

**SURAT KEPUTUSAN  
GENERAL MANAGER PT. ANGKASA PURA I  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID  
NOMOR : SKEP.GM.LOP. 033/HK.01.02/2023**

**TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID-LOMBOK**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid serta untuk menjamin fasilitas keamanan, keselamatan dan kenyamanan penerbangan sesuai dengan standar yang ditetapkan diperlukan adanya suatu standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, dipandang perlu untuk mengatur dan menetapkan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid dengan suatu Surat Keputusan General Manager.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara 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. Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 12 tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 80 Tahun 2017 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara;

11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 187 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan Bandar Udara;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
13. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.49/KU.20.02.04/2002 tentang Pungutan Konsesi di Bandar Udara yang dikelola PT (Persero) Angkasa Pura I;
14. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.31/KB.03.11/2021 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.15/KB.03.11/2021 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Pada Bandar Udara yang diusahakan Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero);
15. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.023/KB.03.11/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I;
16. Surat Direktur Pemasaran dan Pelayanan Nomor : AP-I.3567/KB.03.11/2022/DM-B Tanggal 23 Juni 2022 Perihal Penyesuaian Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U);
17. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.26/KB.02.01.01/2021 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero);
18. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.27/KB.02.01.02/2021 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (Check-in Counter) Pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero);
19. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.35/KB03.05/2021 Tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal atau Parkir untuk Kendaraan Bermotor di Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid - Lombok Tengah;
20. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.0047/OM.11/2022 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi (Extended/Advanced) Pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I;
21. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 Tentang Tarif PAS (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara di Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero);
22. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020 tanggal 29 Mei 2020, tentang Pedoman Kegiatan Komersial di PT. Angkasa Pura I (Persero);
23. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.108/KB.06/2020 Tentang Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Di Bandara Udara Yang Dikelola Oleh PT. Angkasa Pura I (Persero);
24. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.124/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara International Lombok.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Identifikasi Kondisi Saat Ini pada Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid sebagaimana tertuang pada Lampiran I Surat Keputusan ini.
- KEDUA** : Maklumat Pelayanan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid sebagaimana tertuang pada Lampiran II Surat Keputusan ini.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : P R A Y A  
Pada tanggal : 07 Juli 2023

  
GENERAL MANAGER,

RAHMAT ADIL INDRAWAN

LAMPIRAN I : Surat Keputusan General Manager  
PT Angkasa Pura I  
Bandar Udara Internasional  
Zainuddin Abdul Madjid  
Nomor : SKEP.GM.LOP.033/HK.01.02/2023  
Tanggal : 07 Juli 2023

## STANDAR PELAYANAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL ZAINUDDIN ABDUL MADJID

### IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI

#### A. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan Dan Dasar Hukum Kelembagaan

Tabel 1.1 Tugas, Fungsi, dan Kewenangan General Manager serta Dasar Hukum Kelembagaan

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
1.	Tugas dan Fungsi	Memastikan tercapainya target yang telah disepakati dalam kontrak manajemen melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung peningkatan kinerja perusahaan berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta melaksanakan kepatuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan	Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.124/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Lombok - Praya.
2.	Tanggung Jawab	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);</li> <li>2. Memastikan tercapainya Kontrak Manajemen yang telah disepakati;</li> <li>3. Memastikan perannya sebagai <i>people manager</i> pada unit kerjanya;</li> <li>4. Memastikan pengelolaan pembinaan kompetensi personil pada unit kerjanya;</li> <li>5. Memastikan pengembangan inisiatif atas inovasi proses dan produk secara aktif dan mendukung inovasi yang berasal dari unit kerja lain;</li> <li>6. Memastikan kegiatan unit kerjanya sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan;</li> <li>7. Memastikan kesesuaian pelaksanaan kegiatan unit kerjanya terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan;</li> </ol>	Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.124/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Lombok - Praya.

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		8. Memastikan perencanaan dan pelaksanaan perbaikan ( <i>improvement</i> ) atas temuan audit di unit kerja di bawah tanggung jawabnya; 9. Memastikan tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI); 10. Memastikan tercapainya pendapatan aeronautika dan non aeronautika; 11. Memastikan terlaksananya kontribusi terhadap lingkungan.	
3.	Kewenangan menyeenggarakan jenis pelayanan	1. Mendapatkan akses data yang dibutuhkan; 2. Menetapkan rencana program kerja dan inisiatif baru serta anggaran yang dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan; 3. Menetapkan kebijakan/pedoman operasional terhadap hal-hal yang belum ada ketentuannya; 4. Mengambil keputusan dan langkah-langkah korektif berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku; 5. Menyetujui <i>Distinct Job Profile</i> (DJP) di bandar udara; 6. Menyetujui usulan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia; 7. Melakukan identifikasi kebutuhan kompetensi/sertifikasi, dukungan terhadap pelaksanaan pengembangan, hingga umpan baliknya; 8. Menetapkan program kerja dan inisiatif atas inovasi baru di satuan kerjanya dapat mendukung pencapaian kinerja perusahaan; 9. Menyetujui pengenaan sanksi kepada personil di unit kerjanya pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan; 10. Menyetujui pelaksanaan rencana kerja di ruang lingkup unit kerjanya; 11. Menetapkan dan/atau menandatangani dokumentasi sistem manajemen yang menjadi ruang lingkup unit kerjanya; 12. Menetapkan informasi terkait kepatuhan implementasi sistem kepatuhan di unit kerjanya; 13. Memberikan informasi pendukung sebagai rekomendasi teguran dari unit	Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.124/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Lombok - Praya.

