

Lampiran Keputusan General Manager  
PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti  
Ngurah Rai - Bali  
Nomor : SKEP.GM.DPS.48/HK.01.02/2023  
Tanggal : 5 Juli 2023

---

## **STANDAR PELAYANAN**

### **BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI**

#### **PT ANGKASA PURA I**

### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

##### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dalam rangka mewujudkan visi dan menjalankan misi serta tugas dan fungsi PT Angkasa Pura I, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali, memerlukan suatu acuan penyelenggaraan pelayanan antara lain meliputi kriteria minimal berbagai aspek yang terkait dengan kegiatan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan, dan ketertiban penerbangan. Selanjutnya, untuk menunjang tugas dan fungsi tersebut perlu juga dibuat acuan penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan yang bermutu.

Dalam mengemban misinya, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten serta sarana dan prasarana yang memadai, mengingat pelayanan jasa yang diberikan oleh Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali dikategorikan sebagai pelayanan publik karena terkait dengan masyarakat, penerbangan dan merupakan tanggung jawab pemerintah dalam menjaminnya.

Sebagai organisasi publik, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali, mempunyai tugas, pokok, dan fungsi yang sangat erat hubungannya dalam rangka mendukung keselamatan dan keamanan penerbangan. Prinsip dukungan keselamatan

penerbangan yang diberikan oleh Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali adalah untuk menjamin keandalan operasional fasilitas penerbangan dan bandar udara sesuai dengan standar yang berlaku.

Tuntutan akuntabilitas kinerja mengharuskan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam mencapai sasaran kinerja, termasuk kinerja dalam melakukan kegiatan pelayanan. Sebagai upaya untuk menjamin kualitas pelayanan serta mengoptimalkan keberhasilan kegiatan yang telah dilaksanakan tersebut, maka perlu disusun sebuah Standar Pelayanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali, sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## **1.2 MAKSUD DAN TUJUAN**

### **1.2.1 Maksud**

Maksud disusunnya Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali adalah untuk memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas dalam melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan yang menjadi tugas pokok Bandar Udara Internasional dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan namun tetap berpegang teguh terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

### **1.2.2 Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam standar pelayanan ini adalah agar pelayanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali dapat sesuai dengan regulasi dan ketetapan perusahaan, sehingga mampu bersaing dengan badan usaha lainya dalam bidang pelayanan jasa kebandarudaraan (keselamatan, keamanan, pelayanan dan kepatuhan) dan jasa terkait bandar udara lainnya.

## **1.3 RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali, meliputi:

- a. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)
- b. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)
- c. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)
- d. Pelayanan Garbarata (*Aviobridge*)
- e. Pelayanan Penyediaan *Counter Check-in* dan Fasilitasnya
- f. Koneksi atas jasa penggunaan Fasilitas Bandar Udara

### 1.2.3 Komponen Pelaksanaan Pelayanan

Pelaksanaan Standar Pelayanan ini terdiri dari beberapa komponen, yaitu:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana dan prasarana;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

**BAB II**  
**PENGERTIAN, PRINSIP DAN**  
**KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

**2.1 PENGERTIAN**

Petunjuk teknis Standar Pelayanan ini memuat beberapa pengertian sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan jasa yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan

sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

7. Koneksi adalah penerimaan atas pengalihan hak pengelolaan dan perusahaan kegiatan usaha PT Angkasa Pura I kepada mitra usaha untuk dioperasikan selama jangka waktu tertentu berupa persentase dari omset bruto.

## 2.2 PRINSIP

Dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan pihak terkait dan masyarakat untuk bersama membahas agar mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## 2.3 KOMPONEN

Komponen Standar Pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap Standar Pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara dan pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok.
8. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan Internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah Pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan Pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan Standar Pelayanan. Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan maka penyusunan komponen Standar Pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait.

**BAB III**  
**IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI**

**3.1 IDENTIFIKASI TUGAS, FUNGSI, KEWENANGAN DAN DASAR HUKUM KELEMBAGAAN**

Tabel : 3.1

Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
1.	Tugas dan Fungsi kantor cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali	<p>1. Memastikan tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan aeronautika dan non aeronautika, serta berkontribusi terhadap lingkungan melalui pengelolaan aktivitas kebandarudaraan yang efektif guna mendukung kinerja perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>2. Memastikan kesiapan operasi dan pelayanan bandar udara melalui kegiatan <i>customer service, airport hospitality, airport operational support, airport rescue</i> dan <i>fire fighting</i> guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> serta kebijakan dan strategi yang ditetapkan perusahaan berdasarkan RKAP;</p> <p>3. Memastikan tercapainya keamanan penerbangan pesawat udara dan daerah lingkungan kerja di bandar udara melalui peningkatan keamanan di bandar udara dan daerah lingkungan kerja guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index</i></p>	<p>- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan</p> <p>- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja</p> <p>- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Penerbangan.</p> <p>- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun</p>



No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>(CSI) sesuai dengan standar aturan nasional dan internasional berdasarkan RKAP;</p> <p>4. Memastikan tingkat pencapaian <i>safety level</i>, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan melalui manajemen mutu dan pengendalian risiko terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> berdasarkan RKAP;</p> <p>5. Memastikan tercapainya keandalan fasilitas operasional peralatan (equipment) bandar udara melalui peningkatan keselamatan, keamanan, dan pelayanan penerbangan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan non aeronautika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>6. Memastikan fasilitas bandar udara meliputi sisi udara (<i>airside</i>), sisi darat (<i>landside</i>), <i>landscape</i> dan <i>terminal building</i> siap digunakan melalui <i>preventif</i> dan <i>corrective maintenance</i>, serta pengelolaan <i>environment</i> yang efektif guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan non aeronautika dan kontribusi terhadap lingkungan sesuai dengan strategi Perusahaan berdasarkan RKAP;</p>	<p>1992 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Angkasa Pura I Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) - Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: KM 26 Tahun 2020 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai Badan Usaha Bandar Udara - Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.116/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali.</p>

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>7. Memastikan tercapainya <i>portfolio</i> pendapatan <i>aviation</i> dan <i>non aviation</i> melalui pengelolaan kegiatan <i>aviation and cargo sales, retail, food and beverage sales, property and advertising sales</i> yang efektif, serta penyaluran dan kolektibilitas Program kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dilaksanakan sesuai target yang ditetapkan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan non aeronautika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p>	
		<p>8. Memastikan terlaksananya operasional bandar udara melalui penyediaan layanan <i>Information Communication Technology (ICT)</i> yang berkualitas, tepat waktu dan tepat sasaran guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan non aeronautika serta terpenuhinya kepuasan pelanggan internal dan eksternal berdasarkan RKAP;</p>	
		<p>9. Memastikan peningkatan kepuasan pelanggan internal dan eksternal dengan prinsip kehati-hatian melalui implementasi pengelolaan keuangan guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan tercapainya pendapatan non aeronautika berdasarkan RKAP;</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>10. Memastikan tercapainya kepuasan pelanggan atas <i>Airport administration</i> melalui pengelolaan kegiatan <i>human capital, general services, asset management</i>, yang efektif guna mendukung tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>, tercapainya pendapatan non aeronautika dan kontribusi terhadap lingkungan berdasarkan RKAP;</p> <p>11. Memastikan kelancaran seluruh kegiatan operasional bandara udara melalui pengelolaan <i>Airport Operation Control Center (AOCC)</i> yang efisien dan efektif guna mendukung kebijakan dan strategi perusahaan yang ditetapkan berdasarkan <i>manual of standard</i> dan Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>12. Memastikan terlaksananya pengadaan barang/jasa melalui website <i>APPro (Angkasa Pura Procurement)</i> guna mendukung tercapainya kepuasan pelanggan berdasarkan pedoman yang berlaku.</p>	
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<p>1. Memastikan tersedianya Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);</p> <p>2. Memastikan tercapainya kontrak manajemen yang telah disepakati;</p> <p>3. Memastikan perannya sebagai <i>people manager</i>;</p>	- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>4. Memastikan kegiatan di bandar udara berjalan sesuai dengan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang telah ditetapkan;</p> <p>5. Memastikan pelaksanaan kegiatan di bandar udara sesuai dan relevan dengan sistem manajemen yang diterapkan perusahaan;</p> <p>6. Memastikan tercapainya <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>;</p> <p>7. Memastikan tercapainya pendapatan non aeronautika;</p> <p>8. Memastikan kontribusi terhadap lingkungan;</p> <p>9. Memastikan pelaksanaan kegiatan <i>customer service, airport hospitality, airport operational support, airport rescue dan fire fighting</i> berdasarkan kebijakan dan strategi sumber daya manusia, fasilitas, pedoman serta Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>10. Memastikan tersedia dan terimplementasinya <i>Airport Security Programme (ASP)</i> dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan dilaksanakan secara konsisten;</p> <p>11. Memastikan tercapainya <i>safety level, quality management dan risk management</i> di bandar udara sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;</p>	<p>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.116/OM.0 1.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali.</p>

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>12. Memastikan kesiapan operasional seluruh fasilitas peralatan (<i>equipment</i>) bandar udara;</p> <p>13. Memastikan tercapainya tingkat <i>level of service</i> sesuai standar minimum ketentuan yang berlaku;</p> <p>14. Memastikan tersedianya fasilitas bandar udara yaitu sisi udara (<i>airside</i>), sisi darat (<i>landside</i>), <i>landscape</i> dan <i>terminal building</i> yang siap digunakan;</p> <p>15. Memastikan tersedianya pengelolaan <i>environment</i> bandar udara;</p> <p>16. Memastikan tercapainya <i>portofolio</i> pendapatan <i>aviation</i> dan <i>non aviation</i>;</p> <p>17. Memastikan tercapainya target efektivitas penyaluran dan kolektibilitas Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) ;</p> <p>18. Memastikan layanan <i>Information Communication Technology</i> (ICT) meliputi <i>security equipment, airport communication, network, information communication technology business operation and support</i> di bandar udara berfungsi dengan baik;</p> <p>19. Memastikan perawatan (<i>maintenance</i>) atas sistem <i>Information Communication Technology</i> (ICT) di bandar udara;</p> <p>20. Memastikan terimplementasinya kebijakan, strategi, tata kelola dan Standar</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>Operasional Prosedur (SOP) serta program korporat terkait <i>Information Communication Technology</i> (ICT) yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat;</p> <p>21. Memastikan ketepatan perencanaan kebutuhan dana Kantor Cabang;</p> <p>22. Memastikan tercapainya target kolektibilitas piutang usaha;</p> <p>23. Memastikan realisasi anggaran biaya dilaksanakan sesuai Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP);</p> <p>24. Memastikan kesiapan dan kelancaran operasional bandar udara;</p> <p>25. Memastikan pengadaan barang/jasa sesuai dengan pedoman yang berlaku.</p>	
3	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<p>1. Mendapatkan akses data yang dibutuhkan;</p> <p>2. Menetapkan rencana program kerja dan inisiatif baru serta anggaran yang dapat mendukung pencapaian kinerja Perusahaan;</p> <p>3. Menetapkan kebijakan/pedoman operasional terhadap hal-hal yang belum ada ketentuannya;</p> <p>4. Mengambil keputusan dan langkah-langkah korektif berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku;</p> <p>5. Menyetujui <i>Distinct Job Profile</i> (DJP) di bandar udara;</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>6. Menyetujui usulan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia;</p> <p>7. Menyetujui pengenaan sanksi kepada pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan;</p> <p>8. Menyetujui pelaksanaan rencana kerja di ruang lingkup bandar udara;</p> <p>9. Menetapkan dan/atau menandatangani dokumentasi sistem manajemen yang menjadi ruang lingkup bandar udara;</p> <p>10. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan;</p> <p>11. Memberikan potongan harga sesuai batas kewenangan;</p> <p>12. Menetapkan sistem pemantauan (<i>monitoring</i>) terhadap kondisi lingkungan bandar udara;</p> <p>13. Menandatangani cek/Bilyet Giro (BG) pengeluaran kas/bank sesuai dengan Kewenangan</p> <p>14. Melakukan evaluasi rencana kerja di ruang lingkup bandar udara;</p> <p>15. Menentukan metode pengawasan dan pengendalian pelaksanaan sistem manajemen dalam ruang lingkup pekerjaan;</p> <p>16. Melakukan <i>coaching</i> terhadap kinerja unit kerja;</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		17. Mengusulkan revisi dan penyempurnaan untuk setiap laporan dan konsep	



### 3.2 IDENTIFIKASI JENIS PELAYANAN, PRODUK PELAYANAN, MASYARAKAT DAN PIHAK TERKAIT

Tabel 3.2: Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Dasar Hukum, Pengguna Layanan dan Pihak Terkait

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	Penyediaan fasilitas terminal kargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan</li> <li>- Peraturan Menteri Perhubungan republik Indonesia nomor KM 29 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7047-2004 mengenai Terminal Kargo Bandar Udara sebagai Standar Wajib.</li> <li>- Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor KM 26 Tahun 2020 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai Badan Usaha Bandar Udara</li> <li>- Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional</li> <li>- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor PMK 178 Tahun 2019 tentang Penyelesaian terhadap Barang yang dinyatakan tidak dikuasai, barang yang dikuasai negara, dan Barang yang menjadi milik negara</li> <li>- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor PMK 109 Tahun 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Badan Usaha Angkutan Udara</li> <li>b. <i>Groundhandling</i></li> <li>c. <i>Regulated Agent</i></li> <li>d. EMPU / Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) / Freight Forwarder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kementerian Perhubungan</li> <li>b. Bea Cukai</li> <li>c. Karantina</li> </ul>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial di PT Angkasa Pura I (Persero)</li> <li>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.DU.108/KB.06/2020 tentang Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero) sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.DU.11/KB.06/2021 tentang Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.DU.108/KB.06/2020 tentang Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero)</li> <li>- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan</li> <li>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.DU.12/KB.06/2021</li> </ul>		

