

**SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I (PERSERO)  
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG  
NOMOR : SKEP. 152/KB.02/2021/GM.SRG**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN  
PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG  
GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I (PERSERO)  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG,**

- Menimbang :
- a. bahwa Standar Pelayanan Pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang telah diatur dan ditetapkan dengan Keputusan General Manager PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang Nomor: SKEP.27/OB.01/2018/GM.SRG;
  - b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang diperlukan adanya standar pelayanan;
  - c. bahwa dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas pelayanan pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang yang berorientasi pada kepuasan pengguna jasa, mengutamakan keselamatan dan keamanan, serta berpegang teguh pada peraturan yang berlaku, perlu mengganti Keputusan General Manager PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang Nomor: SKEP.27/OB.01/2018/GM.SRG;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf c di atas, maka dipandang perlu untuk mengatur dan menetapkan kembali Standar Pelayanan Pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan suatu Keputusan General Manager.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
  2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001, tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2001 Nomor 9; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001, tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4146);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005, tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4585);
6. Peraturan Menteri Perhubungan 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;
7. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 30 Tahun 2021, tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;
8. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 89 Tahun 2015, tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Bandar Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 167 Tahun 2015, tentang Pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara;
10. Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 36 Tahun 2021, tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;
12. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2021 tentang Personel Bandar Udara;
13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 51 Tahun 2020, tentang Keamanan Penerbangan Nasional;
14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara;

15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 19 Tahun 2017, tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Perhubungan (Berita Negara RI Tahun 2017 Nomor 324);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
17. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara;
18. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KP 907 Tahun 2014 tentang PT Angkasa Pura I (Persero) Sebagai Badan Usaha Bandar Udara;
19. Peraturan Daerah Kota Semarang No. 10 Tahun 2011 tentang Pajak Parkir;
20. Peraturan Walikota Semarang No. 14 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Semarang No. 10 Tahun 2011 Tentang Pajak Parkir;
21. SK Walikota No. 41 Tahun 2021 tentang PPKM Darurat Covid 19 di Kota Semarang;
22. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/347/XII/1999, tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara;
23. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil-Bagian 139 (*Manual of Standard CASR - Part 139*) Volume I bandar Udara (*Aerodrome*);
24. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : KP 635 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (Ground Support Equipment/GSE) dan Kendaraan Operasional yang Beroperasi di Sisi Udara;
25. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/100/XI/1985 tentang, Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara.
26. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara nomor : SKEP/140/VI/1999 tentang Persyaratan dan Prosedur Pengoperasian Kendaraan Sisi Udara;

27. Akta Pendirian PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor 1 tanggal 2 Januari 1993 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 52, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 2914) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dimuat dalam Akta Nomor 05 tanggal 19 Juli 2021;
28. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.912/KU.20.2.11/1998, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pada Bandara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
29. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.208/KB.08/2018, tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri dan Luar Negeri pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani - Semarang;
30. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.191/KB.02/2017, tentang Pedoman Pungutan Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
31. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.207/KB.08/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri;
32. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.208/KB.08/2018 perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
33. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.209/KB.02/2018, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero);
34. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : 210/KB.02.06/2018, Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan Oleh PT Angkasa Pura I (Persero);
35. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.2018, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check –in Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);

36. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.212/KB.02/2018, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);
37. 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), beserta perubahannya;
38. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.109/KB.06/2020, tentang Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero), beserta perubahannya;
39. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.76/KB.03/2020, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero);
40. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.123/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani – Semarang;
41. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021, tentang Tarif Pas (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara di Bandadr Udara PT Angkasa Pura I (Persero);
42. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.44/OM.07/2021, tentang Standar Pelayanan Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero);
43. Keputusan General Manager PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang nomor: SKEP.110/OB.03/2020/GM.SRG-B, tentang Pembentukan Tim Terpadu Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Dampak *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* Serta Implementasi “*New Normal*” di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang;
44. Berita Acara Negosiasi & Kesepakatan Layanan Jalur Cepat (*Fast Track*) antara PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang Nomor : BA.433/KB.03/2021;

45. Berita Acara Penerapan Penyesuaian Tarif *Extend/Advance* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang nomor: BA.462/KB.02/2021-B tanggal 21 Juni 2021.

### MEMUTUSKAN

**Menetapkan** : KEPUTUSAN GENERAL MANAGER PT ANGKASA PURA I (PERSERO) CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG

#### Pasal 1

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat untuk menjamin fasilitas keamanan, keselamatan dan kenyamanan penerbangan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

#### Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 meliputi:
  - a. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U);
  - b. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);
  - c. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);
  - d. Counter Check-In;
  - e. Kontribusi Kerjasama Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara;
  - f. Pelayanan Masuk Plataran Terminal atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor;
  - g. Izin Masuk Daerah Terbatas dan Daerah Keamanan Terbatas;
  - h. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara;
  - i. Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge).
- (2) Standar pelayanan pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen yaitu:
  - a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;

- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

- (3) Standar pelayanan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang yang diterapkan pada ayat (1) dan ayat (2) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

#### Pasal 3

Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2018

#### Pasal 4

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

#### Pasal 5

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

#### Pasal 6

Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, disusun sesuai dengan format maklumat pelayanan sebagaimana tercantum

dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Pasal 7

Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : S e m a r a n g  
pada tanggal : 09 November 2021

**GENERAL MANAGER  
PT ANGKASA PURA I (PERSERO)  
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

15



**HARDI ARIYANTO**



*Lampiran*

*Keputusan General Manager PT Angkasa Pura I (Persero)  
Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad  
Yani Semarang*

*Nomor : KEP.152/KB.02/2021/GM.SRG*

*Tanggal : 9 November 2021*

---

**TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

PT Angkasa Pura I (Persero)  
Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang  
2021



## DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Daftar Tabel	3
Lampiran I	
BAB I PENDAHULUAN.....	I-4
1.1. Latar Belakang.....	I-4
1.2. Maksud dan Tujuan.....	I-5
1.3. Ruang Lingkup.....	I-6
1.4. Komponen Pelaksanaan Pelayanan.....	I-6
BAB II PENGERTIAN, PRINSIP, DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN.....	II-7
2.1. Pengertian.....	II-7
2.2. Prinsip.....	II-8
2.3. Komponen.....	II-9
BAB III IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI .....	III-11
3.1. Identifikasi Tugas, Tanggung Jawab, Kewenangan, dan Dasar Hukum Kelembagaan.....	III-12
3.2. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait..	III-17
3.3. Identifikasi Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya dan Waktu.....	III-27
3.4. Identifikasi Sarana dan Prasarana.....	III-43
3.4.1. Sarana dan Prasarana Umum .....	III-44
3.4.2 Sarana dan Prasarana Khusus .....	III-48
3.5. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM .....	III-49
3.6. Pengawasan Internal.....	III-50
3.7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	III-50
3.7.1. Prosedur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	III-50
3.7.2. Tindak Lanjut.....	III-51
3.7.3. Personil .....	III-51

3.7.4.	Sarana.....	III-52
3.8.	Identifikasi Jaminan Layanan dan Jaminan Keamanan.....	III-56
3.9.	Identifikasi Aspek Lain .....	III-56
BAB IV	STANDAR PELAYANAN .....	IV-61
4.1.	Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PKP2U).....	IV-61
4.2.	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U).....	IV-69
4.3.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U).....	IV-73
4.4.	Counter Check-In.....	IV-78
4.5.	Kontribusi Kerjasama Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara.....	IV-80
4.6.	Izin Masuk Daerah Kemanan Terbatas dan Daerah Steril.....	IV-86
4.7.	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara.....	IV-94
4.8.	Pelayanan Garbarata (Aviobridge).....	IV-97
4.9.	Pelayanan Masuk Plataran Terminal atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor.....	IV-101
BAB V	PENUTUP.....	V-105
Lampiran II		

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Hal.</b>
Tabel 3.1	Tugas, Fungsi, Tanggung Jawab, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan.....	III-12
Tabel 3.2	Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Dasar Hukum, Pengguna Layanan dan Pihak Terkait.....	III-18
Tabel 3.3	Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Biaya, dan Waktu .....	III-28
Tabel 3.4	Sarana dan Prasarana Umum.....	III-44
Tabel 3.5	Jumlah dan Kompetensi SDM.....	III-49
Tabel 3.6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan .....	III-54
Tabel 3.7	Prosedur dan Persyaratan Perlindungan Asuransi Kecelakaan Penumpang...	III-57
Tabel 4.1	Standar Pelayanan.....	IV-61

*Lampiran I*

*Keputusan General Manager PT Angkasa Pura I (Persero)  
Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani  
Semarang*

*Nomor : KEP.152/KB.02/2021/GM.SRG*

*Tanggal: 9 November 2021*

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mempersyaratkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan perusahaan. Dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, menyebutkan ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan *publictrative* yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan atas jasa publik dimaksud antara lain meliputi penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara, laut, dan darat.

PT Angkasa Pura I (Persero) sebagai perusahaan pengelola jasa kebandarudaraan, saat ini mengelola 15 bandar udara, salah satu diantaranya adalah Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. PT Angkasa Pura I (Persero) memiliki visi “Menjadi Penghubung Dunia Yang Lebih Dari Sekadar Operator Bandar Udara Dengan Keunggulan Layanan Yang Menampilkan Keramahtamahan Khas Indonesia”; dengan misi :

1. Memberikan layanan berskala global dalam standar keselamatan, keamanan, kenyamanan terbaik;

2. Meningkatkan nilai pemangku kepentingan;
3. Menjadi mitra pemerintah dan pendorong pertumbuhan ekonomi;
4. Meningkatkan daya saing perusahaan melalui kreatifitas dan inovasi;
5. Memberikan kinerja pelayanan bandar udara yang prima dalam memenuhi harapan stakeholder melalui pengelolaan sumber daya manusia yang unggul;
6. Memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan hidup.

Selaras dengan misi pertama untuk mengusahakan jasa kebandarudaraan melalui pelayanan prima, maka sudah semestinya Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang ditetapkan oleh manajemen Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

## 1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

### 1.2.1 Maksud

Maksud disusunnya Pedoman Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang adalah sebagai upaya realisasi dari visi dan misi perusahaan dengan ruang lingkup usaha penyelenggaraan pelayanan publik sektor prasarana transportasi udara yang menjadi tugas pokok Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang 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 pembuatan, penetapan dan penerapan standar pelayanan ini adalah agar pelayanan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dapat dipergunakan sebagai pedoman dan acuan dalam pemberian layanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara berlandaskan *Safety, Security, Services & Compliance* (3 S + 1C) serta untuk penilaian kualitas layanan sebagai tolok ukur atas kewajiban dan janji perusahaan kepada masyarakat/pelanggan dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur hingga mampu bersaing dengan badan hukum lainnya yang memiliki layanan sejenis lainnya.

### 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad

Yani Semarang meliputi :

- a. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U);
- b. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U);
- c. Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U);
- d. *Counter Check-In*;
- e. Kontribusi Kerjasama Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara;
- f. Pelayanan Masuk Plataran Terminal atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor;
- g. Izin Masuk Daerah Terbatas dan Daerah Keamanan Terbatas;
- h. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara;
- i. Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge).

### 1.4 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, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.



## **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 tolok 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. CSI adalah *customer satisfaction index* atau indeks kepuasan konsumen.
8. RKAP adalah Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan PT Angkasa Pura I (Persero).

9. Kontribusi Kerjasama adalah penerimaan atas pengalihan hak pengelolaan dan perusahaan kegiatan usaha PT Angkasa Pura I (Persero) kepada mitra usaha untuk dioperasikan selama jangka waktu tertentu berupa prosentase dari omzet bruto.
10. *Security Check Point* (SCP) adalah tempat pemeriksaan keamanan bagi penumpang, orang, personel pesawat udara dan barang di bandar udara.

## 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. Parsipatif.

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, 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 rentan;
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 dengan penyusunan Standar Pelayanan seperti Standar Pelayanan (SP) dan *Standar Operating Procedures (SOP)*.

### **BAB III**

#### **IDENTIFIKASI KONDISI SAAT INI**

Tujuan identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang saat ini adalah untuk mengenali, mendata, serta mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan unsur – unsur organisasi dan/atau fungsi manajemen yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan yang akan disusun dalam penyelenggaraan bandar udara. Unsur – unsur organisasi tersebut diantaranya yang terkait dengan kelembagaan, SDM, sarana dan prasarana, anggaran, sistem dan prosedur, serta aspek – aspek lainnya yang ada atau terjadi saat itu. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan bandar udara dapat dilakukan dengan cara observasi, mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktik kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan bandar udara.

Hasil identifikasi akan menjadi bahan analisis dan pertimbangan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan Bandar Udara. Hal – hal yang diidentifikasi dalam proses penyusunan Standar Pelayanan, antara lain :

- a. Tugas, fungsi, dan dasar hukum kelembagaan;
- b. Jenis pelayanan, produk pelayanan, masyarakat, dan pihak terkait;
- c. Mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya dan waktu;
- d. Sarana, prasarana dan anggaran;
- e. Jumlah dan kompetensi SDM;
- f. Pengawasan internal;
- g. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- h. Sistem jaminan pelayanan dan jaminan keamanan;
- i. Aspek – aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan.

Untuk memudahkan proses identifikasi, perlu dilakukan langkah pendataan dan pencatatan informasi dengan menggunakan alat bantu Lembar Kerja, sebagai berikut :

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

Proses identifikasi ini dilakukan dengan dipandu melalui beberapa pertanyaan, antara lain :

- 1) Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan;
- 2) Apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh organisasi atau unit kerja;
- 3) Bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi, dan kewenangan dari kelembagaan/unit kerja yang ada saat ini;
- 4) Instansi mana saja terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanannya;
- 5) Peraturan/ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanannya.

Tabel 3.1  
Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
1.	Tugas dan Fungsi	a. Memastikan tercapainya Pengukuran Kepuasan Pelanggan Customer Satisfaction Index (CSI) di bandar udara; b. Pengelolaan seluruh aspek operasional pelayanan di bandar udara;	KEP.DU.86/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pusat PT Angkasa Pura I (Persero)
2.	Tanggung jawab dalam menyelenggarakan jenis pelayanan	a. Memiliki sertifikat Bandar Udara atau register Bandar Udara; b. Menyediakan fasilitas Bandar Udara yang laik operasi, serta memelihara kelaikan fasilitas Bandar Udara; c. Menyediakan personel yang mempunyai kompetensi untuk perawatan dan pengoperasian fasilitas Bandar Udara;	PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>d. Mempertahankan dan meningkatkan kompetensi personel yang merawat dan mengoperasikan fasilitas Bandar Udara;</p> <p>e. Menyediakan dan memperbaiki setiap prosedur pengoperasian dan perawatan fasilitas Bandar Udara;</p> <p>f. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa Bandar Udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri;</p> <p>g. Menyediakan fasilitas kelancaran lalu lintas personel Pesawat Udara dan petugas operasional;</p> <p>h. Menjaga dan meningkatkan keselamatan, keamanan, kelancaran, dan kenyamanan di Bandar Udara;</p> <p>i. Menjaga dan meningkatkan keamanan dan ketertiban Bandar Udara;</p> <p>j. Memelihara kelestarian lingkungan;</p> <p>k. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>l. Melakukan pengawasan dan pengendalian secara internal atas kelaikan fasilitas Bandar Udara, pelaksanaan prosedur perawatan dan pengoperasian fasilitas Bandar Udara, serta kompetensi personel Bandar</p>	

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		<p>Udara;</p> <p>m. Menyerahkan laporan kinerja keuangan yang telah diaudit oleh kantor akuntan publik terdaftar yang paling sedikit rneruat neraca, laporan rugi laba, arus kas, dan rincian biaya, setiap tahun paling larnbat akhir bulan April tahun berikutnya kepada Direktur Jenderal untuk Badan Usaha Bandar Udara;</p> <p>n. Mempertahankan kinerja keuangan paling sedikit pada kondisi keuangan pada saat pertama kali Sertifikat Standar Badan Usaha Bandar Udara diterbitkan;</p> <p>o. Melaporkan dalarn hal terjadi perubahan penanggung jawab atau pemilik Badan Usaha Bandar Udara, dornisili Badan Usaha Bandar Udara dan kerja sarna dengan badan hukurn lain dalarn pelayanan jasa Kebandarudaraan kepada Direktur Jenderal untuk Badan Usaha Bandar Udara;</p> <p>p. Mempublikasikan peluang usaha di bandar udara setiap 1 (satu) tahun ; dan</p> <p>q. Memberikan laporan secara berkala</p>	



No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		setiap 1 (satu) tahun sekali kepada Direktur Jenderal dan Kepala Kantor.	
3.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	PT Angkasa Pura I (Persero) ditetapkan sebagai Badan Usaha Bandar Udara yang dapat menyediakan jasa kebandarudaraan berdasarkan konsensi dan/atau bentuk lainnya dalam hal ini kerjasama pemanfaatan.	KM 26 Tahun 2020 tentang PT. Angkasa Pura I (Persero) sebagai Badan Usaha Bandar Udara
4.	Instansi yang terkait dengan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara</li> <li>2. Ketua Komite Nasional Keselamatan Transportasi;</li> <li>3. Direktur Bandar Udara;</li> <li>4. Direktur Kelaikan Udara dan Pengoperasian Pesawat Udara;</li> <li>5. Direktur Navigasi Penerbangan;</li> <li>6. Direktur Keamanan Penerbangan;</li> <li>7. Direktur Angkutan Udara;</li> <li>8. Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III</li> <li>9. Dinas Perhubungan Provinsi/ Kabupaten/ Kota</li> <li>10. Kantor Imigrasi</li> <li>11. Kantor Kesehatan Pelabuhan</li> <li>12. Kantor Karantina Ikan</li> <li>13. Kantor Karantina Pertanian</li> <li>14. Badan Narkotika Nasional Provinsi</li> <li>15. Badan SAR</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PM 61 Tahun 2015 tentang Fasilitas (FAL) Udara</li> <li>2. KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional</li> <li>3. KP 479 Tahun 2015 tentang Rencana Penanggulangan Keadaan Darurat di Bandar Udara</li> </ol>

No	Unsur / Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum / Ketentuan Yang Terkait
		16. PEMDA (Provinsi & Kota) 17. Instansi Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika 18. TNI/POLRI 19. Dinas Pemadam Kebakaran Pemerintah Daerah 20. Dinas Kesehatan Pemerintah Daerah 21. Palang Merah Indonesia 22. Rumah Sakit kerjasama 23. Badan Usaha Angkutan Udara 24. Badan Hukum Penyedia Jasa Terkait Bandar Udara	

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

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan standar pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya. Berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan organisasi, perlu diidentifikasi untuk mengetahui jenis – jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi.

