

**ANALISA FASILITAS TERMINAL DOMESTIK
GUNA MENINGKATKAN *LEVEL OF SERVICE*
BANDAR UDARA ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK**

TUGAS AKHIR



Oleh:

DIMAS SEPTIADY PRATAMA PUTRA
NIT : 30618009

**DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2021**

**ANALISA FASILITAS TERMINAL DOMESTIK
GUNA MENINGKATKAN *LEVEL OF SERVICE*
BANDAR UDARA ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Syarat Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md)
pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara



Oleh:

DIMAS SEPTIADY PRATAMA PUTRA
NIT : 30618009

**DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISA FASILITAS TERMINAL DOMESTIK
GUNA MENINGKATKAN *LEVEL OF SERVICE*
BANDAR UDARA ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK

Oleh :

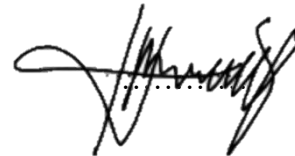
DIMAS SEPTIADY PRATAMA PUTRA
NIT : 30618009

Disetujui untuk diujikan pada :
Sidoarjo, 2 Juni 2021

Pembimbing I : AHMAD MUSADEK, ST, MT
NIP. 19680217 199102 1 001



Pembimbing II : WIWID SURYONO, S.Pd, MM
NIP. 19611130 198603 1 001



HALAMAN PENGESAHAN

ANALISA FASILITAS TERMINAL DOMESTIK
GUNA MENINGKATKAN *LEVEL OF SERVICE*
BANDAR UDARA ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK

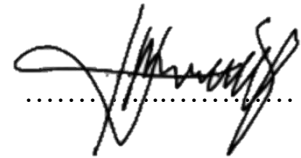
Oleh :

DIMAS SEPTIADY PRATAMA PUTRA
NIT : 30618009

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Tugas Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
pada tanggal : 2 Juni 2021

Panitia Penguji :

1. Ketua : WIWID SURYONO, S.Pd , MM
NIP. 19611130 198603 1 001



2. Sekretaris : AHMAD MUSADEK, ST, MT
NIP. 19680217 199102 1 001



3. Anggota : LINDA WINIASRI, S.Psi , M.Sc
NIP. 19781028 200502 2 001



Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



ARIYONO SETIAWAN, ST,MT
NIP.19790328 200502 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dimas Septiady Pratama Putra
NIT : 30618009
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Tugas Akhir : Analisa Fasilitas Terminal Domestik guna Meningkatkan *Level of Service* Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok

dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Surabaya, 2 Juni 2021
Yang membuat pernyataan



DIMAS SEPTIADY P P
NIT.30618009

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Tugas Akhir yang berjudul ANALISA FASILITAS TERMINAL DOMESTIK GUNA MENINGKATKAN *LEVEL OF SERVICE* BANDAR UDARA ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan dan mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Bapak M. Andra Adityawarman, ST, MT selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Ariyono Setiawan, ST, MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ;
4. Bapak Ahmad Musadek, ST, MT selaku pembimbing I yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini ;
5. Bapak Dr. Wiwid Suryono, S.Pd, MM selaku pembimbing II yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini ;
6. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini ;
7. *General Manager* PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok , beserta staf yang banyak memberi penulis bantuan serta kemudahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini
8. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual ;
9. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya ;
10. Teman-teman course Diploma III Manajemen Transportasi Udara IV yang juga memberi motivasi dan semangat ;
11. Seluruh Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan penulisan ini. Semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 2 Juni 2021

Penyusun

ABSTRAK

ANALISA FASILITAS TERMINAL DOMESTIK GUNA MENINGKATKAN *LEVEL OF SERVICE* BANDAR UDARA ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK

Oleh:

Dimas Septiady Pratama Putra
NIT. 30618009

Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok adalah salah satu bandara yang terletak di Lombok ,Nusa Tenggara Barat. Fasilitas Bandar Udara harus diperhatikan karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Nilai *level of service* di suatu bandara harus baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan pada Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan jasa bandar udara.

Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok memiliki fasilitas untuk pengguna jasa bandar udara yaitu fasilitas kedatangan dan keberangkatan penumpang, fasilitas yang memberikan kenyamanan kepada penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah kepada penumpang,dan kapasitas terminal yang dapat menampung penumpang pada saat jam sibuk.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas terminal bandar udara cukup sesuai dengan standar yang ditetapkan pada PM 178 Tahun 2015 namun fasilitas dan kapasitas terminal masih bisa ditingkatkan untuk meningkatkan nilai *level of service*.

Kata Kunci : Fasilitas Bandar Udara, Kualitas Pelayanan, *Level of Service*

ABSTRACT

ANALYSIS OF DOMESTIC TERMINAL FACILITIES FOR IMPROVING LEVEL OF SERVICE ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK AIRPORT

By:
Dimas Septiady Pratama Putra
30618009

Lombok's Zainuddin Abdul Madjid International Airport is one of the airports located in Lombok, West Nusa Tenggara. Currently, there is a continuous increase in passengers at the domestic terminal of Zainuddin Abdul Madjid Airport. Airport facilities must be considered because they very influential on passenger satisfaction. The value of the level of service at an airport must be good and in accordance with the standards stipulated in the Minister of Transportation Regulation number PM 178 of 2015 concerning airport service standards.

Lombok's Zainuddin Abdul Madjid International Airport has facilities for airport service users, such as passenger arrival and departure facilities, facilities that provide comfort to passengers, facilities that provide added value to passengers, and terminal capacity that can accommodate passengers during peak hours.

This research method uses descriptive quantitative method. Methods of data collection using the method of observation, documentation and literature study.