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>kerja terkait kepada pihak eksternal (vendor, tenant, atau mitra kerja lainnya) jika memberikan jasa layanan yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau melanggar kebijakan perusahaan secara spesifik;</p> <p>14. Memberikan teguran kepada pihak internal (unit kerja lainnya) jika terdapat pelanggaran atas peraturan yang dikelola atau dikeluarkan oleh unit kerjanya;</p> <p>15. Menertibkan surat kuasa khusus kepada pegawai kantor cabang dan/atau pihak lainnya yang ditunjuk bertindak untuk dan atas nama perusahaan guna melakukan perbuatan tertentu yang diatur dalam surat kuasa, atau mewakili, mendampingi, membela dan mempertahankan kepentingan hukum di pengadilan sepanjang mendapatkan kuasa penuh dengan hak substitusi oleh Direksi;</p> <p>16. Melakukan pemantauan (monitoring) atas pencapaian target kinerja yang ditetapkan dalam kontrak manajemen;</p> <p>17. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan;</p> <p>18. Memberikan potongan harga sesuai batas kewenangannya;</p> <p>19. Menetapkan sistem pemantauan (monitoring) terhadap kondisi lingkungan bandar udara;</p> <p>20. Menandatangani cek/Bilyet Giro (BG) pengeluaran kas/bank sesuai dengan kewenangannya.</p>	

## B. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat Dan Pihak Terkait

Tabel 1.2 Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Dasar Hukum, Pengguna Layanan dan Pihak Terkait

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jasa Pendaratan Pesawat Udara</li> <li>2. Jasa Penempatan Pesawat Udara</li> <li>3. Jasa Penyimpanan Pesawat Udara</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : KP.112 Tahun 2018 Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : KP.112 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (Slot Time) Bandar Udara;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : KP.326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Bagian 139 (Manual Of Standard CASR Part 139) Volume I Bandar Udara (Aerodrome);</li> <li>3. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.31/KB.03.11/2021 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.15/KB.03.11/2021 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Pada Bandar Udara yang diusahakan Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero);</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Badan Usaha Angkutan Udara</li> <li>b. Military</li> <li>c. Kenegaraan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kementerian Perhubungan</li> <li>b. Airnav Indonesia</li> </ol>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
2	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) atau Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan penumpang dan bagasi</li> <li>2. Pelayanan Check-in</li> <li>3. Imigrasi Keberangkatan</li> <li>4. Imigrasi Kedatangan</li> <li>5. Pelayanan Bea Cukai</li> <li>6. Ruang Tunggu Keberangkatan</li> <li>7. Pelayanan Bagasi</li> <li>8. Pelayanan Disabilitas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;</li> <li>2. Undang-undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</li> <li>4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional;</li> <li>5. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah No.3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (<i>Access Control</i>) ke daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara;</li> <li>8. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Nomor : SKEP.2765 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personil Pesawat Udara dan Barang Bawaan yang Diangkut Dengan Pesawat Udara dan Orang Perseorangan;</li> </ol>	Penumpang pesawat udara keberangkatan dan kedatangan di bandar udara	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kementerian Perhubungan</li> <li>b. Kantor Bea dan Cukai</li> <li>c. Kantor Imigrasi dan Karantina</li> <li>d. Badan Narkotika Nasional</li> <li>e. Badan Usaha Angkutan Udara</li> <li>f. Airport Security Committee</li> <li>g. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia</li> <li>h. Airport Council International (ACI)</li> </ol>



No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>9. Surat Menteri Perhubungan Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PR.302/24/2 PHB 2020 tanggal 3 Desember 2020 tentang Persetujuan Pesawat Udara (PJP2U) pada 3 (tiga) Bandar Udara yang Diusahakan oleh PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>10. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.023/KB.03.11/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I;</p> <p>11. Surat Direktur Pemasaran dan Pelayanan Nomor : AP-I.3567/KB.03.11/2022/DM-B Tanggal 23 Juni 2022 Perihal Penyesuaian Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U).</p>		<p>i. Indonesia National Air Carriers Association (INACA)</p> <p>j. Asosiasi Toilet Indonesia (ATI)</p> <p>k. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)</p> <p>l. Ombudsman Republik Indonesia</p>
3	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	Penyediaan fasilitas terminal kargo	<p>1. Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;</p> <p>2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 179 Tahun 2015, tentang tata dan prosedur pengenaan tarif jasa kebandarudaraan.</p> <p>3. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.108/KB.06/2020 Tentang Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara</p>	a. Badan Usaha Angkutan Udara	Kementerian Perhubungan

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			(PJKP2U) di Bandar Udara yang dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero).		
4	Pelayanan Garbarata (Aviobridge)	Penyediaan fasilitas garbarata	<p>1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.26/KB.02.01.01/2021 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero).</p>	<p>a. Badan Usaha Angkutan Udara</p> <p>b. Penumpang</p>	Kementerian Perhubungan
5	Pelayanan Counter Check - in	Penyediaan fasilitas Counter Check In	<p>1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.27/KB.02.01.02/2021 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (Check-in Counter) Pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I (Persero).</p>	<p>a. Badan Usaha Angkutan Udara</p> <p>b. Penumpang</p>	Kementerian Perhubungan
6	Pelayanan Jasa Parkir Kendaraan Bermotor	Kartu Parkir Masuk Bandara	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.35/KB03.05/2021 Tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal atau Parkir untuk Kendaraan Bermotor di Kantor Cabang PT Angkasa Pura I	<p>Pengguna Bandara stakeholder</p> <p>jasa dan</p>	<p>Angkasa Pura Support selaku pengelola jasa parkir</p>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan (Persero) Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid - Lombok Tengah.	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
7	Pelayanan Penggunaan Bandar udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara (Extend Operating Hours)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Diaktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : KP 112 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (Slot Time) Bandar Udara;</li> <li>Peraturan Diaktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : KP 262 Tahun 2017 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Bagian 139 Voulen I – Bandar Udara (Aerodrome);</li> <li>Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I Nomor : KEP.DU.0047/OM.11/2022 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi (Extended/Advanced) Pada Bandar Udara yang diusahakan PT. Angkasa Pura I.</li> </ol>	Badan Usaha Angkutan Udara	Kementerian Perhubungan
8	Pemberian PAS/Izin Masuk Pelataran Terminal atau Parkir Kendaraan Bermotor	Kartu Pas Masuk Bandara	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;</li> <li>Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 33 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas;</li> <li>Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mitra Usaha</li> <li>Badan Usaha Angkutan Udara</li> <li>Instansi Pemerintah yang berkaitan langsung dengan kebandarudaraan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kementerian Perhubungan Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. IV</li> </ol>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>4. SKEP Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV nomor : KP.82/X/2016 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penerbitan Pas Bandara Udara Kepada Kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara Dan Badan Usaha Bandar Udara;</p> <p>5. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.124/OM.01.01/ 2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Lombok - Praya;</p> <p>6. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021 Tentang Tarif PAS (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara di Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero).</p>		

