliki ikatan kerja dengan bandar udara, antara lain dengan : a. Badan Usaha Angkutan Udara dan Perusahaan angkutan udara asing; dan atau

		b. Penyedia layanan jasa terkait bandar udara untuk bidang usaha pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat (<i>ground handling</i>), pelayanan penumpang dan bagasi serta penanganan kargo dan pos; 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>Crub</i>) Keberangkatan sampai dengan pintu keberangkatan dan sejak penumpang memasuki pintu kedatangan sampai dengan (<i>Crub</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) : 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 4.000,00 (2) Bobot pesawat di atas 40.000 kg s.d 100.000 kg tiap 1.000 kg atau bagiannya sebesar Rp 140.000,00 + Rp 5.000,00 tiap 1.000 kg atau bagiannya (3) Bobot pesawat di atas 100.000 kg (tiap 1.000 kg atau bagiannya) sebesar Rp 420.000,00 + Rp 6.000,00 tiap 1.000 kg atau bagiannya b. Jasa Penempatan Pesawat Udara Penerbangan Dalam Negeri (Internasional) sebesar Rp 500,00 2. Pelayanan terhadap penumpang berupa tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) sebesar Rp 57.000,00 per penumpang 3. Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos berupa tarif pelayanan jasa kargo dan pos pesawat udara (JKP2U) : a. Barang Impor (1) Masa I (hari ke 1 s.d hari ke 3) per kg per hari sebesar Rp 500,00 (2) Masa II (hari ke 4 s.d hari ke 10) per kg per hari sebesar Rp 550,00 (3) Masa III (hari ke 5 s.d hari ke 20) per kg per hari sebesar Rp 780,00 (4) Masa IV (hari ke 21 dan seterusnya) per kg per hari sebesar Rp 1.000,00 b. Barang Ekspor (1) Masa I (hari ke 1 s.d hari ke 3) per kg per hari sebesar Rp 320,00 (2) Masa II (hari ke 4 dan seterusnya) per kg per hari sebesar Rp 375,00 c. Barang Antar Bandara Dalam Negeri (1) Masa I (hari ke 1 s.d hari ke 3) per kg per hari sebesar Rp 51,00 (2) Masa II (hari ke 4 dan seterusnya) per kg per hari sebesar Rp 75,00

		d. Jasa Pemeriksaan dan Penggunaan Aset BLU Area Kargo sebesar Rp 337,00 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 Keamanan dalam proses pendaratan, penempatan 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, penempatan dan penyimpanan pesawat udara. 2. Output pelayanan terhadap penumpang berupa: a. Output pelayanan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang adalah tersedianya fasilitas berupa: 1) Pemeriksaan penumpang dan bagasi; 2) Pelapor keberangkatan (<i>check-in</i>); 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 memberikan 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) Kemudahan pengangkutan bagasi; 9) Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus; dan 10) Tempat parkir kendaraan yang memenuhi ketentuan dalam pemberian pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa; c. Output pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambahan meliputi: 1) Tempat ibadah; 2) Fasilitas Berbelanja; 3) Restoran; 4) Ruang Merokok; 5) Ruang Bermain Anak; 6) Ruang Baca 7) <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) ; 8) Internet / Wi-fi; 9) Fasilitas maskapai penerbangan; 10) Fasilitas Air Minum; 11) <i>Charging Station</i>; 12) Lounge Eksekutif; 13) 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. 3. Output pelayanan di area/wilayah kargo dan pos adalah tersedianya fasilitas dalam kegiatan kargo dan pos di bandara udara meliputi: a. Penyedia lahan dan/atau bangunan untuk proses penanganan kargo dan pos pesawat udara untuk pelayanan yang dilakukan oleh jasa terkait bandar udara; b. Pengamanan selama di daerah kargo dan pos sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan; c. Pembatas fisik daerah keamanan terbatas; d. Jalan akses; e. Area parkir kendaraan;
--	--	--

