



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KANTOR UPBU KELAS III SULTAN BANTILAN TOLITOLI**

Jl. BANDAR UDARA NO. 13
TOLITOLI
94561

TELP. : (0453) 22978
FAX : (0453) 22978
SMS CENTER : -

TLX : -
email : bandarudaratolitoli2@gmail.com
home page : -

Nomor : AU.006/381/V/SB.TLI-2024.
Klasifikasi : -
Lampiran : 1 (satu) berkas.
Hal : Permohonan Pengesahan Dokumen Standar
Pelayanan Kebandarudaraan pada Kantor UPBU
Sultan Bantilan Tolitoli.

Tolitoli, 29 Mei 2024

Yth. Direktur Bandar Udara

Mendasari :

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2021 tentang Sertifikasi dan Registrasi Bandar Udara.

Sehubungan hal tersebut diatas, dengan hormat dimohon kiranya Direktur Bandar Udara dapat mengesahkan Dokumen Standar Pelayanan Kebandarudaraan pada UPBU Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli. (data terlampir)

Demikian disampaikan, atas perkenannya diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor UPBU Kelas III
Sultan Bantilan Tolitoli



Arie
NIP. 19701005 199103 1 002

Tembusan :

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



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KANTOR UPBU KELAS III SULTAN BANTILAN TOLITOLI**

Jl. BANDAR UDARA NO.13
TOLITOLI
94561

TELP
FAX
SMS CENTRE

:(0453) 22978
:(0453) 22978
:-

TLX
email
home page

:-
: bandarusu.sultanbantilan21@gmail.com
:-

**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS III
SULTAN BANTILAN TOLITOLI
NOMOR : AU.006/379/V/SB.TLI-2024**

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN
PADA KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS III SULTAN BANTILAN
TOLITOLI
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS III SULTAN BANTILAN
TOLITOLI,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna memastikan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan jasa kebandarudaraan, setiap penyelenggara bandar udara wajib menetapkan standar pelayanan jasa kebandarudaraan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun standar pelayanan jasa kebandarudaraan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli;
 - a. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli tentang Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan pada Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli.
- Mengingat :**
- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4956);
 - 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
 - 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 6573);
 - 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6644);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5295);
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 179 Tahun 2015;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1771);
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2019 tentang Tata Cara Kebandarudaraan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 594);
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pengawasan Dan Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Penerbangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 563);
13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 565);
14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2021 tentang Sertifikasi dan Registrasi Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 580);
15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 583);
16. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2021 tentang Personel Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 584);
17. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 67 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 873);

18. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1146);
19. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2023 Nomor 609).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :** KEPUTUSAN KEPALA KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS III SULTAN BANTILAN TOLITOLI TENTANG STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI BANDAR UDARA KELAS III SULTAN BANTILAN TOLITOLI
- PERTAMA :** Menetapkan Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA :** Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli meliputi :
- a. Standar Pelayanan terhadap pesawat udara;
 - b. Standar Pelayanan terhadap penumpang; dan
 - c. Standar Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos.
- KETIGA :** Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan ini wajib dilaksanakan oleh Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Tolitoli

Pada tanggal : 29 Mei 2024

KEPALA KANTOR UPBU KELAS III

SULTAN BANTILAN TOLITOLI



ASRI ALIE

NIP. 19701005 199103 1 002

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR UPBU KELAS III
SULTAN BANTILAN TOLITOLI
NOMOR : AU.006/379/V/SB.TLI-2024
TANGGAL : 29 Mei 2024

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN DI KANTOR UNIT
PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS III SULTAN BANTILAN TOLITOLI**

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

KEPALA KANTOR UPBU KELAS III
SULTAN BANTILAN TOLITOLI



NIP. 19701005 199103 1 002

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN KEPALA KANTOR UPBU KELAS III
 SULTAN BANTILAN TOLITOLI
 NOMOR : AU.006/379/V/SB.TLI-2024
 TANGGAL : 29 Mei 2024

**STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN PADA KANTOR UNIT
 PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS III SULTAN BANTILAN TOLITOLI**