Selanjutnya untuk memudahkan proses identifikasi aspek jenis pelayanan dan masyarakat dapat dipandu dengan menjawab pertanyaan, antara lain :

- 1) Apa produk layanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang diberikan kepada masyarakat atau instansi lain sesuai dengan tugas fungsi;
- 2) Apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- 3) Siapa pengguna produk layanan, baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
- 4) Apa atau siapa pengguna layanan : masyarakat umum, instansi lain, atau internal;
- 5) Siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.

Proses identifikasi saat ini sekaligus dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi apa dan siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.

Selanjutnya jawaban atau hasil penelitian/kajian dari masing – masing pertanyaan tersebut dibuat catatan untuk dituangkan dalam tabel berikut:

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 Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)	1.1. Fasilitas untuk proses keberangkatan dan kedatangan, 1.2. Fasilitas untuk memberikan kenyamanan, 1.3. Fasilitas memberikan nilai tambah 1.4. Kapasitas terminal untuk melayani penumpang dalam waktu sibuk	1.1 PM 179 Tahun 2015, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; 1.2 PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; 1.3 SKEP.110/OB.03/2020/GM.SRG -B, tentang Pembentukan Tim Terpadu Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Dampak <i>Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)</i> Serta Implementasi " <i>New Normal</i> " di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.	Penumpang Pesawat udara	1.1 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 1.2 Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III 1.3 Badan Usaha Angkutan Udara 1.4 Imigrasi 1.5 Bea Cukai 1.6 Karantina Kesehatan Pelabuhan 1.7 Karantina Ikan 1.8 Karantina Pertanian 1.9 Mitra Usaha Jasa Terkait Bandar Udara
2.	Pelayanan Jasa	2.1 Jasa Pendaratan Pesawat	2.1 PM 179 Tahun 2015, tentang	2.1 Badan Usaha	2.1 Direktorat Jenderal

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
	Pendaratan, Penempatan, dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	<p>Udara</p> <p>2.1.1 Penyiapan Fasilitas dan alat bantu pendaratan</p> <p>2.1.2 Kesiapan pelayanan Pertolongan Kecelakaan Penerbangan - Pemadam Kebakaran (PKP-PK)</p> <p>2.2 Jasa Penempatan Pesawat Udara</p> <p>2.2.1 Penyiapan Fasilitas Apron dan alat pendukung lainnya</p> <p>2.2.2 Pengaturan pergerakan dan ketertiban Apron</p> <p>2.3 Jasa Penyimpanan Pesawat Udara (<i>Tidak ada di Semarang</i>)</p>	<p>Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan;</p> <p>2.2 KEP.111/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Dalam Negeri</p> <p>2.3 KEP.144/KB.09/2015, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Utk Penerbangan Luar Negeri</p> <p>2.4 KEP.166/KB.09/2015, tentang Perubahan Atas Keputusan Direksi Nomor Perubahan Atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.111/KB.09/2015</p>	<p>Angkutan Udara</p> <p>2.2 TNI/ Polri</p> <p>2.3 Sekolah Penerbangan</p> <p>2.4 BASARNAS (<i>Humanity Flight</i>)</p>	<p>Perhubungan Udara</p> <p>2.2 Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III</p> <p>2.3 Badan Usaha Angkutan Udara</p> <p>2.4 Imigrasi</p> <p>2.5 Bea Cukai</p> <p>2.6 Karantina Kesehatan Pelabuhan</p> <p>2.7 Karantina Ikan</p> <p>2.8 Karantina Pertanian</p> <p>2.9 AirNav Indonesia</p> <p>2.10 Mitra Usaha Jasa Terkait Bandar Udara</p>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
3.	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	3.1 Penyediaan fasilitas terminal Kargo dan Pos 3.2 Pelayanan Fast Track Kargo ( <i>additional service</i> )	3.1 PM 179 Tahun 2015, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; 3.2 PM 81 Tahun 2021, Tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara; 3.3 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara; 3.4 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); 3.5 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor :	3.1 Badan Usaha Angkutan Udara 3.2 EMPU	3.1 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 3.2 Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III 3.3 Badan Usaha Angkutan Udara 3.4 Bea Cukai 3.5 Badan Konservasi Sumberdaya Alam 3.6 Karantina Ikan 3.7 Karantina Pertanian 3.8 Mitra Usaha Jasa Terkait Bandar Udara

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>KEP.DU.109/KB.06/2020, tentang Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>3.6 KEP.121/KB.09/2015, Tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.</p> <p>3.7 Berita Acara Negosiasi &amp; Kesepakatan Layanan Jalur Cepat (Fast Track) antara PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang nomor: BA.433/KB.03/2021.</p>		
4.	Konter Pelaporan ( <i>Check-In Counter</i> )	Penyediaan fasilitas <i>Check-In Counter</i>	4.1 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.211/KB.02.2018, tentang	4.1 Badan Usaha Angkutan Udara	4.1 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 4.2 Kantor Otoritas

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check –in Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>4.2 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.212/KB.02/2018, tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Konter Pelaporan (Check-in Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);</p>	4.2 Penumpang	<p>Bandar Udara Wil. III</p> <p>4.3 Badan Usaha Angkutan Udara</p> <p>4.4 Imigrasi</p> <p>4.5 Bea Cukai</p> <p>4.6 Karantina Kesehatan Pelabuhan</p> <p>4.7 Karantina Ikan</p> <p>4.8 Karantina Pertanian</p> <p>4.9 Mitra Usaha Jasa Terkait Bandar Udara</p>
5.	Kontribusi Kerjasama Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang	Sewa tanah dan/atau ruangan serta kontribusi kerjasama kegiatan usaha	KEP.76/KB.03/2020, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)	Badan Hukum yang memiliki kerjasama dengan PT Angkasa Pura I (Persero)	<p>5.1 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara</p> <p>5.2 Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III</p>



No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
6.	Izin masuk daerah keamanan terbatas dan daerah steril	<p>6.1 Pas Bandara</p> <p>6.2 Stiker / Pas Berlangganan Kendaraan Bermotor sisi udara</p> <p>6.3 Tanda Izin Mengemudi (TIM) Sisi Udara</p> <p>6.4 Tanda Izin Laik Operasi Sisi Udara</p>	<p>6.1 PM 81 tahun 2015 dan perubahannya pada PM 167 Tahun 2015, tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara;</p> <p>6.2 Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021, tentang Tarif Pas (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara di Bandadr Udara PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>6.3 Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara nomor: SKEP/140/VI/1999 tentang Persyaratan dan Prosedur Pengoperasian Kendaraan Sisi Udara.</p>	<p>6.1 Mitra Usaha dan Mitra Kerja</p> <p>6.2 Instansi Pemerintah yang berkaitan langsung dengan kebandarudaraan</p>	<p>6.1 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara</p> <p>6.2 Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III</p>

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
7	Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara	7.1. Penambahan Jam Pelayanan Operasi bandar Udara 7.2. Penambahan Jam Pelayanan Operasi bandar Udara dalam rangka pengawasan <i>run up engine</i> (tes <i>engine</i> pesawat)	7.1 Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/100/XI/1985 tentang, Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara. 7.2 PM 179 Tahun 2015, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan; 7.3 Berita Acara Penerapan Penyesuaian Tarif Extend/Advance di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang nomor: BA.462/KB.02/2021-B tanggal 21 Juni 2021.	Badan Usaha Angkutan Udara	7.1 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 7.2 Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III 7.3 AirNav Indonesia 7.4 Jasa Terkait Bandar Udara
8	Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge)	Penyediaan fasilitas dan pelayanan jasa Garbarata (Aviobridge)	8.1 PM 37 Tahun 2021 tentang Personel Bandar Udara. 8.2 Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor 326 Tahun 2019 tentang Standar Teknis dan	8.1 Badan Usaha Angkutan Udara 8.2 Penumpang	8.1 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 8.2 Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III 8.3 Jasa Terkait Bandar Udara

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			<p>Operasional Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil-Bagian 139 (Manual of Standard CASR - Part 139) Volume I bandar Udara (Aerodrome).</p> <p>8.3 Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : KP 635 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (Ground Support Equipment/GSE) dan Kendaraan Operasional yang Beroperasi di Sisi Udara.</p> <p>8.4 Keputusan Direksi Nomor: KEP.209/KB.02.06/2018 perihal Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>8.5 KEP.210/KB/02.06/2018 perihal Tarif Pelayanan Jasa</p>		

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Pengguna Layanan	Pihak Terkait
			Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).		
9	Pelayanan Masuk Plataran Terminal atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor	9.1. Parkir Harian 9.2. Parkir berlangganan	9.3. Peraturan Daerah Kota Semarang No. 10 Tahun 2011 tentang Pajak Parkir; 9.4. Peraturan Walikota Semarang No. 14 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Semarang No. 10 Tahun 2011 Tentang Pajak Parkir; 9.5. SK Walikota No. 41 Tahun 2021 tentang PPKM Darurat Covid 19 di Kota Semarang; 9.6. KEP.DU.94/KB.03/2021, tentang Tarif Pas (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara di Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero).	9.1. Mitra Usaha dan Mitra Kerja 9.2. Instansi Pemerintah yang berkaitan langsung dengan kebandarudaraan	9.1 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara 9.2 Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. III 9.3 Badan Usaha Angkutan Udara 9.4 Imigrasi 9.5 Bea Cukai 9.6 Karantina Kesehatan Pelabuhan 9.7 Karantina Ikan 9.8 Karantina Pertanian 9.9 Mitra Usaha Jasa Terkait Bandar Udara 9.10 Anak Perusahaan

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

Untuk mengidentifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelenggaraan pelayanan pada saat ini, dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisi prosedur persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan yang telah diberlakukan selama ini.

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktivitas dan urutan/langkah kegiatan pelayanannya. Dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, diproses menurut prosedur layanan sampai selesai menerima layanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas yang terlibat menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan tersebut. Perlu dicatat juga bagaimana peran masing-masing pelaksana/petugas melaksanakan pekerjaan dalam proses penyelesaian pelayanan dan berapa lama waktu yang dibutuhkan.

Setelah melakukan pengamatan, mempelajari, meneliti, dan mencatat realita, kemudian hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan sebagai berikut :

Tabel 3.3  
Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Biaya, dan Waktu

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	<p>Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)</p> <p>1.1 Proses Keberangkatan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki tiket penerbangan yang sesuai dengan kartu identitas yang sah</li> <li>2. Memiliki kartu identitas yang sah</li> <li>3. Memiliki dokumen kesehatan yang sudah terintegrasi dengan aplikasi Peduli Lindungi</li> <li>4. Telah melalui proses pemeriksaan sekuriti</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses Keberangkatan Domestik                             <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 memasuki area Exhibition Hall;</li> <li>d. Petugas Sekuriti melakukan random check di area Exhibition Hall;</li> <li>e. Penumpang menuju area pemeriksaan dokumen kesehatan;</li> <li>f. Penumpang menuju area konter check in;</li> <li>g. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas;</li> <li>h. Penumpang menuju konter check-in</li> </ol> </li> </ol>	<p>Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) nomor: KEP.208/KB.08/2018, tentang Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Untuk Angkutan Udara Dalam Negeri dan Luar Negeri pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani – Semarang.</p>	<p>Sesuai dengan PM 178 Tahun 2015</p>

			<p>sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in;</p> <p>i. Petugas maskapai/ ground handling memberikan boarding pass kepada penumpang;</p> <p>j. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP;</p> <p>k. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass</p> <p>l. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan tapping boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass;</p> <p>m. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti: 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>n. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui <i>Walk Through Metal Detector</i> (WTMD);</p> <p>o. Petugas sekuriti melakukan</p>	
--	--	--	---	--

			<p>pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual;</p> <p>p. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass;</p> <p>q. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/pemanggilan masuk pesawat.</p> <p>2. Proses Keberangkatan Internasional</p> <p>a. Penumpang memasuki pelataran parkir;</p> <p>b. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas;</p> <p>c. Penumpang memasuki area Exhibition Hall;</p> <p>d. Petugas Sekuriti melakukan random check di area Exhibition Hall;</p> <p>e. Penumpang menuju area pemeriksaan dokumen kesehatan</p> <p>f. Penumpang menuju area konter check in;</p> <p>g. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas;</p> <p>h. Penumpang menuju konter check-</p>		
--	--	--	---	--	--



			<p>in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Petugas maskapai/ <i>ground handling</i> memberikan <i>boarding pass</i> kepada penumpang;</li><li>j. Penumpang melalui proses pemeriksaan Imigrasi;</li><li>k. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP;</li><li>l. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass;</li><li>m. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan <i>tapping</i> boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass;</li><li>n. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti: 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. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal</li></ul>	
--	--	--	---	--

	1.2 Proses Kedatangan	1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah; 2. Memiliki kartu identitas yang sah; 3. Mengisi <i>Electronic Health Card (EHAC)</i>	detector (WTMD); o. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bisa melakukan pemeriksaan secara manual; p. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass; q. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/pemanggilan masuk pesawat  1. Kedatangan Domestik a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan; b. Penumpang menunjukkan QR Code bukti pengisian <i>Electronic Health Card (EHAC)</i> pada aplikasi Peduli Lindungi; c. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi; d. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.		
--	-----------------------	--	--	--	--

	<p>1.3 Kenyamanan, Pemberi nilai tambah dan kapasitas terminal melayani penumpang waktu sibuk</p>	<p>pada aplikasi Peduli Lindungi.</p>	<p>1. Kedatangan Internasional</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan;</li><li>b. Penumpang menunjukkan QR Code bukti pengisian <i>Electronic Health Card (EHAC)</i> pada aplikasi Peduli Lindungi;</li><li>c. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi;</li><li>d. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi;</li><li>e. Penumpang melalui pemeriksaan Bea &amp; Cukai;</li><li>f. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.</li></ul> <p>Sesuai Prosedur Mutu Nomor : IK/SRG-OB/BD-18-01</p>		
--	---	---------------------------------------	--	--	--

2	<p>Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)</p> <p>2.1 Jasa Pendaratan Pesawat Udara</p> <p>2.2 Jasa Penempatan Pesawat Udara</p>	<p>1. Memiliki ijin route</p> <p>2. Memiliki ijin terbang (Flight Approval atau Security Clearance)</p> <p>3. Memiliki kerjasama dengan PT Angkasa Pura I (Persero) untuk Penerbangan Berjadwal</p> <p>4. Pesawat yang digunakan adalah maksimum dengan klasifikasi Aircraft Code "C"</p> <p>1. Memiliki ijin rute</p> <p>2. Memiliki ijin terbang (Flight Approval atau</p>	<p>1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager</p> <p>2. Setelah dilakukan analisa kepada bandar udara memberikan persetujuan berupa slot time pada bandar udara dengan perjanjian</p> <p>3. Menyampaikan persetujuan ijin terbang dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara</p> <p>4. Airline dan bandara membuat <i>Service Level Agreement</i> (SLA).</p> <p>5. Airline dapat beroperasi di bandara</p> <p>1. Sesuai PM Manajemen Keselamatan Apron nomor PM/SRG-OP/PA-06.</p> <p>2. Sesuai IK plotting pesawat udara nomor IK/SRG-OP/PA-04-06.</p>	<p>1. Keputusan Direksi Nomor : KEP.207/KB.08/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, &amp; Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>2. KEP.208/KB.08/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan, &amp; Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang</p>	<p>Sesuai penggunaan</p>
---	--	--	---	---	--------------------------

	2.3 Jasa Penyimpanan Pesawat Udara (Tidak ada di Semarang)	Security Clearance) 3. Memiliki kerjasama dengan PT Angkasa Pura I (Persero) untuk Penerbangan Berjadwal 4. Memiliki kerjasama dengan salah satu Jasa Terkait Bandar Udara yang beroperasi di Bandar Udara 5. Pesawat yang digunakan adalah maksimum dengan klasifikasi Aircraft Code "C" 6. Menggunakan Fasilitas Parking Stand di <i>North Apron</i>	3. Sesuai Instruksi Kerja Penempatan Pesawat Udara Diluar Kondisi Normal nomor IK/SRG-OP/PA-04-08.	Dusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)	
--	--	--	--	---------------------------------------	--

3	<p>Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)</p> <p>3.1 Penyediaan fasilitas terminal Kargo dan Pos</p> <p>3.2 Pelayanan <i>Fast Track</i> Kargo (<i>additional service</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berbadan Hukum</li> <li>2. Mempunyai Sertifikat Ijin Jasa Terkait Bandar Udara</li> <li>3. Telah Melakukan Kontrak Kerjasama</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan kepada General Manager dengan melampirkan sertifikat operasi dan ijin operasi jasa terkait.</li> <li>2. General Manager menganalisa berdasarkan <i>business plan</i> bandar udara.</li> <li>3. Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (<i>Service Level Agreement</i>).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.109/KB.06/20 20 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero)</li> <li>2. KEP.121/KB.09/2015 tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo Dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Dikantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Ahmad Yani Semarang</li> </ol>	<p>Sesuai Perhitungan LOS Kargo</p>
4	<p>Pelayanan Check-In</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki ijin route</li> <li>2. Memiliki ijin terbang (Flight Approval)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check in;</li> <li>2. General Manager melalui Airport Operation and Services Senior</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keputusan Direksi Nomor:KEP.211/KB.02 .05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sesuai PM 178 Tahun 2015;</li> <li>2. <i>Service level Agreement</i></li> </ol>

	Penyediaan fasilitas <i>Check-In Counter</i>	3. Memiliki kerjasama dengan PT. Angkasa Pura I (Persero) untuk Penerbangan Berjadwal	Manager menganalisa, mengalokasikan, dan mengkoordinasikan ground handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan; 3. Pimpinan maskapai dan General Manager menyetujui teknis penggunaan counter check-in melalui <i>Service Level Agreement</i> 4. Ground Handling terkait dengan ketersediaan SDM agar penggunaan counter check-in sesuai standar pelayanan	Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (Check – in Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) 2. KEP.212/KB.02.05/2018 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (Check – in Counter) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)	
--	--	---	--	---	--