### C. Identifikasi Jenis Pelayanan, Biaya, Dan Waktu

Tabel 1.3. Identifikasi Jenis Pelayanan, Alur Layanan, Biaya dan Waktu

No	Jenis Pelayanan	Alur Layanan	Biaya	Waktu
1	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)		1. Landing Fee : <b>Penerbangan Domestik</b> - 0 s.d 20.000 kg = Rp.3.388,- - >20.000 kg s.d 40.000 kg = Rp.4.062,- - >40.000 kg s.d 100.000 kg = Rp.4.469,- - >100.000 kg = Rp.4.915,- <b>Penerbangan Internasional</b> - 0 s.d 20.000 kg = US \$ 2,85,- - >20.000 kg s.d 40.000 kg = US \$ 2,92 - >40.000 kg s.d 100.000 kg = US \$ 3,50 - >100.000 kg = US \$ 4,20  2. Parking Fee : <b>Penerbangan Domestik</b> Rp.351,- tiap ton per jam setelah penempatan pesawat lebih dari 1 jam (kurang dari 1 jam dibebaskan dari tarif Penempatan)	Per landing

No	Jenis Pelayanan	Alur Layanan	Biaya	Waktu
2	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat (PJPZU) Proses Keberangkatan		<b>Penerbangan Internasional</b> US \$ 0,32  <b>Tarif Penerbangan Domestik :</b> Rp.106.560,- TMT tgl 23 Juni 2022  <b>Tarif Penerbangan Internasional :</b> Rp.250.860,- TMT tgl 23 Juni 2022	Sesuai dengan PM 178 Tahun 2015

No	Jenis Pelayanan	Alur Layanan	Biaya	Waktu
3	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)		<p>1. Penumpukan Domestik :</p> <p>a. Kargo Incoming : Rp 380/kg/hari</p> <p>b. Kargo Outgoing : Rp 380/kg/hari</p> <p>2. Penumpukan Internasional</p> <p>a. Kargo Eksport US \$ 0,03/kg/hari</p> <p>b. Kargo Import US \$ 0,03/kg/hari</p> <p>3. Jasa Handling Domestik :</p> <p>a. Kargo Incoming : Rp 500/kg/hari</p> <p>b. Kargo Outgoing : Rp 500/kg/hari</p> <p>4. Jasa Handling Internasional :</p> <p>a. Kargo Eksport US \$ 500/kg/hari</p> <p>b. Kargo Import US \$ 500/kg/hari</p>	Per 1 Kali Proses

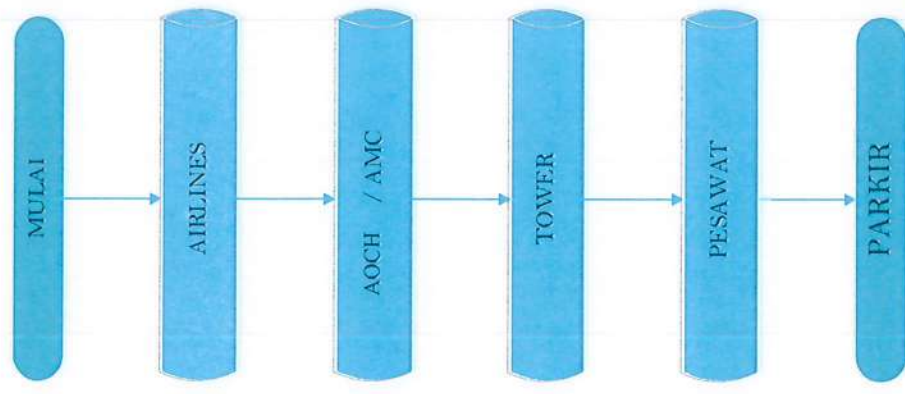
4	Pelayanan Garbarata (Aviobridge)	<div data-bbox="236 931 304 1621" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>PELAYANAN JASA PEMEKALAN GARBARATA            (AVIO BRIDGE)</b> </div> <pre> graph TD     MULAI((MULAI)) --&gt; AMC{AMC}     AMC --&gt; ESTIMATE{ESTIMATE TIME ARRIVAL}     ESTIMATE --&gt; PLOTTING{{PLOTTING PARKING STAND AMC SYSTEM}}     PLOTTING --&gt; AVIO_OPERATOR[(AVIO OPERATOR)]     PLOTTING --&gt; TOWER[(TOWER)]     AVIO_OPERATOR --&gt; AVIO_PARKING[AVIO / PARKING STAND]     TOWER --&gt; PESAWAT[PESAWAT]     PESAWAT --&gt; PARKING[PARKING STAND]     AVIO_PARKING --&gt; BLOCKING((BLOCKING))     PARKING --&gt; BLOCKING   </pre>	<p><b>Penerbangan Domestik :</b></p> <p>a. Tarif Garbarata/2 Jam pertama Rp.3.430,-/ton/sekali pemeakaian (Docking dan atau Undocking)</p> <p>b. Tarif setelah 2 Jam pertama Tarif tambahan (surcharge) Garbarata (Aviobridge) sebesar 50% dari Tarif Normal poin (a) dengan kelipatan per 1 (satu) jam</p> <p><b>Penerbangan Internasional :</b></p> <p>a. Tarif Garbarata/2 Jam pertama.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 s.d 100.00 kg = US \$ 48,10</li> <li>- &gt;100.000 kg - 200.000 kg = US \$ 120,90</li> <li>- &gt;200.000 kg - 300.000 kg = US \$ 201,50</li> <li>- &gt;300.000 kg = US \$ 227,50</li> </ul> <p>b. Tarif setelah 2 Jam pertama Tarif tambahan (surcharge) Garbarata (Aviobridge) sebesar 50% dari Tarif Normal poin (a) dengan kelipatan per 1 (satu) jam</p>	Per sekali pemeakaian
---	-------------------------------------	--	--	-----------------------



No	Jenis Pelayanan	Alur Layanan	Biaya	Waktu
5	Pelayanan Check-in	<p style="text-align: center;">Mulai</p> <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; BUAB[Badan Usaha Angkutan Udara]     BUAB --&gt; KB[Kepala BUBU / General Manager]     KB --&gt; UKT[Unit Kerja Terkait]     UKT --&gt; PP{Proses Persetujuan}     PP -- Ya --&gt; CICA[Check-in Counter (SLA dan Berita Acara)]     CICA --&gt; Selesai([Selesai])     PP -- Tidak --&gt; BUAB           </pre>	<p><b>Penerbangan Domestik :</b> Rp. 1.805,- / penumpang</p> <p><b>Penerbangan Internasional</b> US\$ 0,46/ pax</p>	<p>Waktu proses : &lt; 2 menit 30 detik</p> <p>Waktu menunggu : &lt; 30 menit</p>

Pelayanan Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara

**PELAYANAN JASA PENGGUNAAN BANDAR UDARA DI LUAR JAM OPERASI**



**Tarif Penerbangan Dalam dan Luar Negeri Pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I :**

a. Penerbangan Berjadwal/Tidak Berjadwal.