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara; 4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2021 tentang Sertifikasi dan Registrasi Bandar Udara; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2021 tentang Personel Bandar Udara; 8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 81 Tahun 2021 tentang Kegiatan Pengusahaan Di Bandar Udara.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Persyaratan pelayanan terhadap pesawat udara meliputi: a. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses pendaratan, lepas landas dan manuver pesawat udara; 1) Landas Pacu (Runway): 1400 m x 30 m a) Kondisi Landas Pacu (Runway) saat ini dalam keadaan bersih dan tidak ada FOD, namun terdapat kerusakan di beberapa titik seperti, pengelupasan material, retak rambut, dan permukaan Runway yang tidak rata menimbulkan genangan air di beberapa bagian. Dengan kondisi tersebut Runway masih dapat digunakan dengan beberapa upaya yang dapat kita lakukan setiap harinya seperti selalu membersihkan material yang terkelupas dan genangan air yang timbul setiap setelah terjadi hujan dan saat ini dalam proses pengusulan pelapisan Aspal baru tahun anggaran 2025; b) Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas; c) Tidak terdapat <i>obstacle</i> pada kawasan pendekatan dan lepas landas Daerah Lingkungan

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		Kerja Bandar Udara (DLKR); d) Tersedia fasilitas sesuai dengan <i>hazard identification risk analysis</i> dan/atau pelaksanaan manajemen bahaya hewan liar (<i>wildlife hazard management</i>) dan <i>serviceable</i>; e) Program <i>Airport Pavement Managament System</i> tersedia sesuai dengan ketentuan; 2) Runway Strip : 1483 m x 80 m 3) Runway End Safety Area (RESA): Tidak Tersedia 4) Landas Hubung (Taxiway): 75 m x 15 m a) Kondisi Landas Hubung (Taxiway) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD; b) Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas; 5) Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual a) Approach Light : NIL b) PAPI 11- 29 : 8 Buah c) Sequence Flashing Light : NIL d) RTIL (runway 11 - 29) : NIL e) Runway Edge Light : 46 Buah f) Runway End Light : 12 Buah g) Threshold Light : 20 Buah h) Turning Area Light 11 – 29 : 5 Buah i) Taxiway / Apron Light : 22 Buah j) Runway Centerline Light : NIL k) Runway Centerline Light : NIL l) Stopbar Light : NIL m) Stopway Light : NIL n) Runway Guard Light : NIL o) Rapid Exitway Light : NIL p) Taxy Guidance Sign Light : 1 Buah q) Wind Direction Indicator : 1 Buah r) Control System (AFL Control Desk) : NIL 6) Fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan Dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK): a) Fasilitas PKP-PK dapat memberikan layanan sesuai dengan dengan ketentuan (kategori 4 dengan fasilitas 2 unit Kendaraan Foam Tender tipe IV, 1 Kendaraan Ambulance (tidak layak), 1 Kendaraan Water Tank, 1 mobil RIV); b) Jalan Akses (Access Road) Kendaraan PKP-PK dengan dimensi 100 m x 4 m dalam kondisi perlu dilakukan pelebaran dan penambahan turning radius; c) Waktu Respon (Response Time) ≤ 3 menit;

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		d) Peralatan pendukung dan penunjang tersedia sesuai kategori PKP-PK (Kategori IV); e) Dokumen AEP dan Dokumen SOP tersedia sesuai ketentuan. b. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses parkir pesawat udara : 1) Landas Parkir (Apron) 125 m x 70 m a) Kondisi landas parkir (apron) saat ini dalam keadaan bersih dan tidak ada FOD, namun terdapat kerusakan di beberapa titik seperti, pengelupasan material, retak rambut, dan permukaan Apron yang tidak rata menimbulkan genangan air di beberapa bagian. Dengan kondisi Apron tersebut masih dapat digunakan, dengan beberapa upaya yang dapat kita lakukan setiap harinya seperti selalu membersihkan material yang tekelpas dan genangan air yang timbul setiap setelah terjadi hujan dan saat ini dalam proses pengusulan pelapisan Aspal baru tahun anggaran 2025; b) Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas; c) Ketersediaan parking stand untuk melayani jumlah pesawat pada saat jam sibuk; d) Ketersediaan dan pelaksanaan prosedur penanganan parkir pesawat sesuai ketentuan; 2) Apron Flood Light : 4 Unit dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan. c. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses penyimpanan pesawat udara: tidak tersedia fasilitas penyimpanan pesawat udara yaitu hanggar yang memenuhi kebutuhan penyimpanan pesawat. d. Keamanan dalam proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara: tersedia fasilitas keamanan penerbangan sesuai dengan ketentuan program keamanan penerbangan nasional.