5	<p>Kontribusi Kerjasama Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang</p> <p>Sewa tanah dan/atau ruangan serta kontribusi kerjasama kegiatan usaha</p>	Telah menjadi mitra usaha PT Angkasa Pura I (Persero)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan untuk mengikuti kegiatan seleksi calon mitra usaha kepada General Manager;</li><li>2. Proses Seleksi Calon Mitra Usaha yang akan melakukan kegiatan usaha dilaksanakan dengan dua cara yaitu:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Perbandingan</li><li>b. Penunjukan Langsung</li></ol></li><li>3. Proses Perbandingan dilakukan melalui beberapa tahapan, diantaranya:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pengumuman (Penyebaran informasi adanya peluang bisnis di bandara);</li><li>b. Konfirmasi minat / Pengambilan dokumen TOR;</li><li>c. Penjelasan teknis berusaha (<i>aanwijzing</i>);</li><li>d. Pemasukan dokumen penawaran;</li><li>e. Pembukaan &amp; penilaian dokumen penawaran sampul I &amp; sampul II;</li><li>f. Masa sanggah;</li><li>g. Jawaban masa sanggah;</li><li>h. Laporan hasil seleksi oleh Tim</li></ol></li></ol>	KEP.76/KB.03/2020, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero)	Sesuai KEP.76/KB.03/2020
---	---	---	--	--	--------------------------



			<p>kepada General Manager;</p> <p>i. Usulan calon pemenang oleh General Manager kepada Direksi;</p> <p>j. Penetapan Pemenang oleh Direksi;</p> <p>k. Penerbitan ijin Prinsip;</p> <p>l. Pembuatan Kontrak Kerjasama;</p>		
6	<p>Izin masuk daerah keamanan terbatas dan daerah steril</p> <p>6.1 Pas Bandara</p> <p>6.2 Stiker / Pas Berlangganan Kendaraan Bermotor Sisi Udara</p> <p>6.3 Tanda Izin Mengemudi</p> <p>6.4 Tanda Izin Laik Sisi Udara</p>	<p>1. Surat Permohonan</p> <p>2. Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK)</p> <p>3. Fotokopi KTP</p> <p>4. Sertifikat <i>Security Awareness</i></p> <p>5. <i>Curriculum Vitae</i> (CV)</p> <p>6. NPWP Instansi</p> <p>7. Form <i>Screening</i></p>	<p>1. Instansi yang mempunyai area pekerjaan di lingkungan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang mengajukan surat kepada General Manager untuk perizinan masuk ke area bandara;</p> <p>2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait tentang perijinan instansi tersebut (disetujui/ditolak);</p> <p>3. Airport Operation, Services, and Security Department memproses lanjut permohonan yang persyaratannya sudah lengkap;</p> <p>4. Pemohon melakukan Screening di Airport Security and Safety Section;</p> <p>5. Pemohon melakukan pembayaran di Kasir;</p> <p>6. Petugas Pelayanan memberikan pas bandara kepada pemohon.</p>	<p>Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021, tentang Tarif Pas (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara di Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero).</p>	<p>Standar waktu pelayanan berlaku jika berkas dinyatakan lengkap</p>

7	<p>7.1 Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi</p> <p>7.2 Penambahan Jam Pelayanan Operasi bandar Udara dalam rangka pengawasan <i>run up engine</i> (tes <i>engine</i> pesawat)</p>	<p>1. Memiliki slot time</p> <p>2. Memiliki ijin terbang (<i>Flight Approval</i>)</p> <p>3. Memenuhi syarat operasi bandar udara</p> <p>1. Telah memiliki persetujuan dari Pengelola Bandara</p> <p>2. Pelaksanaan <i>Middle</i> dan <i>Full Power Engine Run Up</i> dilakukan pada tempat yang ditentukan oleh Petugas AMC</p> <p>3. Pelaksanaan Engine Run Up wajib dilengkapi dengan alat pemadam api besar.</p>	<p>1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager;</p> <p>2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait;</p> <p>3. General Manager memberikan rekomendasi.</p>	<p>Berita Acara Evaluasi Penerapan Tarif Extend/Advance di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang nomor : BA.462/KB.02/2021-B.</p>	<p>Mengacu kepada <i>Letter of Operational Coordination Agreement</i> (LOCA)</p>
8	<p>Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge)</p>	<p>1. Jenis Pesawat yang dapat dilayani yakni dengan spesifikasi ketinggian pintu</p>	<p>1. Menyampaikan jadwal penerbangan yang akan dilayani</p> <p>2. AMC menyiapkan parking stand plan 1 hari sebelum pelaksanaan</p> <p>3. Pada saat kedatangan pesawat</p>	<p>1. Keputusan Direksi nomor : KEP.209/KB.02.06/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa</p>	<p>Sesuai KEP 178 tahun 2015</p>

		<p>bagian bawah dari permukaan apron minimal 2 meter sampai dengan maksimal 4 meter</p> <p>2. Penempatan pesawat berada pada Parking Stand N5, N6 atau N7</p>	<p>udara, AMC menempatkan pesawat sesuai dengan parking stand yang memiliki fasilitas garbarata</p> <p>4. Operator garbarata siap melaksanakan proses docking dan undocking.</p> <p>5. Operator garbarata mengembalikan posisi garbarata ke posisi semula</p> <p>Sesuai Instruksi Kerja IK/SRG-OP/PA-04-05 tentang Pengoperasian Garbarata</p>	<p>Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>2. KEP.210/KB.02.06/2018 Perihal Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</p>	
9	<p>Pelayanan Masuk Plataran Terminal atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor</p> <p>9.1 Parkir Harian 9.2 Parkir</p>	<p>1. Fotokopi STNK</p> <p>2. Formulir Parkir Berlangganan</p> <p>3. Fotokopi PAS Bandara</p> <p>4. Surat Permohonan</p>	<p>A. Parkir Harian</p> <p>1. Proses Masuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengguna jasa masuk pada tollgate in sesuai jenis kendaraan</li> <li>- Menekan tombol untuk mengeluarkan karcis parkir</li> <li>- Menuju area sesuai kebutuhan (DZ, PZ, area parkir sesuai jenis</li> </ul>	<p>Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021, tentang Tarif Pas (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara</p>	Sesuai penggunaan

	berlangganan		<p>kendaraan)</p> <p>2. Proses Keluar :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pengguna jasa dengan kendaraannya menuju tollgate out</li><li>- Menyerahkan karcis parkir</li><li>- Membayar tarif parkir</li></ul> <p>B. Parkir Berlangganan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Instansi yang mempunyai area pekerjaan di lingkungan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang mengajukan surat kepada General Manager untuk perizinan masuk ke area bandara;</li><li>2. General Manager berkoordinasi dengan Airport Operation, Services, and Security Department tentang perijinan instansi tersebut (disetujui/ditolak);</li><li>3. Airport Operation, Services, and Security Department memproses lanjut permohonan yang persyaratannya sudah lengkap;</li><li>4. Pemohon melakukan pembayaran di Kasir;</li><li>5. Kartu parkir berlangganan dicetak dan diambil di kantor APS parkir.</li></ol>	dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara di Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero).	
--	--------------	--	--	---	--

### 3.4 IDENTIFIKASI SARANA DAN PRASARANA

Tahap selanjutnya adalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana yang digunakan oleh unit kerja dalam tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan.

Sarana merupakan fasilitas utama yang mendukung kegiatan penyelenggaraan pelayanan di bandar udara. Prasarana merupakan segala sesuatu yang menjadi penunjang utama terselenggara pelayanan di bandar udara.

Setelah melakukan pengamatan, mempelajari dan mendata kondisi ketersediaan sarana, prasarana, dan dukungan anggaran, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatat berikut:

3.4.1 Sarana dan Prasarana Umum

Tabel 3.4  
Sarana dan Prasarana Umum

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
1	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang (PJP2U)	a. X Ray Bagasi b. X Ray Cabin c. Walk Through Metal Detector d. Hand Held Metal Detector e. Counter Check-in (system CUCS) f. Mobil Patroli g. Motor Patroli h. CCTV i. Counter Imigrasi j. Kantor Bea & Cukai k. Pintu (Gate) l. Garbarata (Aviobridge) m. Luasan Ruang Tunggu n. Jumlah Tempat Duduk o. Conveyor p. Trolley q. AC r. FIDS s. Toilet	8 6 8 9 30 1 1 144 8 1 5 3 1 1142 3 370 119 65 10 toilet pria, 10 toilet	Lantai 1 (± 29.529,69 m <sup>2</sup> ) Lantai 2 (± 15.684,53 m <sup>2</sup> ) Lantai 3 (± 14.192,73 m <sup>2</sup> )	

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
		t. Nursery Room u. Tempat Parkir - Roda 4 - Roda 2 - Gate in / out (Roda 4) - Gate in / out (Roda 2)  Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah a. ATM b. Mushola c. Nursery room d. Tenant e. Smooking area f. Internet/wifi g. Fasilitas bermain anak h. Charging station i. Fasilitas air minum j. Lounge eksekutif k. Fasilitas self check-in l. TV Hiburan	wanita, 9 <i>difable</i> toilet 9  1072 2480 4/5 2/2  8 8 6 24 1 33 1 9 5 1 2 34	43.633 m2 (area gedung parkir) 9.800 (area plataran parkir)	
2	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan	a. Runway b. Exit Taxiway	1 4	2.560 m 45 m Taxiway A 140 m x 45 m	Pelayanan Bagasi Fasilitas Kenyamanan

No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
	Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)	c. Runway Light d. Taxiway Light e. Approach Light f. Wing Bar Light g. Flood Light h. Treshold Light i. PAPI System j. Rotating Beacon k. Wind Shock l. Sequence Flashing Light m. Taxi Guidance Sign n. Landing Tee o. AFLS/PAPI System Wind Direction Indicator  Fasilitas PKPPK a. F-1 OSKOSH	76 33 211 10 13 42 8 1 1 30 5 1 1  1	140 m x 15 m Taxiway B 159 m x 25 m Taxiway C 144 m x 23 m Taxiway D 137 m x 23 m  150 watt 30 watt 150 watt 150 watt 1000 watt 150 watt 200 watt 400 watt  20 watt 24 watt 5 watt  Air : 11.356 Liter Foam : 1.590 Liter DCP : 250 Kg	



No	Nama Fasilitas	Sarana Prasarana Layanan	Jumlah Sar-Pras	Kapasitas	Keterangan
		b. NEW OSKOSH TIPE I  c. F-2 ROSENBAUER  d. F-3 ROSENBAUER  e. N UNIPOWER  f. C TOYOTA HILUX. g. U TOYOTA HILUX h. A1 ISUZU ELF h. A2 KIA PREGIO i. Persediaan Air j. Persediaan Foam h. Persediaan DCP	1  1  1  1 1 1 1  1 1 1 1	Air : 12.500 Liter Foam : 1.750 Liter DCP : 500 Kg  Air : 2.400 Liter Foam : 500 Liter DCP : 250 Kg  Air : 4.000 Liter Foam : 500 Liter Air : 4.000 Liter Foam : 400 Liter          100.000 Liter 2.000 Liter 750 Kg	
3	Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)	a. Terminal Kargo - Domestik - Internasional b. Kantor Empu c. Fasilitas Parkir Terminal Kargo d. Toilet	1 1 10 1 2 toilet pria & 2 toilet Wanita	60.000 ton/tahun   872 m2	

### 3.4.2 Sarana dan Prasarana Khusus

Sarana dan Prasarana Khusus dirancang untuk ramah terhadap Lansia, pengguna jasa berkebutuhan khusus (disabilitas) dan Wanita. Adapun sarana dan prasarana khusus tersebut serta penggunaannya dijelaskan sebagai berikut:

a. Ruang *Special Needs Service Holding Room*

Ruangan ini terdapat di area Check-in dan diperuntukkan bagi penumpang berkebutuhan khusus dan lansia yang dibuat nyaman bagi penumpang berkebutuhan khusus agar merasa nyaman saat menunggu.

b. Ruang *Multi Sensory Room*

Ruangan ini terdapat di area ruang tunggu domestik di samping dekat tangga dan lift menuju Lounge di Lantai 3 yang diperuntukkan bagi penumpang berkebutuhan khusus, yaitu *autism* agar bisa lebih tenang dan siap melakukan penerbangan.

c. Lift

Lift ini disediakan untuk mempermudah Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus menggunakan fasilitas yang ada.

d. Travelator

Travelator ini berada di area setelah pemeriksaan Sekuriti dimana agar memudahkan penumpang seperti Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus yang menggunakan kursi roda.

e. Eskalator

Eskalator ini berada di area boarding gate untuk memudahkan penumpang yang tidak melalui tangga saat akan masuk atau keluar pesawat khususnya pesawat yang tidak menggunakan layanan garbarata.

f. Ruang Menyusui (Nursery)

Ruang ini terdapat di ruang tunggu untuk digunakan oleh ibu yang menyusui anaknya.

g. Toilet Disabilitas

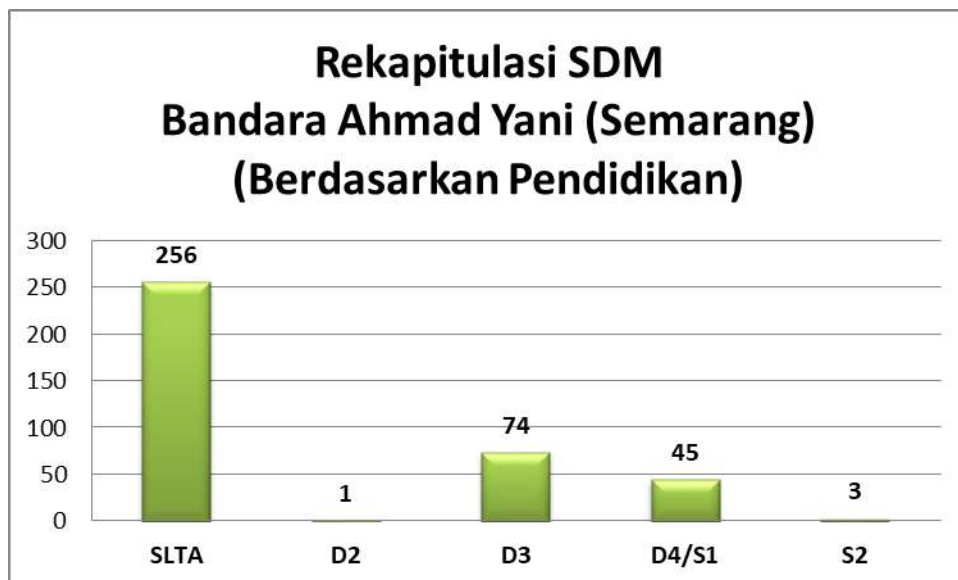
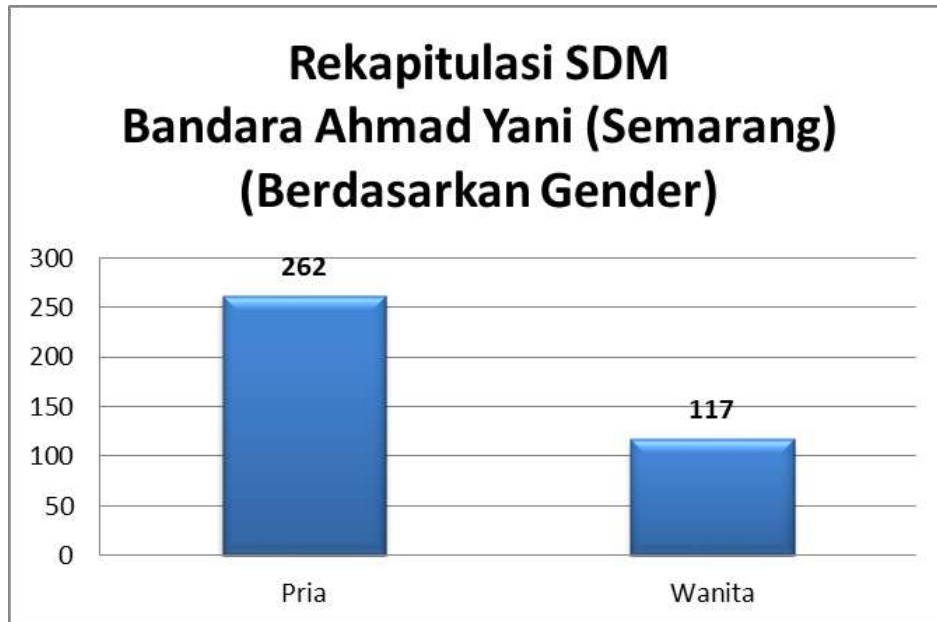
Toilet ini terdapat di beberapa titik area Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

h. Railing pada Tangga dan Toilet

Railing pada tangga dan toilet disediakan untuk mempermudah Lansia dan Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus menggunakan fasilitas yang ada.

### 3.5 IDENTIFIKASI JUMLAH DAN KOMPETENSI SDM

Tabel 3.5  
Jumlah dan Kompetensi SDM



### 3.6 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 menerapkan sistem manajemen kinerja (*Performance Management System/PMS*) berdasarkan keputusan Direksi Nomor: KEP.70/OM.02.05/2013, tanggal 1 Juli 2013. Sistem Manajemen Kinerja adalah sistem pengelolaan kinerja individu dalam jangka waktu tertentu sebagai upaya memastikan agar unit kerja dan individu dapat bekerjasama secara optimum dalam pencapaian target perusahaan melalui perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi kinerja pegawai.

Perusahaan melakukan penilaian terhadap pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tahun berjalan menggunakan *Key Performance Indicator* (KPI) Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang yang dievaluasi secara berkala.

### 3.7 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Untuk menangani pengaduan, saran, atau masukan dari pengguna jasa, Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang 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 Agen Contact Center Bandara 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 cabang untuk mendapatkan tindak lanjut;
- d. Proses tindak lanjut oleh Customer Service seperti pada poin 3.7.1.1;
- e. Customer Service menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada Agent.
- f. Agent 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 Personil

Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang telah menyediakan personil Customer Services untuk menerima, mengelola, serta memonitor tindak lanjut keluhan, yang disampaikan oleh pengguna jasa secara langsung. Selain itu, manajemen juga menyediakan Contact

Center untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan, saran, atau masukan yang disampaikan secara tidak langsung.