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
2	<p>Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)</p>	<p>a. Jasa Pendaratan Pesawat Udara b. Jasa Penempatan Pesawat Udara</p>	<p>tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero).</p> <p>- Berdasarkan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor: KEP.DU.0003/KB.03/2023 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.0017/KB.03/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I</p> <p>- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan</p> <p>- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan</p> <p>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.DU.15/KB.03.11/2021 tentang Tarif</p>	<p>a. Badan Usaha Angkutan Udara b. Militer c. Kenegaraan</p>	<p>a. Menhankam b. Kementerian Perhubungan c. Perum LPPNPI d. Ground Handling</p>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor <b>KEP.DU.13/KB.01/01/2021</b> tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Berjadwal (Schedule Flight) Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</li> <li>- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: KP 112 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (Slot Time) Bandar Udara</li> <li>- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil-Bagian 139 (<i>Manual of Standard CASR- Part 139</i>) Volume I Bandar Udara (<i>Aerodrome</i>)</li> </ul>		
3	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	3.1 Pelayanan keberangkatan 3.1.1 Pelayanan penumpang keberangkatan internasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-undang Republik Indonesia Nomor: 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kementerian Perhubungan</li> <li>b. Bea dan Cukai</li> <li>c. Imigrasi</li> <li>d. Karantina</li> </ul>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
	<p>a. Pemeriksaan penumpang dan barang bawaan</p> <p>b. Pelayanan Check-in</p> <p>c. Imigrasi Keberangkatan</p> <p>d. Ruang Tunggu Keberangkatan</p> <p>e. Pelayanan Difabel</p> <p>f. BHS</p> <p>g. Parkir kendaraan</p> <p>h. Pelayanan pengangkutan barang di terminal</p> <p>3.1.2 Pelayanan penumpang keberangkatan domestik</p> <p>a. Pemeriksaan penumpang dan barang bawaan</p> <p>b. Pelayanan Check-in</p> <p>c. Ruang Tunggu Keberangkatan</p> <p>d. Pelayanan Difabel</p> <p>e. BHS (Pelayanan Bagasi Penumpang)</p> <p>f. Parkir kendaraan</p> <p>g. Pelayanan pengangkutan barang di terminal</p> <p>3.2 Pelayanan penumpang kedatangan</p>	<p>- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas</p> <p>- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan</p> <p>- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan</p> <p>- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p> <p>- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 167 Tahun 2015 tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara;</p> <p>- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional</p> <p>- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor:</p>		<p>e. Badan Nasional Narkotika</p> <p>f. Badan Usaha Angkutan Udara</p> <p>g. Airlines</p>	



No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
	<p>3.2.1 Pelayanan penumpang kedatangan internasional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Suhu</li> <li>b. Pelayanan Visa On Arrival</li> <li>c. Imigrasi Kedatangan</li> <li>d. Pelayanan Bagasi</li> <li>e. Pelayanan Bea Cukai</li> <li>f. Pelayanan Disabilitas</li> <li>g. BHS</li> <li>h. Pas Bandara</li> <li>i. Parkir kendaraan</li> </ul> <p>3.2.2 Pelayanan penumpang kedatangan domestik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Bagasi</li> <li>b. Pelayanan Disabilitas</li> <li>c. Pas Bandara</li> <li>d. Parkir kendaraan</li> </ul>	<p>SKEP/2765/XII/2010 tentang Tata Cara Pemeriksaan Keamanan Penumpang, Personil Pesawat Udara Dan Barang Bawaan Yang Diangkut Dengan Pesawat Udara Dan Orang Perseorangan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/100/XI/1985 tentang Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara</li> <li>- Keputusan Bupati Badung Nomor 188.45-126/2017 tentang Izin Pengelolaan Pajak Parkir Kendaraan Bermotor Bandara I Gusti Ngurah Rai, Bali</li> <li>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) KEP.DU.217/KB.03/2020 tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal Atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor Di Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, Bali sebagaimana telah diubah melalui Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.20/KB.03/2021 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) KEP.DU.217/KB.03/2020 tentang Tarif Masuk Pelataran Terminal Atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor Di Kantor</li> </ul>			

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pegguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, Bali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura (Persero) nomor KEP.DU.30/KB.03.11/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara Dalam Negeri dan Luar Negeri Pada Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai-Bali</li> <li>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.DU.14/KB.01.01/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dalam Tiket atau Passenger Service Charge (PSC) on Ticket untuk Penerbangan Berjadwal (Schedule Flight) pada Bandar Udara yang Diusahakan oleh PT Angkasa Pura I (Persero)</li> </ul>		
4	Pelayanan Garbarata (Aviobridge)	Penyediaan fasilitas garbarata	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan</li> <li>- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 178</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Badan Usaha Angkutan Udara</li> <li>b. Penumpang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kementerian Perhubungan</li> <li>b. Airlines</li> </ul>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.DU.26/KB.02.01.01/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) pada Bandara Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</li> <li>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.DU.24/KB.02.01.01/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) untuk Penerbangan Berjadwal (Schedule Flight) Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</li> </ul>		
5	Pelayanan Penyediaan Counter Check-in dan Fasilitasnya	Penyediaan fasilitas Check-In Counter	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan</li> <li>- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 178</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Badan Usaha Angkutan Udara</li> <li>b. Penumpang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kementerian Perhubungan</li> <li>b. Airlines</li> </ul>



No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.DU.0010/KB.02.01.02/2022 tentang Perubahan atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KE.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</li> <li>- Keputusan Direksi nomor KEP.DU.18/KB.01.01/2021 tentang Pedoman Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (Check-in Counter) untuk Penerbangan Berjadwal (Schedule Flight) pada Bandara Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</li> </ul>		
6	Konsesi atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	Jasa Konsesi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan</li> <li>2. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Badan Usaha</li> <li>b. Mitra Usaha</li> <li>c. Masyarakat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kementerian Perhubungan</li> <li>b. AOC</li> </ol>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan</p> <p>3. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.52/KU.07.03/2009 KEP 52/KU.07.03/2009 tanggal 28 Mei 2009 tentang Tarif Sewa Tanah, penitipan barang, tempat antena peralatan telekomunikasi, tempat monitor TV, intercom, tarif tanda izin mengemudi dan peralatan, serta jasa pemanggilan di lingkungan bandar udara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>4. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.53/KU.07.02/2009 tanggal 28 Mei 2009 tentang Tarif sewa ruangan di lingkungan Bandar Udara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>5. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.28/KU.07.04/2018 tanggal 28 Februari 2018 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.54/KU.07.04/2009 tentang Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Penyambutan Tamu Bukan VIP Serta Tarif Insidental di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)</p>		

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>6. 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) sebagaimana telah diubah melalui Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.DU.22/KB.03/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.76/KB.03/2020 Tentang Pedoman Kegiatan Komersial Di PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>7. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.DU.68/KB.03/2021 tanggal 25 Mei 2021 tentang Kebijakan Pelaksanaan Kegiatan Komersial Dalam Kondisi Khusus Di PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>8. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor:KEP.DU.02/KB.03/2022 tanggal 07 Februari 2022 tentang Tarif Pembagian Pendapatan (Revenue Sharing) Di Bandar Udara Internasional PT Angkasa Pura I</p>		

### 3.3 IDENTIFIKASI MEKANISME DAN PROSEDUR, PERSYARATAN, BIAYA DAN WAKTU

Tabel 3.3

Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Biaya, dan Waktu

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Pelayanan Jasa Kargo dan Pesawat Udara (PJKP2U)	<p>1.1. berbadan hukum (Nomor Induk Berusaha sesuai Online Single Submission)</p> <p>1.2. Persyaratan administrasi selain nomor 1, yaitu memiliki akte pendirian usaha yang bergerak di bidang bandar udara</p>	<p>1. Pengenaan Tarif PJKP2U dihitung satu kali kegiatan pelayanan penerimaan (incoming) Kargo dan Pos arau kegiatan pelayanan penerimaan (Outgoing) Kargo dan pos.</p> <p>2. Terhadap Kargo dan Pos Transfer (Domestik) dan/atau Kargo dan Pos Angkut Lanjut (Internasional) tetap dikenakan dengan ketentuan::</p> <p>a. Kargo dan Pos Transfer ditempatkan di area/wilayah Terminal Kargo dan Pos;atau</p> <p>b. Kargo dan Pos Angkut Lanjut ditempatkan di area /wilayah Tempat Penimbunan Sementara (TPS)</p>	<p>A. Berdasarkan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>B. Perhitungan Tarif PJKP2U</p>	<p>Sesuai penggunaan/ Per 1 kali proses dan untuk Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat udara (PJKP2U) dibayarkan setelah Bukti Pengantar Pembayaran (BPP) diterbitkan.</p>

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
	1.3 Penetapan Badan Usaha Bandar Udara (BUBU)	<p>3. Pembebasan pengenaan tarif PJKP2U dapat diberikan untuk Kargo dan Pos dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <p>a. Kargo dan Pos untuk keperluan bantuan kemanusiaan atas bencana alam dengan dokumen yang dapat dipastikan kebenarannya untuk keperluan bantuan kemanusiaan dari instansi berwenang;</p> <p>b. Kargo dan Pos milik Perusahaan Angkutan Udara berupa Aircraft On Ground (AOG), apabila Kargo dan Pos tersebut dipastikan kebenarannya untuk suku cadang pesawat udara yang dibuktikan dengan dokumen Service Airway Bill (SAB) dan tidak menggunakan fasilitas terminal kargo;</p> <p>4. Kargo dan Pos yang memuat Jenazah (<i>Human Remain</i>) dikenakan sebesar 50% (lima puluh persen) dari tarif PJKP2U.</p>	<p>1. Satuan ukuran dihitung berdasarkan berat/kilogram dengan pengenaan tarif PJKP2U minimal 10 Kilogram.</p> <p>2. Dalam hal berat Kargo dan Pos melebihi 10 kilogram, tarif PJKP2U dikenakan sesuai dengan berat actual berdasarkan <i>gross weight</i> atau <i>volume weight</i> dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <p>a. Perhitungan berat actual Kargo dan Pos berdasarkan <i>gross weight</i> diperoleh dari hasil timbang barang dengan menggunakan satuan kilogram;</p> <p>b. Perhitungan berat actual kargo dan Pos berdasarkan <i>volume weight</i> diperoleh dari hasil perhitungan volume dengan rumus :  Panjang (cm) x lebar (cm) x tinggi (cm)/6000 = Kilogram</p> <p>C. Berdasarkan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor:KEP.DU.0003/KB.03/2023</p>		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	2.1. Memiliki izin rute 2.2. Memiliki izin terbang ( <i>Flight Approval</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager</li> <li>2. Setelah dilakukan analisa kepada bandar udara memberikan persetujuan berupa slot time pada bandar udara dengan perjanjian</li> <li>3. Menyampaikan persetujuan izin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara</li> <li>4. Airline dan bandara membuat Service Level Agreement (SLA).</li> <li>5. Airline dapat beroperasi di bandara</li> </ol>	<p>tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor:KEP.DU.0017/KB.03/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Domestik <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Outgoing : Rp682,-/kg</li> <li>b. Incoming : Rp692,-/kg</li> </ol> </li> <li>2. Internasional <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ekspor : Rp658,-/kg</li> <li>b. Incoming : Rp821,-/kg</li> </ol> </li> </ol>	Sesuai penggunaan/per landing

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- &gt;20 ton - 40 ton = Rp 113.600 + Rp. 6.700,- setiap ton</li> <li>- &gt;40 ton s/d 100 ton = Rp. 247.600 + Rp.7.370,- setiap ton</li> <li>- &gt;100 ton = Rp.689.800 + Rp. 8.107,- setiap ton</li> </ul> <p>Penerbangan Internasional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 s/d 20 ton = US \$ 4,91 setiap ton</li> <li>- &gt;20 - 40 ton US \$ 98,20 + US \$ 5,03 setiap ton</li> <li>- &gt; 40 ton s/d 100 ton = US \$ 198,80 + US \$ 6,03/ Ton</li> <li>- &gt; 100 ton = US \$ 560,60 + US \$ 7,24 / Ton</li> </ul> <p>2. Parking Fee :</p> <p>Penerbangan Domestik</p> <p>Rp. 1.536,- setiap ton per jam setelah penempatan pesawat lebih dari 1 jam (kurang dari 1 jam dibebaskan dari tarif Penempatan)</p> <p>Penerbangan Internasional</p> <p>US \$ 0,56 setiap ton</p>	<p>Berdasarkan Keputusan Direksi Nomor KEP.28/KU.07.04/2018</p>

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
3	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) a. Proses Keberangkatan	1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah 2. Memiliki kartu identitas yang sah 3. Telah melalui proses pemeriksaan keamanan dari Airport Security	Proses keberangkatan domestik a. Penumpang memasuki pelataran parkir; b. Penumpang menyiapkan tiket; c. Airport Security memeriksa tiket dalam bentuk cetak atau elektronik; d. Penumpang menuju konter <i>check-in</i> sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan <i>check-in</i> ; e. Petugas maskapai / <i>ground handling</i> memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang;	3. Penyimpanan : Data Penyimpanan Pesawat setelah tahun 2018/Sewa Hanggar masuk dalam sewa ruang dan konsesi.  Ruang Pemeliharaan Hanggar: - MTOW ≤ 25 Ton : Rp4.000.000,- - MTOW 25 Ton ≤ 80 Ton: Rp12.800.000,-	Sesuai Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 178 Tahun 2015



No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>f. Penumpang menuju tempat pemeriksaan security di PSCP (<i>Passenger Security Check Point</i>);</p> <p>g. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan <i>boarding pass</i> kepada petugas pemeriksaan <i>boarding pass</i>;</p> <p>h. Petugas memeriksa <i>boarding pass</i> melakukan tapping <i>boarding pass</i>, dan memberikan tanda pada <i>boarding pass</i>;</p> <p>i. Penumpang melalui proses pemeriksaan security PSCP (<i>Passenger Security Check Point</i>): Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray;</p> <p>j. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui <i>walkthrough metal detector</i> (WTMD);</p> <p>k. <i>Airport Security</i> melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang, apabila diperlukan <i>Airport Security</i> bisa melakukan pemeriksaan secara manual;</p> <p>l. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada <i>boarding pass</i>;</p>	<p>Domestik : Rp 120.000,00 TMT tgl 25 November 2021</p> <p>Tarif Internasional : Rp 240.000,00 TMT tgl 25 November 2021</p>	

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>m. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/pemanggilan masuk pesawat.</p>		
			<p>Proses keberangkatan internasional</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penumpang memasuki pelataran parkir;</li> <li>b. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas;</li> <li>c. Penumpang melalui pemeriksaan suhu</li> <li>d. Airport Security memeriksa tiket dan kartu identitas;</li> <li>e. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray;</li> <li>f. Penumpang menuju konter <i>check-in</i> sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan <i>check-in</i>;</li> <li>g. Petugas maskapai/ <i>ground handling</i> memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang;</li> <li>h. Penumpang melalui proses pemeriksaan Imigrasi;</li> <li>i. Penumpang menuju tempat pemeriksaan security PSCP (Passenger Security Check Point);</li> <li>j. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan <i>boarding pass</i> kepada petugas pemeriksaan <i>boarding pass</i>;</li> </ol>		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
			<p>k. Petugas memeriksa <i>boarding pass</i> melakukan <i>tapping boarding pass</i>, dan memberikan tanda pada <i>boarding pass</i>;</p> <p>l. Penumpang melalui proses pemeriksaan security PSCP (<i>Passenger Security Check Point</i>): Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray;</p> <p>m. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui <i>walkthrough metal detector</i> (WTMD);</p> <p>n. <i>Airport Security</i> melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang, apabila diperlukan petugas security bisa melakukan pemeriksaan secara manual;</p> <p>o. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada <i>boarding pass</i>;</p> <p>p. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman / pemanggilan masuk pesawat.</p>		
b. Proses Kedatangan	1. Memiliki tiket yang sesuai	Kedatangan Domestik	<p>a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan;</p>		

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
		<p>dengan kartu identitas yang sah</p> <p>2. Memiliki kartu identitas yang sah</p>	<p>b. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi;</p> <p>c. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.</p> <p>Kedatangan Internasional</p> <p>a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan;</p> <p>b. Penumpang melalui pemeriksaan suhu;</p> <p>c. Penumpang melalui proses pelayanan Visa On Arrival;</p> <p>d. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi;</p> <p>e. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi;</p> <p>f. Penumpang melalui pemeriksaan Bea &amp; Cukai;</p> <p>g. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.</p>		
4	Pelayanan Garbarata (Avio Bridge)			<p>- Sesuai Dengan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.26/KB.02.01.01/2021</p>	Per sekali pemakaian. Tarif Garbarata 2 jam pertama (tarif X MTOW Pesawat Udara dalam TON).