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		2. Persyaratan pelayanan terhadap penumpang meliputi: a. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang: 1) Pelayanan pelaporan keberangkatan penumpang (<i>check-in</i>): a) Jumlah fasilitas meja pelaporan keberangkatan 3 buah dan sesuai ketentuan; b) Kondisi fasilitas meja pelaporan keberangkatan (<i>check-in counter desk</i>) dalam kondisi baik; c) Fasilitas kursi atau tempat duduk bagi petugas pelaporan keberangkatan tersedia sesuai dengan ketentuan dan kondisi baik; d) Tersedia fasilitas komputer lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan); e) Tersedia fasilitas <i>baggage tag printer</i> lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan); f) Tersedia fasilitas timbangan sudah kalibrasi dan kondisi baik (bisa digunakan); g) Tersedia fasilitas <i>conveyor</i> bagasi penumpang lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan); h) Tersedia fasilitas sistem antrian (<i>yellow line</i> dan <i>queue line</i>) lengkap dan kondisi baik; i) Tersedia fasilitas informasi yang jelas (Nomor Meja Pelaporan dan Monitor Display Informasi) lengkap dan kondisi baik; j) <i>rail</i> pengaman untuk meja <i>counter check-in</i> tersedia dan <i>serviceable</i>; k) Kondisi tempat pelaporan keberangkatan bersih, tidak ada tempelan stiker dan terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin; 2) Pemeriksaan penumpang dan bagasi: a) Ketersediaan fasilitas pemeriksaan penumpang dan bagasi sesuai dengan dokumen program keamanan bandar udara; b) Waktu menunggu dalam antrian proses pemeriksaan penumpang dan bagasi dihitung mulai dari penumpang masuk ke dalam antrian proses pemeriksaan sampai dengan penumpang dilakukan pemeriksaan; 3) Imigrasi Keberangkatan (untuk terminal internasional): <i>tidak tersedia fasilitas imigrasi keberangkatan memenuhi kebutuhan penumpang</i>; 4) Imigrasi Kedatangan (untuk terminal internasional): <i>tidak tersedia fasilitas imigrasi kedatangan memenuhi kebutuhan penumpang</i>; 5) Pelayanan Bea Cukai (untuk terminal internasional):

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		tidak tersedia fasilitas pelayanan bea cukai memenuhi kebutuhan penumpang; 6) Ruang Tunggu Keberangkatan: 31 set (@ 4 seat) pada ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk berangkat, dengan kondisi kursi yang baik dan dapat digunakan; 7) Pelayanan bagasi: a) Tersedia 1 unit conveyor belt sesuai dengan ketentuan dan serviceable; b) Tersedia informasi pengambilan bagasi (Nomor conveyor belt dan Monitor Display Informasi) dan serviceable; c) Tersedia rail pengaman untuk conveyor belt dan serviceable; d) Tersedia fasilitas Lost and Found untuk tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak; 8) Area Sirkulasi: (lebar sirkulasi sesuai ketentuan) a) Lebar area sirkulasi untuk kapasitas terminal 10.000 – 5.000.000 penumpang pertahun paling sedikit 5 meter b. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang : 1) Pengkondisian suhu: Suhu sesuai dengan standar yang ditentukan ($\leq 25^{\circ} C$) di check-in area, ruang tunggu keberangkatan dan area pengambilan bagasi; 2) Pengkondisian cahaya : intensitas cahaya sesuai dengan standar yang ditentukan a) Terminal = 250 lux; b) Area Bagasi = 300 lux; c) Toilet = 150 lux. 3) Kemudahan pengangkutan bagasi: a) Fasilitas trolley tersedia dengan jumlah 25 buah sesuai standar dan kondisi yang baik; b) Terdapat staging area dan rail 4) Kebersihan : kondisi terminal bersih dan tersedia fasilitas dan 6 petugas sanitasi bandara dan 12 petugas kebersihan outsourcing; 5) Pelayanan Informasi : a) Fasilitas informasi bentuk visual (FIDS, signage) tersedia, informatif dan mudah terlihat; b) Fasilitas informasi bentuk audio (announcement) tersedia, informatif dan dapat terdengar; c) Fasilitas meja informasi tersedia dan mudah terlihat; d) Fasilitas Informasi Angkutan Moda Transportasi Lanjutan tersedia dan mudah terlihat;