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

a. Personil Customer Services & Hospitality Section

Saat ini ada 9 personel pada unit Airport Services & Hospitality yang secara operasional melaksanakan tugas di konter Customer Service dan 2 personel administratif melaksanakan tugas di kantor Airport Operation, Services and Security Department.

b. Contact Center

Contact Center PT Angkasa Pura I (Persero), yang kita sebut dengan Contact Center Bandara 172, beroperasi selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu. Personil Contact Center Bandara 172 sebanyak 23 personil.

#### 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 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 Contact Center.

b. Telepon

Saluran telepon dengan nomor 172 telah disiapkan untuk pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan melalui telepon. Agen Contact Center Bandara 172 sebagai personil yang akan menerima dan menindaklanjuti setiap panggilan yang masuk.

c. Email, Facebook, dan Twitter

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, perusahaan juga telah menyediakan sarana penyampaian pengaduan melalui surat

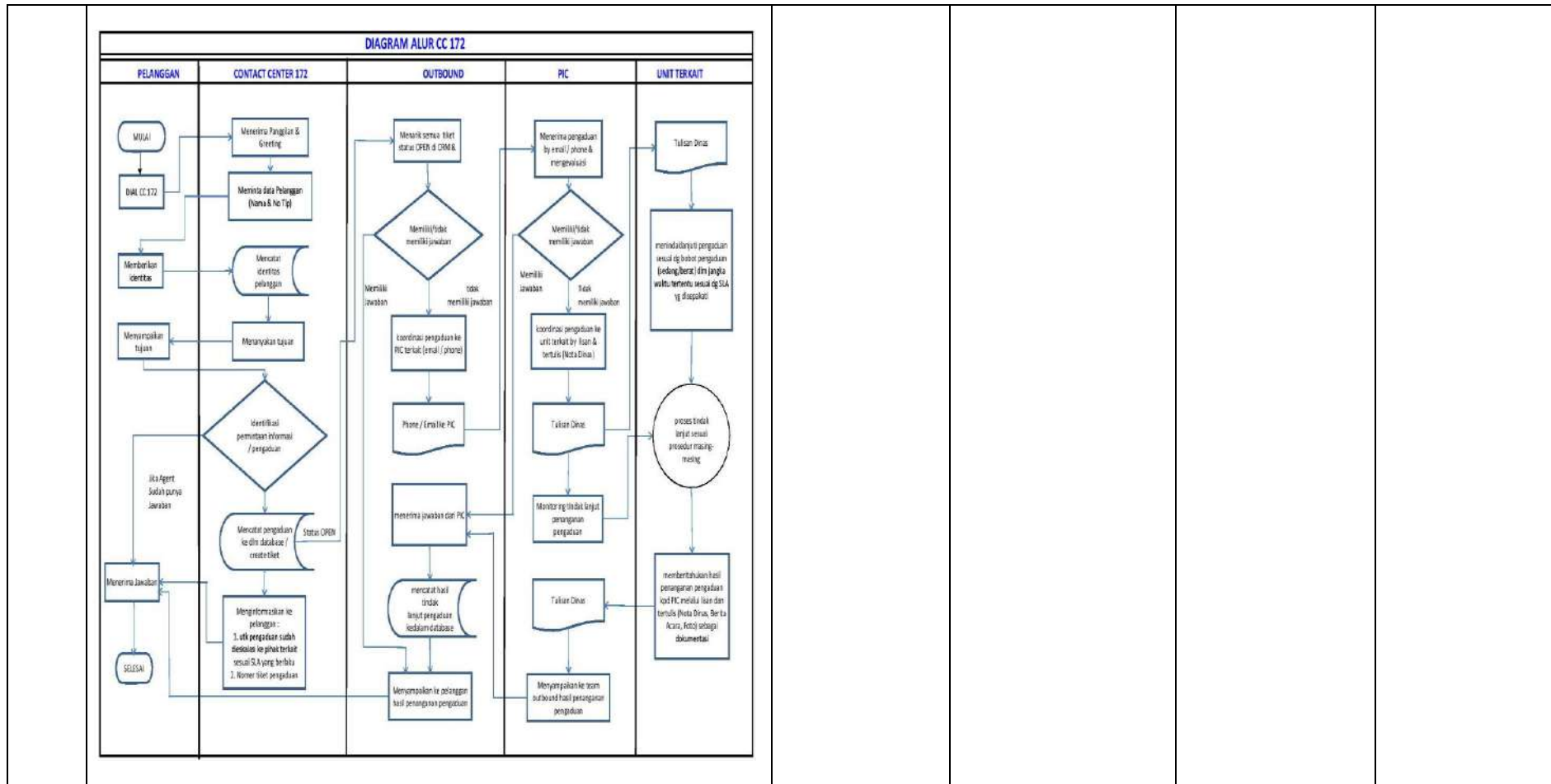
elektronik (email) dan media social (social media). Sarana media ini juga dikelola dan ditangani oleh Agent Contact Center Bandara 172.

Secara ringkas proses pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan tampak pada Tabel 3.6 sebagai berikut:

Tabel 3.6  
 Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	Prosedur	Tidak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
1	<pre>                     graph TD                         subgraph PELANGGAN                             M1([MULAI]) --&gt; W1[menulis keluhan]                             W1 --&gt; F1[form keluhan]                             F1 --&gt; M2([SELESAI])                         end                         subgraph CUSTOMER_SERVICES                             F2[form keluhan diterima] --&gt; I1[identifikasi keluhan]                             I1 --&gt; D1[mencatat keluhan dalam database]                             D1 --&gt; D2{bisa dijawab/}                             D2 -- ya --&gt; M2                             D2 -- tidak --&gt; P1((proses koordinasi/ tulisan dinas))                             P1 --&gt; R1[menerima jawaban tindak lanjut keluhan]                             R1 --&gt; D3[mencatat tindak lanjut dalam database]                             D3 --&gt; S1[menyampaikan jawaban]                             S1 --&gt; M2                         end                         subgraph UNIT_KERJA_TERKAIT                             R2[menerima tulisan dinas] --&gt; P2((proses tindak lanjut keluhan))                             P2 --&gt; S2[menyampaikan hasil]                             S2 --&gt; R1                         end                     </pre>	<p>Setiap pengaduan ditindaklanjuti dengan memperhatikan anggaran dan prinsip 3S + 1C</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Customer Service;</li> <li>2. Contact Center Bandara 172.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konter CS, melalui aplikasi Sales force</li> <li>2. Contact Center 172 (Twitter @angkasapura172, Facebook angkasapura 172) media sosial cabang (Twitter @srg_ap1, Instagram srg_ap1)</li> </ol>	<p>Waktu penyelesaian sesuai dengan SLA</p>





### 3.8 IDENTIFIKASI JAMINAN LAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN

Merupakan bentuk komitmen mengenai kesanggupan dari pihak Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang 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 Jenderal Ahmad Yani Semarang, perusahaan telah melakukan standarisasi pelayanan yang dibuktikan dengan sertifikat, antara lain :

1. Sertifikat Bandar Udara;
2. Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu;
3. Sertifikat ISO 18001, mengenai Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja;
4. Sertifikat ISO 31000:2009, mengenai *Risk Management*.

### 3.9 IDENTIFIKASI ASPEK LAIN

Selain telah menetapkan standar fasilitas, prosedur, dan SDM dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa, manajemen Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang guna memberikan perlindungan dan kepastian jaminan bagi para penumpang pesawat udara domestik dan international yang berangkat maupun datang serta penumpang transit di area Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero), 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 :

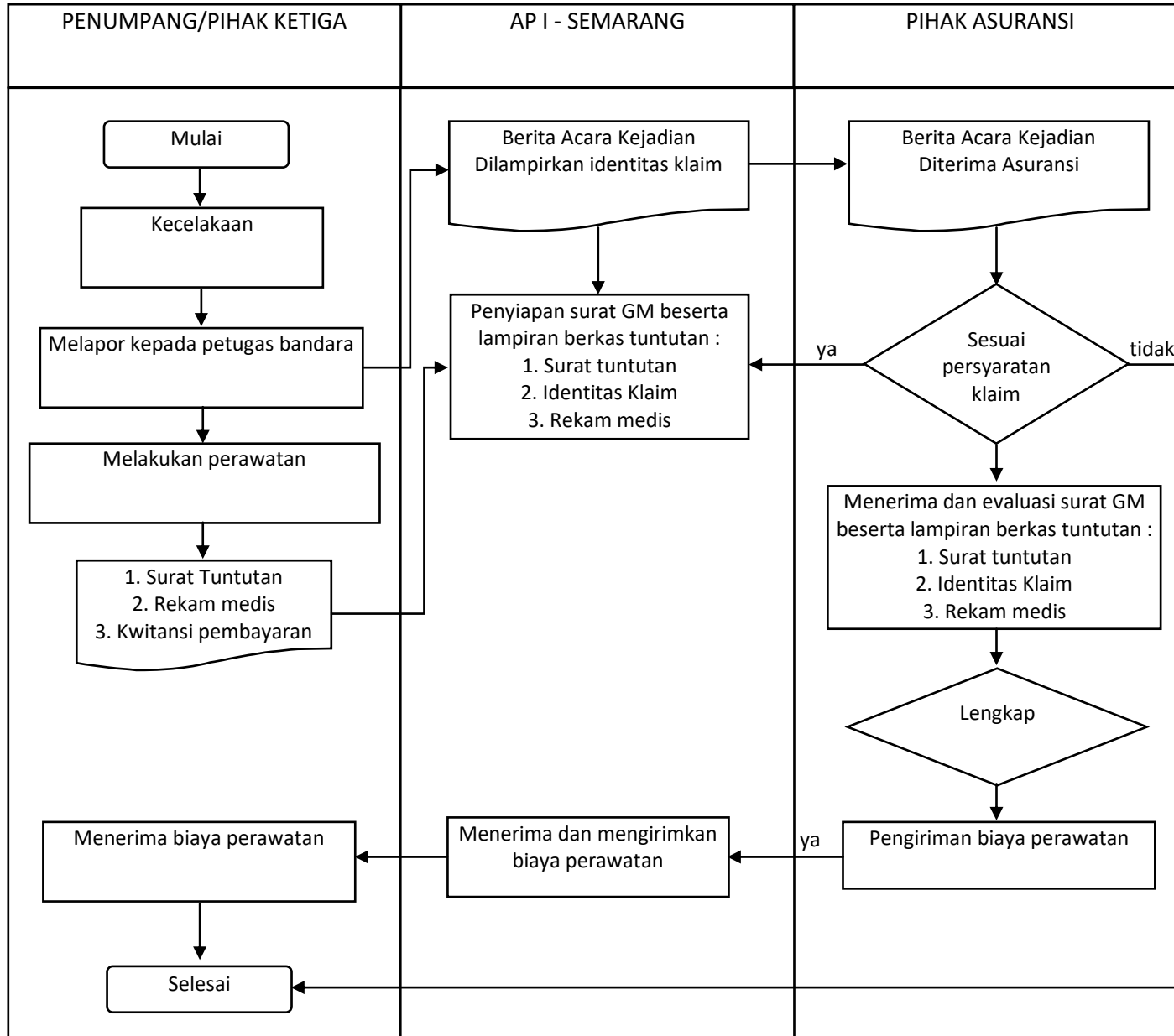
Tabel 3.7  
 Prosedur dan Persyaratan Perlindungan Asuransi Kecelakaan Penumpang dan Liability Insurance

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu
1	Asuransi kecelakaan penumpang pesawat udara	a. berita acara atau laporan kejadian b. surat tuntutan dari pihak ketiga kepada AP 1 c. memiliki tiket yang sah, pada tanggal yang sama dengan saat kejadian d. memiliki identitas pribadi yang sah e. dokumentasi cedera atau kerusakan harta benda f. release & discharge dari pihak ketiga jika sudah menerima penggantian g. release & discharge	1. Penumpang yang mengalami kecelakaan, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services; 2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada AOCB; 3. AOCB membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya; 4. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi Cabang Semarang, melalui email, maksimal dalam waktu 3 x 24 jam setelah kejadian; 2. Klaim diajukan oleh Pihak AP I (Persero) dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari; 3. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai	Biaya yang dibebankan kepada penumpang adalah nol rupiah (gratis) karena semua biaya premi telah dibayar oleh PT Angkasa Pura I (Persero)	14 hari kerja atau sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi

		dari AP1 ke Asuransi	<p>dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang;</p> <p>4. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas ) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap.</p>		
2	Liability Insurance	<p>a. Memiliki kontrak kerja sama dengan PT Angkasa Pura I</p> <p>b. Sesuai ruang lingkup asuransi</p>	<p>1. Mitra usaha yang mengalami kerugian akibat pengoperasian Bandar udara, segera melapor kepada Sekuriti Bandara, atau Customer Services, atau Terminal Services;</p> <p>2. Petugas Bandar Udara melaporkan kejadian kepada APOCH;</p> <p>3. APOCH membuat Berita Acara kejadian kecelakaan, yang memuat identitas lengkap penumpang, dan data penerbangannya;</p> <p>4. Melaporkan kejadian kepada kantor Asuransi Cabang Semarang melalui sarana tercepat melalui telepon maupun facsimile, maksimal dalam waktu 3 x 24</p>		Sesuai kontrak dengan Penyedia jasa Asuransi

			<p>jam setelah kejadian.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Klaim diajukan oleh Pihak AP I (Persero) dalam jangka waktu paling lambat 14 (empat belas) hari</li><li>3. Klaim diajukan dengan lampiran kronologis keterangan tertulis disertai dokumen – dokumen pendukung atas peristiwa kecelakaan yang dialami Penumpang.</li><li>4. Klaim yang diajukan setelah memenuhi ketentuan dipersyaratkan diselesaikan dalam waktu selambat-lambatnya 14 (empat belas ) hari kerja terhitung setelah berkas klaim di terima lengkap.</li></ol>		
--	--	--	---	--	--

Flowchart Prosedur dan Persyaratan Perlindungan Asuransi Kecelakaan Penumpang dan Liability Insurance



## **BAB IV STANDAR PELAYANAN**

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dijelaskan pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Standar Pelayanan

### 4.1 Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

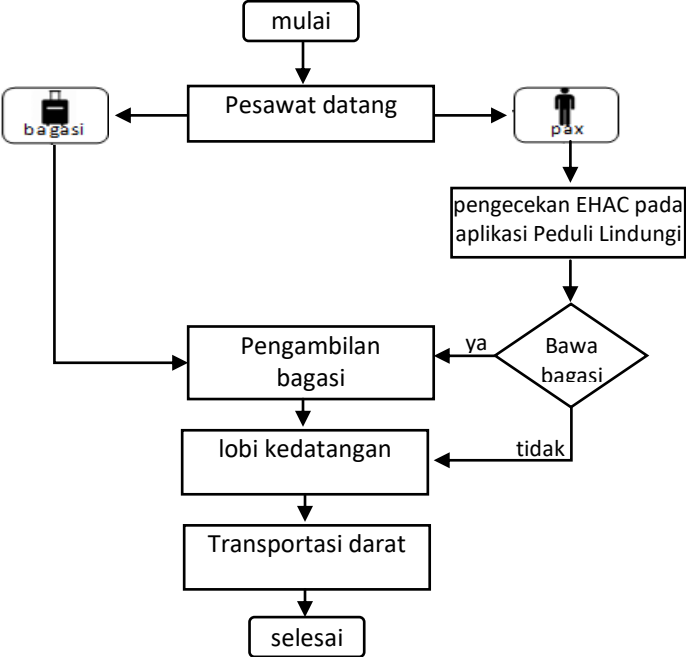
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang – Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan</li><li>b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</li><li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</li><li>e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;</li><li>f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 179 Tahun 2015, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa</li></ul>