The results show that Airport Terminal facilities are quite in accordance with the standards set in *PM 178 Tahun 2015* but terminal facilities and capacity can still be increased to increase the value of the level of service

Keywords: Airport Facilities, Service Quality, Level of Service

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1	1
1.1	1
1.2	2
1.3	3
1.4	3
1.5	3
1.6	4
BAB 2	5
2.1 Teori Penunjang	5
2.1.1	5
2.1.2	6
2.1.3	7
2.1.4	8
2.1.5	9
2.1.6	9
2.1.7	10
2.1.8	12
BAB 3	14
3.1 Desain Penelitian	15

3.2 Variabel Penelitian	16
3.3 Objek Penelitian	17
3.4 Metode Pengumpulan Data	18
3.4.1 Observasi	18
3.4.2 Dokumentasi	18
3.4.3 Studi Kepustakaan.....	19
3.5	19
3.6	20
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	20
3.6.2	21
BAB 4	22
4.1	22
4.1.1	22
4.1.2	28
4.1.3	36
4.1.4	38
4.2	40
4.2.1	41
4.2.2	42
BAB 5	42
5.1	44
5.2	46
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	47
Lampiran 1 : <i>Monthly Report</i> Angkasa Pura November 2021	47
Lampiran 2 : Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015	49
Lampiran 3 : Layout Bandara	68
Lampiran 4 : Struktur Organisasi	69
RIWAYAT HIDUP.....	69

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	16
Gambar 3. 2 Variabel Penelitian	17
Gambar 4. 1 Fasilitas Pemeriksaan Penumpang dan Bagasai	22
Gambar 4. 2 Fasilitas Check in	24
Gambar 4. 3 Fasilitas Ruang Tunggu	26
Gambar 4. 4 Fasilitas Pelayanan Bagasi	27
Gambar 4. 5 Fasilitas Pengangkutan Bagasi	30
Gambar 4. 7 Fasilitas FIDS	32
Gambar 4. 8 Lokasi Lahan Parkir	40
Gambar 4. 9 Lokasi Terminal	41

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	jadwal penelitian	
Tabel 4. 1	pemeriksaan penumpang dan bagasi di screening check point (SCP) domestik Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	23
Tabel 4. 2	pelayanan check in penumpang domestik Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	24
Tabel 4. 3	perhitungan ketersediaan kursi di ruang tunggu keberangkatan domestik dan internasional	26
Tabel 4. 4	perhitungan pelayanan penyerahan bagasi di terminal kedatangan domestic	27
Tabel 4. 5	Perhitungan kondisi suhu ruangan di Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	28
Tabel 4. 6	perhitungan kondisi cahaya di Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	29
Tabel 4. 7	perhitungan jumlah trolley di Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	30
Tabel 4. 8	perhitungan kebersihan di Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	31
Tabel 4. 9	perhitungan pelayanan informasi di Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	32
Tabel 4. 10	perhitungan kebersihan toilet di Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	33
Tabel 4. 11	perhitungan lahan parkir kendaraan di Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	34
Tabel 4. 12	perhitungan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus di Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	35
Tabel 4. 13	perhitungan fasilitas nilai tambah di Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	36
Tabel 4. 14	Data eksisting terminal domestik Terminal Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid	38
Tabel 4. 15	Koefisien penumpang waktu sibuk (PWS)	38
Tabel 4. 16	nilai perolehan kinerja operasional (level of service)	39

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Kurnia. (2010). **Keajaiban Payudara**, Jakarta: Devisi Bedah Onkologi /HNBSCT FKUI/RSCM, diakses tanggal 26 Nopember 2012.
- Air Transport Association. (2004). **Airport Development Reference Manual**, Ninth Edition, Montreal – Geneva
- Bungin, Burhan. (2007) .**Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya** . Jakarta : Putra Grafika.
- Darminto, Dwi Prastowo & Rifka Julianty, (2002), **Analisis Laporan Keuangan : Konsep dan Manfaat**, AMP-YKPN, Yogyakarta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (2002). **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, Jakarta: Balai Pustaka
- Gulo, W. (2002). **Strategi Belajar Mengajar**. Jakarta: PT Grasindo.
- Horonjeff, Robert. (1993). **Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara**, Jakarta, Penerbit Erlangga
- John M. Echols dan Hassan Shadily. (2000). **Kamus Inggris Indonesia An English Indonesia Dictionary**. Jakarta : PT. Gramedia.
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/100/XI/1985, tanggal 12 Nopember 1985, tentang **Peraturan dan Tata Tertib Bandar Udara**, Jakarta : 1985.
- Margono. (2010). **Metodologi Penelitian Pendidikan**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, tanggal 12 Januari 2009, tentang **Penerbangan**, Jakarta : 2009.
- M. Nazir. (1988). **Metodologi Penelitian**. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- International Civil Aviation Organization. (2004). Annex 14, **Aerodrome**, Fourth Edition, Montreal
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 178 Tahun 2015, tanggal 16 Novemer 2015, tentang **Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara**, Jakarta : 2015

- Ramadhan, W. (2020). **SISTEM PENGAWASAN FASILITAS BANDARA OLEH UNIT TERMINAL INSPECTION SERVICE PADA PT ANGKASA PURA II KANTOR CABANG PEKANBARU**. PhD Thesis .Riau : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ridho, M. (2017). **Optimalisasi Fasilitas Bandara untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Penumpang di Bandara Kualanamu Internasional Airport**. Medan : Universitas Sumatera Utara
- R. S. Damardjati. (2001). **Istilah-Istilah Dunia Pariwisata**. Jakarta: Ghalia Indonesia. Risa Agustin, S.Pd, **Kamus Ilmiah Populer Lengkap**, Jakarta, Serba Jaya : 1997
- Sugiyono. (2014). **Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)**. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009, tanggal 12 Januari 2009, tentang **Penerbangan**, Jakarta : 2009.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Monthly Report Angkasa Pura November 2020

MONITORING DAN EVALUASI LOS, KPI CABANG, KPI AOCC DAN OPEX AIRPORT OPERATION LANDSIDE & TERMINAL SECTION
BULAN NOVEMBER 2020 BANDAR UDARA INTERNASIONAL LOMBOK