		f. Pelayanan informasi; g. Pengkondisian cahaya; h. Toilet; dan i. Kebersihan sehingga proses kargo dan pos berjalan dengan lancar sesuai dengan ketentuan.																		
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Prasarana dan/atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan jasa kebandarudaraan berjalan sesuai standar, antar lain: ruang kerja, meja, kursi, komputer, printer, dsb; 2. Sarana / prasarana bagi pengguna jasa layanan : a. Pelayanan terhadap pesawat udara sarana, prasarana dan/atau fasilitas antara lain sarana / prasarana di sisi udara dalam menunjang pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara; b. Pelayanan terhadap penumpang, antara lain sarana / prasarana pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, kenyamanan penumpang, nilai tambah, serta kapasitas bandara; c. Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos, antara lain sarana, prasarana dan/atau fasilitas sejak kargo dan/atau pos memasuki area/wilayah kargo dan pos di bandar udara sampai meninggalkan area/wilayah kargo dan pos di bandar udara; d. 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. IV 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> </tbody> </table>	NO	PERSONEL	KUALIFIKASI PERSONEL	1	Kepala Bandar Udara	Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV 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
NO	PERSONEL	KUALIFIKASI PERSONEL																		
1	Kepala Bandar Udara	Sertifikat Kompetensi: PIM Tk. IV 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 : - Bidang Pekerjaan : Bagian Tata Usaha
			10	Staf Sub Bagian Keuangan	Sertifikat Kompetensi : PPK, PPSPDM, Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran Bidang Pekerjaan : Bagian Keuangan
			11	Staf Seksi Teknik dan Operasi	Sertifikat Kompetensi : - Bidang Pekerjaan : Bagian Teknik dan Operasi
			12	Staf Seksi Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat	Sertifikat Kompetensi : - Bidang Pekerjaan : Bagian Keamanan Penerbangan dan Pelayanan Darurat
			13	Staf Seksi Pelayanan dan Kerjasama	Sertifikat Kompetensi : - Bidang Pekerjaan : Bagian Pelayanan dan Kerjasama
			14	Petugas <i>Hygiene</i> dan Sanitasi	Sertifikat Kompetensi : - Bidang Pekerjaan : Bagian <i>Hygiene</i> dan Sanitasi
			15	Petugas <i>Quality Control</i>	Sertifikat Kompetensi : <i>Airport</i> Teknikal Bidang Pekerjaan : Bagian <i>Hygiene</i> dan Sanitasi
			16	Petugas Customer Service dan Informasi	Sertifikat Kompetensi : <i>Dangerous Goods Type A</i> dan Pelatihan <i>Basic Airport Information Officer</i> Bidang Pekerjaan : Bagian Customer Service dan Informasi
			17	Petugas <i>Aviation Security (AVSEC)</i>	Sertifikat Kompetensi : Lisensi Basic-Senior AVSEC Bidang Pekerjaan : Bagian <i>Aviation Security (AVSEC)</i>
			18	Petugas PKP-PK	Sertifikat Kompetensi : Lisensi Basic-Senior PKP-PK Bidang Pekerjaan : Bagian PKP-PK
			19	Petugas AMC	Sertifikat Kompetensi : <i>Apron Movement Control (AMC)</i> Bidang Pekerjaan : Bagian AMC
			20	Petugas Bangunan dan Landasan	Sertifikat Kompetensi : Teknik Bangunan dan Landasan Bandara Bidang Pekerjaan : Bagian Bangunan dan Landasan