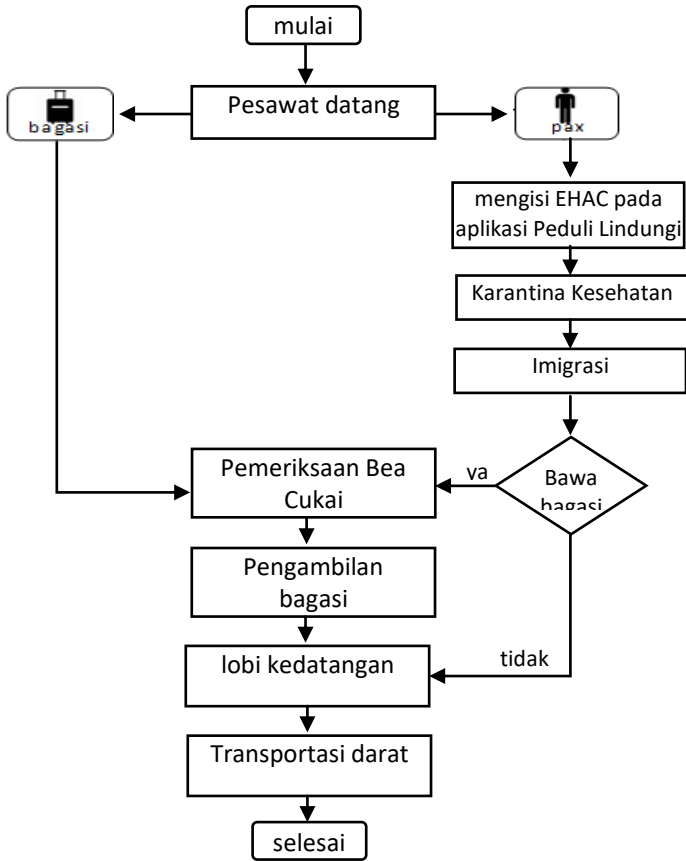
NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kebandarudaraan; g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; h. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.123/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani – Semarang; i. Keputusan General Mager PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandara Inter’ Jenderal Ahmad Yani Semarang nomor: SKEP.110/OB.03/2020/GM.SRG-B, tentang Pembentukan Tim Terpadu Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Dampak <i>Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)</i> Serta Implementasi “ <i>New Normal</i> ” di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang
2	Persyaratan Layanan	a. Memiliki tiket penerbangan yang sesuai dengan kartu identitas yang sah b. Memiliki kartu identitas yang sah c. Memiliki dokumen kesehatan yang sudah terintegrasi dengan aplikasi Peduli Lindungi d. Telah melalui proses pemeriksaan sekuriti
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>Prosedur Keberangkatan Domestik</b></p> <pre>                     graph TD                         subgraph PENUMPANG                             M1[mulai] --&gt; M2[memasuki gerbang keberangkatan]                             M2 --&gt; M3[Pemeriksaan Dokumen Kesehatan]                             M3 --&gt; M4[menunggu panggilan penerbangan]                             M4 --&gt; M5[masuk pesawat udara]                             M5 --&gt; M6[selesai]                         end                          subgraph PETUGAS SEKURITI                             S1[pengecekan tiket] --&gt; S2[pemeriksaan pax &amp; barang SCP 1]                             S2 --&gt; D1{ada suspect?}                             D1 -- ya --&gt; S2                             D1 -- tidak --&gt; S3[pemeriksaan pax &amp; barang SCP 2]                             S3 --&gt; D2{ada suspect?}                             D2 -- ya --&gt; S3                             D2 -- tidak --&gt; S4[Boarding pass]                         end                          subgraph PETUGAS CHECK IN                             C1[- cek tiket - identitas] --&gt; C2[Proses check in]                             C2 --&gt; S4                         end                          M1 --&gt; S1                         M2 --&gt; S1                         M3 --&gt; S2                         M4 --&gt; S2                         M5 --&gt; S2                         M6 --&gt; S2                     </pre>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Proses Keberangkatan Domestik :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Penumpang memasuki pelataran parkir;</li><li>2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas</li><li>3. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas</li><li>4. Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray</li><li>5. Penumpang masuk area check-in melalui walkthrough metal detector (WTMD)</li><li>6. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check – in</li><li>7. Petugas maskapai/ground handling memberikan boarding pass kepada penumpang</li><li>8. Penumpang menuju tempat pemeriksaan security di SCP</li><li>9. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass</li><li>10. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan tapping boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass</li><li>11. Penumpang melalui proses pemeriksaan security (SCP) : 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</li><li>12. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD)</li><li>13. Petugas Security melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas security bisa melakukan pemeriksaan secara manual</li><li>14. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass</li><li>15. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/ pemanggilan masuk pesawat</li></ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;"><b>Prosedur Keberangkatan Internasional</b></p> <pre> graph TD     subgraph PENUMPANG         M[mulai] --&gt; MG[memasuki gerbang keberangkatan]         MG --&gt; PK[Pemeriksaan Dokumen Kesehatan]         PK --&gt; MP[menunggu panggilan penerbangan]         MP --&gt; MU[masuk pesawat udara]         MU --&gt; S[selesai]     end      subgraph PETUGAS SEKURITI         PT[pengecekan tiket] --&gt; P1[pemeriksaan pax &amp; barang SCP 1]         P1 --&gt; DS1{ada suspect}         DS1 -- ya --&gt; P2[pemeriksaan pax &amp; barang SCP 2 join monitoring dengan Bea Cukai]         DS1 -- tidak --&gt; P3[Proses check in]         P2 --&gt; DS2{ada suspect}         DS2 -- ya --&gt; P1         DS2 -- tidak --&gt; P3     end      subgraph PETUGAS CHECK IN         P3 --&gt; BP[Boarding pass]         BP --&gt; P2     end      subgraph IMIGRASI         P3 --&gt; P4[- cek tiket - identitas]         P4 --&gt; P5[- cek tiket - paspor]         P5 --&gt; P6[Proses pemeriksaan Imigrasi]         P6 --&gt; P7[Stemple paspor]     end      MG --&gt; PT     PK --&gt; P1     DS1 -- ya --&gt; P2     DS1 -- tidak --&gt; P3     DS2 -- ya --&gt; P1     DS2 -- tidak --&gt; P3     P3 --&gt; BP     BP --&gt; P2     P3 --&gt; P4     P4 --&gt; P5     P5 --&gt; P6     P6 --&gt; P7     P7 --&gt; S     </pre> <p><b>Proses Keberangkatan Internasional :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses keberangkatan internasional</li> <li>2. Penumpang memasuki pelataran parkir;</li> <li>3. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas</li> <li>4. Petugas Sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas</li> <li>5. Letakan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray, jaket, dan topi dibuka, dan dimasukkan ke dalam mesin x-ray</li> <li>6. Penumpang masuk area check-in melalui walkthrough metal detector (WTMD)</li> <li>7. Penumpang menuju konter check – in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check –in</li> <li>8. Petugas maskapai/ground handling memberikan boarding pass kepada penumpang</li> <li>9. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi</li> <li>10. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di SCP 2</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>11. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass</p> <p>12. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti (SCP) : 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>13. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD)</p> <p>14. Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti bias melakukan pemeriksaan secara manual</p> <p>15. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass</p> <p>16. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/pemanggilan masuk pesawat.</p> <p>Prosedur Kedatangan Domestik</p>  <pre> graph TD     Start([mulai]) --&gt; Pesawat[Pesawat datang]     Pesawat --&gt; Bagasi[bagasi]     Pesawat --&gt; Pax[pax]     Pax --&gt; E HAC[pengecekan EHAC pada aplikasi Peduli Lindungi]     E HAC --&gt; Bawa{Bawa bagasi}     Bawa -- ya --&gt; Pengambilan[Pengambilan bagasi]     Bawa -- tidak --&gt; Lobi[lobi kedatangan]     Pengambilan --&gt; Lobi     Lobi --&gt; Transportasi[Transportasi darat]     Transportasi --&gt; Selesai([selesai])     </pre> <p>Kedatangan Domestik</p> <p>1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>kedatangan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi</li> <li>3. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju ke lobby kedatangan.</li> </ol> <p>Prosedur Kedatangan Internasional</p>  <pre> graph TD     Start([mulai]) --&gt; Pesawat[Pesawat datang]     Pesawat --&gt; Bagasi[bagasi]     Pesawat --&gt; Pax([pax])     Pax --&gt; EHAC[mengisi EHAC pada aplikasi Peduli Lindungi]     EHAC --&gt; Karantina[Karantina Kesehatan]     Karantina --&gt; Imigrasi[Imigrasi]     Imigrasi --&gt; BawaBagasi{Bawa bagasi}     BawaBagasi -- ya --&gt; BeaCukai[Pemeriksaan Bea Cukai]     BawaBagasi -- tidak --&gt; Lobby[lobi kedatangan]     Bagasi --&gt; BeaCukai     BeaCukai --&gt; Pengambilan[Pengambilan bagasi]     Pengambilan --&gt; Lobby     Lobby --&gt; Transportasi[Transportasi darat]     Transportasi --&gt; Selesai([selesai])     </pre> <p>Kedatangan Internasional :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penumpang keluar dari pintu pesawat menuju area kedatangan</li> <li>2. Penumpang melalui proses pemeriksaan imigrasi</li> <li>3. Bila penumpang membawa bagasi, penumpang menuju ke area pengambilan bagasi</li> <li>4. Penumpang melalui pemeriksaan Bea &amp; Cukai</li> <li>5. Bila penumpang tidak membawa bagasi, maka penumpang langsung menuju lobby kedatangan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Waktu Pelayanan	<p>A. Fasilitas keberangkatan dan kedatangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi (waktu tunggu &lt;7 menit dan waktu proses &lt;3 menit)</li> <li>2. Pelayanan Check-in (waktu tunggu &lt;30 menit dan waktu proses &lt;2 menit 30 detik)</li> <li>3. Imigrasi Keberangkatan (waktu tunggu &lt;20 menit dan waktu proses &lt;2 menit)</li> <li>4. Imigrasi Kedatangan (waktu tunggu &lt;30 menit dan waktu proses &lt;2 menit)</li> <li>5. Pelayanan Bea Cukai (waktu tunggu &lt;20 mneit dan waktu proses &lt; 2 menit)</li> <li>6. Pelayanan Bagasi (waktu tunggu &lt;20 menit dan waktu proses &lt;40 menit)</li> <li>7. Ketersediaan Jumlah Kursi Ruang Tunggu Keberangkatan adalah 60% dari PWS</li> </ol> <p>B. Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan Pada Penumpang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengkondisian Suhu (<math>\leq 25o</math>)</li> <li>2. Pengkondisian Cahaya (Terminal 200-250 lux; Area Bagasi 250-300 lux; Toilet 100-150 lux)</li> <li>3. Kemudahan Pengangkutan Bagasi (Ketersediaan trolley 40% * PWS)</li> <li>4. Kebersihan (kondisi area bersih dan terdapat petugas)</li> <li>5. Pelayanan Informasi (penempatan, mudah terlihat, jelas terbaca, dapat terdengar, informatif)</li> <li>6. Toilet (ketersediaan lengkap dan bersih)</li> <li>7. Tempat Parkir (Kapasitas parkir 80% * PWS, Luas Lahan = Kapasitas * 35m<sup>2</sup>)</li> <li>8. Fasilitas Pengguna berkebutuhan khusus (Ramp kemiringan max 20o, Toilet, Lift, Area Tunggu pada Ruang Tunggu Keberangkatan)</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>C. Fasilitas Pemberi Nilai Tambah (Tersedia, Lengkap, Bersih &amp; Nyaman) antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Musholla</li> <li>2. Nursery</li> <li>3. Fasilitas Berbelanja</li> <li>4. Restoran</li> <li>5. Ruang Merokok</li> <li>6. Ruang Bermain Anak</li> <li>7. ATM/Money Changer</li> <li>8. Internet/WIFI</li> <li>9. Fasilitas Pembelian Tiket</li> <li>10. Charging Station</li> <li>11. Fasilitas Air Minum</li> <li>12. Lounge Eksekutif</li> </ol> <p>D. Kapasitas Terminal Bandara Dalam Menampung Penumpang Pada Jam Sibuk</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Luas per penumpang pada jam sibuk, dengan skala nilai : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kapasitas Terminal Ideal</li> <li>b. Tingkat Okupansi</li> <li>c. Nilai Level of Service</li> </ol> </li> <li>2. Indikasi Awal Pembangunan, Pendayagunaan, Pengembangan dan Pengoperasian (IAP4)                      Nilai IAP4 :                      IAP4 &lt; 0.6 : Kapasitas yang tersedia masih mencukupi                      0.75 &gt; IAP4 &gt; 0.6 : Kapasitas yang tersedia menjadi perhatian untuk dikembangkan                      IAP4 &gt; 0.75 : Kapasitas yang tersedia dapat dikembangkan                 </li> </ol>
5	Biaya dan Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penumpang Berangkat Domestik : Rp. 100.000,00</li> <li>2. Penumpang Berangkat Internasional : Rp. 210.000,00</li> </ol>
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas untuk proses keberangkatan dan kedatangan</li> <li>b. Fasilitas untuk memberikan kenyamanan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Fasilitas memberikan nilai tambah</li> <li>d. Kapasitas terminal untuk melayani penumpang dalam waktu sibuk</li> </ul>
7	Penanganan Pengaduan	Disampaikan pada butir 3.7 melalui Tabel 3.6

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam menerapkan Pengelolaan Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang – Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan;</li> <li>b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</li> <li>e. PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;</li> <li>f. 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> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>h. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.123/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani – Semarang;</p> <p>i. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.87/KU.10.1.2/2007 tentang petunjuk pelaksanaan pungutan tarif pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U) pada Bandar udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).</p> <p>j. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.166/KB.09/2015 tanggal 16 Desember 2015 perihal Perubahan atas Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.111 /KB.09 /2015 tentang Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara untuk Penerbangan Dalam Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).</p> <p>k. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.144/KB.09/2015 tanggal 03 November 2015 perihal Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara untuk Penerbangan Luar Negeri pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero).</p>
2	Persyaratan layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki ijin rute</li> <li>2. Memiliki ijin terbang (<i>Flight Approval</i> atau <i>Security Clearance</i>)</li> <li>3. Memiliki kerjasama dengan PT Angkasa Pura I (Persero) untuk Penerbangan Berjadwal</li> <li>4. Memiliki kerjasama dengan salah satu Jasa Terkait Bandar Udara yang beroperasi di Bandar Udara</li> <li>5. Pesawat yang digunakan adalah maksimum dengan klasifikasi Aircraft Code "C"</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Menggunakan Fasilitas Parking Stand di North Apron
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Penerbangan Berjadwal</p> <p style="text-align: center;">Flowchart ijin rute (Penerbangan berjadwal)</p> <pre> graph TD     subgraph AIRLINE         A1[Permohonan Slot Time]         A2[Menyesuaikan pada jam yang tersedia]         A3[Ijin Rute]         A4[Pemberitahuan pelaksanaan penerbangan]     end     subgraph IASM         I1[Analisa Permohonan Slot Time menggunakan Berita Acara Penetapan NAC Bandara Yang akan diterbangi]         I2{hasil}     end     subgraph DAU         D1[Proses penerbitan ijin rute]     end     subgraph BANDARA         B1[Ijin Rute Tembusan]         B2[Pelaksanaan penerbangan sesuai ijin rute]     end     A1 --&gt; I1     I1 --&gt; I2     I2 -- Tidak --&gt; A2     A2 --&gt; I1     I2 -- Ya --&gt; D1     D1 --&gt; A3     A3 --&gt; B1     A4 --&gt; B2     </pre> <p>Penerbangan Tidak Berjadwal</p> <p style="text-align: center;">Flowchart ijin rute (Penerbangan tidak berjadwal)</p> <pre> graph TD     subgraph AIRLINE         A1[Mulai]         A2[Permohonan Slot Time]         A3[Menyesuaikan pada jam yang tersedia]         A4[Rekomendasi Slot]         A5[Permohonan FA dengan melampirkan rekomendasi slot]         A6[FA]     end     subgraph Bandara         B1[Analisa Permohonan Slot Time menggunakan NAC AirNav : Runway Bandara : Apron &amp; Terminal]         B2{hasil}     end     subgraph AirNav         AN[Proses penerbitan FA]     end     subgraph DAU         D1[Proses penerbitan FA]     end     subgraph BANDARA         B3[Pelaksanaan penerbangan]     end     A2 --&gt; B1     B1 --&gt; B2     B2 -- Tidak --&gt; A3     A3 --&gt; B1     B2 -- Ya --&gt; A4     A4 --&gt; A5     A5 --&gt; D1     D1 --&gt; A6     A6 --&gt; B3     </pre>

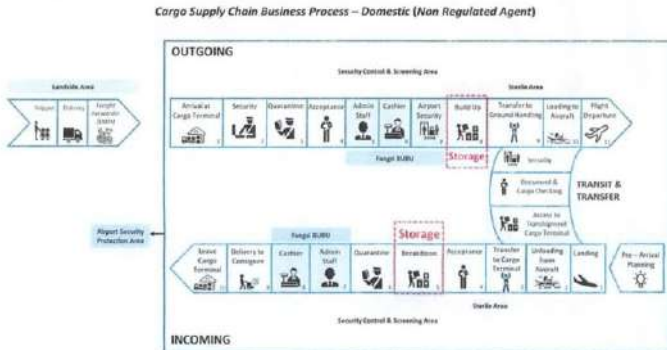
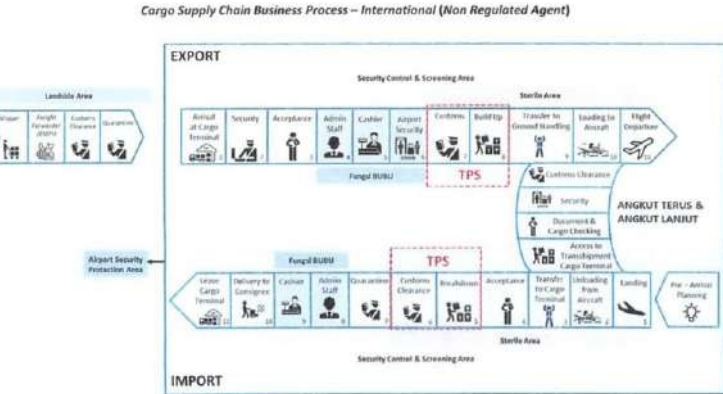
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline mengajukan permohonan kepada General Manager</li> <li>2. Setelah dilakukan analisa kepa bandar udara memberikan persetujuan berupa slot time pada bandar udara dengan perjanjian</li> <li>3. Menyampaikan persetujuan ijin terbang dari 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>
4	Waktu Pelayanan	Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara 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.
5	Biaya dan Tarif	<p>A. Tarif PJP4U <b>Dalam Negeri</b> untuk Bandara Ahmad Yani Semarang :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tarif Pendaratan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tahap I Berat 0 s.d 20.000 kg (Rp. 3.698)</li> <li>b. Tahap II Berat &gt; 20.000 s.d 40.000 kg (Rp. 4.498)</li> <li>c. Tahap III Berat &gt;40.000 s.d 100.000 kg (Rp. 4.948)</li> <li>d. Tahap IV Berat &gt;100.000 kg (Rp. 5.442)</li> </ol> </li> <li>2. Tarif Penempatan (Rp. 956)</li> <li>3. Tarif Penyimpanan (Rp.-) karena tidak ada penyimpanan pesawat</li> <li>4. Tarif Parking Surcharge (Rp. 351)</li> </ol> <p>B. Tarif PJP4U <b>Luar Negeri</b> untuk Bandara Ahmad Yani Semarang :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tarif Pendaratan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tahap I Berat 0 s.d 20.000 kg (US \$3,05)</li> <li>b. Tahap II Berat &gt; 20.000 s.d 40.000 kg (\$3,28)</li> <li>c. Tahap III Berat &gt;40.000 s.d 100.000 kg (\$3,93)</li> <li>d. Tahap IV Berat &gt;100.000 kg (\$4,72).</li> </ol> </li> <li>2. Tarif Penempatan (\$0,31)</li> <li>3. Tarif Penyimpanan (Rp.-) karena tidak ada penyimpanan pesawat</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Tarif Parking Surcharge (R\$0,32)</p> <p><i>Note :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarif pendaratan dikenakan setiap 1.000 kg atau bagiannya;</li> <li>- Untuk tahap II,III dan IV ditambahkan perhitungan tahap sebelumnya</li> <li>- Tarif penempatan Internasional dikenakan setiap 1.000 kg atau bagiannya, per setiap 1 (satu) hari setelah 1 (satu) jam pertama;</li> <li>- Tarif <i>Parking Surcharge</i> Internasional dikenakan setiap 1(satu) jam setelah 1(satu) jam pertama di <i>parking stand</i> aktif saat <i>peak hours</i></li> </ul>
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	Disampaikan pada butir 3.7 melalui Tabel 3.6