NO.	BENTUK PELAYANAN	TOLAK UKUR			DATA BATA			ASPEK	URAIAN AMALIA	ACTION PLAN	PROGRAM KERJA
		PM178 / NOS	2	3	4	5	6				
A. PELAYANAN TOL GATE B1											
1.	Waktu menunggu	< 1 menit	18 detik	0:00:48	A	Prosedur					
2.	Waktu proses	< 8 detik		0:00:06	A	Prosedur					
TOL GATE KELUAR											
1.	Waktu menunggu	< 5 menit		0:01:47	A	Prosedur					
4.	Waktu proses	< 17 detik		0:00:13	A	Prosedur					
B. PROSES KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN PENUMPANG DOMESTIK											
1. PROSES KEBERANGKATAN PENUMPANG DOMESTIK											
1.	Waktu menunggu	< 7 menit	5-7 menit	0:01:40	Over	Prosedur					
2.	Waktu pemeriksaan normal	< 30 detik	2 menit 30 detik - 3 menit	0:00:25	25	Prosedur					
3.	Waktu pemeriksaan khusus	< 8 menit	7-8 menit	0:00:30		Prosedur					
CHECK IN											
1.	Waktu menunggu	< 30 menit	25-30 menit	0:05:01	20	Prosedur					
5.	Waktu proses Check in	< 2 menit 30 detik	2 menit 30 detik	0:01:18	20	Design					
RIANG TUNGGU KEBERANGKATAN											
6.	Kebersihan kursi	> 60%	> 70%	99.3%	10	Fasilitas					
7.	Waktu bagasi pertama	< 20 menit	15-20 menit	0:09:44	20	Prosedur					
8.	Waktu bagasi terakhir	< 40 menit	35-40 menit	0:18:03	20	Prosedur					
TOTAL PEROLEHAN NILAI (PM178 2015)											
											95,1%
C. PROSES KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN PENUMPANG INTERNASIONAL											
PEMBERSIHAAN BAGASI DAN PENUMPANG SEPP											
1.	Waktu menunggu	< 7 menit	5-7 menit	0:00:00		Prosedur					
2.	Waktu pemeriksaan normal	< 30 detik	2 menit 30 detik - 3 menit	0:00:25	25	Prosedur					
3.	Waktu pemeriksaan khusus	< 8 menit	7-8 menit	0:00:28		Prosedur					
CHECK IN											
4.	Waktu menunggu	< 30 menit	25-30 menit	0:00:00	20	Prosedur					
4.	Waktu proses Check in	< 2 menit 30 detik	2 menit 30 detik	0:02:28	20	Design					
6.	Waktu menunggu	< 20 menit	15-20 menit	0:00:00	10	Prosedur					
7.	Waktu proses	< 2 menit	1 menit 30 detik - 2 menit	0:01:32	10	Design					
IMIGRASI KEDATANGAN											
9.	Waktu proses	< 30 menit	35-40 menit	0:03:39	10	Prosedur					
9.	Waktu proses	< 2 menit	1 menit 30 detik - 2 menit	0:00:41	10	Prosedur					
PELAYANAN BEA CUKAI											
10.	Waktu menunggu	< 20 menit	18-20 menit	0:02:20	5	Prosedur					
10.	Waktu proses	< 2 menit	1 menit 30 detik - 2 menit	0:00:57	5	Prosedur					
RIANG TUNGGU KEBERANGKATAN											
12.	Kebersihan kursi	> 60%	> 70%	10000,0%	10	Fasilitas					
PELAYANAN BAGASI											
13.	Waktu bagasi pertama	< 20 menit	15-20 menit	0:13:41	15	Prosedur					
13.	Waktu bagasi terakhir	< 40 menit	35-40 menit	0:24:51	15	Prosedur					
											80,1%
D. KESENYAMANAN											
1.	Kebersihan suhu	< 28 °C	27-28 °C	31 °C	10	Prosedur					
2.	Perondokan cahaya	200 lx - 300 lx	216 lx	30	Prosedur						
3.	Trolley	tersedia 4.680.10	43,0%	10	Fasilitas						
4.	Kebersihan	bersih 100% dan ada petugas	100,0%	10	Prosedur						
5.	Kebersihan	Kebersihan sesuai standar	100,0%	10	Prosedur						
6.	Kebersihan	tersedia sesuai standar	100,0%	10	Fasilitas						
7.	Signage	tersedia sesuai standar	100,0%	20	Fasilitas						
8.	Terminal Information Center	tersedia sesuai standar	100,0%	10	Fasilitas						
9.	Informasi Angkutan lanjutan	tersedia sesuai standar	100,0%	10	Fasilitas						
10.	Kebersihan toilet	bersih 100%	100,0%	10	Fasilitas						
11.	Kebersihan toilet	bersih 100%	100,0%	10	Prosedur						

12.	Kapasitas parkir	80 % dari PWS	48,3%	0	Prosedur
13.	Luas lahan parkir	Kapasitas parkir x 35m ²	3295,600.00%	0	Prosedur
		tersedia sesuai standar	100,00%	0	Fasilitas
TOTAL PEROLEHAN NILAI (PM 178 2015)					
E. FASILITAS PEMERINTAH TAMBAHAN					
1.	Washroom	Ketersediaan	Tersedia	5	Fasilitas
2.	Fasilitas Berbelanja	Ketersediaan	Tersedia	5	Fasilitas
3.	Fasilitas Berbelanja	Ketersediaan	Tersedia	5	Fasilitas
4.	Restoran	Ketersediaan	Tersedia	5	Fasilitas
5.	Ruang merokok	Ketersediaan	Tersedia	5	Fasilitas
6.	Restoran	Ketersediaan	Tersedia	5	Fasilitas
7.	ATM	Ketersediaan	Tersedia	5	Fasilitas
8.	WiFi	Ketersediaan	Tersedia	5	Fasilitas
9.	Fasilitas pembelian tiket	Ketersediaan	Tersedia	5	Fasilitas
10.	Waiting Station	Ketersediaan	Tersedia	5	Fasilitas
11.	Emergency Exit	Ketersediaan	Tersedia	5	Fasilitas
12.	Lounge eksklusif	Ketersediaan	Tersedia	5	Fasilitas
TOTAL PEROLEHAN NILAI (PM 178 2015)					
F. KAPASITAS TERMINAL DOMESTIK					
LUAS PERIPAK PADA IAN SBUK					
1.	Kapasitas Terminal Ideal	(Luas Terminal existing x ruang operasional) / Jumlah penumpang per tahun / 72%	1.190.950		Prosedur
2.	Trunkal Okeanasi	(Luas terminal existing x ruang operasional) / 72%	6114		Prosedur
	Rekayasa / Pembangunan, Peningkatan, Perbaikan, Pemeliharaan (RPPA)	APRA < 0,6 = Kapasitas yang tersedia masih	0,41		Prosedur
1.	IAFPA				
G. KAPASITAS TERMINAL INTERNASIONAL					
LUAS PERIPAK PADA IAN SBUK					
1.	Kapasitas Terminal Ideal	(Luas Terminal existing x ruang operasional) / Jumlah penumpang per tahun / 52%	518.798		Prosedur
2.	Trunkal Okeanasi	(Luas terminal existing x ruang operasional) / 52%	3114		Prosedur
3.	Nilai OS	(Luas terminal existing x ruang operasional) / 52%	3114		Prosedur
	Rekayasa / Pembangunan, Peningkatan, Perbaikan, Pemeliharaan (RPPA)	APRA < 0,6 = Kapasitas yang tersedia masih	0,29		Prosedur
1.	IAFPA				
H. KPI AOC					
GATE CHANGE 200 MIN					
1.	Terminasi Terminal Gate	Planned - Actual	99,4%		Prosedur
Mengetahui,					