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
5	Pelayanan Penyediaan Counter Check-in dan Fasilitasnya	<p>5.1. Memiliki rute penerbangan di Bandar Udara</p> <p>5.2. Sudah melakukan kontrak kerja sama</p>	<p>1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check-in.</p> <p>2. General Manager melalui Airport Operation and Services Senior Manager menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan ground handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan;</p> <p>3. Pimpinan maskapai dan General Manager menyetujui teknis penggunaan counter check-in melalui Service Level Agreement</p>	<p>tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) pada Bandara Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>Penerbangan Domestik : Rp 4.429 / ton</p> <p>Penerbangan Internasional : s/d 100 ton = US\$49,95 &gt;100 s/d 200 = US\$ 125,55 &gt;200 s/d 300 = US \$ 209,25 &gt;300 = US \$ 236,25</p> <p>KEP.DU.0010/KB.02.01.02/2022 tentang Perubahan atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KE.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</p>	<p>Setelah 2 jam pertama, tambahan 50% dari tarif normal dengan kelipatan per 1 (satu) jam. Tarif belum termasuk PPN</p> <p>a. PM 178 Tahun 2015 b. Service Level Agreement</p> <p>Waktu proses : &lt; 2 menit 30 detik</p> <p>Waktu menunggu : &lt; 30 menit</p>

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
6	Konsesi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara	<p>6.1. Berbentuk badan hukum</p> <p>6.2. Sudah melakukan kontrak kerja sama</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan kepada General Manager.</li> <li>2. General Manager menganalisa berdasarkan business plan bandar udara dengan mengikuti KEP.DU.76/KB.03/2020</li> <li>3. Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (<i>Service Level Agreement</i>).</li> </ol>	<p>Penerbangan Domestik : Rp 2.634 / penumpang + CUCS Rp 2100/penumpang</p> <p>Penerbangan Internasional : US\$ 0,74 / pax</p> <p>KEP.DU.02/KB.03/2022 tanggal 7 Februari 2022 tentang Pungutan Konsesi di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero) KEP.DU.76/KB.03/2020</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terminal Internasional Rp12.900.000,- / m<sup>2</sup> / year</li> <li>2. Terminal Domestik Rp10.800.000,- / m<sup>2</sup> / year</li> <li>3. Advertising Rp / m<sup>2</sup> (tergantung kontrak karena sifatnya lelang)</li> </ol>	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.76/KB.03/2020

### 3.4 IDENTIFIKASI SARANA DAN PRASARANA

#### 3.4.1 Sarana dan Prasarana Umum

##### 3.4.1.1 Indikator Lokasi Bandar Udara dan Nama

WADD / Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai – Bali

##### 3.4.1.2 Data Geografis dan Data Administrasi Bandar Udara

1.	Koordinat ARP Aerodrome	08°44'51"S, 115°10'09"E
2.	Arah dan Jarak Dari Kota	206°, 13 Km dari Denpasar
3.	Magnetik Var/ Tahun Perubahan	1°E/ (2020) / 0.07° Decreasing
4.	Elevasi/ Referensi Temperatur	14 feet/ 33.8°C
5.	Elevasi Masing-Masing <i>Threshold</i>	THR 11 feet (RWY 09) THR 12 feet (RWY 27)
6.	Elevasi Tertinggi <i>Touch Down Zone</i> Pada <i>Precision Approach Runway</i>	THR 11 feet (RWY 09) THR 12 feet (RWY 27)
7.	Rincian <i>Rotating Beacon</i>	
	Lokasi	Di atas gedung tower
	Koordinat	08°44'41"S, 115°09'55"E
	Warna	Hijau dan Putih
	Lampu	250 Watt / 220 V
	RPM	27 RPM
	<i>Azimuth Angle</i>	1°
8.	Penyelenggara Bandar Udara	Kantor Cabang PT Angkasa Pura I Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai - Bali
9.	Alamat	Gedung Wisti Sabha Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai - Bali
10.	Telepon	(0361) 9351011
11.	Telefax	(0361) 9351032
12.	Telex	Tidak Tersedia
13.	E-Mail	<a href="mailto:dps.tu@apl.co.id">dps.tu@apl.co.id</a>
14.	Tipe Lalu Lintas Penerbangan yang diizinkan	IFR dan VFR
15.	Keterangan	-

##### 3.4.1.3 Jam Operasi

1.	Pelayanan Pesawat Udara	H24
2.	Administrasi Bandar Udara	Senin-Kamis, 08:00-16:30 LT Jumat, 08:00-15:30 LT Sabtu dan Minggu Libur
3.	Bea Cukai dan Imigrasi	H24
4.	Kesehatan dan Instansi	H24
5.	<i>Handling</i>	H24
6.	Keamanan Bandar Udara	H24
7.	Keterangan	<i>Aerodrome closed</i> setiap Hari Raya Nyepi

##### 3.4.1.4 Pelayanan dan Fasilitas Teknis Penanganan Pesawat Udara (*Handling Service and Facilities*)



1.	Fasilitas Penanganan Kargo	Tersedia
2.	Bahan Bakar/ Oli/ Tipe	Tersedia, avtur (Jet-A1) dan avgas 100LL
3.	Fasilitas Pengisian Bahan Bakar/ Kapasitas	Refueling Truck: 2x25KL, 7x40KL Hydrant Dispenser Truck : 12 Unit Storage Tank: 4x4500KL, 3x2100KL
4.	Ruang Hanggar untuk Perbaikan Pesawat Udara	Tersedia, 2x B-735 (maksimal)
5.	Fasilitas Perbaikan untuk Pesawat Udara	Tidak Tersedia
6.	Keterangan	-

#### 3.4.1.5 Fasilitas Penumpang Pesawat Udara (*Passenger Facilities*)

1.	Hotel	Tersedia
2.	Restoran	Tersedia
3.	Transportasi	Tersedia
4.	Fasilitas Kesehatan	Tersedia
5.	Bank dan Kantor Pos	Tersedia, kecuali Kantor Pos
6.	Kantor Pariwisata	Tidak Tersedia
7.	Pelayanan Bagasi	Tersedia
8.	Keterangan	Tersedia <i>General Aviation Terminal</i> yang khusus melayani <i>charter flight</i> dengan standar pelayanan premium

#### 3.4.1.6 Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (*Rescue and Fire Fighting*)

1.	Kategori ARFF	Kategori 9
2.	Fasilitas ARFF	Tersedia
	Foam Tender Type I (F1/F2)	2 unit
	Foam Tender Type II (F3/F4/F5/F6)	4 unit
	Rescue Tender Tipe IV (R1)	1 unit
	Command Car	2 unit
	Ambulance	4 unit
	Nurse Tender	1 unit
	Utility Car	2 unit
	Rescue Boat	6 unit
	Rapid Equipment Truck	1 unit
	Airboat	4 unit
	Mobile Command Post	1 unit
	Jumlah Personel Berkompetensi (PR 30 Tahun 2022) per 16 Juni 2023	122 orang yang terdiri dari 73 orang tingkat basic 5 orang tingkat junior 44 orang tingkat senior
3.	Ketersediaan Peralatan Pemindahan Pesawat Udara Rusak	Tersedia, <i>salvage type</i> AMS dengan berat maksimum 230 ton. Mampu memindahkan pesawat udara besar yang rusak dengan menggunakan peralatan yang ada di bandar udara. General Manager bertanggung jawab pada proses pemindahan pesawat udara rusak dan Airport Rescue and Fire Fighting Manager sebagai koordinator
4.	Keterangan	-



### 3.4.1.7 Availability Clearing

1.	Type Of Clearing Equipment	Tidak Tersedia
2.	Clearance	Tidak Tersedia
3.	Keterangan	-

### 3.4.1.8 Apron, Taxiways dan Check Location Data

Tabel 3.a - Permukaan dan Kekuatan Apron/Surface and Strength of Apron

No	Fasilitas/ Facility	Permukaan/ Surface	Kekuatan/ Strength	Dimensi/ Dimension (meter)
<b>A</b>	<b>Apron Utara/North Apron</b>			
1	Parking Stand A1 – A4	Concrete	PCN.111 R/B/W/U	164,00 x 98,70
2	Parking Stand A5 – A10	Concrete	PCN.69 R/C/X/T	246,00 x 98,70
3	Parking Stand A11- A14	Concrete	PCN.69 R/C/X/T	164,00 x 125,60
4	Parking Stand A15 – A17	Concrete	PCN.98 R/C/X/T	225,20 x 125,60
5	Parking Stand A18 – A21	Concrete	PCN.80 R/C/X/T	290,40 x 125,60
6	Parking Stand A22 – A25	Concrete	PCN.99 R/C/X/T	290,40 x 125,60
7	Parking Stand A26 - A34	Concrete	PCN.69 R/C/X/T	746,30 x 125,60
8	Parking Stand A35 – A36	Concrete	PCN.80 R/C/X/T	82,00 x 53,30
9	Parking Stand A37 - A40	Concrete	PCN.80 R/C/X/T	215,00 x 59,30
10	Parking Stand A41- A46	Concrete	PCN.109 R/C/W/T	249,00 x 89,60
<b>B</b>	<b>Apron Selatan/South Apron</b>			
11	Parking Stand G1-G16	Concrete	PCN.88 R/B/W/T	548,60 x 69,80

Tabel 3.b - Permukaan dan Kekuatan Taxiway/ Surface and Strength of Taxiway

No	Fasilitas/Facility	Permukaan/ Surface	Kekuatan/Strength	Dimensi/ Dimension (meter)
<b>A</b>	<b>Apron Utara/North Apron</b>			
1	Apron Taxiway	Concrete	PCN.69 R/C/X/T	1.856,90 x 59,14
2	Apron Taxiway NW6	Concrete	PCN.80 R/C/X/T	388,41 x 53,90
3	Apron Taxiway NW7	Concrete	PCN.109 R/C/X/T	304,44 x 57,53
4	Taxiway N1	Asphalt	PCN.89 F/C/X/T	160 x 26,50
5	Taxiway N2	Asphalt	PCN.89 F/C/X/T	148 x 30
6	Taxiway N3	Asphalt	PCN.89 F/C/X/T	148 x 30
7	Taxiway N4	Asphalt	PCN.89 F/C/X/T	232 x 30

8	Taxiway N5	Asphalt	PCN.89 F/C/X/T	232 x 30
9	Taxiway N6	Asphalt	PCN.84 F/C/X/T	280 x 23
10	Taxiway N7	Asphalt	PCN.89 F/C/X/T	210 x 26.50
11	Taxiway NP	Asphalt	PCN.89 F/C/X/T	405 x 23
12	Taxiway NP7	Asphalt	PCN.89 F/C/X/T	790 x 23
<b>B</b>	<b>Apron Selatan/South Apron</b>			
11	Apron Taxiway	Concrete	PCN.88 R/B/W/T	593 x 30
12	Taxiway S1	Concrete	PCN.74 R/B/W/T	238.16 x 30
13	Taxiway S2	Concrete	PCN.88 R/B/W/T	287.79 x 30

- a) ACL Location and Elevation : Tidak Tersedia
- b) VOR/ Ins Checkpoint : Tidak Tersedia
- c) Keterangan : -

#### 3.4.1.9 Petunjuk Pergerakan Permukaan dan Sistem Kontrol & Pemberian Rambu

- a) Penggunaan Tanda Identifikasi Pesawat Udara, Taxiway Guide Lines, Visual Docking/ Parking Guidance System Untuk Parkir Pesawat Udara :
  - 1) ID Sign of ACFT (tersedia)
  - 2) TWY Guide Lines (tersedia)
  - 3) Visual Docking (tersedia, tidak dioperasikan)
  - 4) Parking Guidance (tersedia, Marshaller)
- a) Sistem Aircraft Stands : Runway, Exit Taxiway, Taxiway Center Line, Taxi Lane, Lead In/Out, Taxi Lane Center Line, Marshaller Stop Line.
- b) Marka dan Lampu Runway dan Taxiway : Tersedia
  - 1) Marka Runway : Runway End Marking, Threshold Marking, Runway Designation Marking, Runway Center Line Marking, Aiming Point Marking, Touchdown Zone Marking, Runway Side Strip Marking.
  - 2) Lampu Runway : Runway Edge Light, Approach Light, Precision Approach Path Indicator (PAPI), Runway End Light, Threshold Light.
  - 3) Marka Taxiway : Taxiway Center Line Marking, Runway Holding Position Marking, Taxiway Edge Marking, Taxi Shoulder Marking, Intermediate Holding Position Marking, Enhance Marking, Taxiway Guideline Marking.
  - 4) Lampu Taxiway : Taxiway Edge Light, Movement Area Guidance Signs (MAGS), Runway Guard Light
- c) Stop Bars : Tidak Tersedia

#### 3.4.1.10 Lokasi dan Designation of Standard Taxi Routes

Tabel 3.d - Designation of Standard Departure Taxi Routes

RUNWAY IN USE	PARKING STAND	SATR DESIGNATOR	ROUTE DETAILS	REMARKS
09	A1 – A36 B7 – B34	09T1	TAXI TO HOLDING POINT RWY 09 VIA TWY NP7, N7, HOLD SHORT OF RUNWAY 09	OR AS INSTRUCTED BY ATC
	A37 – A40	09T2	TAXI TO HOLDING POINT RWY 09 VIA TWY NW6, NP7, N7, HOLD SHORT OF RUNWAY 09.	
	A41 – A46	09T3	TAXI TO HOLDING POINT RWY 09 VIA TWY NW7, NP7, N7, HOLD SHORT OF RUNWAY 09	
	G1 – G16	09T4	TAXI TO HOLDING POINT RWY 09 VIA TWY S2, HOLD SHORT OF RUNWAY 09. AFTER RUNWAY CROSSING INSTRUCTION IS OBTAINED, THEN PROCEED TO TWY N5, TURN LEFT TO TWY NP7, N7 HOLD SHORT OF RUNWAY 09	
27	A1 – A36 B7 – B34	27T1	TAXI TO HOLDING POINT RWY27 VIA TWY NP, N1, HOLD SHORT OF RUNWAY 27	OR AS INSTRUCTED BY ATC
	A37 – A40	27T2	TAXI TO HOLDING POINT RWY27 VIA TWY NW6, NP, N1, HOLD SHORT OF RUNWAY 27.	
	A41 – A46	27T3	TAXI TO HOLDING POINT RWY27 VIA TWY NW7, NP, N1, HOLD SHORT OF RUNWAY 09.	
	G1 – G16	27T4	TAXI TO HOLDING POINT RWY27 VIA TWY S1, HOLD SHORT OF RUNWAY 27. AFTER RUNWAY CROSSING INSTRUCTION IS OBTAINED, THEN PROCEED TO TWY N3, TURN RIGHT TO TWY NP, N1 HOLD SHORT OF RUNWAY 27.	