#### 4.3 Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam menerapkan Pelayanan Jasa Kargo dan Pos sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang – Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan;</li> <li>2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>5. PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;</p> <p>6. 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>7. PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>8. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.123/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani – Semarang;</p> <p>9. PM 81 Tahun 2021, Tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara;</p> <p>10. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 109/PMK.04/2020 tentang Kawasan Pabean dan Tempat Penimbunan Sementara;</p> <p>11. 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);</p> <p>12. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.109/KB.06/2020, tentang Pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Bandar Udara yang Dikelola PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>13. KEP.121/KB.09/2015, Tentang Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) di Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Ahmad Yani – Semarang.</p> <p>14. Berita Acara Negosiasi &amp; Kesepakatan Layanan Jalur Cepat (Fast Track) antara PT Angkasa Pura I (Persero)</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan PT Angkasa Pura Logistik Kantor Cabang Semarang nomor: BA.433/KB.03/2021.
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berbadan Hukum</li> <li>2. Mempunyai Sertifikat Ijin Jasa Terkait Bandar Udara</li> <li>3. Sudah Melakukan Kontrak Kerjasama</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedurr	<p>Proses PJKP2U Penerbangan Domestik</p>  <p>Proses PJKP2U Penerbangan Internasional</p>  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyelenggara layanan jasa kargo dan pos mengajukan permohonan kepada General Manager dengan melampirkan sertifikat operasi dan ijin operasi jasa terkait.</li> <li>2. General Manager menganalisa berdasarkan business plan bandar udara.</li> <li>3. Apabila permohonan disetujui General Manager dan pemohon membuat perjanjian kontrak/ perjanjian tingkat layanan (<i>Service Level Agreement</i>).</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Waktu Pelayanan	<p>1. Proses Outgoing Kargo</p> <p>a. Pemeriksaan Kendaraan dan Orang (masuk ke Lini 1) Waktu proses pemeriksaan kendaraan dan orang dalam kondisi normal &lt; 15 detik</p> <p>b. Pelayanan Bongkar Kargo dari kendaraan angkut Waktu tunggu pelayanan bongkar kargo dari kendaraan angkut ke kade &lt; 20 menit</p> <p>c. Pelayanan Acceptance Waktu Tunggu Pelayanan Acceptance &lt; 7 menit (10 antrian) &amp; Waktu proses Pelayanan Acceptance &lt; 20 detik (berat)</p> <p>d. Pelayanan Pemeriksaan Kargo Waktu Menunggu Pelayanan Pemeriksaan Kargo &lt; 7 menit. Waktu Proses Pelayanan Pemeriksaan Kargo Kondisi normal &lt; 3 menit</p> <p>e. Pelayanan pemuatan kargo (Build-up) Waktu proses pelayanan pengangkutan kargo yang siap dimuat ke pesawat udara dengan menggunakan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerobak &lt; 20 Detik</li> <li>- Container &lt;22 Detik</li> <li>- Pallet &lt; 25 Detik</li> </ul> <p>f. Pelayanan Pengangkutan ke Pesawat Udara Waktu proses Pelayanan Pengangkutan kargo dari terminal kargo ke pesawat udara dengan jarak :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 500 m &lt; 10 Menit</li> <li>- 1 km &lt; 20 menit</li> <li>- 1,5 km &lt; 30 menit</li> <li>- 2 - 5 km &lt; 40 menit</li> </ul> <p>2. Proses Incoming Kargo</p> <p>a. Pelayanan Proses Pengangkutan dari Pesawat Udara ke Terminal Kargo Waktu proses Pelayanan Pengangkutan kargo dari pesawat udara ke terminal kargo dengan jarak :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 500 m &lt; 30 Menit</li> <li>- 1 km &lt; 40 menit</li> <li>- 1,5 km &lt; 50 menit</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 - 5 km &lt; 60 menit.</li> <li>b. Pelayanan Bongkar Kargo dari Gerobak GSE Waktu Tunggu Pelayanan Bongkar Kargo dari Gerobak GSE &lt; 35 menit</li> <li>c. Pelayanan Bongkar Kargo dari Gerobak GSE Waktu proses Pelayanan Bongkar Kargo dari Gerobak GSE :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerobak &lt; 15 Detik</li> <li>- Container &lt; 17 Detik</li> <li>- Pallet &lt; 25 Detik</li> </ul> </li> <li>d. Pelayanan Dokumen Pengeluaran kargo Waktu tunggu Pelayanan dokumen Pengeluaran kargo &lt; 15 menit &amp; waktu proses Pelayanan dokumen pengeluaran kargo &lt; 3 menit</li> <li>e. Pelayanan serah terima kargo Waktu tunggu Pelayanan serah terima barang &lt; 45 menit dan Waktu proses Pelayanan serah terima barang &lt; 3 menit</li> <li>f. Pelayanan Muat Barang Waktu proses Pelayanan muat barang ke kendaraan angkut :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecil &lt; 15 menit</li> <li>- Sedang &lt; 20 menit</li> <li>- Besar &lt; 30 menit</li> </ul> </li> </ul>
5	Biaya dan Tarif	Tarif Kargo Domestik : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incoming Rp. 550,-/kg</li> <li>- Outgoing Rp. 550,-/kg</li> </ul> Tarif Kargo Internasional : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incoming Rp. 900,-/kg</li> <li>Outgoing Rp. 900,-/kg</li> </ul>
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan fasilitas terminal Kargo dan Pos</li> <li>2. Pelayanan Fast Track Kargo (<i>additional service</i>)</li> </ol>
7	Penanganan Pengaduan	Disampaikan pada butir 3.7 melalui Tabel 3.6

#### 4.4 Counter Check-In

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang – Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan;</li><li>b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</li><li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</li><li>e. PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;</li><li>f. 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>g. PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</li><li>h. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.123/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani – Semarang;</li><li>i. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.211/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa</li></ul>



NO	KOMPONEN	URAIAN														
		<p>Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (Check-in Counter) Untuk Penerbangan Dalam Negeri Pada Bandar Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>j. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.212/KB.02.05/2018 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (Check – in Counter) Untuk Penerbangan Luar Negeri Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero)</p> <p>k. Service Level Agreement antara General Manager dan Maskapai.</p>														
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki ijin route</li> <li>2. Memiliki ijin terbang (Flight Approval)</li> <li>3. Memiliki kerjasama dengan PT Angkasa Pura I (Persero) untuk Penerbangan Berjadwal</li> </ol>														
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"><b>FLOWCHART PERMINTAAN COUNTER CHECKIN</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">AIRLINE</th> <th style="width: 33%;">PSTL</th> <th style="width: 34%;">KETERANGAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>Permohonan Counter Check - in</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>Analisa Permohonan Slot Time menggunakan NAC terminal (Check - in Counter Allocation)</p> </td> <td rowspan="5" style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mitra usaha dalam hal ini airlines atau diwakilkan oleh groundhandlingnya meminta penggunaan check - in counter kepada Passenger Service Team Leader (PSTL);</li> <li>2. PSTL menganalisa dan plotting permintaan tersebut dan menginformasikan kepada mitra usaha nomor check - in counter yang dapat digunakan;</li> <li>3. Mitra usaha mempersiapkan counter check - in tersebut;</li> <li>4. Open check - in dengan batasan waktu pelayanan;</li> <li>5. Selesai.</li> </ol> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>Menerima informasi nomor counter yang dapat digunakan</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>Open check - in dan menggunakan counter dan dalam waktu yang telah ditetapkan</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>Selesai</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> </td> <td style="vertical-align: top;"> </td> </tr> </tbody> </table>	AIRLINE	PSTL	KETERANGAN	<p>Permohonan Counter Check - in</p>	<p>Analisa Permohonan Slot Time menggunakan NAC terminal (Check - in Counter Allocation)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mitra usaha dalam hal ini airlines atau diwakilkan oleh groundhandlingnya meminta penggunaan check - in counter kepada Passenger Service Team Leader (PSTL);</li> <li>2. PSTL menganalisa dan plotting permintaan tersebut dan menginformasikan kepada mitra usaha nomor check - in counter yang dapat digunakan;</li> <li>3. Mitra usaha mempersiapkan counter check - in tersebut;</li> <li>4. Open check - in dengan batasan waktu pelayanan;</li> <li>5. Selesai.</li> </ol>	<p>Menerima informasi nomor counter yang dapat digunakan</p>		<p>Open check - in dan menggunakan counter dan dalam waktu yang telah ditetapkan</p>		<p>Selesai</p>			
AIRLINE	PSTL	KETERANGAN														
<p>Permohonan Counter Check - in</p>	<p>Analisa Permohonan Slot Time menggunakan NAC terminal (Check - in Counter Allocation)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mitra usaha dalam hal ini airlines atau diwakilkan oleh groundhandlingnya meminta penggunaan check - in counter kepada Passenger Service Team Leader (PSTL);</li> <li>2. PSTL menganalisa dan plotting permintaan tersebut dan menginformasikan kepada mitra usaha nomor check - in counter yang dapat digunakan;</li> <li>3. Mitra usaha mempersiapkan counter check - in tersebut;</li> <li>4. Open check - in dengan batasan waktu pelayanan;</li> <li>5. Selesai.</li> </ol>														
<p>Menerima informasi nomor counter yang dapat digunakan</p>																
<p>Open check - in dan menggunakan counter dan dalam waktu yang telah ditetapkan</p>																
<p>Selesai</p>																

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check in;</li> <li>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;</li> <li>3. Pimpinan maskapai dan General Manager menyepakati teknis penggunaan counter check-in melalui Service Level Agreement.</li> </ol>
4	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. PM 178 Tahun 2015</li> <li>b. Service Level Agreement</li> </ol>
5	Biaya dan Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tarif Check-in Counter Untuk Penerbangan Dalam Negeri Bandara Ahmad Yani – Semarang : Rp. 1.805 / penumpang</li> <li>2. Tarif Check-in Counter Untuk Penerbangan Luar Negeri Bandara Ahmad Yani – Semarang : US \$0,47/ penumpang</li> </ol>
6	Produk Layanan	Penyediaan fasilitas Check In Counter
7	Penanganan Pengaduan	Disampaikan pada butir 3.7 melalui Tabel 3.6

#### 4.5 Kontribusi Kerjasama Atas Jasa Penggunaan Fasilitas Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang – Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan;</li> <li>b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>e. PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;</p> <p>f. 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>g. PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>h. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.123/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani – Semarang;</p> <p>i. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.76/KB.03/2020, tentang Kegiatan Komersial dan Pengembangan Usaha di Lingkungan PT Angkasa Pura I (Persero).</p>
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berbentuk badan hukum</li> <li>2. Telah menjadi mitra usaha PT Angkasa Pura I (Persero)</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN																																																																																													
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p data-bbox="662 302 901 336"><b>A. Seleksi Terbuka</b></p> <p data-bbox="699 347 1428 425">Seleksi dengan mengikutsertakan sebanyak-banyaknya peserta melalui pengumuman kepada masyarakat luas.</p> <div data-bbox="710 448 1380 1388"> <p><b>Seleksi Terbuka</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Proses</th> <th>Waktu</th> <th>Urutan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pengumuman Informasi, ke masyarakat dan pengumuman di lingkungan</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Penyusunan dan Pengambilan Dokumen RFP</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Tanya Jawab</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Pemilihan Dokumen Kualifikasi</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Klasifikasi Dokumen Kualifikasi</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Evaluasi Dokumen Kualifikasi</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Penetapan Shortlist</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Pengumuman Shortlist</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Laporan ke Steering Team</td> <td>9</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Lulus kualifikasi?</td> <td>10</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Tidak dilanjutkan?</td> <td>11</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Pembelian Dokumen RFP</td> <td>12</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Laporan ke Direksi / GM</td> <td>13</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Seleksi Gagal</td> <td>14</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Terdapat Peserta yang membeli RFP?</td> <td>15</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Penjelasan Umum, Tatap Muka dan Site visit</td> <td>16</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Tanya Jawab</td> <td>17</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Dewan dan Dokumen Penawaran</td> <td>18</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Evaluasi Dokumen Penawaran Envelope I (Konsep Bisnis)</td> <td>19</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Laporan ke Steering Team</td> <td>20</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Laporan ke Direksi / GM</td> <td>21</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Evaluasi Dokumen Penawaran Envelope II (Financial)</td> <td>22</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Laporan ke Steering Team</td> <td>23</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Laporan ke Direksi / GM</td> <td>24</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Dibawah HPES</td> <td>25</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Penawaran Mitr</td> <td>26</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Klasifikasi dan Negosiasi</td> <td>27</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Laporan ke Steering Team</td> <td>28</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Laporan ke Direksi / GM</td> <td>29</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>Penetapan Pemenang</td> <td>30</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Proses	Waktu	Urutan	Pengumuman Informasi, ke masyarakat dan pengumuman di lingkungan	1	1	Penyusunan dan Pengambilan Dokumen RFP	2	2	Tanya Jawab	3	3	Pemilihan Dokumen Kualifikasi	4	4	Klasifikasi Dokumen Kualifikasi	5	5	Evaluasi Dokumen Kualifikasi	6	6	Penetapan Shortlist	7	7	Pengumuman Shortlist	8	8	Laporan ke Steering Team	9	9	Lulus kualifikasi?	10	10	Tidak dilanjutkan?	11	11	Pembelian Dokumen RFP	12	12	Laporan ke Direksi / GM	13	13	Seleksi Gagal	14	14	Terdapat Peserta yang membeli RFP?	15	15	Penjelasan Umum, Tatap Muka dan Site visit	16	16	Tanya Jawab	17	17	Dewan dan Dokumen Penawaran	18	18	Evaluasi Dokumen Penawaran Envelope I (Konsep Bisnis)	19	19	Laporan ke Steering Team	20	20	Laporan ke Direksi / GM	21	21	Evaluasi Dokumen Penawaran Envelope II (Financial)	22	22	Laporan ke Steering Team	23	23	Laporan ke Direksi / GM	24	24	Dibawah HPES	25	25	Penawaran Mitr	26	26	Klasifikasi dan Negosiasi	27	27	Laporan ke Steering Team	28	28	Laporan ke Direksi / GM	29	29	Penetapan Pemenang	30	30
Proses	Waktu	Urutan																																																																																													
Pengumuman Informasi, ke masyarakat dan pengumuman di lingkungan	1	1																																																																																													
Penyusunan dan Pengambilan Dokumen RFP	2	2																																																																																													
Tanya Jawab	3	3																																																																																													
Pemilihan Dokumen Kualifikasi	4	4																																																																																													
Klasifikasi Dokumen Kualifikasi	5	5																																																																																													
Evaluasi Dokumen Kualifikasi	6	6																																																																																													
Penetapan Shortlist	7	7																																																																																													
Pengumuman Shortlist	8	8																																																																																													
Laporan ke Steering Team	9	9																																																																																													
Lulus kualifikasi?	10	10																																																																																													
Tidak dilanjutkan?	11	11																																																																																													
Pembelian Dokumen RFP	12	12																																																																																													
Laporan ke Direksi / GM	13	13																																																																																													
Seleksi Gagal	14	14																																																																																													
Terdapat Peserta yang membeli RFP?	15	15																																																																																													
Penjelasan Umum, Tatap Muka dan Site visit	16	16																																																																																													
Tanya Jawab	17	17																																																																																													
Dewan dan Dokumen Penawaran	18	18																																																																																													
Evaluasi Dokumen Penawaran Envelope I (Konsep Bisnis)	19	19																																																																																													
Laporan ke Steering Team	20	20																																																																																													
Laporan ke Direksi / GM	21	21																																																																																													
Evaluasi Dokumen Penawaran Envelope II (Financial)	22	22																																																																																													
Laporan ke Steering Team	23	23																																																																																													
Laporan ke Direksi / GM	24	24																																																																																													
Dibawah HPES	25	25																																																																																													
Penawaran Mitr	26	26																																																																																													
Klasifikasi dan Negosiasi	27	27																																																																																													
Laporan ke Steering Team	28	28																																																																																													
Laporan ke Direksi / GM	29	29																																																																																													
Penetapan Pemenang	30	30																																																																																													

NO	KOMPONEN	URAIAN																														
		<p><b>B. Seleksi Terbatas</b></p> <p>Seleksi dengan cara mengundang sekurang-kurangnya 3 peserta yang diyakini mampu untuk melaksanakan kegiatan usaha tertentu secara optimal.</p> <p><b>Seleksi Terbatas</b></p> <p><b>Prosedur</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prosedur</th> <th>Jumlah tercepat</th> <th>Terlama</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Penyediaan undangan</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Penjelasan umum dan site visit</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Pembayaran dan pengambilan Dokumen Seleksi (PDT &amp; RPP)</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Pemakaian dokumen kualifikasi dan penawaran</td> <td>3</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Penilaian dokumen kualifikasi dan penetapan shortlisted</td> <td>2</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Penilaian Dokumen Penawaran Env. 1 (Konsep Bisnis)</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Verifikasi, kualifikasi, dan negosiasi dokumen Penawaran Env. 2 (Finansial)</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Penetapan Pemenang</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>12</b></td> <td><b>30</b></td> </tr> </tbody> </table>	Prosedur	Jumlah tercepat	Terlama	Penyediaan undangan	1	3	Penjelasan umum dan site visit	1	2	Pembayaran dan pengambilan Dokumen Seleksi (PDT & RPP)	1	3	Pemakaian dokumen kualifikasi dan penawaran	3	10	Penilaian dokumen kualifikasi dan penetapan shortlisted	2	5	Penilaian Dokumen Penawaran Env. 1 (Konsep Bisnis)	1	3	Verifikasi, kualifikasi, dan negosiasi dokumen Penawaran Env. 2 (Finansial)	1	2	Penetapan Pemenang	1	2	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>30</b>
Prosedur	Jumlah tercepat	Terlama																														
Penyediaan undangan	1	3																														
Penjelasan umum dan site visit	1	2																														
Pembayaran dan pengambilan Dokumen Seleksi (PDT & RPP)	1	3																														
Pemakaian dokumen kualifikasi dan penawaran	3	10																														
Penilaian dokumen kualifikasi dan penetapan shortlisted	2	5																														
Penilaian Dokumen Penawaran Env. 1 (Konsep Bisnis)	1	3																														
Verifikasi, kualifikasi, dan negosiasi dokumen Penawaran Env. 2 (Finansial)	1	2																														
Penetapan Pemenang	1	2																														
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>30</b>																														