AIRPORT OPERATION LANDSIDE, TERMINAL & SERVICES IMPROVEMENT MANAGER

MISHANEDI

TEGUH IRANTO BATTURARA

Lampiran 2 : Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015

LAMPIRAN 1
PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 178 Tahun 2015
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA

PENILAIAN STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur	Uraian Tolok Ukur	Kecesuaian Tolok Ukur	Nilai								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1.	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang													
1.1	Pemeriksaan penumpang dan bagasi	Waktu	1.1.1 Waktu Memunggi : < 7 menit	1.1.1.1.	Pemeriksaan terhadap penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan	a	Seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan							25
			1.1.2 Pemeriksaan normal : < 3 menit	1.1.2.1	pemeriksaan kondisi normal : kondisi tidak memerlukan pemeriksaan lanjutan	b	Terdapat 1-3 (satu sampai tiga) objek penilaian yang melebihi standar waktu yang ditentukan							20

Lampiran 2 : Lanjutan

-2-

			1.1.3	Pemeriksaan khusus : < 8 menit	1.1.3.1	Pemeriksaan kondisi khusus : kondisi pemeriksaan pemeriksaan lanjutan	c	Terdapat 4-6 tempat sampai enam) proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	15
							d	Terdapat 7-9 (tujuh sampai sembilan) proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	10
							e	Terdapat 10 (sepuluh) atau lebih proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	0
1.2	Pelayanan Check-in	Waktu	1.2.1	waktu menunggu : < 30 menit	1.2.1.1	Waktu tunggu : batas waktu lamanya menunggu check-in per penumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke counter check-in	a	Seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan	20
							b	terdapat 1-4 (satu sampai empat) objek penilaian yang melebihi standar waktu yang ditentukan	15
							c	Terdapat 5-9 (lima sampai sembilan) proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	10

58

Lampiran 2 : Lanjutan

4

1.3	Imigrasi Keberangkatan	Waktu				1.3.1	1.3.1.1	Waktu menunggu : < 20 menit					
					1.3.2		1.3.2.1	Waktu proses : < 2 menit 30 detik					
								Waktu proses : kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang					
									d	Terdapat 10 (sepuluh) atau lebih proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan.	0		
									a	Seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan	20		
									b	terdapat 1-4 (satu sampai empat) objek penilaian yang melebihi standar waktu yang ditentukan	15		
									c	Terdapat 5-9 (lima sampai sembilan) proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	10		
									d	Terdapat 10 (sepuluh) atau lebih proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	0		
									a	Seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan	10		
									b	terdapat 1-5 (satu sampai lima) objek penilaian yang melebihi standar waktu yang ditentukan	5		

8

Lampiran 2 : Lanjutan

				maju ke counter pemeriksaan	c	Terdapat 6 jenam) atau lebih proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	0
	1.3.2	Waktu proses : < 2 menit	1.3.2.1	Waktu proses : kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang	a	Seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan	10
					b	terdapat 1-5 (satu sampai lima) objek penilaian yang melebihi standar waktu yang ditentukan	5
					c	Terdapat 6 (enam) atau lebih proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	0
1.4	Imigrasi Kedarifangan	waktu	1.4.1	Waktu tunggu : batas waktu lamanya menunggu proses imigrasi per penumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke counter pemeriksaan	a	Seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan	10
			1.4.1.1		b	terdapat 1-5 (satu sampai lima) objek penilaian yang melebihi standar waktu yang ditentukan	5

Lampiran 2 : Lanjutan

-5-

1.4.2	Waktu proses : < 2 menit	1.4.2.1	Waktu proses : kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang		c	Terdapat 6 (enam) atau lebih proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	0		
						a	Seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan	10	
					b	Terdapat 1-5 (satu sampai lima) objek penilaian yang melebihi standar waktu yang ditentukan	5		
					c	Terdapat 6 (enam) atau lebih proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	0		
1.5	Waktu Pelayanan Bea Cukai	1.5.1	Waktu menunggu : < 20 menit	15.1.1	Waktu tunggu : batas waktu lamanya menunggu proses imigrasi per penumpang, dihitung dari mulai menunggu sampai maju ke proses pemeriksaan	a	Seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan	5	
						b	Terdapat proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	0	

8

Lampiran 2 : Lanjutan

			1.5.2	Waktu proses : < 2 menit	1.5.2.1	Waktu proses : kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang	a	Seluruh objek penilaian masuk dalam standar waktu yang ditentukan	5
							b	Terdapat proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	0
1.6	Ruang tunggu keberangkatan	Ketersediaan	1.6.1	Jumlah kursi : 60% x Penumpang waktu sibuk berangkat	1.6.1.1	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk dengan kondisi yang baik dan dapat digunakan	a	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan lebih banyak dari standar jumlah yang ditentukan	10
							b	kondisi kursi dalam kesediaan baik dan dapat digunakan	5
							c	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan kurang dari standar jumlah yang ditentukan	0
1.7	Pelayanan bagasi	waktu	1.7.1	Waktu penyerahan bagasi pertama : < 20 menit	1.7.1.1	waktu yang dibutuhkan untuk mengambil bagasi dihitung sejak pesawat melakukan block-on	a	Waktu penyerahan bagasi pertama dan bagasi terakhir dibawah standar waktu yang ditetapkan	20