		<table><tr><td>21</td><td>Petugas Elektronika Bandara</td><td>Sertifikat Kompetensi : TCC VSAT Bandara Bidang Pekerjaan : Bagian Elektronika Bandara</td></tr><tr><td>22</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>	21	Petugas Elektronika Bandara	Sertifikat Kompetensi : TCC VSAT Bandara Bidang Pekerjaan : Bagian Elektronika Bandara	22	Petugas Listrik Bandara	Sertifikat Kompetensi : Teknik Listrik Bandara Bidang Pekerjaan : Bagian Listrik Bandara																																																																
21	Petugas Elektronika Bandara	Sertifikat Kompetensi : TCC VSAT Bandara Bidang Pekerjaan : Bagian Elektronika Bandara																																																																						
22	Petugas Listrik Bandara	Sertifikat Kompetensi : Teknik Listrik Bandara Bidang Pekerjaan : Bagian Listrik Bandara																																																																						
9	Pengawasan Internal	Nama : Abdul Goffar 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 : <table><tr><th rowspan="2">NO</th><th rowspan="2">KEGIATAN</th><th colspan="7">Mutu Baku</th></tr><tr><th>Pengguna Jasa</th><th>Petugas Pelayanan</th><th>Unit Terkait</th><th>Kelengkapan</th><th>waktu</th><th>Output</th><th>Ket</th></tr><tr><td>1</td><td>Pengaduan saran dan masukan</td><td></td><td></td><td></td><td>Pengaduan Saran dan Masukan</td><td>60 menit</td><td>Kotak Saran</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>Pengaduan melalui Kotak Saran, IKM, Email, Facebook, Instagram, Website dan Hotline</td><td></td><td></td><td>Teknis (perlu penanganan segera) Ditindaklanjuti Ditindaklanjuti</td><td>Kotak Saran, IKM, Email, Facebook, Instagram, Website dan Hotline</td><td>7 hari</td><td>Laporan Pengaduan dan Masukan</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>Membuat rekapitan Pengaduan saran dan masukan</td><td></td><td></td><td>Non Teknis</td><td>Rekapitan Pengaduan dan Masukan</td><td>60 menit</td><td>Laporan Pengaduan dan Masukan</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>Hasil rekapitan Pengaduan saran dan masukan di Rapatkan oleh Manajemen</td><td></td><td></td><td></td><td>Laporan Pengaduan dan Masukan</td><td>120 menit</td><td>Laporan Pengaduan dan Masukan</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>Jika masalah bisa diatasi?</td><td></td><td></td><td>TIDAK YA</td><td>Laporan Pengaduan dan Masukan</td><td>1 hari</td><td>Laporan Pengaduan dan Masukan</td><td></td></tr><tr><td>6</td><td>Selesai</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> 2. Sarana : a. Kotak Pengaduan / Kotak Saran b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) c. Email : bandara_kalimarau@yahoo.com d. Facebook : Bandara Kalimantan e. Instagram : bandarakalimarau f. Website : https://kalimarau-airport.com/ g. Hotline : 0852-6214-6214	NO	KEGIATAN	Mutu Baku							Pengguna Jasa	Petugas Pelayanan	Unit Terkait	Kelengkapan	waktu	Output	Ket	1	Pengaduan saran dan masukan				Pengaduan Saran dan Masukan	60 menit	Kotak Saran		2	Pengaduan melalui Kotak Saran, IKM, Email, Facebook, Instagram, Website dan Hotline			Teknis (perlu penanganan segera) Ditindaklanjuti Ditindaklanjuti	Kotak Saran, IKM, Email, Facebook, Instagram, Website dan Hotline	7 hari	Laporan Pengaduan dan Masukan		3	Membuat rekapitan Pengaduan saran dan masukan			Non Teknis	Rekapitan Pengaduan dan Masukan	60 menit	Laporan Pengaduan dan Masukan		4	Hasil rekapitan Pengaduan saran dan masukan di Rapatkan oleh Manajemen				Laporan Pengaduan dan Masukan	120 menit	Laporan Pengaduan dan Masukan		5	Jika masalah bisa diatasi?			TIDAK YA	Laporan Pengaduan dan Masukan	1 hari	Laporan Pengaduan dan Masukan		6	Selesai							
NO	KEGIATAN	Mutu Baku																																																																						
		Pengguna Jasa	Petugas Pelayanan	Unit Terkait	Kelengkapan	waktu	Output	Ket																																																																
1	Pengaduan saran dan masukan				Pengaduan Saran dan Masukan	60 menit	Kotak Saran																																																																	
2	Pengaduan melalui Kotak Saran, IKM, Email, Facebook, Instagram, Website dan Hotline			Teknis (perlu penanganan segera) Ditindaklanjuti Ditindaklanjuti	Kotak Saran, IKM, Email, Facebook, Instagram, Website dan Hotline	7 hari	Laporan Pengaduan dan Masukan																																																																	
3	Membuat rekapitan Pengaduan saran dan masukan			Non Teknis	Rekapitan Pengaduan dan Masukan	60 menit	Laporan Pengaduan dan Masukan																																																																	
4	Hasil rekapitan Pengaduan saran dan masukan di Rapatkan oleh Manajemen				Laporan Pengaduan dan Masukan	120 menit	Laporan Pengaduan dan Masukan																																																																	
5	Jika masalah bisa diatasi?			TIDAK YA	Laporan Pengaduan dan Masukan	1 hari	Laporan Pengaduan dan Masukan																																																																	
6	Selesai																																																																							
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></table>	NO	PERSONEL	JUMLAH PERSONEL	1	Kepala Bandar Udara	1	2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1	3	Kepala Seksi Teknik dan Operasi	1																																																										
NO	PERSONEL	JUMLAH PERSONEL																																																																						
1	Kepala Bandar Udara	1																																																																						
2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1																																																																						
3	Kepala Seksi Teknik dan Operasi	1																																																																						