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		6) Toilet : a) Fasilitas toilet lengkap, meliputi : toilet duduk atau jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah dan pengharum ruangan; b) Tersedia petugas kebersihan toilet; c) Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air; 7) Ruang Laktasi : tersedia fasilitas ruang laktasi (nursery) lengkap, bersih dan nyaman (meja ganti popok (baby tafel), washtafel, dispenser air panas, tempat duduk dan tempat sampah); 8) Tempat Parkir: Tersedia lahan atau area parkir untuk kendaraan roda 4 dan roda 2 dengan luas 2.700 m² sesuai dengan ketentuan (marka area parkir, rambu, median, drainase, dan kondisi permukaan area parkir tidak ada genangan air dan tidak bertubang); 9) Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus: tersedia fasilitas a) ramp untuk beda level ketinggian dengan kemiringan maksimum 20°; b) toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus sesuai ketentuan; c) lift tidak tersedia karena bangunan hanya 1 lantai; d) Ruang tunggu dengan kursi prioritas pada ruang tunggu keberangkatan; c. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah: Tersedia fasilitas nilai tambah yang lengkap, bersih, nyaman, mudah terlihat dan berfungsi dengan baik meliputi: 1) Tempat ibadah; 2) Fasilitas Berbelanja; 3) Restoran (kantin); 4) Ruang Merokok; 5) Ruang Bermain Anak; 6) ATM; 7) Internet / Wi-fi; 8) Fasilitas maskapai penerbangan; 9) Fasilitas Self Check-In Counter; 10) Charging Station; d. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk: 1) Luas terminal penumpang eksisting a) domestik = 1.250 m²

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		2) Luas area utilitas a) domestik = 115. m² 3) Luas area komersial (maksimal 30%) a) domestik = 65 m² 4) Luas area operasional (minimal 70%) = 1.250 m² a) domestik = 1.250 m² 5) Standar luas terminal (sesuai ketentuan) a) domestik = 14 m² 6) Kapasitas terminal ideal = (luas area operasional / standar luas terminal) / koefisien PWS ideal = $1.070 / 14/0,20 = 38.214$ pax 7) Tingkat okupansi = (Jumlah pax tahun eksisting / kapasitas terminal ideal) x 100% = $(6.389 / 38.214) \times 100\% = 16,7 \%$ 8) Nilai Level of service = Luas per penumpang eksisting / Standar luas per pax = $(62 / 24) \times 100\% = 442,8 \%$ (Over Design). 9) IAP4 = (Penumpang Waktu Sibuk x Standar Luas per penumpang) / Luas Area Operasional = $(17 \times 14) / 1.070$ M= 0,2.
		3. Persyaratan pelayanan di area/wilayah kargo dan pos meliputi: a. Lahan dan/atau bangunan untuk penanganan kargo dan pos tersedia sesuai dengan Rencana Induk Bandar Udara dan ketentuan yang berlaku; b. Pengamanan selama di daerah kargo dan pos sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan 1) Tersedia 2 Personel keamanan di area/wilayah kargo dan pos yang bertugas melakukan pengamanan sesuai ketentuan program keamanan penerbangan nasional dan dapat memberikan pelayanan; 2) Fasilitas pemeriksaan keamanan orang dan barang di area/wilayah kargo dan pos tidak tersedia (belum ada xray khusus kargo jadi saat masih xray bagasi); 3) Fasilitas CCTV di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan dan dapat memberikan pelayanan; 4) Ketersediaan pos penjagaan sesuai ketentuan program keamanan penerbangan nasional dan dapat memberikan pelayanan; c. Pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas: fasilitas pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas sesuai ketentuan program keamanan penerbangan nasional dan dapat memberikan pelayanan; d. Jalan akses: 1) Jalan akses tersedia dan dapat memberikan pelayanan;