Lampiran 2 : Lanjutan

-7-

			1.7.2 Waktu peryerahan bagasi terakhir : < 40 menit		b	waktu peryerahan bagasi pertama atau bagasi terakhir melewati standar yang ditetapkan	15
					c	waktu peryerahan bagasi pertama dan terakhir melewati standar yang ditetapkan	0
						Total	
2	Kenyamanan						
2.1	Pengondisian suhu	suhu	2.1.1 $\leq 25^{\circ}C$	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (Air Conditioner), Kipas angin (fan) dan/ atau ventilasi udara	a	suhu sesuai dengan standar yang ditentukan	10
					b	suhu tidak sesuai dengan standar yang ditentukan	0
2.2	Pengondisian cahaya	Intensitas cahaya	2.2.1 Terminal = 200 - 250 lux Area Bagasi = 250 - 300 lux Toilet = 100 - 150 lux	berfungsi sebagai sumber cahaya di bundar udara	a	intensitas cahaya sesuai dengan standar yang ditentukan	10
					b	Intensitas cahaya tidak sesuai dengan standar yang ditentukan	0



2.3	Kemudahan pengangkutan bagasi	2.3.1	Ketersediaan 4 trolley / 10 penumpang waktu sibuk	Ketersediaan trolley sesuai dengan standar dan kondisi yang baik	a	Fasilitas tersedia dengan jumlah yang kondisinya baik sesuai standar	10
					b	Fasilitas tersedia jumlahnya tidak sesuai standar	0
2.4	Kebersihan	2.4.1	Area bersih 100% dan adanya petugas kebersihan yang bertugas secara rutin	Terjaga dan tersedianya fasilitas kebersihan di bandar udara	a	Kondisi terminal 100% bersih dan terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin	10
					b	kondisi terminal kotor dan berbau	0
2.5	Pelayanan Informasi	2.5.1	Informasi dalam bentuk audio, visual, dan counter yang diletakkan di tempat strategis, mudah terlihat, jelas terbaca, dapat terdengar, dan informatif	Bentuk pelayanan informasi terdiri dari :	a	Fasilitas informasi visual tersedia sesuai standar	5
				a,	Public Information System (announcement)	fasilitas informasi audio tersedia dan sesuai standar	5
				b	Flight Progress Display (FPDS)	Fasilitas kounter pusat informasi tersedia, mudah disuntukan, dan informatif	5
				c	Public Address System (Signage)	Terdapat fasilitas informasi angkutan lanjutan sesuai standar, mudah ditemukan dan jelas terlihat	5

58

Lampiran 2 : Lanjutan

-9-

				d	Terminal Information Centre (Counter Informasi)	e	0
2.6	Toilet	ketersediaan	2.6.1	kelempagaan fasilitas toilet meliputi :	Informasi Angkutan Lanjutan	Fasilitas pelayanan Informasi tidak tersedia, tidak jelas terlihat atau terdengar dan kurang informatif	0
		kemampuan pelayanan		a Toilet duduk/jongkok		Fasilitas toilet lengkap	10
				b sanitair		area toilet bersih 100% tidak berbau dan tidak ada gangguan air	10
				c air			
				d sabun			
				e tissue		fasilitas toilet tidak lengkap, kotor, bau dan terdapat gangguan air	0
				f penering tangan			
				g cermin			
				h tempat sampah			
				i pengharum ruangan			
2.7	Tempat Parkir	ketersediaan	2.7.1	Fasilitas area tempat parkir untuk memberikan pelayanan parkir kendaraan baik roda 4 [tempot] maupun roda 2 (dua)	a	Kapasitas parkir sesuai standar	5
				Kapasitas parkir = 80% perempang waktu sibuk	b	luas lahan parkir sesuai standar	5
				luas lahan parkir = kapasitas parkir x 35m ²	c	kapasitas dan luas lahan tidak sesuai standar, tidak terdapat marka dan sirkulasi yang tidak lancar	0

Cm

Lampiran 2 : Lanjutan

-10-

2.8	Fasilitas bagi pengguna membutuhkan khusus	Ketersediaan	2.8.1	Fasilitas untuk membantu penunjang membutuhkan khusus	Tersedianya fasilitas antara lain : a ramp dengan kemiringan maksimum 20° b toilet bagi penunjang membutuhkan khusus c lift khusus pada bandar udara dengan 2 lantai atau lebih d area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan	a semua fasilitas tersedia dan berfungsi dengan baik b terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau tidak dapat digunakan	10 0
3.	Fasilitas Pemberi Nilai Tambah	Ketersediaan				Total	
3.1	Musholla	Ketersediaan		tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	Fasilitas untuk melakukan ibadah	a Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman b musholla tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	5 0
3.2	Nursery	Ketersediaan		tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	Ruangan / tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian dan membuat susu	a Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman b nursery tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	5 0

Su

Lampiran 2 : Lanjutan

-11-

3.3	Fasilitas berbelanja	Ketersediaan	tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	Ruang / tempat yang disediakan khusus sebagai tempat penumpang berbelanja	a	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	5
					b	fasilitas berbelanja tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	0
3.4	Restoran	Ketersediaan	tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	Ruang / tempat yang disediakan sebagai tempat penumpang makan dan minum	a	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	5
					b	restoran tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	0
3.5	ruang merokok	ketersediaan	tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	Ruangan untuk merokok dilengkapi dengan fasilitas exhaust, asbak dan tempat membuang puntung rokok	a	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	5
					b	ruang merokok tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	0
3.6	Ruang bermain anak	ketersediaan	tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	Ruangan / tempat yang disediakan bagi anak-anak sebagai tempat bermain	a	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	5
					b	ruang bermain anak tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	0

Lampiran 2 : Lanjutan

-12-

3.7	ATM / Money changer	ketersediaan	tersedia ATM / money changer yang mudah terlihat	fasilitas tempat transaksi perbankan dan penukaran uang	a b	Tersedia dengan fasilitas lengkap ATM dan money changer tidak tersedia	5 0
3.8	Internet/Wi-fi	ketersediaan	tersedia jaringan Wifi yang mudah tersambung atau komputer untuk membuka internet	fasilitas untuk akses internet di terminal penumpang	a b	Internet/wifi tersedia dan dapat digunakan Internet/wifi tidak tersedia atau tidak dapat digunakan	5 0
3.9	Fasilitas pembelian tiket	ketersediaan	Tersedia fasilitas komputer untuk pembelian tiket online	fasilitas untuk pembelian tiket melalui akses internet	a b	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan dapat digunakan fasilitas pembelian tiket tidak tersedia atau tidak	5 0
3.10	Charging station	ketersediaan	tersedia fasilitas untuk mengisi daya alat elektronik	fasilitas untuk mengisi daya laptop, handphone, tablet dan sebagainya	a b	charging station tersedia dan dapat digunakan charging station tidak tersedia atau tidak dapat digunakan	5 0
3.11	Fasilitas air minum	ketersediaan	tersedia fasilitas air minum baik gratis maupun berbayar	fasilitas air bersih untuk minum dan alat penjual minuman otomatis	a b	fasilitas air minum tersedia dan dapat digunakan fasilitas air minum tidak tersedia atau tidak dapat digunakan	5 0