Table 3.e - Designation of Standard Arrival Taxi Routes

RUNWAY IN USE	EXIT TAXIWAY	PARKING STAND	APRON	SATR DESIGNATOR	ROUTE DETAILS	REMARKS
		A1 – A36 B7 – B34	NORTH	09L1	TAXI TO PARKING STAND VIA TWY NP	



09	N5 N4 N3 N2 N1	A37 – A40	NORTH	09L2	TAXI TO PARKING STAND VIA TWY NP7, NW6	OR AS INSTRUC TED BY ATC
		A41 – A46	NORTH	09L3	TAXI TO PARKING STAND VIA TWY NP7, NW7	
	S1 S2	G1 – G16	SOUTH	09L4	TAXI TO PARKING STAND VIA TWY S1 OR S2	
27	N3 N4 N5 N6 N7	A1 – A36 B7 – B34	NORTH	27L1	TAXI TO PARKING STAND VIA TWY NP	OR AS INSTRUC TED BY ATC
		A37 – A40	NORTH	27L2	TAXI TO PARKING STAND VIA TWY NP7, NW6	
		A41 – A46	NORTH	27L3	TAXI TO PARKING STAND VIA TWY NP7, NW7	
	S1 S2	G1 – G16	SOUTH	27L4	TAXI TO PARKING STAND VIA TWY S1 OR S2	

#### Prosedur Pergerakan Pesawat Udara dari dan ke Lokasi Parkir

##### Prosedur untuk Memulai dan Mendorong Mundur Pesawat

1. Awak darat harus memastikan bahwa area di belakang Pesawat bebas dari kendaraan, peralatan, dan penghalang lainnya sebelum start-up atau pushback Pesawat dimulai;
2. Saat pilot siap untuk melakukan start-up dan pushback, pilot harus meminta konfirmasi dari awak darat bahwa tidak ada bahaya yang dapat membahayakan saat Pesawat dihidupkan. Pilot kemudian harus memberi tahu Ground Movement Controller (Call Sign: NGURAH GROUND) bahwa pesawat siap untuk melakukan pushback. Setelah Ground Movement Controller memberitahukan bahwa pushback disetujui, pilot harus berkoordinasi dengan awak darat untuk menghidupkan dan mendorong Pesawat;

3. Semua pengujian mesin Pesawat dengan daya penuh harus dalam persetujuan Petugas Bandara yang berwenang dan ditempatkan pada posisi yang telah ditentukan;
4. Semua pilot harus melaporkan lokasi parkir, registrasi pesawat dan jumlah orang di dalam pesawat sebelum menyalakan mesin pesawat ke petugas Ground Movement Controller/Ngurah Ground.

#### 3.4.1.1 *Parking Stand* Pesawat Udara dan Koordinat

Tabel 3.f - Koordinat Geografis *Parking Stand*/  
Geographic Coordinates Geographic Coordinates

No	Parking Stand	Geographic Coordinates (WGS-84)		Capacity
		Latitude	Longitude	
1	North Apron			
	A1	08°44'42.37''S	115°10'39.72''E	A321
	A2	08°44'42.43''S	115°10'38.40''E	A321, B773-ER <sup>3)</sup>
	A3	08°44'42.49''S	115°10'37.07''E	A321
	A4	08°44'42.54''S	115°10'35.75''E	A321, B773-ER <sup>3)</sup>
	A5	08°44'42.60''S	115°10'34.43''E	A321
	A6	08°44'42.68''S	115°10'33.10''E	A321
	A7	08°44'41.65''S	115°10'31.71''E	A321
	B7	08°44'42.72''S	115°10'31.75''E	A321
	A8	08°44'41.70''S	115°10'30.42''E	A321
	B8	08°44'42.78''S	115°10'30.45''E	A321
	A9	08°44'41.76''S	115°10'29.10''E	A321
	B9	08°44'42.84''S	115°10'29.14''E	A321
No	Parking Stand	Geographic Coordinates (WGS-84)		Capacity
		Latitude	Longitude	
	A10	08°44'41.82''S	115°10'27.79''E	A321
	B10	08°44'43.97''S	115°10'27.87''E	A321
	A11	08°44'42.02''S	115°10'26.38''E	A321

No	Parking Stand	Geographic Coordinates (WGS-84)		Capacity
		Latitude	Longitude	
1	North Apron			
	A1	08°44'42.37''S	115°10'39.72''E	A321
	A2	08°44'42.43''S	115°10'38.40''E	A321, B773-ER <sup>3)</sup>
	A3	08°44'42.49''S	115°10'37.07''E	A321
	A4	08°44'42.54''S	115°10'35.75''E	A321, B773-ER <sup>3)</sup>
	A5	08°44'42.60''S	115°10'34.43''E	A321
	A6	08°44'42.68''S	115°10'33.10''E	A321
	B11	08°44'42.77''S	115°10'26.41''E	A321
	A12	08°44'42.07''S	115°10'25.03''E	A321
	B12	08°44'42.83''S	115°10'25.07''E	A321
	A13	08°44'42.15''S	115°10'23.10''E	A321
	B13	08°44'42.90''S	115°10'23.13''E	A321
	A14	08°44'42.20''S	115°10'21.70''E	A321
	B14	08°44'42.96''S	115°10'21.74''E	A321
	A15	08°44'42.20''S	115°10'19.22''E	B773-ER <sup>4)</sup>
	B15	08°44'44.82''S	115°10'19.33''E	B739-ER <sup>3)</sup>
	A16	08°44'42.28''S	115°10'16.57''E	B773-ER <sup>4)</sup>
	B16	08°44'44.90''S	115°10'16.68''E	B739-ER <sup>3)</sup>
	A17	08°44'42.35''S	115°10'14.19''E	B773-ER <sup>4)</sup>
	B17	08°44'45.00''S	115°10'14.32''E	B739-ER <sup>3)</sup>
	A18	08°44'42.42''S	115°10'11.79''E	A333 <sup>4)</sup>
	A19	08°44'42.49''S	115°10'09.42''E	B773-ER <sup>4)</sup>
	B19	08°44'45.18''S	115°10'09.53''E	B739-ER <sup>3)</sup>
	A20	08°44'42.56''S	115°10'07.04''E	B773-ER <sup>4)</sup>

No	Parking Stand	Geographic Coordinates (WGS-84)		Capacity
		Latitude	Longitude	
1	North Apron			
	A1	08°44'42.37"S	115°10'39.72"E	A321
	A2	08°44'42.43"S	115°10'38.40"E	A321, B773-ER <sup>3)</sup>
	A3	08°44'42.49"S	115°10'37.07"E	A321
	A4	08°44'42.54"S	115°10'35.75"E	A321, B773-ER <sup>3)</sup>
	A5	08°44'42.60"S	115°10'34.43"E	A321
	A6	08°44'42.68"S	115°10'33.10"E	A321
	B20	08°44'45.29"S	115°10'07.17"E	B739-ER <sup>1)</sup>
	A21	08°44'42.63"S	115°10'04.67"E	B773-ER <sup>4)</sup>
	B21	08°44'45.42"S	115°10'04.80"E	B739-ER <sup>1)</sup>
	A22	08°44'42.70"S	115°10'02.31"E	B773-ER <sup>4)</sup>
	B22	08°44'45.47"S	115°10'02.43"E	B739-ER <sup>1)</sup>
	A23	08°44'42.77"S	115°10'00.01"E	B773-ER <sup>4)</sup>
	B23	08°44'45.55"S	115°10'00.13"E	B739-ER <sup>1)</sup>
	A24	08°44'42.84"S	115°09'57.64"E	B773-ER <sup>4)</sup>
	B24	08°44'45.66"S	115°09'57.77"E	B739-ER <sup>1)</sup>
	A25	08°44'42.91"S	115°09'55.27"E	B773-ER <sup>4)</sup>
	B25	08°44'45.75"S	115°09'55.40"E	B739-ER <sup>1)</sup>
	A26	08°44'43.32"S	115°09'52.85"E	B773-ER <sup>4)</sup>
	B26	08°44'45.90"S	115°09'52.98"E	B739-ER <sup>1)</sup>
	A27	08°44'43.76"S	115°09'51.69"E	ATR-72
	B27	08°44'45.90"S	115°09'51.80"E	ATR-72 <sup>1)</sup>
	A28	08°44'43.41"S	115°09'50.48"E	B739-ER, B773-ER <sup>2)4)</sup>
	B28	08°44'45.95"S	115°09'50.62"E	B739-ER <sup>1)</sup>



No	Parking Stand	Geographic Coordinates (WGS-84)		Capacity
		Latitude	Longitude	
1	North Apron			
	A1	08°44'42.37"S	115°10'39.72"E	A321
	A2	08°44'42.43"S	115°10'38.40"E	A321, B773-ER <sup>3)</sup>
	A3	08°44'42.49"S	115°10'37.07"E	A321
	A4	08°44'42.54"S	115°10'35.75"E	A321, B773-ER <sup>3)</sup>
	A5	08°44'42.60"S	115°10'34.43"E	A321
	A6	08°44'42.68"S	115°10'33.10"E	A321
	A29	08°44'43.86"S	115°09'49.32"E	ATR-72
	B29	08°44'45.97"S	115°09'49.36"E	ATR-72 <sup>1)</sup>
	A30	08°44'43.50"S	115°09'48.11"E	B739-ER, A333 <sup>2)4)</sup>
	B30	08°44'46.03"S	115°09'48.19"E	B739-ER <sup>1)</sup>
	A31	08°44'43.95"S	115°09'46.95"E	ATR-72
	B31	08°44'46.08"S	115°09'47.01"E	ATR-72 <sup>1)</sup>
	A32	08°44'43.59"S	115°09'45.74"E	B739-ER, A333 <sup>2)4)</sup>
	B32	08°44'46.13"S	115°09'45.82"E	B739-ER <sup>1)</sup>
	A33	08°44'44.05"S	115°09'44.58"E	ATR-72
	B33	08°44'46.17"S	115°09'44.64"E	ATR-72 <sup>1)</sup>
	A34	08°44'43.68"S	115°09'43.37"E	B739-ER
	B34	08°44'46.22"S	115°09'43.45"E	B739-ER <sup>1)</sup>
	A35	08°44'46.12"S	115°09'42.15"E	B739-ER
	A36	08°44'46.17"S	115°09'40.82"E	B739-ER
	A37	08°44'44.18"S	115°09'41.16"E	B739-ER
	A38	08°44'42.84"S	115°09'41.35"E	B739-ER <sup>4)</sup>
	A39	08°44'41.05"S	115°09'41.23"E	B739-ER <sup>4)</sup>

No	Parking Stand	Geographic Coordinates (WGS-84)		Capacity
		Latitude	Longitude	
1	North Apron			
	A1	08°44'42.37"S	115°10'39.72"E	A321
	A2	08°44'42.43"S	115°10'38.40"E	A321, B773-ER <sup>3)</sup>
	A3	08°44'42.49"S	115°10'37.07"E	A321
	A4	08°44'42.54"S	115°10'35.75"E	A321, B773-ER <sup>3)</sup>
	A5	08°44'42.60"S	115°10'34.43"E	A321
	A6	08°44'42.68"S	115°10'33.10"E	A321
	A40	08°44'39.10"S	115°09'41.18"E	B739-ER <sup>4)</sup>
	A41	08°44'39.39"S	115°09'31.86"E	A321
	A42	08°44'40.74"S	115°09'31.91"E	A321, B773-ER <sup>2)</sup>
	A43	08°44'42.10"S	115°09'31.96"E	A321
	A44	08°44'43.45"S	115°09'32.01"E	A321, B773-ER <sup>2)</sup>
	A45	08°44'44.80"S	115°09'32.06"E	A321
	A46	08°44'46.15"S	115°09'32.11"E	A321, B773-ER <sup>2)</sup>
2	South Apron (General Aviation Terminal)			
No	Parking Stand	Geographic Coordinates (WGS-84)		Capacity
		Latitude	Longitude	
	G1	08°45'02.66"S	115°10'14.86"E	B735
	G2	08°45'02.69"S	115°10'13.75"E	B735
	G3	08°45'02.72"S	115°10'12.64"E	B735
	G4	08°45'02.75"S	115°10'11.52"E	B735
	G5	08°45'02.78"S	115°10'10.41"E	B735, A333 <sup>3)</sup>
	G6	08°45'02.81"S	115°10'09.30"E	B735
	G7	08°45'02.84"S	115°10'08.19"E	B735, A333 <sup>3)</sup>