NO	KOMPONEN	URAIAN																														
		<p>C. Seleksi Pemilihan Langsung</p> <p>Seleksi dengan cara membandingkan sekurang-kurangnya 3 peserta.</p> <p><b>Pemilihan Langsung (Auction)</b></p> <table border="1" data-bbox="1077 1243 1404 1400"> <thead> <tr> <th>Proses</th> <th>Jadwal terencana</th> <th>Jadwal terlama</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pengambilan Informasi, Konfirmasi Minat, Pembelian dan Pengambilan Dokumen Seleksi</td> <td>3</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Penjelasan Umum dan Site Visit</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Pemesakan Dokumen Kualifikasi dan Penawaran</td> <td>1</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Pelaksanaan Commercial Auction</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Penilaian Dokumen Kualifikasi</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Negosiasi dengan peringkat kedua*</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Penilaian Dokumen Kualifikasi peringkat kedua*</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>PENETAPAN PEMENANG</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>30</b></td> <td><b>28</b></td> </tr> </tbody> </table>	Proses	Jadwal terencana	Jadwal terlama	Pengambilan Informasi, Konfirmasi Minat, Pembelian dan Pengambilan Dokumen Seleksi	3	8	Penjelasan Umum dan Site Visit	1	1	Pemesakan Dokumen Kualifikasi dan Penawaran	1	5	Pelaksanaan Commercial Auction	1	1	Penilaian Dokumen Kualifikasi	1	1	Negosiasi dengan peringkat kedua*	1	1	Penilaian Dokumen Kualifikasi peringkat kedua*	1	1	PENETAPAN PEMENANG	1	1	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>28</b>
Proses	Jadwal terencana	Jadwal terlama																														
Pengambilan Informasi, Konfirmasi Minat, Pembelian dan Pengambilan Dokumen Seleksi	3	8																														
Penjelasan Umum dan Site Visit	1	1																														
Pemesakan Dokumen Kualifikasi dan Penawaran	1	5																														
Pelaksanaan Commercial Auction	1	1																														
Penilaian Dokumen Kualifikasi	1	1																														
Negosiasi dengan peringkat kedua*	1	1																														
Penilaian Dokumen Kualifikasi peringkat kedua*	1	1																														
PENETAPAN PEMENANG	1	1																														
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>28</b>																														

NO	KOMPONEN	URAIAN																								
		<p><b>D. Seleksi Penunjukan Langsung</b>                      Seleksi dengan cara menunjuk langsung 1 peserta.</p> <p><b>Penunjukan Langsung</b></p> <pre>                     graph TD                         A[1 hari kerja: Penyebaran Informasi] --&gt; B[1 hari kerja: Konfirmasi Mitra, Pembayaran dan Pengambilan Dokumen Seleksi]                         B --&gt; C[3 hari kerja: Penjelasan Kegiatan Berusaha, Tatap Muka, dan Site Visit]                         C --&gt; D["min. 2 hari kerja, max. 7 hari kerja: Pemasukan Dokumen Kualifikasi dan Penawaran"]                         D --&gt; E[1 hari kerja: Evaluasi Dokumen Kualifikasi dan Penawaran]                         E --&gt; F[1 hari kerja: Negosiasi Final]                         F --&gt; G[1 hari kerja: Steering Team]                         G --&gt; H[1 hari kerja: Laporan ke Direksi / GM]                         H --&gt; I{Hasil}                         I -- "Di bawah WPS" --&gt; J[Seleksi Gagal]                         I -- "Di atas WPS" --&gt; K[1 hari kerja: Penerimaan Pemegang]                     </pre> <table border="1" data-bbox="1018 1218 1398 1384"> <thead> <tr> <th>Proses</th> <th>Jadwal tercepat</th> <th>Jadwal terlama</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Penyebaran Informasi</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Konfirmasi mitra, Pembayaran, dan Pengambilan Dokumen Seleksi</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Penjelasan kegiatan Berusaha dan Site Visit</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Pemasukan dokumen kualifikasi dan penawaran</td> <td>2</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Evaluasi dokumen kualifikasi dan penawaran</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Negosiasi Final</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>7</b></td> <td><b>12</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>*1. Jika diperlukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengusaha jasa terkait mengajukan permohonan untuk mengikuti kegiatan seleksi calon mitra usaha kepada General Manager;</li> <li>Proses Seleksi Calon Mitra Usaha yang akan melakukan kegiatan usaha dilaksanakan dengan dua cara yaitu:                         <ol style="list-style-type: none"> <li>Pembandingan</li> <li>Penunjukan Langsung</li> </ol> </li> </ol>	Proses	Jadwal tercepat	Jadwal terlama	Penyebaran Informasi	1	1	Konfirmasi mitra, Pembayaran, dan Pengambilan Dokumen Seleksi	1	1	Penjelasan kegiatan Berusaha dan Site Visit	1	1	Pemasukan dokumen kualifikasi dan penawaran	2	7	Evaluasi dokumen kualifikasi dan penawaran	1	1	Negosiasi Final	1	1	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>12</b>
Proses	Jadwal tercepat	Jadwal terlama																								
Penyebaran Informasi	1	1																								
Konfirmasi mitra, Pembayaran, dan Pengambilan Dokumen Seleksi	1	1																								
Penjelasan kegiatan Berusaha dan Site Visit	1	1																								
Pemasukan dokumen kualifikasi dan penawaran	2	7																								
Evaluasi dokumen kualifikasi dan penawaran	1	1																								
Negosiasi Final	1	1																								
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>12</b>																								

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Proses Pembandingan dilakukan melalui beberapa tahapan, diantaranya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Pengumuman (Penyebaran informasi adanya peluang bisnis di bandara);</li> <li>d. Konfirmasi minat / Pengambilan dokumen TOR;</li> <li>e. Penjelasan teknis berusaha (<i>aanwijzing</i>);</li> <li>f. Pemasukan dokumen penawaran;</li> <li>g. Pembukaan &amp; penilaian dokumen penawaran sampul I &amp; sampul II;</li> <li>h. Masa sanggah;</li> <li>i. Jawaban masa sanggah;</li> <li>j. Laporan hasil seleksi oleh Tim kepada General Manager;</li> <li>k. Usulan calon pemenang oleh General Manager kepada Direksi;</li> <li>l. Penetapan Pemenang oleh Direksi;</li> <li>m. Penerbitan ijin Prinsip;</li> <li>n. Pembuatan Kontrak Kerjasama;</li> </ul>
4	Waktu Pelayanan	Sesuai dengan KEP.DU.76/KB.03/2020
5	Biaya dan Tarif	Kontribusi kerjasama : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sewa ruang/ Lahan : /m2 dikali tarif</li> <li>2. Revenue Share : % kesepakatan dikali omset bruto</li> </ul>
6	Produk Layanan	Sewa tanah dan/atau ruangan serta kontribusi kerjasama kegiatan usaha
7	Penanganan Pengaduan	Disampaikan pada butir 3.7 melalui Tabel 3.6

#### 4.6 Izin Masuk Daerah Keamanan Terbatas dan Daerah Steril

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang – Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan;</li> </ul>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebebasan Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</p> <p>e. PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;</p> <p>f. PM 179 Tahun 2015, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebebasan Udara;</p> <p>g. PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>h. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.123/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani – Semarang;</p> <p>i. PM 81 tahun 2015 dan perubahannya pada PM 167 Tahun 2015, tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara;</p> <p>j. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021, tentang Tarif Pas (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara di Bandar Udara PT Angkasa Pura I (Persero);</p> <p>k. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		nomor : SKEP/140/VI/1999 tentang Persyaratan dan Prosedur Pengoperasian Kendaraan Sisi Udara.
2	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Surat Keterangan Catatan Kriminal (SKCK) 3. FC KTP 4. Sertifikat <i>Security Awareness</i> 5. <i>Curriculum Vitae</i> 6. NPWP Instansi 7. Form Screening
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <p><b>Ijin Masuk Daerah Terbatas dan Daerah Keamanan Terbatas (Pengajuan Pas Bandara)</b></p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p><b>Ijin Masuk Daerah Terbatas dan Daerah Keamanan Terbatas (Pengajuan Pas Kendaraan)</b></p> </div> <p>1. Instansi yang mempunyai area pekerjaan di lingkungan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang mengajukan surat kepada General Manager untuk perizinan masuk ke area</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>bandara;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait tentang perijinan instansi tersebut (disetujui/ditolak)</li> <li>3. Airport Operation and Services Department memproses lanjut permohonan yang persyaratannya sudah lengkap;</li> <li>4. Pemohon melakukan Screening di Airport Security and Safety Department;</li> <li>5. Pemohon melakukan pembayaran di Kasir;</li> <li>6. Petugas Pelayanan memberikan pas bandara kepada pemohon.</li> </ol> <p><i>Flowchart TIM Sisi Udara</i></p> <pre>             graph TD             subgraph INSTANSI             A[Formulir dan surat pengajuan Tanda Ijin Mengemudi (TIM) sisi udara] --&gt; B             end             subgraph GENERAL MANAGER             B[Perencanaan pengajuan TIM Sisi Udara] --&gt; C             C --&gt; D             D --&gt; E             E --&gt; F             F --&gt; G             F --&gt; H             end             subgraph AIRPORT OPERATION, SERVICE &amp; SECURITY DEPARTMENT             C --&gt; I[Perencanaan pengajuan TIM Sisi Udara dan perencanaan]             I --&gt; J[menyampaikan dokumen persyaratan]             J --&gt; K             K --&gt; L             L --&gt; M             L --&gt; N             end             subgraph AIRPORT OPERATION LANDSIDE, TERMINAL AND SERVICES IMPROVEMENT             M[perencanaan Tim Sisi Udara dan Mengajukan (TIM) dan persyaratan bandara] --&gt; O[perencanaan Tim Sisi Udara dan Mengajukan (TIM) sisi udara]             O --&gt; P             end             subgraph COMMERCIAL DEPARTMENT             P[Rincian Pembayaran] --&gt; Q             end             subgraph BANKING DEPARTMENT             Q[Pembayaran di kasir] --&gt; R             end             R --&gt; S[Mencairkan dan mengajukan Tanda Ijin Mengemudi (TIM) sisi udara]             S --&gt; A             S --&gt; T[selesai]             </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instansi yang mempunyai area pekerjaan di lingkungan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang mengajukan surat kepada General Manager untuk perizinan proses pembuatan atau perpanjangan Tanda Ijin Mengemudi (TIM) Sisi Udara.</li> <li>2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait tentang perijinan instansi tersebut (disetujui/ditolak).</li> <li>3. Airport Operation, Services &amp; Security Department memproses lanjut permohonan dengan persyaratannya sudah lengkap.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Airport Operation Airside melakukan pengecekan dokumen.</p> <p>5. Dokumen lengkap dan dilanjutkan pelaksanaan ujian TIM Sisi Udara. Apabila tidak sesuai dengan passing grade maka dilakukan pengulangan maksimal 2x kesempatan.</p> <p>6. Penyampaian hasil lulus ujian kepada Airport Operation Landside, Terminal and Services Improvement.</p> <p>7. Pengantar pembayaran ke Commercial Department.</p> <p>8. Pengantar rincian pembayaran ke kasir.</p> <p>9. Setelah bayar, kembali ke Airport Operation Landside, Terminal and Services Improvement untuk percetakan dan pengambilan TIM</p>
4	Waktu Pelayanan	3 Hari setelah berkas dinyatakan lengkap
5	Biaya dan Tarif	<p><b>1. Tarif Pas Orang :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instansi : Rp. 10.000 /mingguan, Rp. 20.000/bulanan, Rp. 200.000/tahunan.</li> <li>- Navigasi dan Airlines: Rp. 15.000 /mingguan, Rp. 30.000/bulanan, Rp. 300.000/tahunan.</li> <li>- Penunjang Penerbangan dan anak perusahaan Rp. 17.500 /mingguan, Rp. 35.000/bulanan, Rp. 350.000/tahunan.</li> <li>- Konsesionaler Rp. 32.500 /mingguan, Rp. 65.000/bulanan, Rp. 650.000/tahunan.</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>- Umum Rp. 125.000 /mingguan, Rp. 250.000/bulanan, Rp. 2.500.000/tahunan.</p> <p><b>2. Tarif Kendaraan Bermotor Sisi Udara :</b></p> <p>-Instansi :</p> <p>Roda 2 : Rp. 7.500 /mingguan, Rp. 15.000/bulanan, Rp. 150.000/tahunan.</p> <p>Roda 4 jenis sedan,jeep, pickup, minibus : Rp. 10.000 /mingguan, Rp. 20.000/bulanan, Rp. 200.000/tahunan.</p> <p>Roda 4 s.d 6 bus, truck : Rp. 15.000 /mingguan, Rp. 30.000/bulanan, Rp. 300.000/tahunan.</p> <p>Roda &gt; 6 : Rp. 20.000 /mingguan, Rp. 40.000/bulanan, Rp. 400.000/tahunan.</p> <p>- Navigasi dan Airlines:</p> <p>Roda 2 : Rp. 10.000 /mingguan, Rp. 20.000/bulanan, Rp. 200.000/tahunan.</p> <p>Roda 4 jenis sedan,jeep, pickup, minibus : Rp. 15.000 /mingguan, Rp. 30.000/bulanan, Rp. 300.000/tahunan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Roda 4 s.d 6 bus, truck : Rp. 20.000 /mingguan, Rp. 40.000/bulanan, Rp. 400.000/tahunan.</p> <p>Roda &gt; 6 : Rp. 25.000 /mingguan, Rp. 50.000/bulanan, Rp. 500.000/tahunan.</p> <p>- Penunjang Penerbangan dan anak perusahaan Roda 2 : Rp. 15.000 /mingguan, Rp. 30.000/bulanan, Rp. 300.000/tahunan.</p> <p>Roda 4 jenis sedan, jeep, pickup, minibus : Rp. 20.000 /mingguan, Rp. 40.000/bulanan, Rp. 400.000/tahunan.</p> <p>Roda 4 s.d 6 bus, truck : Rp. 25.000 /mingguan, Rp. 50.000/bulanan, Rp. 500.000/tahunan.</p> <p>Roda &gt; 6 : Rp. 30.000 /mingguan, Rp. 60.000/bulanan, Rp. 600.000/tahunan</p> <p>Tangki Refueler (s.d 10 Ton) : Rp. 37.500 /mingguan, Rp. 75.000/bulanan, Rp. 750.000/tahunan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tangki Refueler (&gt;10 ton) :</p> <p>Rp. 50.000 /mingguan, Rp. 100.000/bulanan, Rp. 1.000.000/tahunan</p> <p>-Konsesioner</p> <p>Roda 2 :</p> <p>Rp. 22.500 /mingguan, Rp. 45.000/bulanan, Rp. 450.000/tahunan.</p> <p>Roda 4 jenis sedan,jeep, pickup, minibus :</p> <p>Rp. 32.500 /mingguan, Rp. 65.000/bulanan, Rp. 650.000/tahunan.</p> <p>Roda 4 s.d 6 bus, truck :</p> <p>Rp. 42.500 /mingguan, Rp. 85.000/bulanan, Rp. 850.000/tahunan.</p> <p>Roda &gt; 6 :</p> <p>Rp. 50.000 /mingguan, Rp. 100.000/bulanan, Rp. 1.000.000/tahunan</p> <p>-Umum</p> <p>Roda 2 :</p> <p>Rp. 37.500 /mingguan, Rp. 75.000/bulanan, Rp. 750.000/tahunan.</p> <p>Roda 4 jenis sedan,jeep, pickup, minibus :</p> <p>Rp. 50.000 /mingguan, Rp. 100.000/bulanan, Rp. 1.000.000/tahunan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Roda 4 s.d 6 bus, truck :                      Rp. 87.500 /mingguan,                      Rp. 175.000/bulanan,                      Rp. 1.750.000/tahunan.</p> <p>Roda &gt; 6 :                      Rp. 100.000 /mingguan,                      Rp. 200.000/bulanan,                      Rp. 2.000.000/tahunan</p> <p><b>3. Tarif Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara :</b>                      Rp. 300.000</p> <p><b>4. Tarif Tanda Izin Laik Operasi Sisi Udara :</b>                      Tanda Uji Laik Operasi Peralatan = Rp. 100.000/alat                      Saringan Knalpot = Rp 100.000/buah                      Biaya Administrasi = Rp. 30.000/kendaraan</p>
6	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pas Bandara</li> <li>2. Stiker / Pas Berlangganan Kendaraan Bermotor</li> <li>3. Tanda Ijin Mengemudi (TIM ) Sisi Udara</li> <li>4. Tanda Izin Laik Operasi Sisi Udara</li> </ol>
7	Penanganan Pengaduan	Disampaikan pada butir 3.7 melalui Tabel 3.6

#### 4.7 Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi Bandar Udara

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang – Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan;</li> <li>b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</li> <li>e. PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;</li> <li>f. 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>g. PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</li> <li>h. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.123/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani – Semarang;</li> <li>i. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/100/XI/1985 tentang, Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara.</li> <li>j. Berita Acara Penerapan Penyesuaian Tarif Extend/Advance di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang nomor: BA.462/KB.02/2021-B tanggal 21 Juni 2021.</li> </ul>
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki slot time</li> <li>b. Memiliki ijin terbang (Flight Approval)</li> <li>c. Memenuhi syarat operasi bandar udara</li> </ul> </li> <li>2. Penambahan Jam Pelayanan Operasi bandar Udara dalam rangka pengawasan <i>run up engine</i> (tes engine</li> </ul>