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		2) Kondisi jalan akses baik, tidak ada genangan air, marka jelas terlihat; e. Area parkir kendaraan: 1) Area Parkir untuk pegawai (penyedia jasa terkait) dan pengguna jasa tersedia dan dapat memberikan pelayanan; 2) Kondisi Area Parkir baik, tidak ada genangan air, marka jelas terlihat; f. Pelayanan informasi: tersedia fasilitas informasi bentuk visual (FIDS, <i>signage</i>) tersedia, informatif dan mudah terlihat; g. Pengkondisian cahaya: intensitas cahaya sesuai dengan standar yang ditentukan 1) Area storage = 250 lux; 2) Area Bagasi = 250 lux; 3) Toilet = 150 lux h. Toilet: 1) Fasilitas toilet lengkap, meliputi : toilet duduk atau jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah dan pengharum ruangan; 2) Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air; i. Kebersihan: area/wilayah kargo dan pos dalam kondisi bersih.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang dan pelayanan di area/wilayah kargo dan pos diberikan sesuai dengan Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang ditetapkan; 2. Penyediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan; 3. Pembuatan Dokumen Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) antara Bandar Udara Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli dengan pengguna jasa bandar udara yang memiliki ikatan kerja dengan bandar udara, antara lain dengan: a. Badan Usaha Angkutan Udara; dan/atau b. penyedia layanan jasa terkait bandar udara untuk bidang usaha pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat (<i>ground handling</i>), pelayanan penumpang dan bagasi. 4. Pembuatan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Bandar Udara Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli untuk melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang telah ditetapkan.

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
4	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu pelayanan dalam pemberian tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan, meliputi : 1. Pelayanan terhadap pesawat udara dimulai sejak pesawat udara memasuki tiap fasilitas pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan sampai dengan pesawat udara meninggalkan masing-masing fasilitas tersebut; 2. Pelayanan terhadap penumpang dimulai sejak penumpang memasuki beranda (<i>Curb</i>) Keberangkatan sampai dengan pintu keberangkatan dan sejak penumpang memasuki pintu kedatangan sampai dengan beranda (<i>Curb</i>) kedatangan penumpang; 3. Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos dimulai sejak kargo dan/atau pos memasuki area/wilayah kargo dan pos di bandar udara sampai dengan meninggalkan area/wilayah kargo dan pos di bandar udara.
5	Biaya / Tarif	Biaya / tarif yang harus dibayarkan untuk memperoleh pelayanan dari tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan, meliputi : 1. Pelayanan terhadap pesawat udara berupa tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) sebesar Rp. 2000/jam; 2. Pelayanan terhadap penumpang berupa tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP4U) sebesar Rp. 20.000/penumpang; 3. Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos berupa tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (JKP2U) sebesar Rp. 30/kg. Besaran tiap-tiap tarif pelayanan jasa kebandarudaraan tersebut, untuk Unit Penyelenggara Bandar Udara sesuai dengan ketentuan peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada kementerian perhubungan.
6	Produk Layanan	Output layanan dari tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan, meliputi : 1. Output pelayanan terhadap pesawat udara berupa: a. Output pelayanan pada proses pendaratan, lepas landas dan manuver pesawat udara adalah tersedianya fasilitas berupa: 1) landas pacu (<i>runway</i>); 2) <i>runway strip</i>; 3) <i>Runway End Safety Area (RESA)</i>; (Belum tersedia) 4) landas hubung (<i>taxiway</i>); 5) fasilitas alat bantu pendaratan visual; dan 6) fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK)