No	Parking Stand	Geographic Coordinates (WGS-84)		Capacity
		Latitude	Longitude	
1	North Apron			
	A1	08°44'42.37"S	115°10'39.72"E	A321
	A2	08°44'42.43"S	115°10'38.40"E	A321, B773-ER <sup>3)</sup>
	A3	08°44'42.49"S	115°10'37.07"E	A321
	A4	08°44'42.54"S	115°10'35.75"E	A321, B773-ER <sup>3)</sup>
	A5	08°44'42.60"S	115°10'34.43"E	A321
	A6	08°44'42.68"S	115°10'33.10"E	A321
	G8	08°45'02.87"S	115°10'07.07"E	B735
	G9	08°45'02.90"S	115°10'05.96"E	B735, A333 <sup>3)</sup>
	G10	08°45'02.93"S	115°10'04.85"E	B735
	G11	08°45'02.96"S	115°10'03.74"E	B735
	G12	08°45'02.99"S	115°10'02.63"E	B735
	G13	08°45'03.02"S	115°10'01.51"E	B735
	G14	08°45'03.05"S	115°10'00.40"E	B735
	G15	08°45'03.08"S	115°09'59.29"E	B735
	G16	08°45'03.11"S	115°09'58.18"E	B735
	H2	08°45'02.30"S	115°09'57.03"E	SA-330
	H3	08°45'02.99"S	115°09'57.03"E	SA-330

### 3.4.1.11 Aerodrome Obstacle

#### a. Di Approach dan Take-Off Areas

Tabel/Table 3.g - Approach Dan Take-Off Areas/Approach and Take-Off Areas

No	Nama Obyek/ Name of Object	Koordinat Geografis/ Geographic Coordinates	Ketinggian/ Elevation		Keterangan/ Remark
			Lintang/ Latitude	Bujur/ Longitude	
1	Pura Waja Telaga	08°44'57.5"S	115°10'27.4"E	80.6 feet	Tertinggi,



					120m dari runway centerline (selatan RWY)/The highest, 120-meter from runway center line (south RWY).
2	Pohon/Tree	08°44'46.06"S	15°11'02.11"E	47.8 feet	
3	Pohon/Tree	08°45'00.48"S	115°11'00.24"E	43.92 feet	
4	AFL (Parking Stand NR.A46)	08°44'47.05"S	115°09'31.03"E	65.7 feet	
5	Anemometer	08°44'57.05"S	115°10'24.02"E	32.8 feet / 13 feet	

Catatan: Pohon tidak dapat dipotong karena kepentingan / menghormati kepercayaan dan budaya setempat.

**b. Di Circling Area dan Sekitar Bandar Udara**

**Tabel 3.h - Circling Area dan Sekitar Bandar Udara / Circling Area and Nearby the Airport**

No	Nama Obyek / Name of Object	Koordinat Geografis / Geographic Coordinates		Ketinggian / Elevation	Keterangan / Remark
		Lintang / Latitude	Bujur / Longitude		
1	Antena	08°48'57.4"S	115°11'35.9"E	715.23 feet	
2	Antena	08°49'12.9"S	115°11'24.5"E	721.79 feet	
3	Antena	08°49'08.8"S	115°11'17.2"E	738.19 feet	
4	Antena	08°49'07.7"S	115°11'17.6"E	688.98 feet	
5	Antena	08°49'21.2"S	115°11'08.2"E	734.91 feet	
6	Antena	08°49'53.2"S	115°10'52.7"E	748.04 feet	
7	Statue of Garuda Wisnu Kencana	08°44'53.2"S	115°10'52.7"E	748.04 feet	Tertinggi/The highest

**Tabel 3.i - Karakter Fisik Runway/ Physical Character of Runway**

1	2	3	4	5	6
Nomor Runway/ Runway Number	True BRG	Dimensi Runway/ Runway Dimension	Kekuatan (PCN) dan Permukaan Runway dan Stopway/ Strength (PCN) and Surface Runway and Stopway	Koordinat Threshold/ Coordinates of Threshold	ELV Threshold & Ketinggian Elevasi Dari TDZ Untuk Precision Approach Runway/ELV Threshold and Elevation from TDZ for Precision Approach Runway
09	087.75°	3000m x 45m	PCN F/C/X/T 83	08°44'56.20"S 115°09'13.76"E	14.13 feet

27	267.75°		Perkerasan Aspal/ Asphalt pavement	08°44'52.37"S 115°10'51.87"E	20.15 feet
----	---------	--	------------------------------------	---------------------------------	------------

7	8	9	10	11	12	13
Slope Runway Nomor	Dimensi Stopway/ Stopway Dimension	Dimensi Clearway/ Clearway Dimension	Dimensi Runway Strip/ Runway Strip Dimension	RESA	OFZ	Keterangan/ Remark
0,088 Down West	% Tidak Tersedia/ Not available	150m x 300m	3.120m x 240m	90m x 90m	Tidak Tersedia/ Not available	Tidak terpenuhinya persyaratan Runway Strip/ Not meeting the requirement of Runway Strip

Tabel 3.j - Declared Distance/Declared Distance

1	2	3	4	5
RWY Designator	TORA	TODA	ASDA	LDA
09	3000	3150	3000	3000
27	3000	3150	3000	3000

Tabel 3.k - Approach dan Runway Lighting/Approach and Runway Lighting

1	2	3	4	5
RWY Designator	APP LIGHT Type LEN	THR Light Colour WBAR	VASIS (MEHT) PAPI	TDZ LGT LEN
09	NIL	Greens	PAPI, left/3°	Tidak Tersedia/ Not Available
27	PALS Cat. 1, length 900m, High Intensity, in 5 Brightness, Spacing Length 30m			

6	7	8	9	10
RWY Centre Line LGT Length Spacing Color	RWY Edge LGT LEN Spacing Color	RWY End LGT Color WBAR	SWY LGT LEN (m) Color	Keterangan/ Remark
Tidak Tersedia/ Not Available	60 m, Clear LH Intensity in 5 Brightness	Red	Tidak Tersedia/	RTIL Available

			Not Available	APCH Lighting system available sequence flashes low intensity
--	--	--	---------------	---

- a) Other Lighting, Secondary Power Supply
- 1) ABN/ IBN Location, Characteristic and Hours : ABN : 084504.82S 1151005.18E on Top of Tower Building, White/Green 12 Rotating per minutes 24 Flashes Per Minutes, 1000 - 2200
  - 2) LDI Location and LGT Anemometer Location and LGT : Tersedia
  - 3) TWY Edge and Centre Line LGT : Edge: ALL TWY, Centre line : NIL
  - 4) Secondary Power Supply/ Switch Over Time: Tersedia dengan No Break System For Full Operation :
    - Genset CUMMIN : 3x2750 KVA, 2x2000 KVA, 2x1250 KVA
    - Genset YANMAR : 3x2000 KVA, 1x1000 KVA
    - Genset Mobile Perkins : 1x500KVA
  - 5) Keterangan: Tidak Tersedia

#### 3.4.1.13 Helicopter Landing Area

- a) Coordinates TLOF of THR FATO : Tidak Tersedia
- b) TLOF and/or FATO elevation (M/FT) : Elevation 13.3 feet
- c) TLOF and FATO area dimensions, surface, strength, marking : 2 x (15m x 15m) Concrete PCN 88 RBWT marking available
- d) True bearing and MAG bearing of FATO : 2 Loc West of South Apron
- e) Declared distance available : Tidak tersedia
- f) APP and FATO lighting : Tidak tersedia
- g) Keterangan : 2 Loc West of South Apron

**Tabel 3.1 - Jarak Intersection Take Off Dari Setiap Runway/**

**Distance of Intersection Take Off from Each Runway**

Runway Designator	Intersection-Take off	TODA		
		RWY	RWY Strip	RESA
RWY 27	Taxiway N7	3000	3120 X 240	90X90
	Taxiway N6	2359	di marge	di marge
	Taxiway N5	1792		
	Taxiway N4	1559		
	Taxiway N3	859		
	Taxiway N2	338		
	Taxiway N1	0		
	Taxiway S1	975		
	Taxiway S2	1825		
RWY 09	Taxiway N1	3000		
	Taxiway N2	2662		
	Taxiway N3	2141		
	Taxiway N4	1441		



Runway Designator	Intersection-Take off	TODA		
		RWY	RWY Strip	RESA
	<i>Taxiway N5</i>	1208		
	<i>Taxiway N6</i>	641		
	<i>Taxiway N7</i>	0		
	<i>Taxiway S1</i>	2024		
	<i>Taxiway S2</i>	1174		

**3.4.1.14. Ketersediaan Informasi Meteorologi**

NIL

**3.4.1.15. Koordinat *Intersection – Taxiway***

NIL

**3.4.1.16. Lokasi untuk *Pre-Flight Altimeter Check* yang Dipersiapkan di Apron**

NIL

**3.4.2 Sarana dan Prasarana Khusus**

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

**a. Drop Zone Khusus Penyandang Disabilitas**

Drop zone ini disediakan untuk memfasilitasi penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda untuk menurunkan penumpang.

**b. Lantai Miring**

Lantai ini terdapat di terminal keberangkatan internasional (drop zone) agar dapat digunakan oleh lansia dan penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda.

**c. Railling pada Tangga dan Toilet**

Railling pada tangga dan toilet disediakan untuk mempermudah lansia dan penyandang disabilitas menggunakan fasilitas yang ada.

**d. Ruang Menyusui (*Nursery*)**



Ruang ini terdapat di setiap gedung untuk digunakan oleh ibu yang menyusui anaknya.

e. Counter Difable & Special Needs Service

*Counter* yang tersedia di area *drop zone* keberangkatan internasional dan domestik sebagai tempat registrasi penumpang berkebutuhan khusus.

f. Akses Pelayanan Khusus

Akses masuk untuk penumpang berkebutuhan khusus ke area check-in

g. Holding Room

Ruangan yang berfungsi sebagai tempat menunggu untuk penumpang berkebutuhan khusus

h. Difable & Special Needs Service Officer

Petugas yang siap membantu para penumpang berkebutuhan khusus di terminal keberangkatan

### 3.5 IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

No	Kompetensi	Jumlah SDM																																																												
1.	Tenaga SDM Bandara terdiri dari SDM Organik dan Outsourcing, dengan berbagai jenjang keahlian dan disiplin ilmu lainnya.	I. Jumlah Tenaga SDM Bandara <table border="1" data-bbox="400 432 1054 636"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>STATUS PEGAWAI</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Organik</td> <td>542</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Outsourcing</td> <td>1048</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>PKWT</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>1597</td> </tr> </tbody> </table>	NO	STATUS PEGAWAI	JUMLAH	1	Organik	542	2	Outsourcing	1048	3	PKWT	7		Jumlah	1597																																													
		NO	STATUS PEGAWAI	JUMLAH																																																										
		1	Organik	542																																																										
		2	Outsourcing	1048																																																										
		3	PKWT	7																																																										
			Jumlah	1597																																																										
		II. Jumlah Tenaga SDM Bandara berdasarkan Disiplin Ilmu <table border="1" data-bbox="400 779 1414 1184"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>PENDIDIKAN</th> <th>ORGANIK</th> <th>PKWT</th> <th>OS</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>SD</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>SLTP</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>SMA</td> <td>312</td> <td>-</td> <td>1045</td> <td>1357</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>D-I</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>D-II</td> <td>2</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>D-III</td> <td>81</td> <td>-</td> <td>3</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>D-IV / S1</td> <td>142</td> <td>7</td> <td>0</td> <td>149</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>S2</td> <td>5</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>542</td> <td>7</td> <td>1048</td> <td>1597</td> </tr> </tbody> </table>	NO	PENDIDIKAN	ORGANIK	PKWT	OS	JUMLAH	1	SD	-	-	-	-	2	SLTP	-	-	-	-	3	SMA	312	-	1045	1357	4	D-I	-	-	-	-	5	D-II	2	-	-	2	6	D-III	81	-	3	84	7	D-IV / S1	142	7	0	149	8	S2	5	-	-	5		Jumlah	542	7	1048	1597
		NO	PENDIDIKAN	ORGANIK	PKWT	OS	JUMLAH																																																							
		1	SD	-	-	-	-																																																							
		2	SLTP	-	-	-	-																																																							
3	SMA	312	-	1045	1357																																																									
4	D-I	-	-	-	-																																																									
5	D-II	2	-	-	2																																																									
6	D-III	81	-	3	84																																																									
7	D-IV / S1	142	7	0	149																																																									
8	S2	5	-	-	5																																																									
	Jumlah	542	7	1048	1597																																																									
III. Jumlah Tenaga SDM Bandara berdasarkan Jenjang Keahlian <table border="1" data-bbox="389 1263 1409 1910"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>BIDANG</th> <th>KUALIFIKASI</th> <th>JUMLAH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Personil AMC</td> <td></td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Marshaller</td> <td></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Garbarata / Aviobridge</td> <td></td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Personil PKP-PK</td> <td></td> <td>126</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Salvage</td> <td></td> <td>15</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">6</td> <td rowspan="2">Personil Fas. Listrik Bandara</td> <td>Terampil</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Ahli</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">7</td> <td rowspan="2">Personil Fas. Mekanikal Bandara</td> <td>Terampil</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Ahli</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">8</td> <td rowspan="2">Personil Fas. Teknik Bandara</td> <td>Terampil</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Ahli</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">9</td> <td rowspan="2">Personil Elektronika Bandara</td> <td>Terampil</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Ahli</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Personil Avsec</td> <td></td> <td>916</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td></td> <td>1163</td> </tr> </tbody> </table>	NO	BIDANG	KUALIFIKASI	JUMLAH	1	Personil AMC		10	2	Marshaller		-	3	Garbarata / Aviobridge		45	4	Personil PKP-PK		126	5	Salvage		15	6	Personil Fas. Listrik Bandara	Terampil	-	Ahli	19	7	Personil Fas. Mekanikal Bandara	Terampil	5	Ahli	12	8	Personil Fas. Teknik Bandara	Terampil	-	Ahli	7	9	Personil Elektronika Bandara	Terampil	6	Ahli	9	10	Personil Avsec		916		Jumlah		1163						
NO	BIDANG	KUALIFIKASI	JUMLAH																																																											
1	Personil AMC		10																																																											
2	Marshaller		-																																																											
3	Garbarata / Aviobridge		45																																																											
4	Personil PKP-PK		126																																																											
5	Salvage		15																																																											
6	Personil Fas. Listrik Bandara	Terampil	-																																																											
		Ahli	19																																																											
7	Personil Fas. Mekanikal Bandara	Terampil	5																																																											
		Ahli	12																																																											
8	Personil Fas. Teknik Bandara	Terampil	-																																																											
		Ahli	7																																																											
9	Personil Elektronika Bandara	Terampil	6																																																											
		Ahli	9																																																											
10	Personil Avsec		916																																																											
	Jumlah		1163																																																											