- Scheduled Flight / Unscheduled Flight = Rp.3.530.763,-
- Cargo Flight = Rp.1.107.318,-

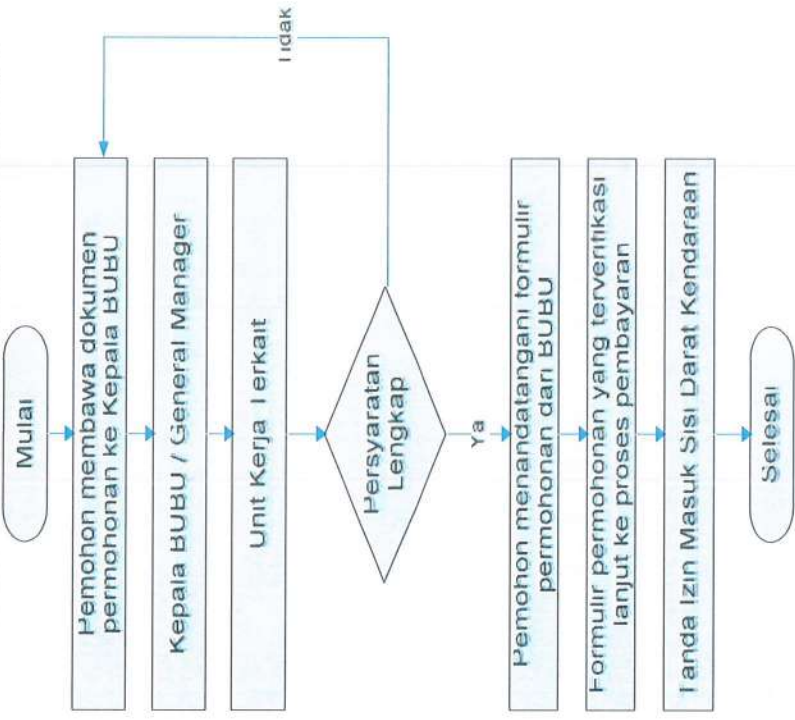
b. Penerbangan Lokal.


- Local Flight = Rp.3.530.763,-
- Photo Flight = Rp.984.608,-
- Training Flight = Rp.984.608,-

c. Run Up Engine = Rp.984.608,-

Setelah permohonan extend/advance disetujui oleh Bandara dan Airnav

No	Jenis Pelayanan	Alur Layanan	Biaya	Waktu
7	Pelayanan Penertiban Pas/Izin Masuk daerah sisi darat DKT	<p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan</b></p> <p style="text-align: center;"><b>A. PERMOHONAN IZIN TANDA MASUK SISI DARAT ORANG</b></p> <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[Pemohon membawa dokumen permohonan ke Kepala BUBU]     Step1 --&gt; Step2[Kepala BUBU / General Manager]     Step2 --&gt; Step3[Unit Kerja Terkait]     Step3 --&gt; Step4{Persyaratan Lengkap}     Step4 -- Tidak --&gt; Step1     Step4 -- Ya --&gt; Step5[Pemohon menandatangani formulir permohonan dari BUBU]     Step5 --&gt; Step6[Formulir permohonan yang terverifikasi lanjut ke proses pembayaran di Kasir]     Step6 --&gt; Step7[Pengisian Form Security Clearance]     Step7 --&gt; Step8[Foto untuk Tanda Izin Masuk Sisi Darat]     Step8 --&gt; Step9[Tanda Izin Masuk Sisi Darat]     Step9 --&gt; End([Selesai]) </pre>	<p>Orang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Navigasi dan Airlines Mingguan : Rp.15.000,- Bulanan : Rp.30.000,- Tahunan : Rp.300.000,-</li> <li>2. Penunjang Penerbangan dan Anak Perusahaan Mingguan : Rp.17.500,- Bulanan : Rp.35.000,- Tahunan : Rp.350.000,-</li> <li>3. Umum Mingguan : Rp.125.000,- Bulanan : Rp.250.000,- Tahunan : Rp.2.500.000,-</li> <li>4. Instansi Mingguan : Rp.10.000,- Bulanan : Rp.20.000,- Tahunan : Rp.200.000,-</li> <li>5. KonseSIONER Mingguan : Rp.32.500,- Bulanan : Rp.65.000,- Tahunan : Rp.650.000,-</li> </ol>	Per permintaan izin khusus

No	Jenis Pelayanan	Alur Layanan	Biaya	Waktu
	B. PERMOHONAN IZIN TANDA MASUK SISI DARAT KENDARAAN	<p style="text-align: center;"><b>Alur Layanan</b></p>  <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[Pemohon membawa dokumen permohonan ke Kepala BUBU]     Step1 --&gt; Step2[Kepala BUBU / General Manager]     Step2 --&gt; Step3[Unit Kerja terkait]     Step3 --&gt; Decision{Persyaratan Lengkap}     Decision -- Tidak --&gt; Step2     Decision -- Ya --&gt; Step4[Pemohon menandatangani formulir permohonan dari BUBU]     Step4 --&gt; Step5[Formulir permohonan yang terverifikasi lanjut ke proses pembayaran]     Step5 --&gt; Step6[Tanda Izin Masuk Sisi Darat Kendaraan]     Step6 --&gt; End([Selesai]) </pre>		