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		yang memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan, dalam pemberian pelayanan pada proses pendaratan, lepas landas dan manuver pesawat udara; b. Output pelayanan pada proses parkir pesawat udara tersedianya fasilitas berupa: 1) landas parkir (<i>apron</i>); dan 2) <i>apron flood light</i>. yang memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan, dalam pemberian pelayanan pada proses parkir pesawat udara; c. Output pelayanan pada proses penyimpanan pesawat udara adalah tersedianya fasilitas yang memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan dan disesuaikan dengan pemenuhan kebutuhan penyimpanan pesawat. d. Output Keamanan dalam proses pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara adalah tercipta kondisi keamanan bandar udara sesuai dengan Program Keamanan Bandar Udara (<i>Airport Security Program</i>) dalam pemberian pelayanan proses pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara. 2. Output pelayanan terhadap penumpang berupa: a. Output pelayanan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang adalah tersedianya fasilitas berupa: 1) pemeriksaan penumpang dan bagasi; 2) pelaporan keberangkatan (<i>check-in</i>); 3) pelayanan penanganan penumpang dan bagasi; 4) ruang tunggu keberangkatan; 5) pelayanan bagasi pada terminal kedatangan; dan 6) area sirkulasi; yang memenuhi ketentuan dalam pemberian pelayanan kepada pengguna jasa pada saat proses keberangkatan dan kedatangan penumpang; b. Output pelayanan yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang adalah tersedianya fasilitas berupa: 1) pengkondisian suhu ruangan; 2) pengkondisian cahaya; 3) kebersihan; 4) pelayanan informasi; 5) pelayanan transportasi lanjutan; 6) toilet; 7) ruang laktasi (<i>nursery</i>); 8) kemudahan pengangkutan bagasi; 9) fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus; dan 10) tempat parkir kendaraan yang memenuhi ketentuan dalam pemberian pelayanan

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		dan memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa; c. Output pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah meliputi: 1) tempat ibadah; 2) Fasilitas Berbelanja; 3) Restoran (kantin); 4) ruang merokok; 5) ruang bermain anak; 6) Anjungan Tunai Mandiri (ATM); 7) internet atau wifi; 8) fasilitas maskapai; 9) charging station; yang memenuhi ketentuan dalam pemberian pelayanan dan memberikan nilai tambah terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa; d. Output kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk meliputi perhitungan kapasitas ideal, tingkat okupansi, dan tingkat pelayanan (<i>level of service</i>). Perhitungan kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk untuk terminal domestik dan terminal internasional ditetapkan berdasarkan standar kebutuhan luas terminal per penumpang waktu sibuk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Output pelayanan di area/wilayah kargo dan pos adalah tersedianya fasilitas dalam kegiatan kargo dan pos di bandar udara meliputi: a. penyediaan lahan dan/atau bangunan untuk proses penanganan kargo dan pos pesawat udara untuk pelayanan yang dilakukan oleh jasa terkait bandar udara; b. pengamanan selama di daerah kargo dan pos sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan; c. pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas; d. jalan akses; e. area parkir kendaraan; f. pelayanan informasi; g. pengkondisian cahaya; h. kebersihan, sehingga proses kargo dan pos berjalan lancar sesuai ketentuan meskipun saat ini pelayan cargo belum tersedia.
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan jasa kebandarudaraan berjalan sesuai standar, antara lain : ruang kerja, meja, kursi, komputer, printer, dsb; 2. Sarana / prasarana bagi pengguna jasa layanan : a. Pelayanan terhadap pesawat udara sarana, prasarana

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		dan/atau fasilitas antara lain sarana / prasarana di sisi udara dalam menunjang pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara; b. Pelayanan terhadap penumpang, antara lain sarana / prasarana pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, kenyamanan penumpang, nilai tambah, serta kapasitas bandara; c. Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos saat ini tidak ada, namun Gedung kargo dan fasilitasnya tersedia. d. Sarana / prasarana khusus bagi penyandang cacat, orang sakit, orang lanjut usia dan anak-anak, seperti toilet khusus bagi penyandang cacat, lift, dsb.
8	Kompetensi Pelaksana	Terdapat personel yang memiliki standar kompetensi sesuai ketentuan perundang-undangan, dalam melaksanakan fungsi pelayanan jasa kebandarudaraan, baik pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang serta pelayanan di area/wilayah kargo dan pos (disebutkan personel, sertifikat kompetensi dan bidang pekerjaannya) - Petugas Avsec Jumlah 20 Orang 4 orang bersertifikat Senior 1 orang bersertifikat Junior 4 orang bersertifikat basic - Petugas PKP-PK Jumlah 12 orang 2 orang bersertifikat Senior 2 orang bersertifikat Junior 8 orang belum bersertifikat - Petugas Bangunan dan Landasan jumlah 7 orang 1 orang bersertifikat FSU dan FSD 6 orang belum bersertifikat FSU dan FSD - Petugas Listrik Bandara Jumlah 6 Orang 5 orang bersertifikat teknisi Listrik lanjutan 1 orang tidak bersertifikat - Petugas Elektroika Bandara Jumlah 3 Orang 2 orang bersertifikat teknisi elektronika lanjutan 1 orang tidak bersertifikat - Petugas AMC dan Informasi Jumlah 1 Orang 1 orang bersertifikat AMC - Petugas Informasi Jumlah 1 Orang 1 orang belum bersertifikat - Petugas AAB Jumlah 1 Orang 1 orang bersertifikat - Petugas Mekanikal Bandara Jumlah 1 Orang 1 orang belum bersertifikat - Petugas Hygiene dan Sanitasi Jumlah 5 Orang - Petugas Ground Handling Jumlah 5 Orang - Petugas Maskapai Jumlah 4 Orang