**Tabel 3.5 : Dasar Hukum Penyediaan Kompetensi SDM**

No	Jenis Pelayanan	KOMPETENSI
1.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	Sesuai Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Republik Indonesia Nomor: KP 041 Tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-11 (advisory circular CASR part 139-11), Lisensi dan/atau Rating Personel Bandar udara
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<p>a. Sesuai Peraturan Dirjen Perhubungan Udara Republik Indonesia Nomor: KP 041 Tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-11 (advisory circular CASR part 139-11), Lisensi dan/atau Rating Personel Bandar udara.</p> <p>b. Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 28 Tahun 2021 Tentang Program Pendidikan Dan Pelatihan Keamanan Penerbangan Nasional</p> <p>c. Sesuai Peraturan Dirjen Perhubungan Udara Republik Indonesia Nomor: KP 002 Tahun 2012 tentang Petunjuk dan Tata Cara Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil bagian 139-12 (advisory circular CASR part 139-12), Lisensi dan Standar Kompetensi Personel Pertolongan Kecelakaan Penerbangan Dan Pemadam Kebakaran</p> <p>d. Sesuai Peraturan Dirjen Perhubungan Udara Republik Indonesia Nomor: KP 14 Tahun 2015 tentang Standar Teknis Dan Operasi Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139 (<i>Manual of standard CASR part 139</i>) Volume IV Pelayanan Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK).</p>
3	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	Sesuai Peraturan Dirjen Perhubungan Udara Republik Indonesia Nomor: KP 041 Tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-11 (advisory circular CASR part 139-11), Lisensi dan/atau Rating Personel Bandar udara
4	Pelayanan Garbarata (Aviobridge)	Sesuai Peraturan Dirjen Perhubungan Udara Republik Indonesia Nomor: KP 041 Tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 139-11 (advisory circular CASR part 139-11), Lisensi dan/atau Rating Personel Bandar udara
5	Pelayanan Penyediaan Counter Check-in dan Fasilitasnya	Airlines
6	Konsesi atas jasa penggunaan fasilitas Bandar udara	Kompetensi Umum/Akademik

**PENGAWASAN INTERNAL**

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit kerja. Apakah pada unit kerja Penyelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/fungsional).

Perusahaan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tahun berjalan menggunakan key performance indicator (KPI) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali dan terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dievaluasi secara berkala oleh :

- 3.6.1 Satuan Pengawas Internal
- 3.6.2 Quality Management Section
- 3.6.3 Risk Management

Sebagai upaya perusahaan memastikan terlaksananya operasional bandar udara yang berkualitas dan terkendali dari risiko yang tidak diinginkan sehingga target perusahaan dapat tercapai.

Tabel 3.6 : Pengawasan Internal

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
Internal Audit PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali	<pre>                     graph TD                         A([Opening Meeting Pengecekan dokumen Survey ke lapangan Interview hasil pengecekan]) --&gt; B[Berita Acara Pelaksanaan Audit Internal Closing Meeting]                         B --&gt; C{Hasil Audit}                         C --&gt; D[Tindak Lanjut Temuan]                         D --&gt; E([Selesai])                         C --&gt; F[Jika tidak ada temuan]                     </pre>	Pengawasan internal berupa audit atau inspeksi yang dilakukan dalam interval waktu tertentu untuk menjamin kualitas ( <i>quality assurance</i> ) produk layanan.	1. Checklist 2. Logbook 3. Level Service Bulanan 4. Laporan 5. Jadwal Dinas	



### **3.7 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

Untuk menangani pengaduan, saran, atau masukan dari pengguna jasa, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah menyediakan petugas dan sarana untuk menerima, mengelola, memonitor, serta menindaklanjuti setiap pengaduan, saran, atau masukan atas semua jenis pelayanan yang diberikan.

#### **3.7.1 Prosedur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

##### **3.7.1.1 Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung melalui Customer Service**

- a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada Customer Service;
- b. Customer Services menangani keluhan sesuai kewenangannya;
- c. Bila keluhan di luar kewenangannya, Customer Service melalui Senior Manager yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti.
- d. Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan.
- e. Customer Service menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.

##### **3.7.1.2 Pengaduan, Saran, dan Masukan yang Diterima melalui Angkasa Pura 172**

- a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, atau twitter;
- b. Agent menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya;
- c. Bila pengaduan yang disampaikan melampaui batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada Customer Service untuk mendapatkan tindak lanjut;
- d. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 2.7.1.1;
- e. Customer Service menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada Agent.



- f. Agen menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

### 3.7.2 Tindak Lanjut

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

### 3.7.3 Personel

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah menyediakan personel Customer Services untuk menerima, mengelola, serta memonitor tindak lanjut keluhan, yang disampaikan oleh pengguna jasa secara langsung. Selain itu, manajemen juga menyediakan *Angkasa Pura 172* untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan, saran, atau masukan yang disampaikan secara tidak langsung.

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

- a. Personel Airport Services Improvement Section

Saat ini ada 52 personel pada unit Airport Services Improvement baik operasional maupun administratif yang melaksanakan tugas di konter Customer Service di Terminal serta di Kantor Wisti Sabha.

- b. Angkasa Pura 172

Angkasa Pura 172 beroperasi selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu. Komplain dari pengguna jasa melalui Angkasa Pura 172 disampaikan ke Bandara I Gusti Ngurah Rai - Bali.

### 3.7.4 Sarana

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

a. Konter Customer Service

Petugas di konter Customer Service Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai yang berjumlah 6 konter offline. Customer Service Center (CSC) yang menerima keluhan yang disampaikan secara langsung oleh pengguna jasa. Selain menindaklanjuti keluhan secara langsung, petugas juga mencatat setiap pengaduan, saran, dan masukan melalui sistem *Salesforce* yang terkoneksi langsung dengan Angkasa Pura 172.

b. Kotak Saran

Kotak saran disediakan di terminal kargo domestik untuk mengakomodasi pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan secara tidak langsung.

c. Telepon

Saluran telepon dengan nomor 172 telah disiapkan untuk pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan melalui telepon. Angkasa Pura 172 sebagai personel yang akan menerima dan menindaklanjuti setiap panggilan yang masuk.

d. Email, Facebook, Instagram, dan Twitter

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

Alamat surat elektronik dan social media yang sudah disiapkan adalah :

- |                     |  |
|---------------------|--|
| 1) Surat elektronik | : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a> |
| 2) Facebook         | : AngkasaPura 172                                      |
| 3) Instagram        | : angkasapura172                                       |
| 4) Twitter          | : @angkasapura172                                      |

Secara ringkas proses pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan tampak pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.7 : Proses Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	PROSEDUR	TINDAK LANJUT	DUKUNGAN SDM	SARANA	KETERANGAN
1		<p>Setiap pengaduan ditindaklanjuti dengan memperhatikan anggaran dan prinsip 3S + 1C</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Customer Service</li> <li>- Angkasa Pura 172</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>~ Kotak Saran</li> <li>~ Konter CS, melalui aplikasi <i>Sales force</i></li> <li>~ Angkasa Pura 172</li> <li>~ media social : twitter (@angkaspura172),</li> </ul>	<p>Waktu penyelesaian sesuai dengan SLA</p>



### **3.8 IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN**

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai 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 I Gusti Ngurah Rai, perusahaan telah melakukan standarisasi dalam berbagai aspek pelayanan yang dibuktikan dengan sertifikat, antara lain:

1. Sertifikat Bandar Udara;
2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu;
3. Sertifikat ISO 14001:2015, mengenai Sistem Manajemen Lingkungan;
4. Sertifikat ISO 50001:2018, mengenai Sistem Manajemen Energi;
5. Sertifikat ISO 45001:2018, mengenai Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja.

### **3.9 IDENTIFIKASI ASPEK LAIN**

Selain telah menetapkan standar fasilitas, prosedur, dan SDM dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa, manajemen Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai juga memberikan perlindungan dan kepastian jaminan bagi para penumpang pesawat udara domestik dan internasional yang berangkat maupun datang serta penumpang transit di area Bandar Udara PT Angkasa Pura I, melalui perlindungan asuransi kecelakaan bagi penumpang pesawat udara selama berada di area Bandar Udara.

Prosedur dan persyaratan perlindungan asuransi kecelakaan penumpang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3.8 : Prosedur dan Persyaratan Perlindungan Asuransi Kecelakaan Penumpang

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Asuransi kecelakaan penumpang pesawat udara	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki tiket yang sah, pada tanggal yang sama dengan saat kejadian</li> <li>b. Memiliki identitas pribadi yang sah</li> <li>c. Kejadian di dalam bandara</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas bandara (Security Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services) menerima laporan bahwa ada penumpang yang mengalami kecelakaan;</li> <li>2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada AOCH;</li> <li>3. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi pusat, melalui sarana tercepat telepon maupun facsimile, pada hari kejadian</li> <li>4. AOCH membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya;</li> <li>5. AOCH menyampaikan laporan kejadian ke unit Airport Operation And Service Senior Manager melalui Nota Dinas untuk diproses lebih lanjut</li> </ol>	Biaya yang dibebankan kepada penumpang disesuaikan dengan kondisi penumpang sesuai ketentuan yang ada	14 hari kerja atau sesuai kontrak Penyedia jasa Asuransi



No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
2	Liability Insurance	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki kontrak kerja sama dengan PT Angkasa Pura I</li> <li>b. Sesuai ruang lingkup asuransi</li> <li>c. Kejadian di dalam bandara</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mitra usaha yang mengalami kerugian akibat pengoperasian Bandar udara, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services;</li> <li>2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada AOCH;</li> <li>3. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi pusat, melalui sarana tercepat telepon maupun facsimile, pada hari kejadian</li> <li>4. AOCH membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya;</li> <li>5. AOCH menyampaikan laporan kejadian ke unit Airport Operation And Service Senior Manager melalui Nota Dinas untuk diproses lebih lanjut</li> </ol>		Sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi

**BAB IV**  
**STANDAR PELAYANAN**

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali sebagai berikut:

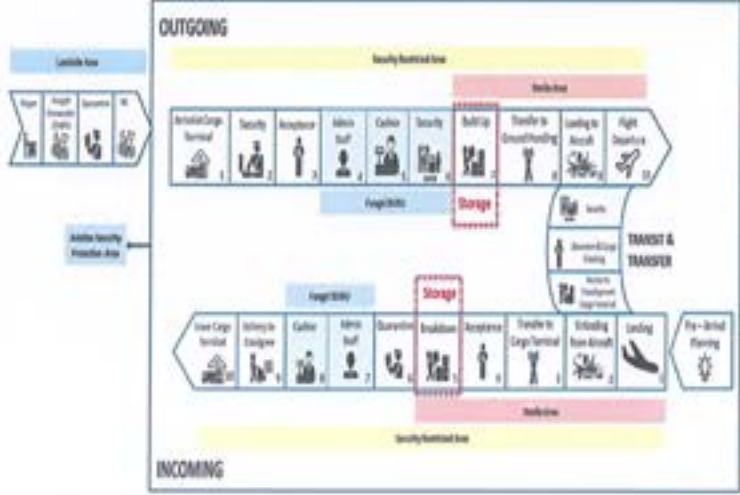
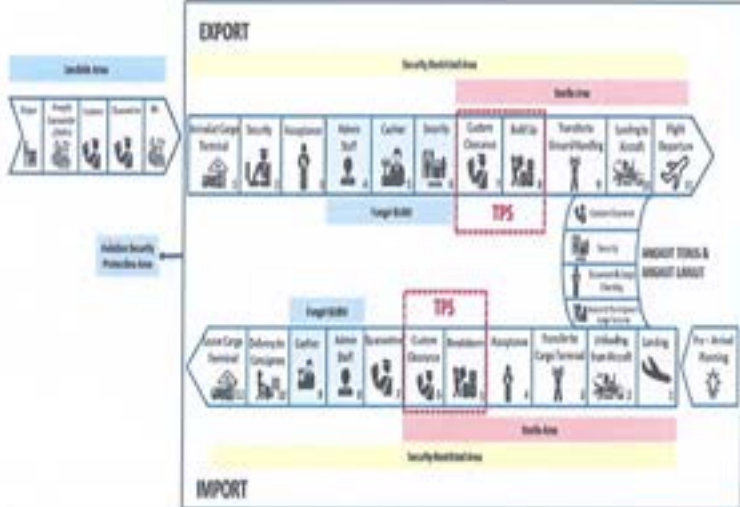
**4.1 Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)**


Adalah pelayanan jasa kargo dan pos yang diberikan kepada setiap pengguna jasa di terminal kargo Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