No	Jenis Pelayanan	Alur Layanan	Biaya	Waktu
8	Pelayanan Jasa Parkir Kendaraan	 <pre> graph TD     A([Mulai]) --&gt; B[Penumpang membawa kendaraan]     B --&gt; C[Penumpang memasuki toll gate Bandara]     C --&gt; D[Penumpang menempatkan kendaraan di area parkir]     D --&gt; E[Kendaraan keluar menuju toll gate Bandara]     E --&gt; F([Selesai]) </pre>	<p><input type="checkbox"/> Parkir harian untuk kendaraan</p> <p>a. Kendaraan Roda 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 jam pertama : Rp.3.000,-</li> <li>- Setiap jam berikutnya s.d jam ke 12 : Rp.1.000,-</li> <li>- Diatas 12 jam s.d 24 jam/menginap : Rp.28.000,-</li> <li>- Denda karcis hilang : Rp.21.000,-</li> </ul> <p>b. Kendaraan Roda 4 (Sedan, Mini bus, Jeep) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 jam pertama : Rp.7.500,-</li> <li>- Setiap jam berikutnya s.d jam ke 12 : Rp.2.500,-</li> <li>- Diatas 12 jam s.d 24 jam /minginap : Rp.60.000,-</li> <li>- Denda karcis hilang : Rp.30.000,-</li> </ul> <p>c. Kendaraan Roda 6 (Elf, Box Truck &amp; Bus) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 jam pertama : Rp.12.000,-</li> <li>- Setiap jam berikutnya s.d jam ke 12 : Rp.3.000,</li> <li>- Diatas 12 jam s.d 24 jam /minginap : Rp.80.000,-</li> </ul>	Per 1x Masuk

No	Jenis Pelayanan	Alur Layanan	Biaya	Waktu
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denda karcis hilang : Rp.39.000,-</li> <li>*Setelah 24 jam, berlaku tarif dari awal kembali</li> <li><input type="checkbox"/> Parkir berlangganan untuk kendaraan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Golongan I : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roda 2 : Bulanan (Rp.130.000,-) &amp; Tahunan (Rp.1.300.000,-)</li> <li>- Roda 4 : Bulanan (Rp.260.000,-) &amp; Tahunan (Rp.2.600.000,-)</li> <li>- Roda 6 : Bulanan (Rp.390.000,-) &amp; Tahunan (Rp.3.900.000,-)</li> </ul> </li> <li>b. Golongan II : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roda 2 : Rp.100.000,-</li> <li>- Roda 4 : Rp.100.000,-</li> <li>- Roda 6 : Rp.100.000,-</li> </ul> </li> <li>c. Golongan III : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roda 2 : Bulanan (Rp.65.000,-) &amp; Tahunan (Rp.650.000,-)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	

No	Jenis Pelayanan	Alur Layanan	Biaya	Waktu
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Roda 4 : Bulanan (Rp.130.000,-) &amp; Tahunan (Rp.1.300.000,-)</li> <li>- Roda 6 : Bulanan (Rp.195.000,-) &amp; Tahunan (Rp.1.950.000,-)</li> </ul> <p>*Denda kehilangan/Kerusakan Kartu : Rp.100.000,-</p>	

## D. Identifikasi Sarana Dan Prasarana

### 1. Sarana dan Prasarana Umum

Tabel 1.4 Sarana dan Prasarana

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
1	PJKP2U	a. Gudang Kargo	1		3.765,37 m <sup>2</sup> Lantai 1 : 1.704,75 m <sup>2</sup> Lantai 2 : 355,86 m <sup>2</sup>
		b. Kantor Empu	6		4 Terisi
		c. Fasilitas parkir Terminal Kargo	1	Parkir Truck : 40 SRP	
2	PJP4U	a. CCTV Airside	30		15 unit mengalami kerusakan
		b. Runway	1		3.300 m x 45 m PCN 64 F/A/X/T
		c. Runway Strip			3.540 x 300 m <sup>2</sup>
		d. Stopway			60 x 45 m <sup>2</sup>
		e. Runway End Safety Area			- Rwy 13 = 240 x 90 m <sup>2</sup> - Rwy 31 = 90 x 90 m <sup>2</sup>



No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
	f.	Taxiway	4		Taxiway A : Dimension 23 x 196 m <sup>2</sup> PCN 64/F/A/X/T  Taxiway SP : Dimension 23 x 1.187 m <sup>2</sup> PCN 64/F/X/A/T  Taxiway B : Dimension 23 x 270 m <sup>2</sup> PCN 64/F/X/A/T  Taxiway C : Dimension 23 x 371,1 m <sup>2</sup> PCN 60/F/X/A/T

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
					Dimension 119.604,36 m <sup>2</sup> 24 Parking Stand Stand 1 & 5 : PCN 61/R/A/X/T Stand 2,3,4,6 : PCN 64/R/A/X/T Stand 7-16 : PCN 72/R/A/X/T Stand 17-22 : PCN 66/R/A/X/T Stand 23-24 : PCN 66/R/A/X/T
	g.	Apron	1		
	h.	Kendaraan Operasional Pelayanan ARFF	10		Type I : 2 Unit Type IV : 1 Unit Nurse Tender : 1 Unit Ambulance : 3 Unit Comando Car : 1 Unit Rubber Boat : 1 Unit Utility Car : 1 Unit
	i.	Track Way ARFF	90		Lembar

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
3	PIJP2U	j. Tempat Parkir GSE	1		5.491 m <sup>2</sup>
		k. Service Road	1		8.203,30 x 5 m <sup>2</sup> = 41.016,5
		l. Pos Pantau Security	7		
		m. Mobil Patroli Security	2		Merk Toyota Hilux Merk Isuzu DMAX (Menunggu Maintenance)
		n. Storage GSE	1		504 m <sup>2</sup>
		a. Cabin X-Ray	6		3 Unit Domestik 2 Unit International 1 Unit VIP (Unservicable)
		b. Baggage X-Ray	3		Karyawan 1 Unit Rekon 2 Unit
		c. WTMD	7		
		d. HHMD	6		
		e. Explosive Detector	2		
		f. Explosive Bom Blanket	1		

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
	g.	Counter Desk Imigrasi Keberangkatan	3		6 Jalur pemeriksaan
	h.	Counter Desk Imigrasi Kedatangan	3		6 Jalur pemeriksaan
	i.	Counter Desk Bea dan Cukai	2		
	j.	Kursi	3036		Lobby & Check In : 128 Domestik : 2028 Internasional : 880
	k.	Eskalator	7		
	l.	Trolley	506		
	m.	FIDS	109		
	n.	Air Conditioner	Central		Chiller : 9 unit
	o.	Toilet	39		Jumlah toilet dihitung berdasarkan area layanan. 1 area toilet terdiri dari toilet Pria, Wanita & Family