NO	KOMPONEN	KETERANGAN												
9	Pengawasan Internal	Terdapat atasan yang membawahi personel yang memiliki standar kompetensi tersebut yang melaksanakan fungsi pemberian pelayanan jasa kebandarudaraan, baik pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang serta pelayanan di area/wilayah kargo dan pos. <table> <tr> <th>No.</th><th>Nama</th><th>Jabatan</th></tr> <tr> <td>1.</td><td>Asri Alie</td><td>Kepala Bandar Udara Sultan Bantilan Tolitoli</td></tr> <tr> <td>2.</td><td>Nisfun</td><td>Ketua Tim Teknik Operasi Keamanan dan Pelayanan Darurat</td></tr> <tr> <td>3.</td><td>Andi Youri</td><td>Ketua Tim Tata Usaha</td></tr> </table>	No.	Nama	Jabatan	1.	Asri Alie	Kepala Bandar Udara Sultan Bantilan Tolitoli	2.	Nisfun	Ketua Tim Teknik Operasi Keamanan dan Pelayanan Darurat	3.	Andi Youri	Ketua Tim Tata Usaha
No.	Nama	Jabatan												
1.	Asri Alie	Kepala Bandar Udara Sultan Bantilan Tolitoli												
2.	Nisfun	Ketua Tim Teknik Operasi Keamanan dan Pelayanan Darurat												
3.	Andi Youri	Ketua Tim Tata Usaha												
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mekanisme Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: Kantor UPBU Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli menerima pengaduan masyarakat berupa : 1. Keluhan yang bersifat membangun yang mengandung informasi adanya indikasi penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh Aparatur Negara atau pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja dibidang tertentu yang dapat mengakibatkan kerugian. 2. Sumbang saran, kritik, gagasan yang membangun yang mengandung informasi yang bermanfaat bagi perbaikan dalam rangka penyelenggaraan penerbangan, Pembangunan dan pelayanan Masyarakat. Pengaduan akan dilayani sesuai dengan hari dan jam kerja yang berlaku: 1. Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 a) Istirahat : 12.00 – 13.00 3. Jum'at : 07.30 – 16.30 b) Istirahat : 12.00 – 13.30 Cara Pengaduan bisa menggunakan lisan, tulisan dan online. 1. Pengaduan lisan bisa langsung melaporkan kepada petugas yang berada di lokasi 2. Pengaduan tulisan bisa langsung mengambil formulir pengaduan Masyarakat kepada petugas yang sedang bertugas, dengan menuliskan atau mengisi form yang disediakan dan memberikan kepada petugas yang sedang bertugas 4. Secara online, bisa langsung mengunjungi website Kantor UPBU Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli (sultanbantilanairport.com). setelah mengunjungi web, silahkan klik menu pengaduan dan pilih fitur pengaduan. Penanganan pengaduan Masyarakat diselesaikan dalam jangka waktu 3 bulan (triwulan) terhitung mulai tanggal pengaduan diterima oleh Kepala Kantor UPBU Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli.												

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		Kantor UPBU Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli Menyediakan Form pengaduan Masyarakat digunakan untuk menuliskan aduan, saran dan kritik yang ditujukan kepada Kantor UPBU Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli
11	Jumlah Pelaksana	Terdapat 71 personil , yaitu 32 Personil Aparatur Sipil Negara , dan 39 Personil PPNPN yang secara langsung menangani proses pelayanan jasa kebandarudaraan, baik pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang serta pelayanan di area/wilayah kargo dan pos
12	Jaminan Pelaksana	Bandar Udara Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli berjanji bahwa pelayanan jasa kebandarudaraan akan dilaksanakan sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta SOP yang telah dibuat (maklumat pelayanan).
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Bandar Udara Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli menjamin bahwa selama pengguna jasa menggunakan atau memanfaatkan pelayanan jasa kebandarudaraan, akan diberikan pelayanan semaksimal mungkin dengan tetap memperhatikan aspek keselamatan dan keamanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	hasil kerja personel yang bertugas memberikan pelayanan sesuai dengan capaian kinerja, dan masukan dari pengguna jasa menyangkut keluhan terhadap penyelesaian layanan

KEPALA KANTOR UPBU KELAS III
SULTAN BANTILAN TOLITOLI



ASRI ALIE

N.P. 19701005 199103 1 002

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR UPBU KELAS III
SULTAN BANTILAN TOLITOLI
NOMOR : AU.006/379/V/SB.TLI-2024
TANGGAL : 29 Mei 2024

DATA BANDAR UDARA SULTAN BANTILAN TOLITOLI

A. Data Umum Bandar Udara

- | | | | |
|----|--|---|---|
| 1. | Nama Bandar Udara | : | Sultan Bantilan |
| 2. | Penyelenggara Bandar Udara | : | Unit Penyelenggara Bandar Udara
Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli |
| 3. | Alamat Bandar Udara | : | Jalan Bandar Udara No. 13, Desa
Lalos, Kec. Galang, Kab. Tolitoli |
| 4. | Fasilitas Sisi Udara | | |
| a. | Runway | : | 1400 m x 30 m |
| b. | Taxiway | : | 75 m x 15 m |
| c. | Apron | : | 125 m x 70 m |
| d. | Strip Runway | : | 1483 m x 80 m |
| e. | RESA | : | - |
| f. | Shoulder | : | ada |
| g. | Marka | : | ada |
| 5. | Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual | | |
| a. | Approach Light | : | NIL |
| b. | PAPI 11- 29 | : | 8 buah |
| c. | Sequence Flashing Light | : | NIL |
| d. | RTIL (runway 11 - 29) | : | NIL |
| e. | Runway Edge Light | : | 46 buah |
| f. | Runway End Light | : | 12 buah |
| g. | Threshold Light | : | 20 buah |
| h. | Turning Area Light 11 – 29 | : | 5 buah |
| i. | Taxiway / Apron Light | : | 22 buah |
| j. | Runway Centerline Light | : | NIL |
| k. | Runway Centerline Light | : | NIL |
| l. | Stopbar Light | : | NIL |
| m. | Stopway Light | : | NIL |
| n. | Runway Guard Light | : | NIL |
| o. | Rapid Exitway Light | : | NIL |
| p. | Taxy Guidance Sign Light | : | 1 buah |
| q. | Wind Direction Indicator | : | 1 buah |
| r. | Control System (AFL Control Desk) | : | NIL |

B. Data Fasilitas Terminal Domestik

- | | | | |
|----|-------------------------------------|---|----------------------|
| 1. | Luas Terminal Domestik | : | 1.250 m ² |
| 2. | Kapasitas Ideal Terminal Domestik | : | 10.000 Pax/tahun |
| 3. | Luas area utilitas | : | 115 m ² |
| 4. | Luas area komersial domestic | : | 1.250 m ² |
| 5. | Jumlah check-in counter domestic | : | 3 buah |
| 6. | Luas area check-in counter domestic | : | 156 m ² |

7. Luas ruang tunggu keberangkatan domestic : 218 m²
8. Luas area pengambilan bagasi : 234 m²
9. Luas area parkir kendaraan : 2.700 m²
10. Kapasitas parkir kendaraan : 30 unit kendaraan roda 4
50 unit kendaraan roda 2
11. Jumlah kursi ruang tunggu keberangkatan domestic : 31 set (@ 4 seat)
12. Jumlah trolley : 25 buah
13. Jumlah conveyor baggage claim domestic : 1 buah
14. Jumlah garbarata : -

KEPALA KANTOR UPBU KELAS III
SULTAN BANTILAN TOLITOLI



NIP. 19701005 199103 1 002

MAKLUMAT PELAYANAN

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

Tolitoli, 29 Mei 2024

Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Kelas III Sultan Bantilan Tolitoli