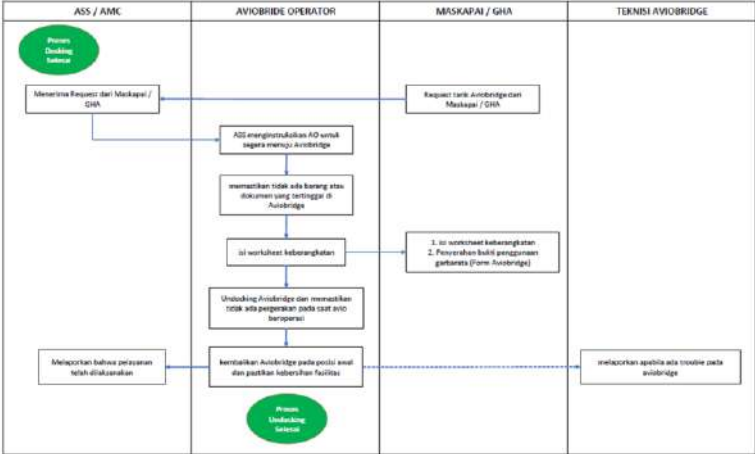
NO	KOMPONEN	URAIAN															
		<p>pesawat) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Telah memiliki persetujuan dari Pengelola Bandara</li> <li>Pelaksanaan <i>Middle</i> dan <i>Full Power Engine Run Up</i> dilakukan pada tempat yang ditentukan oleh Petugas AMC</li> <li>Pelaksanaan Engine Run Up wajib dilengkapi dengan alat pemadam api besar.</li> </ol>															
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>FLOWCHART PELAYANAN JASA PENGGUNAAN BANDAR UDARA DI LUAR JAM OPERASI BANDAR UDARA (EXTEND DAN/ATAU ADVANCED)</p> <table border="1" data-bbox="667 674 1310 1211"> <thead> <tr> <th data-bbox="667 674 823 712">MITRA USAHA</th> <th data-bbox="823 674 979 712">ADM</th> <th data-bbox="979 674 1310 712">KETERANGAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="667 712 823 792">Permohonan Extend/Edvance</td> <td data-bbox="823 712 979 792">Koordinasi internal (seluruh section), koordinasi eksternal (LANUD)</td> <td data-bbox="979 712 1310 792">1. Mitra usaha dalam hal ini airlines atau diwakilkan oleh groundhandlingnya meminta pelayanan diluar jam operasional bandara kepada Airport Duty Manager (ADM);</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 792 823 981">Mengatur kembali waktu take off dan/atau landingnya</td> <td data-bbox="823 792 979 981"> <div style="text-align: center;">                     Tidak                      /                      Ya                 </div> </td> <td data-bbox="979 792 1310 981">2. ADM Koordinasi internal (seluruh section AP I), koordinasi eksternal (LANUD);</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 981 823 1211">Melaksanakan sesuai jam yang telah disetujui</td> <td data-bbox="823 981 979 1211"></td> <td data-bbox="979 981 1310 1211">3. Bila tidak dapat dilayani, harus disampaikan beserta justifikasi atau mitra usaha menyesuaikan waktu kembali; 4. Bila dapat dilayani sampaikan kepada mitra usaha; 5. Mitra usaha melaksanakan kegiatan sesuai jam yang telah disetujui.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 1211 823 1211">Selesai</td> <td data-bbox="823 1211 979 1211"></td> <td data-bbox="979 1211 1310 1211">6. Selesai</td> </tr> </tbody> </table> <ol style="list-style-type: none"> <li>Airline mengajukan permohonan kepada General Manager</li> <li>General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait.</li> <li>General Manager memberikan rekomendasi.</li> </ol>	MITRA USAHA	ADM	KETERANGAN	Permohonan Extend/Edvance	Koordinasi internal (seluruh section), koordinasi eksternal (LANUD)	1. Mitra usaha dalam hal ini airlines atau diwakilkan oleh groundhandlingnya meminta pelayanan diluar jam operasional bandara kepada Airport Duty Manager (ADM);	Mengatur kembali waktu take off dan/atau landingnya	<div style="text-align: center;">                     Tidak                      /                      Ya                 </div>	2. ADM Koordinasi internal (seluruh section AP I), koordinasi eksternal (LANUD);	Melaksanakan sesuai jam yang telah disetujui		3. Bila tidak dapat dilayani, harus disampaikan beserta justifikasi atau mitra usaha menyesuaikan waktu kembali; 4. Bila dapat dilayani sampaikan kepada mitra usaha; 5. Mitra usaha melaksanakan kegiatan sesuai jam yang telah disetujui.	Selesai		6. Selesai
MITRA USAHA	ADM	KETERANGAN															
Permohonan Extend/Edvance	Koordinasi internal (seluruh section), koordinasi eksternal (LANUD)	1. Mitra usaha dalam hal ini airlines atau diwakilkan oleh groundhandlingnya meminta pelayanan diluar jam operasional bandara kepada Airport Duty Manager (ADM);															
Mengatur kembali waktu take off dan/atau landingnya	<div style="text-align: center;">                     Tidak                      /                      Ya                 </div>	2. ADM Koordinasi internal (seluruh section AP I), koordinasi eksternal (LANUD);															
Melaksanakan sesuai jam yang telah disetujui		3. Bila tidak dapat dilayani, harus disampaikan beserta justifikasi atau mitra usaha menyesuaikan waktu kembali; 4. Bila dapat dilayani sampaikan kepada mitra usaha; 5. Mitra usaha melaksanakan kegiatan sesuai jam yang telah disetujui.															
Selesai		6. Selesai															
4	Waktu Pelayanan	Mengacu kepada Letter of Operational Coordination Agreement (LOCA)															
5	Biaya dan Tarif	<p>Tarif Pelayanan Jasa Bandar Udara di Luar Jam Operasi (Extend/Advanced) di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Komersial Keberangkatan = Rp 3.500.000/jam</li> <li>Komersial Kedatangan = Rp 3.100.000/jam</li> <li>Kombinasi Datang &amp; Berangkat = Rp. 4.000.000/jam</li> <li>Test Flight = Rp. 1.900.000/jam</li> <li>Run Up = Rp. 1.900.000/jam</li> </ol>															

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Kargo = Rp. 2.000.000/jam *Tarif diatas belum termasuk PPN 10%
6	Produk Layanan	1. Penambahan Jam Pelayanan Operasi Bandar Udara 2. Penambahan Jam Pelayanan Operasi bandar Udara dalam rangka pengawasan <i>run up engine</i> (tes engine pesawat)
7	Penanganan Pengaduan	Disampaikan pada butir 3.7 melalui Tabel 3.6

#### 4.8 Pelayanan Garbarata (Aviobridge)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut : a. Undang – Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan; b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407); d. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146); e. PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; f. PM 179 Tahun 2015, tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</p> <p>h. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.123/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani – Semarang;</p> <p>i. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2021 tentang Personel Bandar Udara.</p> <p>j. 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>).</p> <p>k. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : KP 635 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penunjang Pelayanan Darat Pesawat Udara (Ground Support Equipment/GSE) dan Kendaraan Operasional yang Beroperasi di Sisi Udara.</p>
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis Pesawat yang dapat dilayani yakni dengan spesifikasi ketinggian pintu bagian bawah dari permukaan apron minimal 2 meter sampai dengan maksimal 4 meter</li> <li>2. Penempatan pesawat berada pada Parking Stand N5, N6 atau N7</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>The flowchart illustrates the process of aircraft parking and servicing, divided into four main stages:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>ASS / AMC:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat plotting parking stand yang dibarengi dengan penempatan nomor penempatan dan marking masing-masing stand dan menyesuaikan ke masing-masing maskapai.</li> <li>Proses Docking.</li> <li>Penempatan pesawat udara sesuai dengan plotting parkir yang telah dibuat.</li> <li>Laporan hasil dan pemecatan dalam bentuk spreadsheet atau template standar kepada ATC dan teknisi AvioBridge agar segera dilakukan maintenance.</li> <li>Melaporkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan.</li> </ul> </li> <li><b>AVIOBRIDGE OPERATOR:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operator AvioBridge sudah standby di cabin (1) untuk menerima perintah landing dan memastikan pengisian.</li> <li>Operator AvioBridge melakukan pengisian fuel tank, kabin dan sistem lainnya.</li> <li>Proses Docking sesuai dengan IT Pengoperasian Garis dan memastikan bahwa ada orang-orang yang pada saat bandara beroperasi.</li> <li>Memberikan informasi untuk briefing dan refueling untuk bisa parkir pesawat.</li> <li>di Workshop Kabin.</li> <li>Proses Docking Sistem.</li> </ul> </li> <li><b>MASKAPAI / GHA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima hasil plotting parking stand.</li> <li>Melakukan marking di parkir Maskapai dan data standby di AvioBridge.</li> <li>di Workshop Kabin.</li> </ul> </li> <li><b>TEKNISI AVIOBRIDGE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan hasil dan pemecatan dalam bentuk spreadsheet atau template standar kepada ATC dan teknisi AvioBridge agar segera dilakukan maintenance.</li> </ul> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p><b>PROSES DOCKING</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. AMC mengirimkan plotting parking stand ke seluruh maskapai dan Ground Handling Agent (GHA) melalui email.</li> <li>2. Penggunaan Aviobridge disesuaikan dengan plotting parking stand yang telah dikirim ke masing-masing maskapai dan GHA.</li> <li>3. Aviobridge Operator standby 10 menit sebelum pesawat landing.</li> <li>4. Pengecekan dilakukan oleh AO dan melaporkan hasil pengecekan kepada ASS dan atau apabila ada kerusakan segera lapor ke teknisi aviobridge.</li> <li>5. kalau tidak ada trouble, langsung proses Docking sesuai dengan IK Pengoperasian Garbarata nomor IK/SRG-OP/PA-04-05.</li> <li>6. memastikan Safety Shoes Aviobridge terpasang baru release untuk buka pintu pesawat udara.</li> <li>7. isi worksheet kedatangan.</li> <li>8. melaporkan kegiatan Docking telah dilaksanakan.</li> </ol>  <p>The flowchart illustrates the docking process across four roles: ASS / AMC, AVIOBRIDGE OPERATOR, MASKAPAI / GHA, and TEKNIKI AVIOBRIDGE. The process starts with 'Proses Docking dimulai' (Docking process starts) in the ASS / AMC column. A request for the Aviobridge from the Maskapai / GHA is received by the ASS / AMC, who then forwards it to the AVIOBRIDGE OPERATOR. The operator then performs several steps: receiving the ID card, checking for items or documents, and filling out a worksheet. The operator then unloads the Aviobridge and ensures it is ready for use. The process concludes with the operator reporting the docking activity to the TEKNIKI AVIOBRIDGE. The ASS / AMC also reports the docking activity to the TEKNIKI AVIOBRIDGE. The process ends with 'Proses Undocking dimulai' (Undocking process starts) in the AVIOBRIDGE OPERATOR column.</p> <p><b>PROSES UNDOCKING</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima request dari Maskapai/GHA.</li> <li>2. Pendelegasian tugas Undocking dari ASS kepada Aviobridge Operator.</li> <li>3. Memastikan tidak ada barang atau dokumen yang</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>tertinggal di area garbarata.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. isi Worksheet keberangkatan dan penyerahan bukti penggunaan Aviobridge (Form Aviobridge).</li> <li>5. melakukan proses Undocking sesuai dengan IK Pengoperasian Garbarata nomor IK/SRG-OP/PA-04-05.</li> <li>6. Kembalikan posisi Aviobridge seperti semula dan pastikan kebersihannya.</li> <li>7. Melaporkan kegiatan Undocking sudah dilaksanakan.</li> </ol>
4	Waktu Pelayanan	Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
5	Biaya dan Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Dalam Negeri : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tarif Garbarata /2 Jam pertama Rp. 3.458,- (per ton/sekali pemakaian (docking dan atau undocking)</li> <li>b. Tarif setelah 2 jam pertama adalah tambahan 50% dari tarif normal dengan kelipatan per 1 (satu) jam</li> </ol> </li> <li>2. Tarif Pelayanan Jasa Garbarata (Aviobridge) Untuk Penerbangan Luar Negeri : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tarif Garbarata /2Jam pertama <ul style="list-style-type: none"> <li>- s.d 100.000 kg US \$49,95</li> <li>- &gt;100.000 kg s.d 200.000 kg US \$125,55</li> <li>- &gt;200.000 kg s.d 300.000kg US \$209,25</li> <li>- &gt;300.000 kg US \$236,25</li> </ul> </li> <li>b. Tarif setelah 2 jam pertama : <ul style="list-style-type: none"> <li>Tambahan 50% dari tariff normal per 1 (satu) jam</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>
6	Produk Layanan	Penyediaan fasilitas dan pelayanan jasa Garbarata (Aviobridge)
7	Penanganan Pengaduan	Disampaikan pada butir 3.7 melalui Tabel 3.6

#### 4.9 Pelayanan Masuk Plataran Terminal atau Parkir Untuk Kendaraan Bermotor

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Bandar Unit Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam mengelola Bandar Udara sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang – Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan;</li><li>b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 407);</li><li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandar Udaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);</li><li>e. PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara;</li><li>f. 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>g. PM 178 Tahun 2015, tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;</li><li>h. Peraturan Daerah Kota Semarang No. 10 Tahun 2011 tentang Pajak Parkir;</li><li>i. Peraturan Walikota Semarang No. 14 Tahun 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Semarang No. 10 Tahun 2011 Tentang Pajak Parkir;</li><li>j. SK Walikota No. 41 Tahun 2021 tentang PPKM Darurat Covid 19 di Kota Semarang;</li></ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>k. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor:KEP.123/OM.01.01/2020, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani – Semarang;</p> <p>l. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor : KEP.DU.94/KB.03/2021, tentang Tarif Pas (Tanda Izin Masuk) Bandar Udara, Tanda Izin Mengemudi Sisi Udara dan Tanda Izin Laik Operasi Peralatan Sisi Udara di Bandadr Udara PT Angkasa Pura I (Persero).</p>
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Parkir Berlangganan</li> <li>2. Pas Bandara</li> <li>3. KTP (Kartu tanda Penduduk)</li> <li>4. STNK</li> </ol>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Parkir Harian</p> <p><b>Proses Masuk :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna jasa masuk pada tollgate in sesuai jenis kendaraan</li> <li>b. Menekan tombol untuk mengeluarkan karcis parkir</li> <li>c. Menuju area sesuai kebutuhan (DZ, PZ, area parkir sesuai jenis kendaraan)</li> </ol> <p><b>Proses Keluar :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna jasa dengan kendaraannya menuju tollgate out</li> <li>b. Menyerahkan karcis parkir</li> <li>c. Membayar tarif parkir</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>B. Parkir Berlangganan</p> <p style="text-align: center;"><b>FLOW CHART PELAYANAN PARKIR BERLANGGANAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instansi yang memiliki kerjasama dengan PT AP I di lingkungan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang mengajukan surat permohonan parkir berlangganan kepada General Manager;</li> <li>2. General Manager berkoordinasi dengan unit kerja terkait, tentang surat permohonan parkir berlangganan tersebut (disetujui/ditolak);</li> <li>3. Airport Commercial Department memproses lanjut permohonan yang persyaratannya sudah lengkap;</li> <li>4. Pemohon melakukan pembayaran di Kasir;</li> <li>5. Petugas Pelayanan memberikan Surat Pengantar Penerbitan Smart Card.</li> </ol>
4	Waktu Pelayanan	3 hari setelah berkas dinyatakan lengkap
5	Biaya dan Tarif	<p><b>A. Tarif Parkir Harian :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roda 2 Tarif 1 jam pertama Rp. 4.000,- Tambahan tariff di atas 1 jam Rp. 2.000,- Tarif Parkir Inap 24 jam Rp. 56.000,- Denda kerusakan / hilang karcis parkir Rp.100.000</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Roda 4 Tarif 1 jam pertama Rp. 8.000,- Tambahan tariff di atas 1 jam Rp. 6.000,- Tarif Parkir Inap 24 jam Rp. 120.000,- Denda kerusakan / hilang karcis parkir Rp.200.000</li> <li>- Roda 6 atau lebih Tarif 1 jam pertama Rp. 12.000,- Tambahan tariff di atas 1 jam Rp. 6.000,- Tarif Parkir Inap 24 jam Rp. 190.000,- Denda kerusakan / hilang karcis parkir Rp.300.000</li> </ul> <p>Note: parkir inap harus melapor ke petugas parkir, jika tidak melapor akan dikenakan tarif progresif.</p> <p><b>B. Tarif Parkir Berlangganan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roda 2 Rp. 75.000/bulan Rp. 900.000/tahun</li> <li>- Roda 4 Rp. 150.000/bulan Rp. 1.800.000/tahun</li> <li>- Roda 6 atau lebih Rp. 250.000/bulan Rp. 3.000.000/tahun</li> <li>- Biaya Cetak kartu Rp.50.000,-</li> <li>- Denda kerusakan /hilang kartu Rp.150.000,-</li> <li>- Biaya Penggantian plat nomor Rp.25.000</li> </ul>
6	Produk Layanan	Surat Pengantar Penerbitan Smart Card
7	Penanganan Pengaduan	Disampaikan pada butir 3.7 melalui Tabel 3.6

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Standar Pelayanan merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Standar Pelayanan 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. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa selalu meningkat. Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan pelayanan pengoperasian bandar udara. Hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

Penggunaan Petunjuk Teknis 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.

Penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar wajib berpedoman pada petunjuk teknis ini. Apabila penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan menimbulkan kerugian bagi pengguna, maka penyelenggara dapat dikenakan tuntutan ganti rugi dan kepada pelaksana agar dikenakan sanksi administrasi. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

GENERAL MANAGER  
PT ANGKASA PURA I (PERSERO)  
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
JENDERAL AHMAD YANI

SEMARANG

  
  
PT Angkasa Pura I AIRPORTS  
BANDARA JENDERAL AHMAD YANI

HARDI ARIYANTO

Lampiran II

Keputusan General Manager PT Angkasa Pura I (Persero)  
Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani  
Semarang

Nomor : KEP.152/KB.02/2021/GM.SRG

Tanggal : 9 November 2021

---

## MAKLUMAT PELAYANAN

"Dengan ini, Kami PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan."

Semarang, 9 November 2021

General Manager PT Angkasa Pura I (Persero)  
Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

  
Angkasa Pura | AIRPORTS  
PANGKALAN UDARA JENDERAL AHMAD YANI  
HARDI ARIYANTO