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parkir SVIP Roda 4 = 35 SRP</li> <li>- Parkir Roda 2 = 1421 SRP</li> <li>- Parkir Roda 4 &amp; 6 (Kendaraan Umum) = 560 SRP</li> <li>- Parkir Roda 4 (Kendaraan Pick Up dan Engkel) = 92 SRP</li> <li>- Parkir Roda 4 (Kendaraan Mini Bus) = 40 SRP</li> <li>- Parkir Truck Kargo = 40 SRP</li> </ul>	
	p.	Tempat Parkir	6		
	q.	Fasilitas Pengguna Berkebutuhan Khusus:			
		1. Lift	2		
		2. Toilet	9		
	r.	ATM	7		

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
	s.	Musholla	10		Dihitung per area dan mengakomodir mushola pria dan wanita di setiap areanya.
	t.	Nursery Room	4		
	u.	Smoking Area	6		
	v.	Ruang bermain anak	1		
	w.	Internet Corner	4		
	x.	Charging Station	4		
	y.	Lounge Eksekutif	1		Concordia Lounge Lantai 3
	z.	CCTV Gedung Terminal	182		15 unit mengalami kerusakan
	aa.	CCTV Gedung Parkir	9		6 unit mengalami kerusakan
	bb.	Check-in Counter	46		
	cc.	Counter karantina tumbuhan	1		
	dd.	Counter karantina hewan	1		

No	Nama Fasilitas		Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
4	Pelayanan Garbarata	a.	Aviobridge/Garbarata	4		Parking stand : 7,9,11 dan 13
5	Pelayanan Counter Check-In	a.	Computer	33		
		b.	Timbangan	46		
		c.	Conveyor Belt	4		

## 2. Sarana dan Prasarana Khusus.

Sarana dan Prasarana Khusus dirancang untuk ramah terhadap Lansia, Disabilitas dan Wanita. Adapun sarana dan prasarana khusus tersebut serta penggunaannya dijelaskan sebagai berikut:

### a. Drop zone dan Pick up zone khusus penyandang cacat (*Disabilitas*)

Drop zone dan Pick up zone ini disediakan untuk memfasilitasi penyandang cacat yang berangkat maupun datang yang menggunakan kursi roda untuk menurunkan atau menaikkan ke kendaraan.

### b. Toilet *Disabilitas*

Fasilitas toilet yang disediakan untuk penyandang cacat (*disabilitas*) yang terdapat di ruang keberangkatan dan kedatangan.

### c. Ruang Menyusui (Nursery room)

Ruang ini terdapat di keberangkatan area check-in dan ruang tunggu untuk digunakan oleh ibu yang menyusui anaknya.

### d. Tempat Duduk Prioritas (Priority seat)

Kursi dan area ini digunakan khusus oleh para penumpang berkebutuhan khusus yang diantaranya : penyandang cacat, ibu hamil, para orang lanjut usia, dan lainnya.



## E. Identifikasi Jumlah Dan Kompetensi SDM

Tabel 1.5 Jumlah dan Kompetensi SDM

### I. Jumlah Tenaga SDM Bandara

NO	STATUS PEGAWAI	JUMLAH
1	Organik	165
2	Outsourcing	165
Jumlah		330

### II. Jumlah Tenaga SDM Bandara berdasarkan Disiplin Ilmu

No	Pendidikan	Organik	Outsourcing	Jumlah
1	SD	-	-	-
2	SMP	-	-	-
3	SLTA/SMA	78	159	237
4	D2	1	-	1
5	D3	44	6	50
6	S1	41	-	41
7	S2	1	-	1
Jumlah		165	165	330

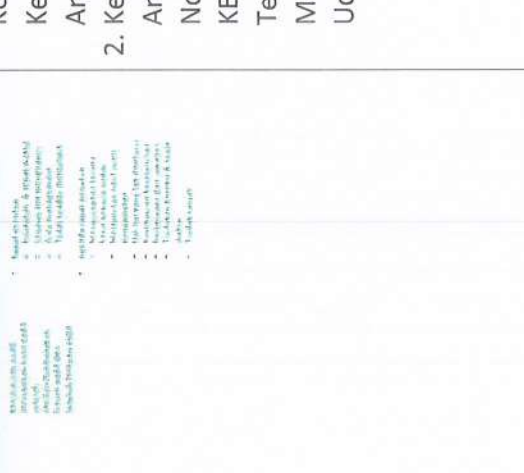
### III. Jumlah Tenaga SDM Bandara berdasarkan Jenjang Keahlian

No	Bidang	Kualifikasi	jumlah
1	Personil Airside	AMC	9
		Data Entry	3
		Operator Aviobridge	2
2	Personil ARFF	Senior	15
		Junior	9
		Basic	22
3	Personil Landside & Terminal Operation	-	19
4	Personil Fas. Listrik	Terampil	0
		Ahli	5

5	Personil Fas. Mekanikal	Terampil	0
		Ahli	5
6	Personil Fas. Teknik Umum	Terampil	2
		Ahli	2
7	Personil Elektronika	Terampil	4
		Ahli	2
8	Personil Avsec	Senior	25
		Junior	26
		Basic	58
9	Customer Service	-	8
		<b>Jumlah</b>	<b>215</b>