		<table> <tr><td>4</td><td>Kepala Seksi Keamanann 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>3</td></tr> <tr><td>10</td><td>Staf Sub Bagian Keuangan</td><td>6</td></tr> <tr><td>11</td><td>Staf Seksi Teknik dan Operasi</td><td>1</td></tr> <tr><td>12</td><td>Staf Seksi Keamanann 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>4</td></tr> <tr><td>15</td><td>Petugas <i>Quality Control</i></td><td>4</td></tr> <tr><td>16</td><td>Petugas Customer Service dan Informasi</td><td>7</td></tr> <tr><td>17</td><td>Petugas Aviation Security (AVSEC)</td><td>51</td></tr> <tr><td>18</td><td>Petugas PKP-PK</td><td>21</td></tr> <tr><td>19</td><td>Petugas AMC</td><td>6</td></tr> <tr><td>20</td><td>Petugas Bangunan dan Landasan</td><td>8</td></tr> <tr><td>21</td><td>Petugas Elektronika Bandara</td><td>7</td></tr> <tr><td>22</td><td>Petugas Listrik Bandara</td><td>8</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	4	Kepala Seksi Keamanann 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	3	10	Staf Sub Bagian Keuangan	6	11	Staf Seksi Teknik dan Operasi	1	12	Staf Seksi Keamanann Penerbangan dan Pelayanan Darurat	1	13	Staf Seksi Pelayanan dan Kerjasama	5	14	Petugas <i>Hygiene</i> dan Sanitasi	4	15	Petugas <i>Quality Control</i>	4	16	Petugas Customer Service dan Informasi	7	17	Petugas Aviation Security (AVSEC)	51	18	Petugas PKP-PK	21	19	Petugas AMC	6	20	Petugas Bangunan dan Landasan	8	21	Petugas Elektronika Bandara	7	22	Petugas Listrik Bandara	8			
4	Kepala Seksi Keamanann 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	3																																																												
10	Staf Sub Bagian Keuangan	6																																																												
11	Staf Seksi Teknik dan Operasi	1																																																												
12	Staf Seksi Keamanann Penerbangan dan Pelayanan Darurat	1																																																												
13	Staf Seksi Pelayanan dan Kerjasama	5																																																												
14	Petugas <i>Hygiene</i> dan Sanitasi	4																																																												
15	Petugas <i>Quality Control</i>	4																																																												
16	Petugas Customer Service dan Informasi	7																																																												
17	Petugas Aviation Security (AVSEC)	51																																																												
18	Petugas PKP-PK	21																																																												
19	Petugas AMC	6																																																												
20	Petugas Bangunan dan Landasan	8																																																												
21	Petugas Elektronika Bandara	7																																																												
22	Petugas Listrik Bandara	8																																																												
12	Jaminan Pelaksana	PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara																																																												
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan 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.																																																												
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

A. Data Umum Bandar Udara

- | | | |
|---|---|--|
| 1. Nama Bandar Udara | : | Kalimaran |
| 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
(2) Dimension T/X B = 167 m x 23
(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) <i>Constant Current Regulator</i> jumlah 13
(3) <i>Runway Light</i> jumlah 69
(4) <i>Threshold Light</i> jumlah 20
(5) <i>Turning Area Light</i> jumlah 20
(6) <i>Taxi/Apron Light (Taxi C)</i> jumlah 30
(7) <i>Inset Centerline Light</i> jumlah 74
(8) <i>Approach Light (MALS)</i> jumlah 45
(9) <i>Rotating Beacon (ROB)</i> jumlah 1
(9) <i>Wind Direction Indicator (WDI)</i> jumlah 2
(10) Sirene jumlah 2
(11) <i>Apron Flood Light</i> jumlah 4
(12) <i>Local Control Desk</i> jumlah 1
(13) <i>Remote Control Desk</i> jumlah 1
(14) <i>Taxi Apron Light (B)</i> jumlah 42
(15) <i>Approach Light (PALS Cat. 1)</i> jumlah 166
(16) <i>SQFL</i> jumlah 30
(17) <i>Uninterrupted Power System (UPS)</i> jumlah 1
(18) <i>RTIL</i> jumlah 2 |

B. Data Fasilitas Terminal Domestik

- | | | |
|---|---|--|
| 1. Luas Terminal Domestik | : | 16.667 m ² |
| 2. Kapasitas Ideal Terminal Domestik | : | 641,038 penumpang |
| 3. Luas area utilitas | : | 3.333,4 m ² |
| 4. Luas area komersial Domestik | : | 1.666,7 m ² |
| 5. Jumlah <i>check-in counter</i> Domestik | : | 18 <i>check-in counter</i> |
| 6. Luas area <i>check-in counter</i> Domestik | : | 27,80 m x 15,50 m |
| 7. Luas ruang tunggu keberangkatan Domestik | : | (1) Ruang Tunggu A = 920 m ²
(2) Ruang Tunggu B = 462 m ² |
| 8. Luas area pengambilan bagasi | : | 192 m ² |
| 9. Luas area parkir kendaraan | : | 44.167 m ² |

- 10. Kapasitas parkir kendaraan : (1) Kendaraan Roda 4 = 598 unit
(2) Kendaraan Roda 2 = 710 unit
- 11. Jumlah kursi ruang tunggu keberangkatan: 180 buah
- 12. Jumlah *trolley* Domestik : 180 buah
- 13. Jumlah *conveyor baggage claim* : 2 unit
Domestik
- 14. Jumlah garbarata : 2 unit

Lampiran II
Surat Direktur Bandara Udara
Nomor : AU.508/127/1521/PHB-KLM/2023
Tanggal : 5 Juni 2023

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.

Tanjung Redeb, 5 Juni 2023

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



Ferdinan Nurdin, S.H., S.Si.T., M.M.Tr.

**ALUR PROSES PENERIMAAN DOKUMEN STANDAR PELAYANAN JASA
KEBANDARUDAAAN**