Tabel 4.1 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;</li><li>2. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja</li><li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan sebagaimana</li><li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Penerbangan.</li><li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2021 tentang Penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia Ke Dalam Modal Saham Perusahaan Perseroan (Persero) PT Aviast Indonesia.</li><li>6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara</li><li>7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 179 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>8. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara</p> <p>9. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);</p> <p>10. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor :KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>11. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor: KEP.DU.0003/KB.03/2023 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.0017/KB.03/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I</p>
2	Persyaratan	<p>1. Tersedianya fasilitas dan layanan terminal kargo</p> <p>2. Permohonan penggunaan jasa layanan kargo dalam melakukan kegiatan penerbangan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Cargo Supply Chain - Domestik</p>  <p>The diagram illustrates the Domestic Cargo Supply Chain, divided into Outgoing and Incoming processes. It features a central 'Storage' area. The Outgoing process starts with 'Security Restricted Area' and 'Security' checks, followed by 'Acceptance', 'Admin Staff', 'Customs', 'Security', 'Subs', 'Transfer to Ground Handling', 'Loading to Aircraft', and 'Flight Departure'. The Incoming process starts with 'Pre-Arrival Planning', 'Landing', 'Unloading from Aircraft', 'Transfer to Cargo Terminal', 'Acceptance', 'Subs', 'Customs', 'Admin Staff', 'Security', 'Acceptance', 'Storage', 'Security Restricted Area', and 'Security'. A 'Transfer &amp; Transfer' section is also shown. The diagram includes icons for various roles and equipment, and labels for 'Security Restricted Area', 'Security', 'Acceptance', 'Admin Staff', 'Customs', 'Subs', 'Transfer to Ground Handling', 'Loading to Aircraft', 'Flight Departure', 'Pre-Arrival Planning', 'Landing', 'Unloading from Aircraft', 'Transfer to Cargo Terminal', 'Acceptance', 'Subs', 'Customs', 'Admin Staff', 'Security', 'Acceptance', 'Storage', and 'Security Restricted Area'.</p> <p>Cargo Supply Chain - Internasional</p>  <p>The diagram illustrates the International Cargo Supply Chain, divided into Export and Import processes. It features a central 'TPS' (Temporary Permitted Storage) area. The Export process starts with 'Security Restricted Area' and 'Security' checks, followed by 'Acceptance', 'Admin Staff', 'Customs', 'Security', 'Customs Clearance', 'Subs', 'Transfer to Ground Handling', 'Loading to Aircraft', and 'Flight Departure'. The Import process starts with 'Pre-Arrival Planning', 'Landing', 'Unloading from Aircraft', 'Transfer to Cargo Terminal', 'Acceptance', 'Subs', 'Customs', 'Admin Staff', 'Security', 'Acceptance', 'TPS', 'Security Restricted Area', and 'Security'. A 'Transfer &amp; Transfer' section is also shown. The diagram includes icons for various roles and equipment, and labels for 'Security Restricted Area', 'Security', 'Acceptance', 'Admin Staff', 'Customs', 'Subs', 'Transfer to Ground Handling', 'Loading to Aircraft', 'Flight Departure', 'Pre-Arrival Planning', 'Landing', 'Unloading from Aircraft', 'Transfer to Cargo Terminal', 'Acceptance', 'Subs', 'Customs', 'Admin Staff', 'Security', 'Acceptance', 'TPS', and 'Security Restricted Area'.</p>
	Waktu Pelayanan	<p>Sesuai dengan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero)</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Nomor KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero).</p>
5	Biaya dan Tarif	<p>a. Sesuai dengan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.12/KB.06/2021 tentang Perubahan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.109/KB.06/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>b. Berdasarkan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor: KEP.DU.0003/KB.03/2023 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.0017/KB.03/2022 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I.</p>
6	Produk Layanan	Penyediaan fasilitas terminal kargo
7	Penanganan Pengaduan	<p>1. Alur pengaduan</p>  <pre> graph TD     subgraph PELANGGAN         A([AWAL]) --&gt; B[menyebutkan keluhan]         B --&gt; C[form keluhan]     end     subgraph CUSTOMER SERVICE         D[form keluhan diterima] --&gt; E[identifikasi keluhan]         E --&gt; F[pengecekan keluhan dalam database]         F --&gt; G{bisa ditangani?}         G -- ya --&gt; H[memeriksa jenjang tindak lanjut keluhan]         G -- tidak --&gt; I[menyampaikan jawaban]         I --&gt; J([SELESAI])     end     subgraph UNIT KENA TERANG         K[memeriksa keluhan ulang] --&gt; L[proses tindak lanjut keluhan]         L --&gt; M[menyampaikan hasil]     end     C --&gt; D     H --&gt; K     M --&gt; H     </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;"><b>DIAGRAM ALIR WISATA PURA L72</b></p> <p><b>2. Media / Sarana :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran sebanyak 2 unit</li> <li>- Petugas Customer Service</li> <li>- Angkasa Pura 172             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 172</li> <li>b. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a></li> <li>c. Facebook : AngkasaPura 172</li> <li>d. Instagram : angkasapura172</li> <li>e. Twitter : @angkasapura172</li> </ol> </li> </ul>



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

Adalah Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) yang diberikan kepada setiap pengguna jasa di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

Tabel 4.2 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.</li><li>2. 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 PT Angkasa Pura I (Persero).</li><li>3. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.13/KB.01.01/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Berjadwal (Schedule Flight) Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</li><li>4. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Republik Indonesia Nomor KP 112 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (<i>Slot Time</i>) Bandar Udara.</li><li>5. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Republik Indonesia Nomor: KP 112 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor KP 112 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Alokasi Ketersediaan Waktu Terbang (<i>Slot Time</i>) Bandar Udara.</li><li>6. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN									
		Sipil Bagian 139 ( <i>Manual Of Standard CASR – Part 139</i> ) Volume I Bandar Udara ( <i>Aerodrome</i> ).									
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Izin Route</li> <li>2. Memiliki Slot Time</li> <li>3. Memiliki Izin Terbang (<i>Flight Approval</i>)</li> </ol>									
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p data-bbox="646 510 746 548"><b>PJP4U</b></p> <table border="1" data-bbox="646 571 1404 1534"> <thead> <tr> <th data-bbox="678 571 917 660">Aimav</th> <th data-bbox="917 571 1157 660">AMC Angkasa Pura I</th> <th data-bbox="1157 571 1404 660">Groun Handling / Airline</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="678 660 917 1041"> <div data-bbox="718 694 877 817">Taxing</div> <div data-bbox="718 907 877 1030">Take off</div> </td> <td data-bbox="917 660 1157 1041"> <div data-bbox="957 694 1117 817">Parking Block Off</div> </td> <td data-bbox="1157 660 1404 1041"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="678 1041 917 1534"> <div data-bbox="718 1131 877 1254">Landing</div> <div data-bbox="718 1344 877 1467">Taxing</div> </td> <td data-bbox="917 1041 1157 1534"> <div data-bbox="957 1332 1117 1456">Parking Block On</div> </td> <td data-bbox="1157 1041 1404 1534"> <div data-bbox="1189 1008 1372 1131">Docking / Undocking &amp; Aircraft Preparation</div> </td> </tr> </tbody> </table> <div data-bbox="662 1579 901 1769" style="margin-top: 10px;"> <p>→ Pesawat Take Off</p> <p>→ Pesawat Landing</p> <p>→ Pesawat Take Off</p> <p>→ Pesawat Landing</p> </div>	Aimav	AMC Angkasa Pura I	Groun Handling / Airline	<div data-bbox="718 694 877 817">Taxing</div> <div data-bbox="718 907 877 1030">Take off</div>	<div data-bbox="957 694 1117 817">Parking Block Off</div>		<div data-bbox="718 1131 877 1254">Landing</div> <div data-bbox="718 1344 877 1467">Taxing</div>	<div data-bbox="957 1332 1117 1456">Parking Block On</div>	<div data-bbox="1189 1008 1372 1131">Docking / Undocking &amp; Aircraft Preparation</div>
Aimav	AMC Angkasa Pura I	Groun Handling / Airline									
<div data-bbox="718 694 877 817">Taxing</div> <div data-bbox="718 907 877 1030">Take off</div>	<div data-bbox="957 694 1117 817">Parking Block Off</div>										
<div data-bbox="718 1131 877 1254">Landing</div> <div data-bbox="718 1344 877 1467">Taxing</div>	<div data-bbox="957 1332 1117 1456">Parking Block On</div>	<div data-bbox="1189 1008 1372 1131">Docking / Undocking &amp; Aircraft Preparation</div>									

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Waktu Pelayanan	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 PT Angkasa Pura I (Persero).
5	Biaya dan Tarif	Sesuai dengan 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 PT Angkasa Pura I (Persero).
6	Produk Layanan	<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>
7	Penanganan Pengaduan	<p>1. Alur Pengaduan</p> <pre> graph TD     subgraph PELANGGAN         M1([MULAI]) --&gt; A1[menulis keluhan]         A1 --&gt; B1[form keluhan]     end     subgraph CUSTOMER SERVICES         B2[form keluhan diterima] --&gt; C2[identifikasi keluhan]         C2 --&gt; D2[menyatat keluhan dalam database]         D2 --&gt; E2{bisa dijawab?}         E2 -- tidak --&gt; F2[proses koordinasi/ tuisan dinas]         F2 --&gt; G2[memerika jawaban tindak lanjut keluhan]         G2 --&gt; H2[menyatat tindak lanjut dalam database]         H2 --&gt; I2[menyampaikan jawaban]     end     subgraph UNIT KERJA TERKAIT         J2[memerika tuisan dinas] --&gt; K2[proses tindak lanjut keluhan]         K2 --&gt; L2[menyampaikan hasil]     end     B1 --&gt; B2     E2 -- ya --&gt; M2[memerika jawaban]     I2 --&gt; M2     M2 --&gt; N2([SELESA])   </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div data-bbox="646 315 1401 974" data-label="Diagram"> <p>The flowchart 'DIAGRAM ALUR ANGKASA PURA 172' is organized into five vertical columns representing different stages of the service process:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>PELAYANAN:</b> Starts with 'Misi', followed by 'Misi Angkasa Pura 172', 'Membina Manusia', 'Membina Sistem', 'Membina Budaya', and 'Misi'.</li> <li><b>ANGKASA PURA 172:</b> Includes 'Membina Manusia &amp; Budaya', 'Membina Sistem &amp; Budaya', 'Membina Budaya &amp; Sistem', 'Membina Sistem &amp; Budaya', 'Membina Manusia &amp; Budaya', 'Membina Sistem &amp; Budaya', 'Membina Manusia &amp; Budaya', and 'Membina Sistem &amp; Budaya'.</li> <li><b>OUTBOUND:</b> Features 'Membina Manusia &amp; Budaya', a decision diamond 'Membina Manusia &amp; Budaya', 'Membina Manusia &amp; Budaya', 'Membina Manusia &amp; Budaya', 'Membina Manusia &amp; Budaya', 'Membina Manusia &amp; Budaya', and 'Membina Manusia &amp; Budaya'.</li> <li><b>PIC:</b> Shows 'Membina Manusia &amp; Budaya', a decision diamond 'Membina Manusia &amp; Budaya', 'Membina Manusia &amp; Budaya', 'Membina Manusia &amp; Budaya', 'Membina Manusia &amp; Budaya', and 'Membina Manusia &amp; Budaya'.</li> <li><b>UNIT TERKAIT:</b> Contains 'Membina Manusia &amp; Budaya', 'Membina Manusia &amp; Budaya', 'Membina Manusia &amp; Budaya', and 'Membina Manusia &amp; Budaya'.</li> </ul> </div> <p data-bbox="638 996 877 1030"><b>2. Media / Sarana :</b></p> <ul data-bbox="662 1041 1085 1355" style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran sebanyak 2 unit</li> <li>- Petugas Customer Service</li> <li>- Angkasa Pura 172       <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 172</li> <li>b. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a></li> <li>c. Facebook : AngkasaPura 172</li> <li>d. Instagram : angkasapura172</li> <li>e. Twitter : @angkasapura172</li> </ul> </li> </ul>

**4.3 Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) atau Proses Keberangkatan Penumpang**

Adalah pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) yang diberikan kepada setiap pengguna jasa di terminal penumpang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

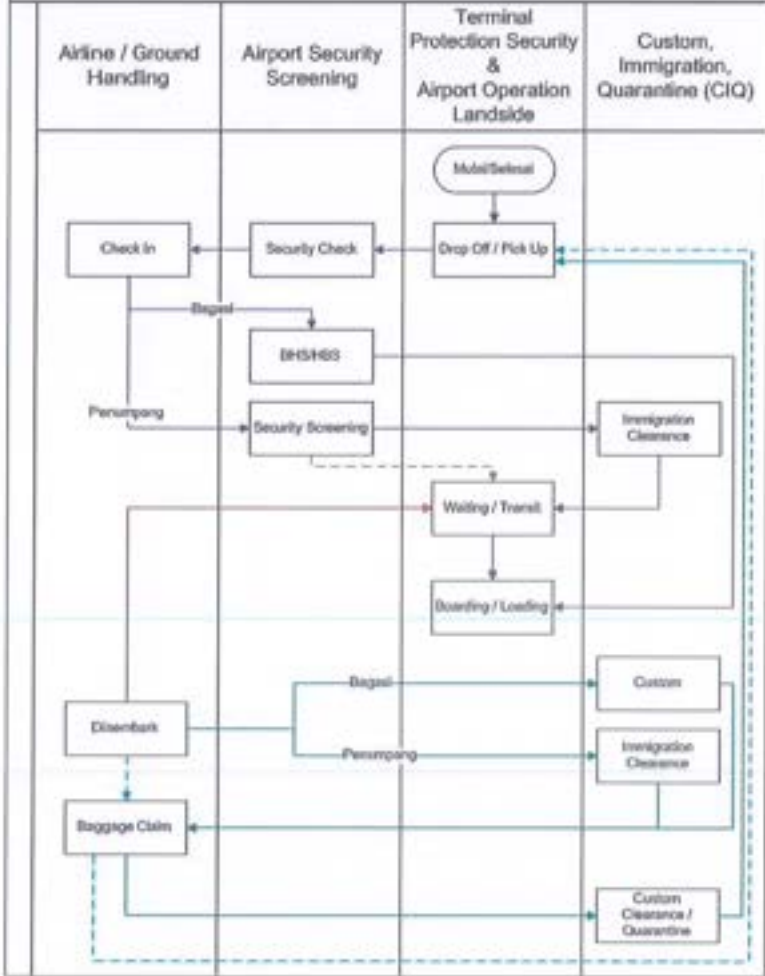



Tabel 4.3 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;</li> <li>7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (<i>Delay Management</i>) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;</li> <li>8. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 51 Tahun 2020 tentang Keamanan Penerbangan Nasional;</li> <li>9. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2015 Tentang Pengendalian Jalan Masuk (<i>Access Control</i>) Ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara sebagaimana telah diubah melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 167 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2015 Tentang Pengendalian Jalan Masuk (<i>Access Control</i>) Ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara;</li> <li>10. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</li> <li>11. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pelayanan di Lingkungan Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);</p> <p>12. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.116/OM.01.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali;</p> <p>13. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.30/KB.03.11/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Dalam Negeri dan Luar Negeri pada Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai – Bali;</p> <p>14. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.14/KB.01.01/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dalam Tiket atau Passenger Service Charges (PSC) on Ticket untuk Penerbangan Berjadwal (Schedule Flight) Pada Bandar Udara yang Diusahakan oleh PT Angkasa Pura I (Persero).</p>
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah</li> <li>2. Memiliki kartu identitas yang sah</li> <li>3. Memiliki dokumen kesehatan yang valid</li> <li>4. Telah melalui proses pemeriksaan Airport Security</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>PJP2U</p>  <p>     → : Arrival Flow      - - → : Domestic Arrival Flow      → : Departure Flow      - - → : Domestic Departure Flow      → : Transit Flow   </p>
4	Waktu Pelayanan	<p>Sesuai dengan PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Biaya dan Tarif	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.30/KB.03.11/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Dalam Negeri dan Luar Negeri pada Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai - Bali.
6	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi</li> <li>b. Pelayanan Check-in</li> <li>c. Imigrasi Keberangkatan</li> <li>d. Pelayanan Bea dan Cukai</li> <li>e. Ruang Tunggu Keberangkatan</li> <li>f. Pelayanan Bagasi</li> <li>g. Pelayanan Disabilitas</li> </ul>
7	Penanganan Pengaduan	<p>1. Alur pengaduan</p>  <pre> graph TD     subgraph PELANGGAN         A([Awal]) --&gt; B[menulis keluhan]         B --&gt; C[form keluhan]     end      subgraph CUSTOMER SERVICES         D[form keluhan diterima] --&gt; E[identifikasi keluhan]         E --&gt; F[menyatat keluhan dalam database]         F --&gt; G{bisa dijawab?}         G -- Ya --&gt; H[menyampaikan jawaban]         G -- Tidak --&gt; I((proses koordinasi/ tukar dinas))         I --&gt; J[memeriksa jawaban tindak lanjut keluhan]         J --&gt; K[menyatat tindak lanjut dalam database]         K --&gt; L[menyampaikan jawaban]     end      subgraph UNIT KERJA TERKAIT         M[memeriksa keluhan dinas] --&gt; N((proses tindak lanjut keluhan))         N --&gt; O[menyampaikan hasil]     end      C --&gt; D     O --&gt; J     L --&gt; H     H --&gt; P([Selesai])   </pre>


NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;"><b>DIAGRAM ALIR ANGGASA PURA 172</b></p> <p>The flowchart is divided into five vertical columns representing different stages of the process:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>PELAYANAN:</b> Starts with 'Misi' (Mission) and 'Visi' (Vision), leading to 'Membantu' (Assist) and 'Mempromosikan' (Promote). It includes a box for 'Budget dan Biaya' (Budget and Cost) and ends with 'Membantu' (Assist) and 'Misi' (Mission).</li> <li><b>ANGGASA PURA 172:</b> Focuses on 'Membantu' (Assist) and 'Mempromosikan' (Promote) through 'Membantu' (Assist) and 'Mempromosikan' (Promote) activities. It includes a decision diamond 'Membantu' (Assist) and a box for 'Membantu' (Assist) and 'Mempromosikan' (Promote).</li> <li><b>OUTBOUND:</b> Involves 'Membantu' (Assist) and 'Mempromosikan' (Promote) through 'Membantu' (Assist) and 'Mempromosikan' (Promote) activities. It includes a decision diamond 'Membantu' (Assist) and a box for 'Membantu' (Assist) and 'Mempromosikan' (Promote).</li> <li><b>PIC:</b> Focuses on 'Membantu' (Assist) and 'Mempromosikan' (Promote) through 'Membantu' (Assist) and 'Mempromosikan' (Promote) activities. It includes a decision diamond 'Membantu' (Assist) and a box for 'Membantu' (Assist) and 'Mempromosikan' (Promote).</li> <li><b>UNIT TERKAIT:</b> Involves 'Membantu' (Assist) and 'Mempromosikan' (Promote) through 'Membantu' (Assist) and 'Mempromosikan' (Promote) activities. It includes a decision diamond 'Membantu' (Assist) and a box for 'Membantu' (Assist) and 'Mempromosikan' (Promote).</li> </ul> <p><b>2. Media / Sarana :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran sebanyak 2 unit</li> <li>- Petugas Customer Service</li> <li>- Angkasa Pura 172       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 172</li> <li>b. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a></li> <li>c. Facebook : AngkasaPura 172</li> <li>d. Instagram : angkasapura172</li> <li>e. Twitter : @angkasapura172</li> </ol> </li> </ul>

#### 4.4 Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata

Adalah pelayanan penggunaan fasilitas Garbarata (*Aviobridge*) yang diberikan kepada setiap pengguna jasa di terminal penumpang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

Tabel 4.4 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;</li><li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan;</li><li>4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;</li><li>5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.</li></ol>
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tersedia parking stand dengan fasilitas garbarata;</li><li>2. Tipe pesawat sesuai dengan ukuran garbarata.</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Mulai]) --&gt; B[Airline]     B --&gt; C[Unit Kerja Terkait (AMC)]     C --&gt; D[Alokasi Parking Stand]     D --&gt; E[Operator Garbarata]     E --&gt; F[Docking / undocking]     F --&gt; G([Selesai]) </pre>
4	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.DU.26/KB.02.01.01/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) pada Bandara Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);</li> <li>2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura (Persero) nomor KEP.DU.24/KB.02.01.01/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) untuk Penerbangan Berjadwal (Schedule Flight) Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).</li> </ol>
5	Biaya dan Tarif	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KEP.DU.26/KB.02.01.01/2021 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) pada Bandara Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).
6	Produk Layanan	Penyediaan fasilitas garbarata






NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Customer Service</li> <li>- Angkasa Pura 172               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 172</li> <li>b. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a></li> <li>c. Facebook : AngkasaPura 172</li> <li>d. Instagram : angkasapura172</li> <li>e. Twitter : @angkasapura172</li> </ul> </li> </ul>

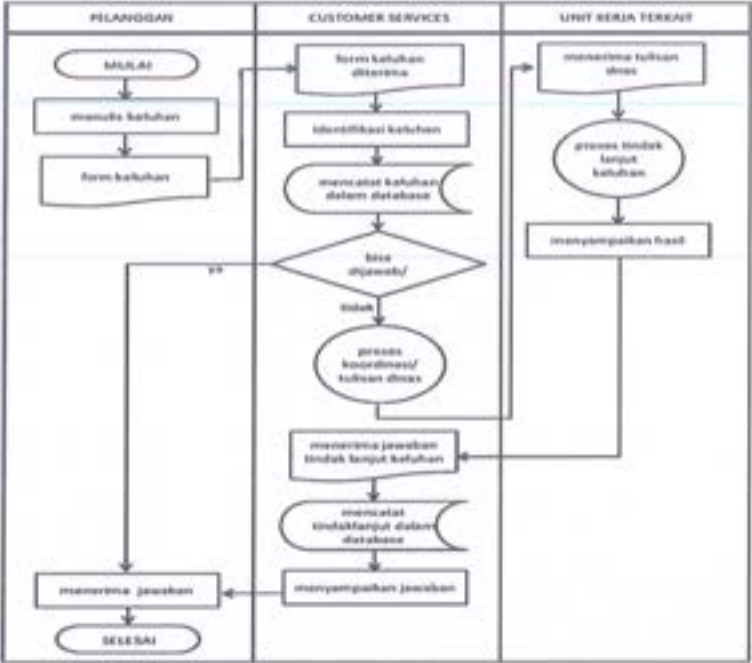
#### 4.5 Pelayanan Penyediaan Counter Check-in dan Fasilitasnya

Adalah pelayanan penggunaan *Counter Check-in* yang diberikan kepada setiap pengguna jasa di terminal penumpang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dan timbul biaya atas penggunaan pelayanan tersebut.

Tabel 4.5 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;</li> <li>6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;</p> <p>8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 61 Tahun 2015 tentang Fasilitas (FAL) Udara sebagaimana telah diubah melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 106 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 61 Tahun 2015 tentang Fasilitas (FAL) Udara.</p>
2	Persyaratan	Tersedianya <i>check-in counter</i> yang sesuai dengan standar pelayanan.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; BUA[Badan Usaha Angkutan Udara]     BUA --&gt; KGM[Kepala BUBU / General Manager]     KGM --&gt; UKT[Unit Kerja Terkait]     UKT --&gt; PP{Proses Persetujuan}     PP -- Ya --&gt; CIC[Check-in Counter (SLA dan Berita Acara)]     CIC --&gt; Selesai([Selesai])     PP -- Tidak --&gt; BUA </pre>
4	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
5	Biaya dan Tarif	Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Perser) nomor KEP.DU.0010/KB.02.01.02/2022 tentang Perubahan atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor KE.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
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penumpang mendapatkan boarding pass</li> <li>2. Penyerahan Bagasi tercatat</li> </ol>
7	Penanganan Pengaduan	<p>1. Alur Pengaduan</p>  <pre> graph TD     subgraph PELANGGAN         M1([MULAI]) --&gt; B1[meminta kebutuhan]         B1 --&gt; F1[form kebutuhan]     end     subgraph CUSTOMER SERVICES         F1 --&gt; S1[formulir kebutuhan diterima]         S1 --&gt; I1[identifikasi kebutuhan]         I1 --&gt; D1[memcatat kebutuhan dalam database]         D1 --&gt; C1{bisa dijawab?}         C1 -- tidak --&gt; K1[proses koordinasi/ tukar informasi]         K1 --&gt; R1[memeriksa jawaban tindak lanjut kebutuhan]         R1 --&gt; D2[memcatat tindak lanjut dalam database]         D2 --&gt; S2[menyampaikan jawaban]     end     subgraph UNIT BERHA TERTAU         S2 --&gt; M2[memeriksa tulisan ulang]         M2 --&gt; P1[proses tindak lanjut kebutuhan]         P1 --&gt; S3[menyampaikan hasil]     end     S3 --&gt; R1     S3 --&gt; R2[memeriksa jawaban]     R2 --&gt; M1     S2 --&gt; M3[memeriksa jawaban]     M3 --&gt; E1([SELESAI])   </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;"><b>DIAGRAM ALIR ANGKASA PURA 172</b></p> <p><b>2. Media / Sarana :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran sebanyak 2 unit</li> <li>- Petugas Customer Service</li> <li>- Angkasa Pura 172       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 172</li> <li>b. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a></li> <li>c. Facebook : AngkasaPura 172</li> <li>d. Instagram : angkasapura172</li> <li>e. Twitter : @angkasapura172</li> </ol> </li> </ul>

#### 4.5. Koneksi Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara

Tabel 4.6 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;</li><li>2. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.52/KU.07.03/2009 tentang Tarif Sewa Tanah, penitipan barang, tempat antena peralatan telekomunikasi, tempat monitor TV, intercom, tarif tanda izin mengemudi dan peralatan, serta jasa pemanggilan di lingkungan bandar udara yang dikelola PT. Angkasa Pura I (Persero);</li><li>3. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.53/KU.07.02/2009 tanggal 28 Mei 2009 tentang Tarif sewa ruangan di lingkungan Bandar udara yang dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);</li><li>4. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.54/KU.07.04/2009 tanggal 09 Juni 2009 tentang Tarif sewa tempat reklame, tarif promosi barang dan jasa, tarif shooting film dan pemetretan, tarif jasa penyambutan tamu bukan VIP serta tarif insidental di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);</li><li>5. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial di PT Angkasa Pura I (Persero) sebagaimana telah diubah melalui Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor:KEP.DU.22/KB.03/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.76/KB.03/2020 Tentang Pedoman Kegiatan Komersial Di PT Angkasa Pura I (Persero);</li><li>6. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.DU.68/KB.03/2021 tanggal 25 Mei 2021 tentang Kebijakan Pelaksanaan Kegiatan Komersial Dalam Kondisi Khusus Di PT Angkasa Pura I (Persero);</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor:KEP.DU.02/KB.03/2022 tanggal 07 Februari 2022 tentang Tarif Pembagian Pendapatan (Revenue Sharing) Di Bandar Udara Internasional PT Angkasa Pura I
2	Persyaratan	a. menyampaikan permohonan; b. lulus seleksi; c. mengikuti aturan yang berlaku.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
4	Waktu Pelayanan	Sesuai Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial di PT Angkasa Pura I (Persero) sebagaimana telah diubah melalui Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.22/KB.03/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.76/KB.03/2020 Tentang



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pedoman Kegiatan Komersial Di PT Angkasa Pura I (Persero)
5	Biaya dan Tarif	Sesuai Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial di PT Angkasa Pura I (Persero)
6	Produk Layanan	a. Layanan administrasi b. Layanan keuangan c. Layanan sewa ruang usaha
7	Penanganan Pengaduan	Alur Pengaduan <pre>           graph TD             subgraph PELANGGAN               M1([MULAI]) --&gt; R1[menulis keluhan]               R1 --&gt; F1[form keluhan]             end              subgraph CUSTOMER SERVICES               F1 --&gt; I1[identifikasi keluhan]               I1 --&gt; D1[mencalet keluhan dalam database]               D1 --&gt; C1{bisa dijawab?}               C1 -- tidak --&gt; K1([proses koordinasi/ tukar dinas])               K1 --&gt; R2[menerima jawaban tindak lanjut keluhan]               R2 --&gt; D2[mencalet tindak lanjut dalam database]               D2 --&gt; S1[menyampaikan jawaban]             end              subgraph UNIT KERAJAAAN               R2 --&gt; M2[menerima tulisan dinas]               M2 --&gt; C2([proses tindak lanjut keluhan])               C2 --&gt; S2[menyampaikan hasil]             end              S1 --&gt; R3[menerima jawaban]             R3 --&gt; E1([SELESA])              C1 -- ya --&gt; R3             S2 --&gt; R3           </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;"><b>SINERGI ALIR ANGGASA PURA 172</b></p> <p><b>2. Media / Sarana :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak Saran sebanyak 2 unit</li> <li>- Petugas Customer Service</li> <li>- Angkasa Pura 172       <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 172</li> <li>b. Email : <a href="mailto:cc172@ap1.co.id">cc172@ap1.co.id</a></li> <li>c. Facebook : AngkasaPura 172</li> <li>d. Instagram : angkaspura172</li> <li>e. Twitter : @angkaspura172</li> </ul> </li> </ul>

## BAB V PENUTUP

Standar Pelayanan merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali. Standar Pelayanan ini merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar pelayanan pengoperasian bandar udara. Standar Pelayanan sebagai hak konstitusional, harus menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran dalam rangka upaya peningkatan pelayanan publik.

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali, menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik di bandar udara. Penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian dari pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

GENERAL MANAGER,



HANDY HERYUDHITIAWAN

Lampiran II Surat Keputusan General Manager  
PT Angkasa Pura I Bandar Udara  
Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali  
Nomor : SKEP.GM.DPS.48/HK.01.02/2023  
Tanggal : 5 Juli 2023

---

## MAKLUMAT PELAYANAN



  
**MAKLUMAT PELAYANAN**

"Dengan ini kami, Badan Usaha Bandar Udara PT Angkasa Pura I, Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, menyatakan kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan Bandar Udara sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati kesanggupan ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku."

Badung, 31 Mei 2022  
General Manager PT Angkasa Pura I  
Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali

  
**HANDY HERYUDHITIAWAN**

GENERAL MANAGER,

  
**Angkasa Pura | AIRPORTS**  
**BANDAR UDARA I GUSTI NGURAH RAI**

**HANDY HERYUDHITIAWAN**