F. Pengawasan Internal

Tabel 1.6 Pengawasan Internal

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Ket.
Audit Internal PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid - Lombok	Sesuai dengan Prosedur Mutu Audit Internal nomor : PM/LOP-AF/FQ-03   <p><b>BELAKSANAAN AUDIT</b> (Guidelines for auditing management systems : ISO 19011:2018)</p> <p><b>Operasi</b>                      - Melakukan pemeriksaan terhadap kepatuhan terhadap persyaratan yang ditetapkan dalam prosedur mutu.                      - Melakukan pemeriksaan terhadap kepatuhan terhadap persyaratan yang ditetapkan dalam prosedur mutu.                      - Melakukan pemeriksaan terhadap kepatuhan terhadap persyaratan yang ditetapkan dalam prosedur mutu.</p> <p><b>Monitoring</b>                      - Melakukan monitoring terhadap kepatuhan terhadap persyaratan yang ditetapkan dalam prosedur mutu.                      - Melakukan monitoring terhadap kepatuhan terhadap persyaratan yang ditetapkan dalam prosedur mutu.                      - Melakukan monitoring terhadap kepatuhan terhadap persyaratan yang ditetapkan dalam prosedur mutu.</p> <p><b>Mengetahui</b>                      - Melakukan komunikasi dengan pihak yang bertanggung jawab untuk mengetahui hasil pemeriksaan.                      - Melakukan komunikasi dengan pihak yang bertanggung jawab untuk mengetahui hasil pemeriksaan.                      - Melakukan komunikasi dengan pihak yang bertanggung jawab untuk mengetahui hasil pemeriksaan.</p> <p><b>Menindaklanjuti</b>                      - Melakukan tindakan korektif terhadap ketidakpatuhan yang ditemukan.                      - Melakukan tindakan korektif terhadap ketidakpatuhan yang ditemukan.                      - Melakukan tindakan korektif terhadap ketidakpatuhan yang ditemukan.</p>	1. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.153/OM.02/2020 Tentang Pedoman Manual Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK2) Korporat PT Angkasa Pura I (Persero); 2. Keputusan Direksi PT. Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.0033/OM.15/2022 Tentang Pedoman Sistem Manajemen Mutu Bandar Udara PT. Angkasa Pura I.	1. Daftar Periksa Audit Internal 2. Permintaan Tindakan Koreksi & Korektif (PTKK) 3. Observasi 4. Laporan Bulanan Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid - Lombok	

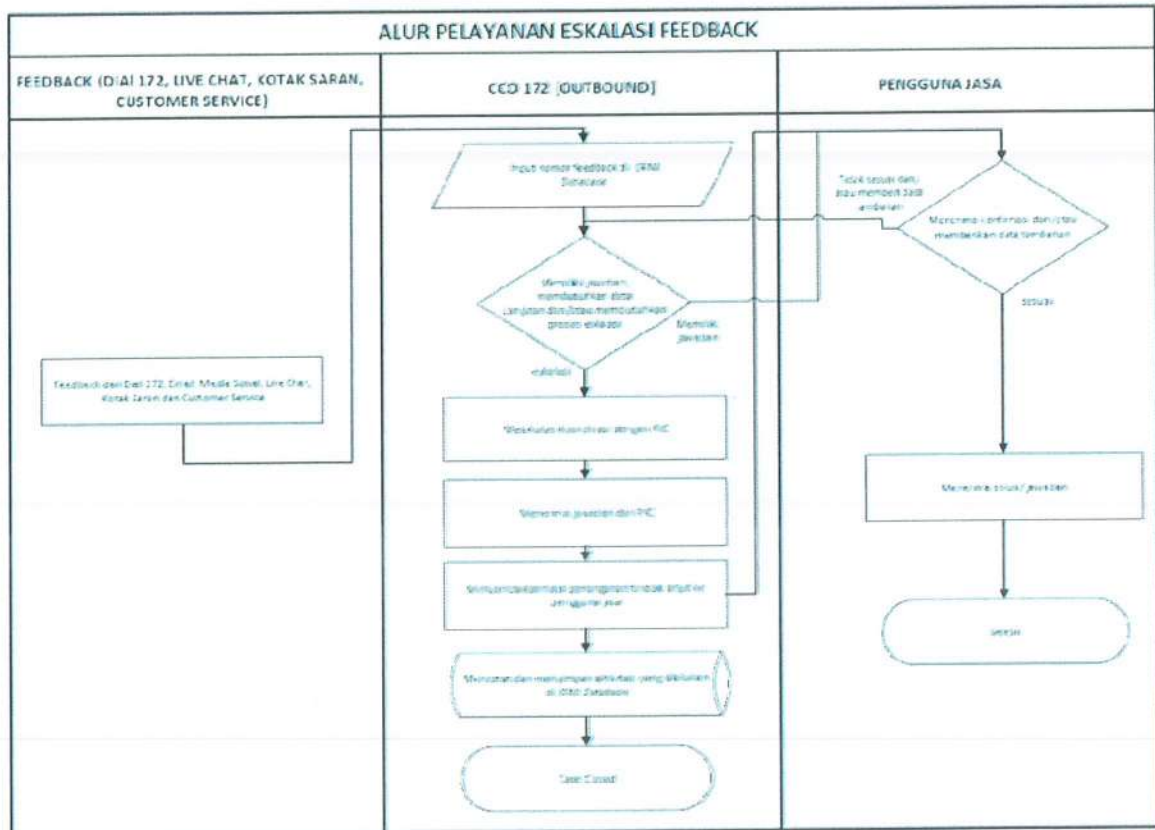
## G. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam penanganan pengaduan, saran, atau masukan dari pengguna jasa, Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid – Lombok telah menyediakan personil dan sarana untuk menerima, mengelola, dan memonitor setiap pengaduan, sarana, atau masukan atas semua jenis pelayanan yang diberikan, dimana wewenang untuk penanganan tersebut berada di Airport Operation Landside, Terminal & Services Improvement Section. Adapun penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tercantum pada Tabel - 3.7 sebagai berikut :