5

Lampiran 2 : Lanjutan

-13-

3.1 2	Lounge eksekutif	ketersediaan	tersedia lounge eksekutif untuk tempat penunjang menunggu	ruang bagi penunjang dengan kesesuaian khusus untuk menunggu dengan fasilitas eksekutif	a Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih b lounge eksekutif tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	5 0
4	Kapasitas Terminal				Total	
4.1	Luas per penumpang pada jam sibuk		Standar luas terminal = Domestik : 14 m ² /pax Internasional : 17 m ² /pax	Kapasitas Terminal ideal : Pax./tahun Realisasi : pax./tahun Tingkat okupansi : %		Kinerja
4.2	Indikasi Awal Pembangunan, Peningkatan, Pengembangan dan Peningkatan (IAP4)		PWS x Standar Luas Luas terminal ekisting	IAP4 \leq 0,6 = Kapasitas yang tersedia masih mencukupi 0,75 \geq IAP4 \geq 0,6 = Kapasitas yang menjadi perhatian untuk dikembangkan IAP4 \geq 0,75 = Kapasitas yang tersedia dapat dikembangkan		IAP4 =

Salinan/ sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO TEKNIK DAN KSLN,

SRI LESTARI RAHAYU
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19620620 198903 2 001

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd
IGNASIOUS JONAN

Lampiran 2 : Lanjutan

LAMPIRAN II
 PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
 REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR PM 178 Tahun 2015
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA
 BANDAR UDARA

Petunjuk Teknis Penilaian Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

A. PENGERTIAN

1. Umum

Petunjuk teknis penilaian pelayanan penumpang di bandar udara, dimaksudkan untuk memberikan kemudahan penerapannya dan menyamakan persepsi terhadap cara penilaian pelayanan di bandar udara yang mencakup :

- a. Bentuk Pelayanan
- b. Indikator Kualitas Pelayanan
- c. Tolok Ukur dan Standar
- d. Skala Nilai

2. Bentuk Pelayanan

Yang dimaksud dengan bentuk pelayanan adalah fasilitas yang disediakan penyelenggara jasa dalam pemenuhan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara.

3. Indikator Kualitas Pelayanan dan standar

Yang dimaksud dengan indikator kualitas pelayanan adalah komponen pelayanan jasa yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan yang dinikmati oleh pengguna jasa berupa ketersediaan, kondisi, waktu pelayanan, dan kemampuan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

4. Tolok Ukur

Yang dimaksud dengan tolok ukur adalah kualitas pelayanan yang harus dicapai berdasarkan standar yang ditetapkan peraturan perundang-undangan .

Lampiran 2 : Lanjutan

-2-

Tolok ukur adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara

Indikator Kualitas Pelayanan pada pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/293/XII/2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengawasan Keselamatan Operasi Bandar Udara dan Tempat Pendaratan dan Lepas Landas Helikopter Bagian 139-01.

b. Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara

- 1) Waktu tunggu yaitu waktu yang diukur sejak masuk ke dalam antrian sampai siap dilayani bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan;
- 2) Waktu proses yaitu waktu yang diukur sejak mulai proses sampai selesai dan keluar antrian bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan;
- 3) Kondisi normal yaitu proses pemeriksaan awal sekuriti terhadap penumpang dan barang yang tidak memerlukan pemeriksaan lanjut;
- 4) Kondisi khusus yaitu proses pemeriksaan sekuriti terhadap penumpang dan barang yang memerlukan pemeriksaan lanjut, antara lain pemeriksaan tas dan body search;
- 5) Ketersediaan kursi yaitu ketersediaan tempat duduk bagi penumpang di ruang tunggu keberangkatan pada jam sibuk;
- 6) Penyerahan bagasi pertama yaitu waktu yang digunakan dalam proses penyerahan barang kepada penumpang yang dihitung dari mulai pesawat block on/bongkar bagasi sampai bagasi pertama tiba di baggage claim;
- 7) Penyerahan bagasi terakhir yaitu waktu yang digunakan dalam proses penyerahan barang/bagasi mulai pesawat block on/bongkar bagasi sampai bagasi terakhir di baggage claim;
- 8) Luas terminal per penumpang pada jam sibuk sebanyak 14 m²/pax untuk domestik dan 17 m²/pax untuk internasional tidak termasuk luas yang dibutuhkan untuk sirkulasi, utilitas dan ruang-ruang konsesi.

Lampiran 2 : Lanjutan

-3-

- 9) Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara, penyelenggara jasa bandar udara wajib menyediakan fasilitas untuk pelayanan operasional paling sedikit 70 %, dan fasilitas untuk pelayanan komersial paling banyak 30 % dari total luas terminal penumpang dikurangi ruang sirkulasi dan utilitas bangunan sebesar 20 %.
- 10) Indikasi Awal Pembangunan, Pendayagunaan, Pengembangan dan Pengoperasian (IAP4) yaitu Indikasi awal kapasitas terminal dalam menampung penumpang pada jam sibuk, dan digunakan untuk prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas,
- (a). Hasil penghitungan IAP4 sebagai berikut :
- (1) $IAP4 \leq 0,6$ = Kapasitas yang tersedia masih mencukupi
 - (2) $0,75 \geq IAP4 \geq 0,6$ = Kapasitas yang menjadi perhatian untuk dikembangkan
 - (3) $IAP4 \geq 0,75$ = Kapasitas yang tersedia dapat dikembangkan
- (b). Penghitungan IAP4 sebagai berikut :
- $$IAP4 = \frac{\text{Luas existing terminal}}{\text{Penumpang waktu sibuk} \times \text{standar luas terminal}}$$
- (c). Penumpang waktu sibuk dihitung berdasarkan tabel berikut :

jumlah penumpang/thn (juta)	koefisien (%)
> 30	0,035
20 - 29,999	0,040
10 - 19,999	0,045
1 - 9,999	0,050
0,5 - 0,999	0,080
0,1 - 0,4999	0,130
< 0,1	0,2

Lampiran 2 : Lanjutan

-4-

c. Counter Check-in

- 1) Jumlah counter check-in sesuai dengan standar yang berlaku
- 2) Akurasi Timbangan yaitu penggunaan timbangan yang tingkat keakuratannya sudah diukur dengan TERA oleh Badan Kemeteorologian.

d. Garbarata

Waktu proses docking yaitu waktu yang diperlukan dalam proses docking garbarata dengan pesawat udara.