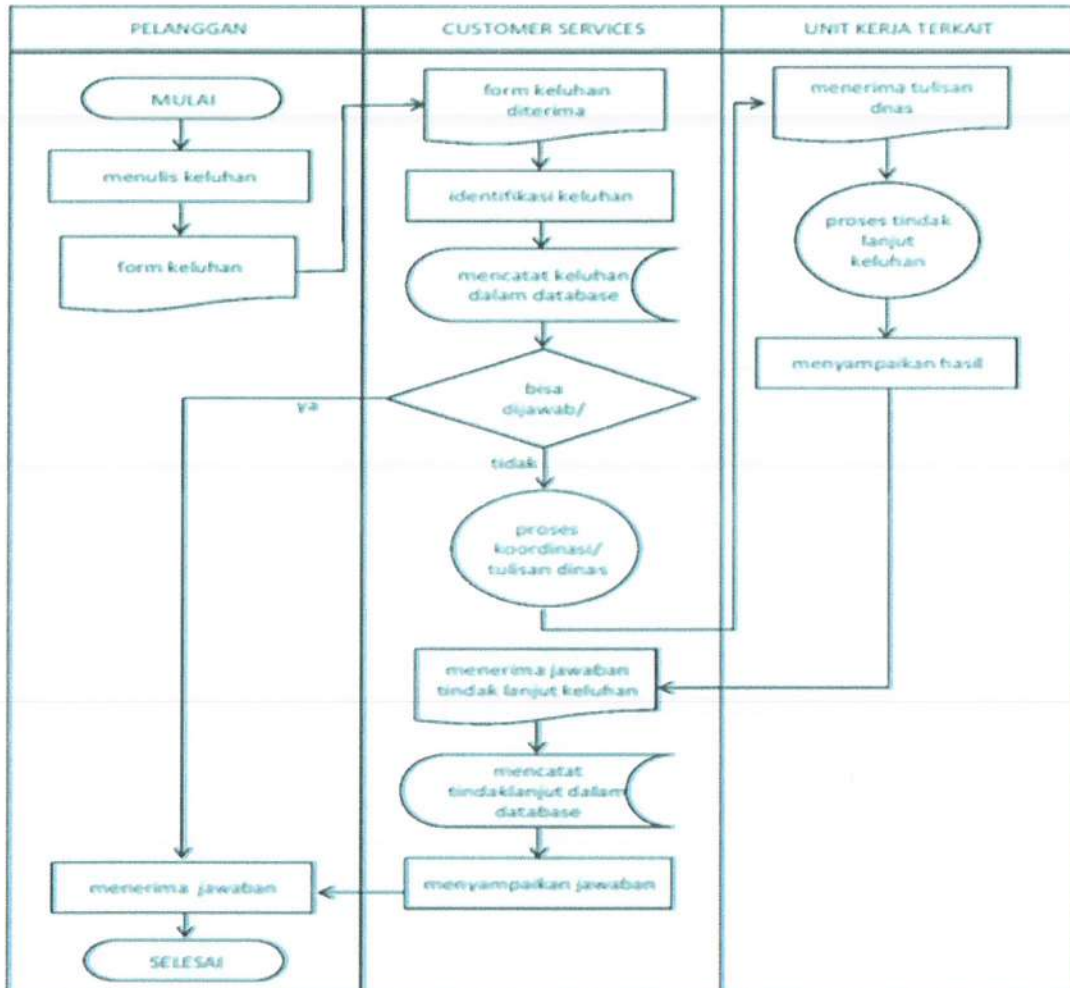
Tabel 1.7 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	Sesuai dengan Prosedur Mutu Airport Operation, Service, and Security nomor : PM/LOP-AO/OL-17 Tanggal 01 April 2021.	Setiap pengaduan, saran atau masukan selalu ditindaklanjuti dengan memperhatikan RKAP dan berpedoman pada prinsip 3S + 1C	1. Petugas Customer Service Officer 2. Petugas Contact Center Angkasa Pura 172 (beroperasi selama 24 jam/ 7 hari)	a. Kotak Saran sebanyak 4 unit di area keberangkatan dan kedatangan b. Konter Costumer Service di Lobby area Keberangkatan dan Kedarangan c. Contact Center Angkasa Pura 172 (24 Jam) i. Telepon : 172 ii. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a> iii. Twitter : @angkasapura172 iv. Instagram : @angkasapura172 v. Facebook : Angkasa Pura 172 vi. Live Chat : layanan chat pada website <a href="http://www.ap1.co.id">www.ap1.co.id</a>	Airport Operation Landside, Terminal & Services Improvement Section

### Bagan 1.1 Alur Prosedur Penanganan Keluhan di Contact Center Angkasa Pura 172



**Bagan 1.2**  
**Alur Prosedur Penanganan Keluhan di Bandara**



## H. Identifikasi Jaminan Layanan Dan Jaminan Keamanan

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

Sebagai langkah konkrit dalam memberikan jaminan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid - Lombok perusahaan telah melakukan standarisasi dalam berbagai aspek pelayanan yang dibuktikan dengan antara lain dengan :

1. Telah memiliki Sertifikat Bandar Udara yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Udara dan Direktur Bandar Udara Nomor : 041/SBU-DBU/VIII/2016 Tanggal 10 Agustus 2016;
2. Telah memiliki Sertifikat ISO 9001 : 2015 mengenai Sistem Manajemen Mutu ruang lingkup PJP2U, PJP4U dan PJKP2U;
3. Telah menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2012 Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan ISO 45001:2018;
4. Telah memiliki Sertifikat Bandar Udara Sehat Tahun 2022 dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
5. Telah memiliki Sertifikat Airport Customer Experience Accreditation Program Level 2 dari Airport Council International (ACI) dalam lingkup Pelayanan Bandara pada tahun 2020;
6. Telah memiliki Sertifikat The Voice of Customer Recognition dari Airport Council International;
7. Telah memiliki Sertifikat Pelayanan PKP-PK oleh Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : 0020/SKP-PK/VIII/2017 bulan Agustus tahun 2017 perihal Sertifikasi Pelayanan PKP-PK dan Kelaikan Kendaraan PKP-PK.

### I. Identifikasi Aspek Lain

Selain telah menetapkan standar fasilitas, prosedur, SDM, dan sarana dalam memberikan kontribusi yang menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa Bandara, manajemen juga memberikan perlindungan dan kepastian jaminan bagi para penumpang pesawat udara domestik dan internasional yang berangkat maupun datang dan penumpang transit di area Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero) dan meningkatkan pelayanan kepada pemakai jasa Bandara/ Pihak Ketiga serta memenuhi amanat UU no. 1 tahun 2009 pasal 240. Prosedur dan persyaratan perlindungan asuransi kecelakaan penumpang pesawat udara dapat dijelaskan sebagai berikut :

NO.	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Liability Insurance	a. Memiliki kontrak kerja sama dengan PT Angkasa Pura I (Persero)  b. Sesuai ruang lingkup asuransi	1. Mitra usaha yang mengalami kerugian akibat pengoperasian Bandar udara segera melaporkan kepada Airport Operation Center Head;  2. Airport Operation Center Head membuat Berita Acara kronologi kejadian yang membuat informasi insiden dan dokumentasi foto;  3. Airport Operation Center Head menghubungi petugas asuransi untuk koordinasi dan pemberitahuan awal		Sesuai kontrak dengan Penyedia jasa asuransi



			<p>kejadian sebelum klaim dapat dicairkan;</p> <p>4. Klaim diajukan oleh Pihak PT. Angkasa Pura I dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari ke kantor perwakilan asuransi;</p> <p>5. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen - dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami penumpang.</p>		
--	--	--	--	--	--

GENERAL MANAGER, I

RAHMAT ADIL INDRAWAN