5. Skala Nilai

- (1) Skala Nilai adalah tingkat penilaian kondisi yang diberikan oleh penyedia jasa dibanding dengan standar kinerja operasional yang ditetapkan. Pemberian nilai terhadap kondisi tersebut diklasifikasikan sebagai berikut :

A = Istimewa

B = Baik Sekali

C = Baik

D = Cukup

E = Kurang

F = Buruk

a. Proses keberangkatan dan kedatangan penumpang

Bandar Udara Domestik : A = 90 - 100

B = 75 - 89

C = 60 - 74

D = 40 - 59

E = 20 - 39

F = 0 - 19

Bandar Udara Internasional : A = 150 - 130

B = 100 - 129

C = 75 - 99

D = 50 - 74

E = 25 - 49

F = 0 - 24

Lampiran 2 : Lanjutan

-5-

b. Kenyamanan :

A = 90 - 100
B = 75 - 89
C = 60 - 74
D = 40 - 59
E = 20 - 39
F = 0 - 19

c. Fasilitas pemberi nilai tambah :

A = 51 - 60
B = 41 - 50
C = 31 - 40
D = 21 - 30
E = 11 - 20
F = 0 - 10

(2) Skala Nilai kapasitas terminal dihitung sebagai berikut :

a. Kapasitas Terminal Ideal =

$$\frac{\text{(Luas Terminal existing x ruang operasional (\%))}}{\text{Standar luas terminal}}$$

Koefisien Penumpang waktu sibuk

b. Tingkat Okupansi =

$$\frac{\text{Jumlah penumpang per tahun}}{\text{Kapasitas terminal ideal}} \times 100\%$$

c. Nilai Level of Service =

$$\frac{\text{(Luas terminal existing x ruang operasional (\%))}}{\text{Penumpang waktu sibuk per tahun}}$$

A = >=30

B = 20 - 30

C = 14 - 19

Lampiran 2 : Lanjutan

-6-

D = 7 - 13

E = 2 - 6

F = <2

Keterangan : ruang operasional dalam terminal ditentukan paling sedikit 70 % dari total luas terminal dikurangi ruang sirkulasi dan utilitas bangunan.

- (3) Nilai minimum pada fasilitas yang dinilai dengan tingkat pelayanan (*level of service*) adalah C (baik).
- (4) Penilaian standar pelayanan pengguna jasa bandar udara harus dilakukan pada saat jam sibuk.
- (5) Minimal jumlah subyek penilaian Tingkat Pelayanan (*level of service*) :
 - a. Bandar Udara Kelas I = 30 orang
 - b. Bandar Udara kelas II = 20 orang
 - c. Bandar udara kelas III = 10 orang

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,
tdt

IGNASIUS JONAN

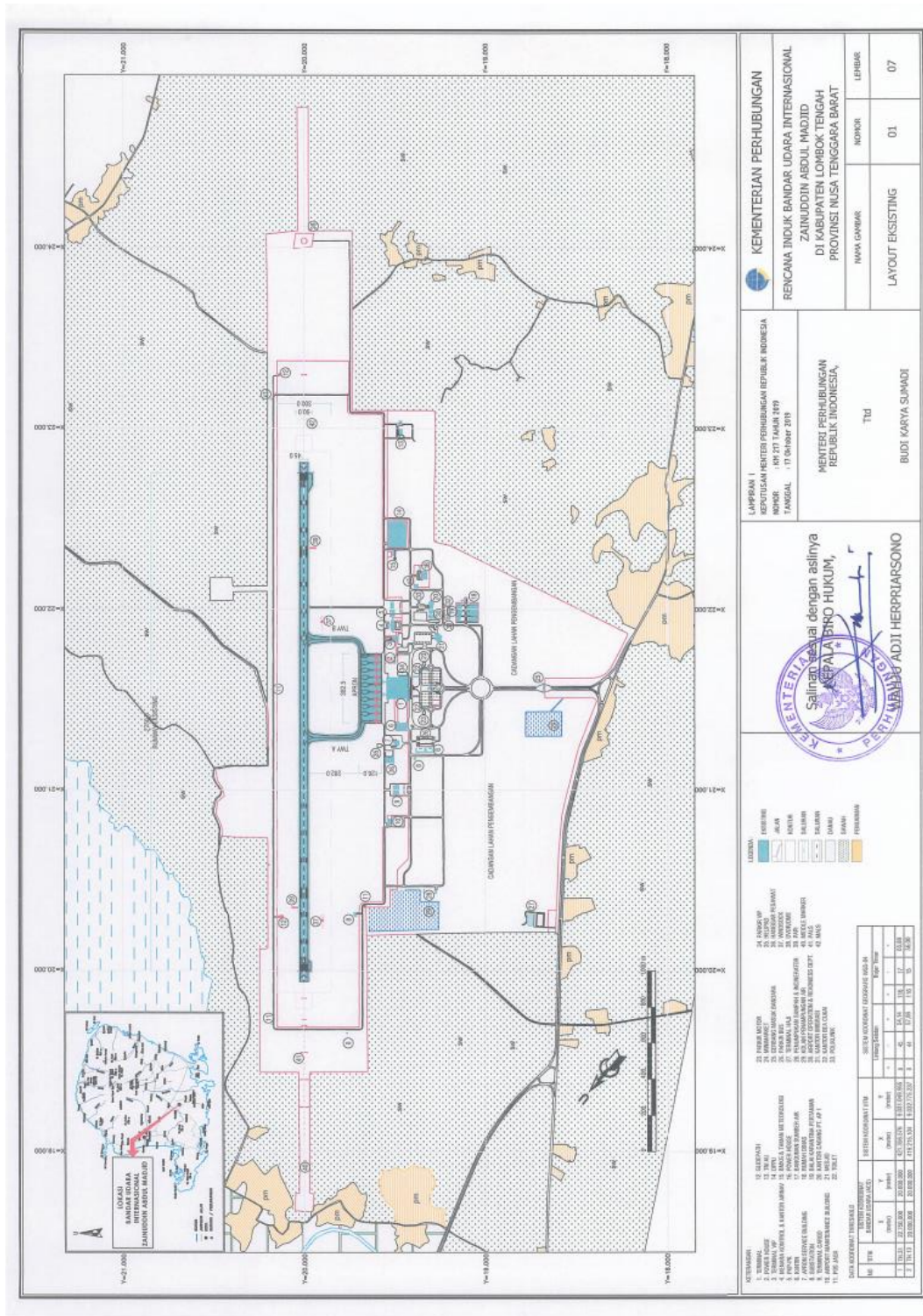
Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KBLN,



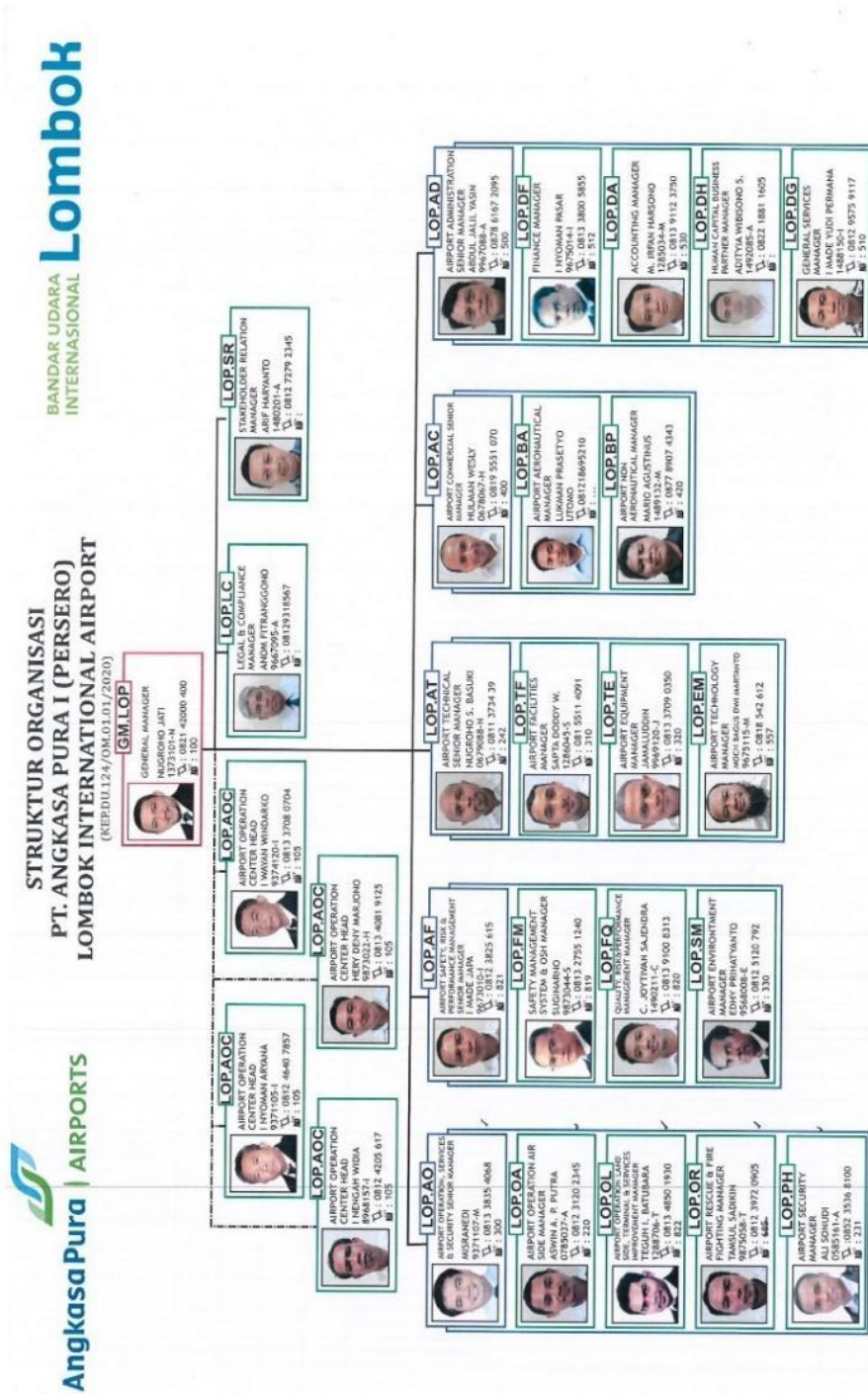
Lampiran 3 : Layout Bandara

Layout Bandara Zainuddin Abdul Madjid Lombok



Lampiran 4 : Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura I (PERSERO)
BANDARA ZAINUDDIN ABDUL MADJID LOMBOK



RIWAYAT HIDUP



DIMAS SEPTIADY PRATAMA PUTRA Lahir di Surabaya , pada tanggal 28 September 2000. Merupakan putra pertama dari 3 bersaudara pasangan Bapak Sugito dan Ibu Leonora Conie. Mempunyai saudari perempuan bernama Errica Dwi dan saudara laki-laki bernama Farrel Al Faeyza Bertempat tinggal di Taman Pondok Legi 4 I/2 Pepelegi, Waru Sidoarjo. Memulai Pendidikan formal di SDI Raudlatul Jannah Sidoarjo pada tahun 2006 dan lulus pada tahun 2009. Sekolah Menengah Pertama di SMP YPM 1 Taman. Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Gedangan Sidoarjo, Masuk pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Selanjutnya pada bulan Agustus 2018 diterima di Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai Taruna pada program studi Manajemen Transportasi Udara Angkatan IV sampai dengan saat ini. Selama mengikuti Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya telah mengikuti On the job Training (OJT) I di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok selama lebih kurang 3 bulan pada unit AMC dan TSO .Dan On the job Training II di Maskapai Tri-M.G. Airlines di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma