



# **STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

## **BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA**

### **TAHUN 2024**

DISAHKAN PADA  
**18 SEPTEMBER 2024**

**LAMPIRAN I : SURAT KEPUTUSAN GENERAL MANAGER  
BANDARA INTERNASIONAL JUANDA  
TENTANG PENETAPAN DOKUMEN  
STANDAR PELAYANAN JASA  
KEBANDARUDARAAN DI BANDARA  
INTERNASIONAL JUANDA**

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN  
PT ANGKASA PURA INDONESIA BANDARA INTERNASIONAL  
JUANDA**

<b>NO</b>	<b>JENIS PELAYANAN</b>
1	Standar Pelayanan Terhadap Pesawat Udara
2	Standar Pelayanan Terhadap Penumpang
3	Standar Pelayanan di Area/Wilayah Kargo dan Pos

**GENERAL MANAGER**

**STANDAR PELAYANAN JASA KEBANDARUDARAAN  
BANDARA INTERNASIONAL JUANDA**

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
2	Persyaratan Pelayanan	<p><b>1. Persyaratan pelayanan terhadap pesawat udara meliputi:</b></p> <p><b>a. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses pendaratan, lepas landas dan manuver pesawat udara;</b></p> <p>1. Landas Pacu (<i>Runway</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kondisi Landas Pacu (<i>Runway</i>) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD;</li> <li>b) Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas;</li> <li>c) Tidak terdapat <i>obstacle</i> pada kawasan pendekatan dan lepas landas Daerah Lingkungan Kerja Bandar Udara (DLKR);</li> <li>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>;</li> <li>e) Program <i>Airport Pavement Management System</i> tersedia sesuai dengan ketentuan;</li> </ul> <p>2. <i>Runway Strip</i> tersedia sesuai dengan ketentuan;</p> <p>3. <i>Runway End Safety Area</i> (RESA) tersedia sesuai dengan ketentuan;</p> <p>4. Landas Hubung (<i>Taxiway</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kondisi Landas Hubung (<i>Taxiway</i>) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD;</li> <li>b) Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas;</li> </ul> <p>5. Fasilitas Alat Bantu Pendaratan <i>Visual</i> yang dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan, berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>Approach Light</i>;</li> <li>b) <i>PAPI/A-PAPI</i>;</li> <li>c) <i>Sequence Flashing Light</i>;</li> <li>d) <i>RTIL</i>;</li> <li>e) <i>Runway Edge Light</i>;</li> <li>f) <i>Runway End Light</i>;</li> <li>g) <i>Threshold Light</i>;</li> <li>h) <i>Turning Area Light</i>;</li> <li>i) <i>Taxiway Edge Light</i>;</li> <li>j) <i>Taxiway/Apron Light</i>;</li> <li>k) <i>Runway Centerline Light</i>;</li> <li>l) <i>Taxiway Centerline Light</i>;</li> <li>m) <i>Stop Bar Light</i>;</li> <li>n) <i>Stop Way Light</i>;</li> <li>o) <i>Runway Guard Light</i>;</li> <li>p) <i>Rapid Exit Taxiway Light</i>;</li> <li>q) <i>Taxiway Guidance Sign Light</i>;</li> <li>r) <i>Wind Direction Indicator</i>; dan</li> <li>s) <i>Control System</i>.</li> </ul>

		<p>6. Fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Fasilitas PKP-PK dapat memberikan layanan sesuai dengan dengan ketentuan (kategori dan/atau pergerakan pesawat terbesar selama 3 bulan berturut atau dibawah 700 pergerakan tersibuk);</li> <li>b) Jalan Akses (<i>Access Road</i>) Kendaraan PKP-PK dalam kondisi baik dan dapat memberikan layanan;</li> <li>c) Waktu Respon (<i>Response Time</i>) &lt; 3 menit;</li> <li>d) Peralatan pendukung dan penunjang tersedia sesuai kategori PKP-PK;</li> <li>e) Dokumen AEP dan Dokumen SOP tersedia sesuai ketentuan.</li> </ol> <p><b>b. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses parkir pesawat udara :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Landas Parkir (<i>Apron</i>) <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kondisi landas parkir (<i>apron</i>) tidak ada kerusakan pada permukaan sesuai ketentuan, tidak terdapat genangan air sesuai dengan ketentuan dan tidak ada FOD;</li> <li>b) Marka dan rambu lengkap dan terlihat jelas;</li> <li>c) Ketersediaan parking stand untuk melayani jumlah pesawat pada saat jam sibuk;</li> <li>d) Tersedia prosedur penanganan parkir pesawat sesuai ketentuan;</li> </ol> </li> <li>2) <i>Apron Flood Light</i> dapat memberikan layanan sesuai dengan ketentuan.</li> </ol> <p><b>c. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses penyimpanan pesawat udara:</b> Tersedia fasilitas penyimpanan pesawat udara yaitu hanggar yang memenuhi kebutuhan penyimpanan pesawat.</p> <p><b>d. Penyediaan fasilitas keamanan dalam proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara:</b> Tersedia fasilitas keamanan penerbangan sesuai dengan ketentuan program keamanan bandar udara.</p>
--	--	---

		<p><b>2. Persyaratan pelayanan terhadap penumpang meliputi:</b></p> <p><b>a. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan pelaporan keberangkatan penumpang (<i>check in</i>):       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Jumlah fasilitas meja pelaporan keberangkatan sesuai ketentuan;</li> <li>b) Kondisi fasilitas meja pelaporan keberangkatan (<i>check-in counter desk</i>) dalam kondisi baik;</li> <li>c) Fasilitas kursi atau tempat duduk bagi petugas pelaporan keberangkatan tersedia sesuai dengan ketentuan dan kondisi baik;</li> <li>d) Tersedia fasilitas komputer lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan);</li> <li>e) Tersedia fasilitas <i>baggage tag printer</i> lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan);</li> <li>f) Tersedia fasilitas timbangan sudah kalibrasi dan kondisi baik (bisa digunakan);</li> <li>g) Tersedia fasilitas <i>conveyor</i> bagasi penumpang lengkap dan kondisi baik (bisa digunakan);</li> <li>h) Tersedia fasilitas sistem antrian (<i>yellow line dan queue line</i>) lengkap dan kondisi baik;</li> <li>i) Tersedia fasilitas informasi yang jelas (Nomor Meja Pelaporan dan Monitor Display Informasi) lengkap dan kondisi baik;</li> <li>j) <i>rail</i> pengaman untuk meja <i>counter check-in</i> tersedia dan <i>serviceable</i>;</li> <li>k) Kondisi tempat pelaporan keberangkatan bersih, tidak ada tempelan stiker dan terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin;</li> </ol> </li> <li>2) Pemeriksaan penumpang dan bagasi:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tersedia fasilitas pemeriksaan penumpang dan bagasi sesuai dengan dokumen program keamanan bandar udara;</li> <li>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;</li> </ol> </li> <li>3) Imigrasi Keberangkatan: Tersedia fasilitas imigrasi keberangkatan dan dapat memenuhi kebutuhan penumpang;</li> <li>4) Imigrasi Kedatangan: Tersedia fasilitas imigrasi kedatangan dan dapat memenuhi kebutuhan penumpang;</li> <li>5) Pelayanan Bea Cukai: Tersedia fasilitas pelayanan bea cukai dan dapat memenuhi kebutuhan penumpang;</li> <li>6) Ruang Tunggu Keberangkatan: Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk berangkat, dengan kondisi kursi yang baik dan dapat digunakan telah terpenuhi;</li> </ol>
--	--	--

		<p>7) Pelayanan bagasi pada terminal kedatangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tersedia fasilitas <i>conveyor belt</i> sesuai dengan ketentuan dan <i>serviceable</i>;</li> <li>b) Tersedia informasi pengambilan bagasi (Nomor conveyor belt dan Monitor Display Informasi) dan <i>serviceable</i>;</li> <li>c) Tersedia <i>rail</i> pengaman untuk <i>conveyor belt</i> dan <i>serviceable</i>;</li> <li>d) Tersedia fasilitas <i>Lost and Found</i> untuk tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak;</li> </ol> <p>8) Area Sirkulasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Lebar area sirkulasi paling sedikit 7 meter telah terpenuhi (kapasitas terminal &gt; 5 juta penumpang per tahun);</li> <li>b) Lebar area sirkulasi untuk kapasitas terminal 10 ribu sampai dengan 5 juta penumpang per tahun paling sedikit 5 meter;</li> <li>c) Lebar area sirkulasi untuk kapasitas terminal &lt; 10 ribu penumpang per tahun paling sedikit 3,6 meter.</li> </ol> <p><b>b. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengkondisian suhu ruangan: bahwa suhu sesuai dengan standar yang ditentukan (&lt; 25° C) di <i>check-in area</i>, ruang tunggu keberangkatan dan area pengambilan bagasi;</li> <li>2) Pengkondisian cahaya : intensitas cahaya sesuai dengan standar yang ditentukan       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Terminal = 200 - 250 lux;</li> <li>b) Area Bagasi = 250 - 300 lux;</li> <li>c) Toilet = 100 - 150 lux;</li> </ol> </li> <li>3) Kemudahan pengangkutan bagasi:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Fasilitas <i>trolley</i> tersedia dengan jumlah sesuai standar (1/5 dari penumpang waktu sibuk) dan kondisi yang baik;</li> <li>b) Dalam penempatan <i>trolley</i> terdapat <i>staging area</i> dan <i>rail</i>.</li> </ol> </li> <li>4) Kebersihan: Kondisi terminal bersih dan tersedia fasilitas dan petugas kebersihan;</li> <li>5) Pelayanan Informasi: Tersedia fasilitas informasi baik dalam bentuk <i>visual</i>, <i>audio</i>, dan <i>counter</i> yang diletakkan di tempat strategis;</li> <li>6) Toilet:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Fasilitas toilet lengkap, meliputi : toilet duduk atau jongkok, <i>sanitair</i>, air, sabun, <i>tissue</i>, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan dan ruang <i>janitor</i>;</li> <li>b) Tersedia petugas kebersihan toilet;</li> <li>c) Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air;</li> </ol> </li> <li>7) Ruang Laktasi (<i>Nursery</i>): Tersedia fasilitas - fasilitas ruang laktasi (<i>nursery</i>) lengkap, bersih dan nyaman (meja ganti popok (<i>baby tafel</i>), <i>washtafel</i>, dispenser air panas, tempat duduk dan tempat</li> </ol>
--	--	---

		<p>sampah);</p> <p>8) Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus: tersedia fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <i>ramp</i> untuk beda level ketinggian dengan kemiringan maksimum 20°;</li> <li>b) toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus sesuai ketentuan;</li> <li>c) <i>lift</i> yang dapat melayani penumpang berkebutuhan khusus;</li> <li>d) Ruang tunggu dengan kursi prioritas pada ruang tunggu keberangkatan.</li> </ol> <p><b>c. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah:</b></p> <p>Tersedia fasilitas nilai tambah yang lengkap, bersih, nyaman, mudah terlihat dan berfungsi dengan baik meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tempat Ibadah;</li> <li>2) Ruang Merokok;</li> <li>3) Ruang Bermain Anak;</li> <li>4) Internet atau <i>Wi-fi</i>;</li> <li>5) Fasilitas maskapai penerbangan;</li> <li>6) Fasilitas <i>Self Check-In Counter</i>;</li> <li>7) Fasilitas Air Minum;</li> <li>8) <i>Charging Station</i>;</li> </ol> <p><b>d. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk:</b></p> <p>Luas per penumpang pada jam sibuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Standar luas terminal domestik       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Luas area operasional = 81.344 m<sup>2</sup></li> <li>b) Luas per penumpang eksisting = 22,2 m<sup>2</sup>/pax</li> </ol> </li> <li>2) Standar luas terminal internasional       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Luas area operasional = 33.588 m<sup>2</sup></li> <li>b) Luas per penumpang eksisting = 26,6 m<sup>2</sup></li> </ol> </li> </ol>
--	--	--

		<p><b>3. Persyaratan pelayanan di area/wilayah kargo dan pos meliputi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lahan dan/atau bangunan untuk penanganan kargo dan pos tersedia sesuai dengan Rencana Induk Bandar Udara dan ketentuan yang berlaku;</li> <li>b. Pengamanan selama di area/wilayah kargo dan pos sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan       <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Personel keamanan di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan;</li> <li>2) Fasilitas pemeriksaan keamanan orang dan barang di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan;</li> <li>3) Program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan;</li> <li>4) Fasilitas CCTV di area/wilayah kargo dan pos tersedia sesuai ketentuan dan dapat memberikan pelayanan;</li> <li>5) Tersedia pos penjagaan sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan.</li> </ul> </li> <li>c. Pembatas Fisik Daerah Keamanan Terbatas: Fasilitas pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas sesuai ketentuan program keamanan bandar udara dan dapat memberikan pelayanan;</li> <li>d. Jalan akses:       <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Jalan akses tersedia dan dapat memberikan pelayanan;</li> <li>2) Kondisi jalan akses baik, tidak ada genangan air, marka jelas terlihat;</li> </ul> </li> <li>e. Area parkir kendaraan:       <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Area Parkir untuk pegawai dan pengguna jasa tersedia dan dapat memberikan pelayanan;</li> <li>2) Kondisi area parkir baik, tidak ada genangan air, marka jelas terlihat;</li> </ul> </li> <li>f. Pelayanan informasi: Tersedia fasilitas informasi bentuk visual berupa FIDS, signage, dan informasi kedatangan kargo tersedia, informatif dan mudah terlihat;</li> <li>g. Pengkondisian cahaya: intensitas cahaya sesuai dengan standar yang ditentukan       <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Area storage = 200 - 300 lux;</li> <li>2) Toilet = 100 - 150 lux;</li> </ul> </li> <li>h. Tempat ibadah: Fasilitas untuk melakukan ibadah tersedia, lengkap, bersih dan nyaman.</li> <li>i. Toilet:       <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Fasilitas toilet lengkap, meliputi : toilet duduk atau jongkok, sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum ruangan dan ruang janitor;</li> <li>2) Area toilet bersih, tidak berbau dan tidak ada genangan air;</li> </ul> </li> <li>j. Kebersihan: Area/wilayah kargo dan pos dalam kondisi bersih.</li> </ul>
--	--	---



3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 Bandara Internasional Juanda yang telah ditetapkan;</li> <li>2. PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Juanda membuat dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau Prosedur Mutu (PM) dan atau Instruksi Kerja (IK) di tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan;       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) PM.SUB.AO.OS.01 tentang Penangan Keluhan</li> <li>b) PM.SUB.AO.OL.01 tentang Pengawasan kedatangan dan keberangkatan</li> <li>c) PM.SUB.AO.OL.13 tentang Asuransi Kecelakaan</li> <li>d) PM.SUB.AO.OL.14 tentang Asuransi Kehilangan dan Kerusakan Barang Penumpang</li> <li>e) PM.SUB.AO.OL.15 tentang Asuransi Meninggal Dunia</li> <li>f) PM.SUB.OB.BD.06 tentang Pelaporan KPI Operasi Berbasis Level Of Service (LOS)</li> <li>g) PM.SUB.AO.OA.01 tentang Keberangkatan-Kedatangan dan Penunjang Pesawat di Sisi Udara</li> </ol> </li> <li>3. Pembuatan Dokumen Perjanjian Tingkat Layanan (<i>Service Level Agreement</i>) antara PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Juanda dengan pengguna jasa bandar udara yang memiliki ikatan kerja dengan bandar udara, antara lain dengan:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Badan Usaha Angkutan Udara dan Perusahaan Angkutan Udara Asing; dan/atau</li> <li>b. penyedia layanan jasa terkait bandar udara untuk bidang usaha pelayanan teknis penanganan pesawat udara di darat (ground handling), pelayanan penumpang dan bagasi serta penanganan kargo dan pos;</li> </ol> </li> <li>4. Pembuatan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban antara PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Juanda untuk melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan Standar Pelayanan JasaKebandarudaraan di Bandar Udara yang telah ditetapkan.</li> </ol>
---	--------------------------------	---

4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu pelayanan dalam pemberian tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>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.</li> </ol>
5	Biaya/ Tarif	<p>Biaya/ tarif yang harus dibayarkan untuk memperoleh pelayanan dari tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Pelayanan terhadap pesawat udara berupa tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Besaran Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penempatan Tambahan (<i>Parking Surcharge</i>) untuk penerbangan dalam negeri adalah :           <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 sebesar Rp5.449,00 per Kilogram (Kg).</li> <li>b) Tahap II, berat &gt; 20.000 Kg s.d 40.000 Kg sebesar</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

		<p>Rp6.420,00 per Kilogram (Kg).</p> <p>c) Tahap III, berat &gt; 40.000 Kg s.d 100.000 Kg sebesar Rp7.062,00 per Kilogram (Kg).</p> <p>d) Tahap IV, berat &gt; 100.000 Kg sebesar Rp7.768,00 per Kilogram (Kg).</p> <p>2) Tarif Penempatan sebesar Rp1.463,00 per ton</p> <p>3) Tarif Penempatan Tambahan (<i>Parking Surcharge</i>) sebesar Rp351,00</p> <p>b. Besaran Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penempatan Tambahan (<i>Parking Surcharge</i>) untuk penerbangan luar negeri adalah:</p> <p>1) Tarif Pendaratan</p> <p>a) Tahap I, berat 0 s.d 20.000 Kg sebesar US \$ 4,71 per Kilogram (Kg).</p> <p>b) Tahap II, berat &gt; 20.000 Kg s.d 40.000 Kg sebesar US \$ 4,82 per Kilogram (Kg).</p> <p>c) Tahap III, berat &gt; 40.000 Kg s.d 100.000 Kg sebesar US \$ 5,79 per Kilogram (Kg).</p> <p>d) Tahap IV, berat &gt; 100.000 Kg sebesar US \$ 6,95 per Kilogram (Kg).</p> <p>2) Tarif Penempatan sebesar US \$ 0,55 per ton</p> <p>3) Tarif Penempatan Tambahan (<i>Parking Surcharge</i>) sebesar US \$ 0,55</p> <p>c. Besaran Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan dan Penempatan Pesawat Udara yang beratnya kurang dari 20 (dua puluh) ton dikenakan tarif Pelayanan Jasa Pendaratan dan Penempatan dihitung minimal 20 (dua puluh) ton.</p> <p>d. Besaran tarif Pelayanan Jasa Penyimpanan menggunakan tarif Ruang Pemeliharaan Hanggar sebagaimana tersebut dalam Keputusan Direksi tentang Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemotretan, Tarif Jasa Penyambutan Tamu Bukan VIP serta Tarif Insidental.</p> <p><b>2. Pelayanan terhadap penumpang berupa tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)</b></p> <p>a. Besaran Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk Penerbangan Dalam Negeri adalah sebesar Rp108.000,00 (seratus delapan ribu Rupiah)/ <i>paying pax</i> (belum termasuk PPN).</p> <p>b. Besaran Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk Penerbangan Luar Negeri adalah sebesar Rp230.000,00 (dua ratus tiga puluh ribu Rupiah)/ <i>paying pax</i> (sudah termasuk PPN).</p>
--	--	---

**3. Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos berupa tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (JKP2U)**

- a. Pengenaan tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) sebagai berikut:
- 1) Pengenaan tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) dihitung untuk satu kali kegiatan pelayanan penerimaan (*incoming/ import*) kargo dan pos atau kegiatan pelayanan pengiriman (*outgoing/ export*) kargo dan pos.
  - 2) Pembebasan pengenaan tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) dapat diberikan untuk kargo dan pos dengan ketentuan sebagai berikut:
    - a) Kargo dan pos untuk keperluan bantuan kemanusiaan atas bencana alam dengan dokumen yang dapat dipastikan kebenarannya untuk keperluan bantuan kemanusiaan dari instansi berwenang.
    - b) Kargo dan pos milik perusahaan angkutan udara berupa *Aircraft on Ground (AOG)*, apabila kargo dan pos tersebut dipastikan kebenarannya untuk suku cadang pesawat udara yang dibuktikan dengan dokumen *Service Airway Bill (SAB)* dan tidak menggunakan fasilitas Terminal Kargo dan Pos.
  - 3) Kargo dan pos yang memuat Jenazah (*Human Remain*) dikenakan sebesar 100% (seratus persen) dari tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U).
  - 4) Kargo dan pos jenis surat kabar/koran/majalah/tabloid dikenakan sebesar 100% (seratus persen) dari tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U).
- b. Perhitungan tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) sebagai berikut:
- 1) Satuan ukuran dihitung berdasarkan berat/kilogram dengan pengenaan Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) minimal 10 (sepuluh) kilogram.
  - 2) Perhitungan berat di atas 10 (sepuluh) kilogram ditagih berdasarkan perhitungan berat aktual dengan pembulatan per satuan kilogram (lebih besar dari 0 (nol) kilogram sampai dengan 0,5 (nol koma lima) kilogram dibulatkan kebawah menjadi 0 (nol) kilogram dan berat mulai 0,6 (nol koma enam) kilogram sampai dengan kurang dari 1 (satu) kilogram dibulatkan ke atas menjadi 1 (satu) kilogram.
  - 3) Dalam hal berat kargo dan pos melebihi 10 (sepuluh) kilogram, Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat

		<p>Udara (PJKP2U) dikenakan sesuai berat aktual berdasarkan <i>gross weight</i> atau <i>volume weight</i> dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <p>a) perhitungan berat aktual kargo dan pos berdasarkan <i>gross weight</i> diperoleh dari hasil timbang barang dengan menggunakan satuan kilogram.</p> <p>b) Perhitungan berat aktual kargo dan pos berdasarkan <i>volume weight</i> diperoleh dari hasil perhitungan volume dengan rumus:</p> $\frac{\text{panjang (cm)} \times \text{lebar (cm)} \times \text{tinggi (cm)}}{6000} \text{ Kilogram}$ <p>4) Dalam hal Tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) dihitung berdasarkan berat aktual sebagaimana dimaksud pada huruf 3, pengenaan tarif menggunakan perhitungan dengan nilai terbesar.</p> <p>c. Pembayaran tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) dibayarkan setelah Bukti Pengantar Pembayaran terbit.</li> <li>2) Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) dibayarkan berdasarkan jumlah nilai yang tertera dalam bukti pengantar pembayaran.</li> <li>3) Pengguna Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) berhak mendapatkan bukti pembayaran berupa kuitansi dan faktur pajak setelah melakukan pembayaran tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U).</li> <li>4) Khusus pembayaran tarif Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U) Internasional dengan tarif <i>US Dollar</i> (USD), penerimaan atas pembayaran jasa tersebut wajib diterima dalam mata uang Rupiah, dengan konversi menggunakan kurs pajak pada saat transaksi.</li> </ol> <p>d. Besaran tarif PJKP2U Bandara Internasional Juanda sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Domestik (tarif/Kg): <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Outgoing: Rp627,00</li> <li>b) Incoming: Rp626,00</li> </ol> </li> <li>2) Internasional (tarif/Kg): <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Ekspor: Rp637,00</li> <li>b) Impor: Rp758,00</li> </ol> </li> </ol>
6	Produk Layanan	<p>Output layanan dari tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan, meliputi :</p> <p><b>1. Output pelayanan terhadap pesawat udara berupa:</b></p>

a. Output pelayanan pada proses pendaratan, lepas landas dan manuver pesawat udara adalah tersedia fasilitas yang telah memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan, dalam pemberian pelayanan pada proses pendaratan, lepas landas dan manuver pesawat udara berupa:

1) landas pacu (*Runway*)

No	Nama	Panjang	Lebar
1	RUNWAY 10 - 28	3.000,00	45,00

2) *Runway strip*;

No	Nama	Panjang	Lebar
1	RUNWAY STRIP	3200	300

3) *Runway End Safety Area (RESA)*;

No	Nama	Panjang	Lebar
1	<i>Runway End Safety Area (RESA)</i>	90	90

4) landas hubung (*Taxiway*);

No	North Taxiway	Panjang	Lebar
1	N1	172,00	26,50
	Fillet Taxiway N1 ( N1 & NP2 )		
2	N2	252,00	30,00
	Fillet Taxiway N2 ( N2 & NP2 )		
	Fillet Taxiway N2 ( N2 & Runway )		
3	N3N	212,00	30,00
	Fillet Taxiway N3N ( N3 & NP2 )		
	Fillet Taxiway N3N ( N3 & NP1 )		
3	N3S	154,50	30,00
	Fillet Taxiway N3S ( N3 & NP2 )		
	Fillet Taxiway N3S ( N3 & Runway )		
4	N4	212,00	30,00
	Fillet Taxiway N4 ( N4 & NP1 )		
	Fillet Taxiway N4 ( N4 & Runway )		
5	N5N	212,00	30,00
	Fillet Taxiway N5 ( N5 & NP1 )		
	Fillet Taxiway N5 ( N5 & NP2 )		
6	N5S	180,00	30,00
	Fillet Taxiway N5 ( N5S & NP2 )		
	Fillet Taxiway N5 ( N5S & Runway )		
7	N6	464,00	30,00
	Fillet Taxiway N6		

	( N6 & NP1 )		
	Fillet Taxiway N6 ( N6 & NP2 )		
	Fillet Taxiway N6 ( N6 & Runway )		
8	N7	172,00	30,00
	Fillet Taxiway N7 ( N7 & NP2 )		
9	N8	128,00	40,00
	Fillet Taxiway N8 ( N8 & Apron )		
	Fillet Taxiway N8 ( N8 & NP1 )		
10	Taxiway Depan Apron Barat (Baru)		
11	N9	125,05	30,00
	Fillet Taxiway N9 ( N9 & Apron )		
12	N10	125,05	30,00
	Fillet Taxiway N10 ( N10 & Apron )		
13	NP1	1.119,00	23,00
14	NP2	2.843,50	30,00

No	South Taxiway	Panjang	Lebar
1	Taxiway ( S1 ) R/W - SP2	200,00	28,00
	Fillet Taxiway ( S1 ) R/W - SP2		
2	Taxiway ( S2 ) R/W - SP2	187,00	32,00
	Fillet T/W ( S2 ) R/W - SP2		
3	Taxiway ( S2 ) SP2 - Apron	185,00	32,00
	Fillet T/W ( S2 ) SP2 - Apron		
4	Taxiway ( S3 ) R/W - SP2	187,00	28,00
	Fillet T/W ( S3 ) R/W - SP2		
5	Taxiway ( S3 ) SP2-SP1	221,00	20,00
	Fillet T/W ( s3 ) SP2 - SP1		
6	Taxiway ( S4 ) R/W - SP2	187,00	32,00
	Fillet T/W ( S4 ) R/W - SP2		
7	Taxiway ( S4 ) SP2 - MIL	187,00	20,00
	Fillet T/W ( S4 ) SP2 - MIL		
8	Taxiway ( S5 ) R/W - SP2	200,00	29,00
	Fillet T/W ( S5 ) R/W - SP2		
9	Taxiway ( S6 ) SP2 - Apron	173,00	23,00
	Fillet T/W ( S6 ) SP2 - Apron		
10	Paralel Taxiway ( SP1 ) S3 - Apron	425,00	20,00
	Fillet T/W		

	( SP1 ) S3 - Apron		
11	Paralel Taxiway ( SP2 )	3.367,50	23,00

5) fasilitas alat bantu pendaratan visual;

No	Nama Peralatan Airfield Lighting System (ALS)	Elevated/ Inset	Runway Direction
1	Approach Light R10 Precision Approach Light System (PALS)	Elevated Inset	R10 R10
2	Approach Light R28 Precision Approach Light System (PALS)	Elevated Inset	R28 R28
3	SQFL R10 Sequence Flashing Light	Elevated Inset	R10 R10
4	SQFL R28 Sequence Flashing Light	Elevated Inset	R28 R28
5	Runway Edge Light W/W	Elevated Inset	R 10; R28 R 10; R28
6	Runway Edge Light W/Y	Elevated Inset	R 10; R28 R 10; R28
7	Runway End Light	Elevated Inset	R 10; R28 R 10; R28
8	Stopway Light	Elevated	R 10; R28
9	PAPI Precision Approach Path Indicator (PAPI)	Elevated	R 10; R28
10	Runway Threshold	Inset  Elevated	R10; R28 (cct.1) R10; R28 (cct.2) R10; R28 (cct.1)
11	Wingbar Light	Elevated	R10; R28 (cct.1) R10; R28 (cct.2)
12	Taxiway Edge Light (TXE 1)	Elevated	R10
13	Taxiway Edge Light (TXE 2)	Elevated	R10
14	Taxiway Edge Light (TXE 3)	Elevated	R10
15	Taxiway Edge Light (TXE 4)	Elevated	R28
16	Taxiway Edge Light (TXE 5)	Elevated	R28
17	Taxiway Edge Light (TXE 6)	Elevated	R10
18	Taxiway Edge Light (TXE 7)	Elevated	R10
19	Taxiway Edge Light (TXE 8)	Elevated	R28
20	Taxiway Edge Light (TXE 9)	Elevated	R28
21	Taxiway Edge Light (TXE 10)	Elevated	R10
22	Taxiway Guidance Sign Light		
24	Wind Direction Indicator Windsock	2 unit	R10 R28

6) fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK)

No	Nama Peralatan	Merk	Type	Kapasitas Bahan		
				Air (liter)	Foam (liter)	DCP (Kg)
1	Foam Tender	Rossenbauer	Type 1	12.500	1.500	500
2	Foam Tender	Oskosh	Type 1	12.500	1.750	500
3	Foam Tender	Oskosh	Type 1	12.500	1.750	500
4	Foam Tender	Kanglim	Type 1	10.900	1.200	250
5	Nurse Tender	Zieggler	-	8.000	500	-
6	Nurse Tender	Morita	-	4.000	-	-
7	Commando 1	Hilux DC	-	-	-	-
8	Commando 2	Ferosa	-	-	-	-



9	Ambulance 2	Pregio	-	-	-	-
10	Ambulance 3	Elf	-	-	-	-
11	Ambulance 4	Hiace	-	-	-	-
12	Utility	Hilux SC	-	-	-	-
13	Forward Command Post	Toyota Dina	-	-	-	-
14	Rubber Boat	Yamah	40 PK	-	-	-
15	Peralatan Salvage	Vetter	-	-	-	-
16	Forklift	Toyota	3.5 Ton	-	-	-

- b. Output pelayanan pada proses parkir pesawat udara tersedia fasilitas yang telah memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan dalam pemberian pelayanan pada proses parkir pesawat udara berupa:
- 1) landas parkir (*apron*);

Apron A		P	L	Luas	Kekuatan
1	Apron A PS A1 s.d A5	110	275	30.250	PCN.73.R/C/X/U
2	Apron A PS A6 s.d A8	150	215	32.250	PCN.131 R/D/X/T
3	Apron A PS A9 s.d A14	132	308	40.656	PCN.73.R/C/X/U
4	Apron Penghubung A - B	-	-	8.723	PCN.73.R/C/X/U
5	Apron Push Back	35	42,51	1.487,80	PCN.73.R/C/X/U
6	Alarm Area Barat / West Alarm			18.406	
7	Alarm Area Timur / East Alarm			12.176,50	
8	Paved shoulder apron ( B )	-	-	2.066	
9	Paved shoulder apron ( C )	-	-	3.802	
10	Paved shoulder apron ( A )	-	-	1.315	
North Apron (Apron B)		P	L	Luas	Kekuatan
1	Apron				
	Rigid			147.400	PCN 98 RCXT
	Fleksible			10.365	
2	Apron Timur				
	Rigid			29.031	PCN 98 RCXT
	Fleksible			2.000	
3	Apron Barat (Baru)				
	Rigid			25.700	PCN 98 RCXT
	Fleksible				
	<b>Jumlah</b>			<b>214.496</b>	
North-West Apron (Apron C)		P	L	Luas	Kekuatan
1	Apron	325,5 0	104,6 0	34.047,30	PCN.73.R/B/X/T
2	Paved Shoulder			3.310,19	

2) *apron flood light.*

No	Nama Peralatan	Panel		Breaker	
		Type	Quantity/ Cell	Rated Voltage (V)	Rated Current (A)
<b>Apron Floodlight T1</b>					
1	No. 1	Outdoor	380	300	36
2	No. 2	Outdoor	380	300	36
3	No. 3	Outdoor	380	300	36
4	No. 4	Outdoor	380	25	6
5	No. 5	Outdoor	380	25	6
6	No. 6	Outdoor	380	25	6
7	No. 7	Outdoor	380	25	6
8	No. 8	Outdoor	380	25	6
9	No. 9	Outdoor	380	25	6
10	No. 10	Outdoor	380	25	6
11	No. 11	Outdoor	380	25	6
12	No. 12	Outdoor	380	25	6
13	No. 13	Outdoor	380	25	6
14	No. 14	Outdoor	380	25	6
15	No. 15	Outdoor	380	25	6
16	No. 16	Outdoor	380	25	6
17	No. 17	Outdoor	380	25	6
18	No. 18	Outdoor	380	25	6
19	No. 19	Outdoor	380	25	6
20	No. 20	Outdoor	380	25	6
21	No. 21	Outdoor	380	25	6
22	No. 22	Outdoor	380	25	6
23	No. 23	Fuji Smbe/ Outdoor Free Standing	380	25	6
24	No. 24	Outdoor	380	25	6
<b>Apron Floodlight T2</b>					
25	No. 1	Outdoor	380	80	15
26	No. 2	Outdoor	380	80	15
27	No. 3	Outdoor	380	80	15
28	No. 4	Outdoor	380	80	15
29	No. 5	Outdoor	380	40	15
30	No. 6	Outdoor	380	60	15
31	No. 7	Outdoor	380	100	15
32	No. 8	Outdoor	380	40	15
33	No. 9	Outdoor	380	40	15
34	FL lama T2 No. 1	Outdoor	380	75	15
35	FL lama T2 No. 2	Outdoor	380	75	15
36	FL lama T2 No. 3	Outdoor	380	40	15
37	FL West Screamble 1	Outdoor	380	40	7,5
38	FL West Screamble 2	Outdoor	380	25	6
<b>Apron Floodlight Kargo</b>					
39	No. 1	Outdoor	380	25	6
40	No. 2	Outdoor	380	25	6
41	No. 3	Outdoor	380	25	6
42	No. 4	Outdoor	380	25	6
43	No. 5	Outdoor	380	25	6

44	No. 6	Outdoor	380	25	6
45	No. 7	Outdoor	380	25	6
46	No. 8	Outdoor	380	25	6

- c. Output pelayanan pada proses penyimpanan pesawat udara adalah telah tersedia fasilitas yang memenuhi ketentuan keselamatan dan keamanan dan disesuaikan dengan pemenuhan kebutuhan penyimpanan pesawat berupa:

Tersedia ruang hanggar untuk perbaikan pesawat udara untuk tipe pesawat C212, F27, F28, B737, CN235, F100, dan A300 (Merpati Hangar)

- d. Output penyediaan fasilitas keamanan dalam proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara adalah tercipta kondisi keamanan bandar udara sesuai dengan Program Keamanan Bandar Udara (*Airport Security Program*) dalam pemberian pelayanan proses pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara, berupa penyiapan fasilitas pemeriksaan keamanan diantaranya :

No	Uraian	Jumlah (Unit)	Kondisi
1	Hand Held Metal Detector (HHMD)	T1 = 13 T2 = 9	Serviceable
2	X-Ray Cabin	T1 = 8 T2 = 6	Serviceable
3	X-Ray Bagasi	T1 = 6 T2 = 2	Serviceable
4	Walk Through Metal Detector (WMTD)	T1 = 7 T2 = 6	Serviceable
5	Body Scanner	T2 = 1	Serviceable
6	X-Ray EDS	T2 = 2	Serviceable
7	CCTV	T1 = 300 T2 = 162	Serviceable
8	Access Door System	T1 = 18 T2 = 14	Serviceable
9	Panic Button	T1 = 11 T2 = 8	Serviceable
10	Handy Talkie (HT)	T1 = 18 T2 = 7 NTMA = 14 STAFF = 5	Serviceable
11	Radio Base	T1 = 1	Serviceable
12	Kendaraan Patroli	4	Serviceable
13	Container BOM	2	Serviceable
14	OTP	2	Serviceable
15	CTP	2	Serviceable
16	Bollard (7 m) Bollard (3 m)	T1 = 75 T2 = 63	Serviceable
17	Lampu Penerangan	199	Serviceable
18	Sign Board DKT	49	Serviceable
19	Segway	T1 = 1 T2 = 1	Serviceable

## 2. Output pelayanan terhadap penumpang berupa:

- a. Output pelayanan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang adalah tersedia fasilitas yang telah memenuhi ketentuan dalam pemberian pelayanan kepada pengguna jasa pada saat proses keberangkatan dan kedatangan penumpang

berupa:

1) pelaporan keberangkatan penumpang (*check-in*)

Luasan area check in counter sebagai berikut :

a) Terminal 1 (domestik) = 4.866,06 m<sup>2</sup>

b) Terminal 2 (internasional) = 1.187,21 m<sup>2</sup>

Tersedia fasilitas diantaranya :

No	Uraian	Jumlah (Unit)	Kondisi
1	Meja counter T1	121	Serviceable
2	Meja counter T2	38	Serviceable
3	Kursi counter T1	121	Serviceable
4	Kursi counter T2	38	Serviceable
5	CUCS T1	55	Serviceable
6	CUCS T2	38	Serviceable
7	Baggage tag printer T1	55	Serviceable
8	Baggage Tag printer T2	38	Serviceable
9	Timbangan T1	121	Serviceable
10	Timbangan T2	38	Serviceable
11	BHS T1	1	Serviceable
12	BHS T2	1	Serviceable
13	Sistem antrian	Tersedia	Serviceable
14	Nomor meja dan monitor display T1	121	Serviceable
15	Nomor meja dan monitor display T2	38	Serviceable
16	Rail pengaman	Tersedia	Serviceable
17	Petugas kebersihan	2	Bersih

2) pemeriksaan penumpang dan bagasi

Luasan area pemeriksaan penumpang dan bagasi sebagai berikut :

a) Terminal 1 (domestik) = 1.825,48 m<sup>2</sup>

b) Terminal 2 (internasional) = 687,5 m<sup>2</sup>

3) imigrasi keberangkatan

Luasan area pemeriksaan = 1.807,87 m<sup>2</sup>

Tersedia fasilitas diantaranya :

No	Uraian	Jumlah (Unit)	Kondisi
1	Counter Pemeriksaan	5 counter (10 line antrian)	Serviceable

4) imigrasi kedatangan

Luasan area pemeriksaan = 302,29 m<sup>2</sup>

Tersedia fasilitas diantaranya :

No	Uraian	Jumlah (Unit)	Kondisi
1	Counter Pemeriksaan	6 counter (12 line antrian)	Serviceable

5) pelayanan bea cukai

Luasan area pemeriksaan = 733,02 m<sup>2</sup>

Tersedia fasilitas diantaranya :

No	Uraian	Jumlah (Unit)	Kondisi
1	X-ray pemeriksaan	2	Serviceable
2	Charging Station	1	Serviceable
3	Kiosk Electronic Custom Declaration (e-CD)	2	Serviceable
4	Counter Registrasi IMEI	6	Serviceable
5	Posko pelayanan	1	Serviceable

		<p>6) ruang tunggu keberangkatan Luasan area ruang tunggu keberangkatan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Terminal 1 (domestik) = 8.943,95 m<sup>2</sup> Tersedia 15 ruang tunggu</li><li>b) Terminal 2 (internasional) = 5.457,43 m<sup>2</sup> Tersedia 9 ruang tunggu</li></ul> <p>7) pelayanan bagasi pada terminal kedatangan Luasan area pelayanan bagasi :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Terminal 1 (domestik) = 3.530,54 m<sup>2</sup> Tersedia 9 <i>conveyor belt</i>, informasi pengambilan bagasi berupa nomor <i>conveyor belt</i> dan <i>monitor display</i> informasi.</li><li>b) Terminal 2 (internasional) = 5.457,43 m<sup>2</sup> Tersedia 3 <i>conveyor belt</i>, informasi pengambilan bagasi berupa nomor <i>conveyor belt</i> dan <i>monitor display</i> informasi.</li></ul> <p>8) area sirkulasi Lebar area sirkulasi 7 meter.</p>
--	--	--

b. Output pelayanan yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang adalah tersedia fasilitas yang telah memenuhi ketentuan dalam pemberian pelayanan dan kenyamanan kepada pengguna jasa berupa:

- 1) pengkondisian suhu ruangan  
Suhu rata rata di Terminal 1 dan Terminal 2 adalah 23-25°C
- 2) pengkondisian cahaya  
Intensitas cahaya rata-rata di Terminal 1 dan Terminal 2 sebagai berikut:
  - a) Terminal = 220-250 lux;
  - b) Area bagasi = 260 lux;
  - c) Toilet = 100-150 lux.
- 3) kemudahan pengangkutan bagasi;  
Tersedia *conveyor belt* sebagai berikut :
  - a) Terminal 1 = 9 *conveyor belt*
  - b) Terminal 2 = 3 *conveyor belt*
- 4) kebersihan;  
Tersedia petugas kebersihan di seluruh area yang bertugas untuk memastikan terpenuhinya kebersihan guna kenyamanan pengguna jasa.
- 5) pelayanan informasi;  
Tersedia jumlah meja pelayanan informasi sebagai berikut:
  - a) Terminal 1 = 1 unit
  - b) Terminal 2 = 1 unit
- 6) toilet;  
Tersedia toilet sebagai berikut:

a) Terminal 1

No	Uraian	Jumlah (Unit)	Kondisi
1	Toilet Wanita	28	Serviceable
2	Toilet Pria	28	Serviceable
3	Toilet Difabel	16	Serviceable
4	<i>Family Toilet</i>	3	Serviceable
5	<i>Shower Room</i>	1	Serviceable

b) Terminal 2

No	Uraian	Jumlah (Unit)	Kondisi
1	Toilet Wanita	23	Serviceable
2	Toilet Pria	23	Serviceable
3	Toilet Difabel	15	Serviceable
4	<i>Family Toilet</i>	3	Serviceable

- 7) ruang laktasi (*nursery*)  
Tersedia ruang laktasi sebagai berikut:
  - a) Terminal 1 = 6 unit
  - b) Terminal 2 = 17 unit
- 8) fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus  
Tersedia fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus sebagai berikut:

a) Terminal 1

No	Uraian	Jumlah (Unit)	Kondisi
1	Wheel chair gratis	4	Serviceable
2	Lift	13	Serviceable
3	Ramp	Sepanjang <i>Drop Zone</i> dan <i>Pick Up Zone</i>	Serviceable
4	<i>Guiding Block</i>	Terminal 1 A	Serviceable

5	<i>Priority Seat</i>	4 seat (setiap ruang tunggu)	Serviceable
6	Toilet Difabel	16	Serviceable
7	<i>Priority Parkir</i>	1 (setiap lot parkir)	Serviceable
8	<i>Priority Boarding Area</i>	1 line (setiap ruang tunggu)	Serviceable

b) Terminal 2

No	Uraian	Jumlah (Unit)	Kondisi
1	Lift	4	Serviceable
2	Ramp	Sepanjang <i>Drop Zone</i> dan <i>Pick Up Zone</i>	Serviceable
3	<i>Priority Seat</i>	4 seat (setiap ruang tunggu)	Serviceable
4	Toilet Difabel	15	Serviceable
5	<i>Priority Parkir</i>	1 (setiap lot parkir)	Serviceable
6	<i>Priority Boarding Area</i>	1 line (setiap ruang tunggu)	Serviceable

c. Output pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah adalah tersedia fasilitas berupa:

- 1) Tersedia tempat ibadah;
- 2) Tersedia ruang merokok;
- 3) Tersedia ruang bermain anak;
- 4) Tersedia internet atau *wifi*;
- 5) Tersedia fasilitas maskapai penerbangan;
- 6) Tersedia fasilitas *self check-in counter*;
- 7) Tersedia fasilitas air minum; dan
- 8) Tersedia *charging station*.

yang telah memenuhi ketentuan dalam pemberian pelayanan dan memberikan nilai tambah terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa;

d. Bahwa perhitungan kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk untuk terminal domestik dan terminal internasional telah ditetapkan berdasarkan standar kebutuhan luas terminal per penumpang waktu sibuk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait standar luasan terminal penumpang bandar udara.

Terminal Domestik:

- a) Luas Terminal Eksisting = 103.522,04 m<sup>2</sup>
- b) Luas Area Utilitas = 15.254,79 m<sup>2</sup>
- c) Luas Area Komersial = 6.922,41 m<sup>2</sup>
- d) Luas Area Operasional = 81.334,79 m<sup>2</sup>
- e) Luas per Penumpang Eksisting tahun 2023 = 22,2 m<sup>2</sup>/pax
- f) Kapasitas Terminal Ideal = 12.910.284 pax/tahun
- g) Tingkat Okupansi 2023 = 92,22 %
- h) Nilai *Level of Service* = 158,57 % (*Over Design*)

Terminal Internasional:

- a) Luas Terminal Eksisting = 45.640,34 m<sup>2</sup>
- b) Luas Area Utilitas = 10.131,96 m<sup>2</sup>
- c) Luas Area Komersial = 1.919,41 m<sup>2</sup>
- d) Luas Area Operasional = 33.588,97 m<sup>2</sup>

- e) Luas per Penumpang Eksisting tahun 2023 = 26,06 m<sup>2</sup>/pax
- f) Kapasitas Terminal Ideal = 4.798.424 pax/tahun
- g) Tingkat Okupansi = 44 %
- h) Nilai *Level of Service* = 186 % (*Over Design*)

**3. Output pelayanan di area/ wilayah kargo dan pos adalah tersedia fasilitas dalam kegiatan kargo dan pos di bandar udara meliputi:**

1) Terminal Kargo dan Pos Domestik

- a) lahan dan/ atau bangunan untuk proses penanganan kargo dan pos pesawat udara untuk pelayanan yang dilakukan oleh jasa terkait bandar udara dengan luasan area terminal kargo dan pos domestik yaitu 6.749,86 m<sup>2</sup>

- b) pengamanan selama di daerah kargo dan pos sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan

Terdapat fasilitas keamanan sebagai berikut:

No	Uraian	Jumlah (Unit)	Kondisi
1	CCTV	41	Serviceable
2	X-ray	1	Serviceable
3	Petugas	2	

- c) pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas

Terdapat pembatas fisik berupa pagar sebagai pemisah antara daerah publik dan daerah keamanan terbatas serta dilengkapi dengan pos pemeriksaan sebelum memasuki daerah keamanan terbatas.

- d) jalan akses

Tersedia jalan akses menuju Terminal Kargo dari area parkir kendaraan dan dari Terminal Kargo menuju airside/ parkir pesawat dengan lebar kurang lebih 5 meter

- e) area parkir kendaraan;

Tersedia area parkir kendaraan dengan luasan sebagai berikut:

No	Uraian	Dimensi	Kondisi
1	Parkir kendaraan Roda 4	13.505 m <sup>2</sup>	Serviceable
2	Parkir kendaraan Roda 2	1.510 m <sup>2</sup>	Serviceable

- f) pelayanan informasi

Tersedia ruangan pelayanan informasi sebanyak 1 di area lantai dasar.

- g) pengkondisian cahaya

Rata-rata intensitas penerangan = 150 lux

- h) tempat ibadah;

Tersedia 1 mushola dengan luasan 72,25 m<sup>2</sup>

- i) toilet

Tersedia 6 unit toilet (Pria dan Wanita)

- j) kebersihan.

Tersedia personil kebersihan untuk memastikan memastikan terpenuhinya kebersihan guna kenyamanan pengguna jasa

2) Terminal Kargo dan Pos Internasional

- a) lahan dan/ atau bangunan untuk proses penanganan kargo dan pos pesawat udara untuk pelayanan yang dilakukan oleh jasa terkait bandar udara dengan luasan area terminal kargo dan



pos internasional 10.121,92 m<sup>2</sup>

- b) pengamanan selama di daerah kargo dan pos sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan

Terdapat fasilitas keamanan sebagai berikut:

No	Uraian	Jumlah (Unit)	Kondisi
1	CCTV	41	Serviceable
2	X-ray	2	Serviceable
3	Petugas	2	

- c) pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas

Terdapat pembatas fisik berupa pagar sebagai pemisah antara daerah publik dan daerah keamanan terbatas serta dilengkapi dengan pos pemeriksaan sebelum memasuki daerah keamanan terbatas

- d) jalan akses

Tersedia jalan akses menuju Terminal Kargo dari area parkir kendaraan dan dari Terminal Kargo menuju airside/ parkir pesawat dengan lebar kurang lebih 5 meter

- e) area parkir kendaraan

Tersedia area parkir kendaraan dengan luasan sebagai berikut:

No	Uraian	Dimensi	Kondisi
1	Parkir kendaraan Roda 4	13.505 m <sup>2</sup>	Serviceable
2	Parkir kendaraan Roda 2	1.510 m <sup>2</sup>	Serviceable

- f) pelayanan informasi

Tersedia ruangan pelayanan informasi sebanyak 2 di area lantai dasar

- g) pengkondisian cahaya

Rata-rata intensitas penerangan = 150 lux

- h) tempat ibadah

Tersedia 2 mushola dengan luasan 144,5 m<sup>2</sup>

- i) toilet

Tersedia 10 unit toilet (Pria dan Wanita)

- j) kebersihan

Tersedia personil kebersihan untuk memastikan memastikan terpenuhinya kebersihan guna kenyamanan pengguna jasa

7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Telah tersedianya sarana, prasarana dan/atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan jasa kebandarudaraan berjalan sesuai standar, antara lain :</p> <table border="1" data-bbox="574 246 1452 459"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Uraian</th> <th>Lokasi</th> <th>Fasilitas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Ruang Kerja AOCC Customer Service Desk Posko Keamanan</td> <td>Terminal 2 Terminal 1 dan Terminal 2 Terminal 1 dan Terminal 2</td> <td>Meja, kursi, komputer, printer</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Sarana/ prasarana bagi pengguna jasa layanan :</p> <p>a. Pelayanan terhadap pesawat udara sarana, prasarana dan/atau fasilitas antara lain sarana / prasarana di sisi udara dalam menunjang pelayanan pendaratan, lepas landas, manuver, parkir dan penyimpanan pesawat udara yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) landas pacu (<i>Runway</i>);</li> <li>2) <i>Runway Strip</i>;</li> <li>3) <i>Runway End Safety Area</i> (RESA);</li> <li>4) landas hubung (<i>Taxiway</i>);</li> <li>5) fasilitas alat bantu pendaratan visual;</li> <li>6) fasilitas Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran (PKP-PK);</li> <li>7) landas parkir (<i>apron</i>);</li> <li>8) <i>apron flood light</i>; dan</li> <li>9) hanggar untuk perbaikan pesawat udara.</li> </ol> <p>b. Pelayanan terhadap penumpang, antara lain sarana/ prasarana pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, kenyamanan penumpang, nilai tambah, serta kapasitas bandara, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) pelaporan keberangkatan penumpang (<i>check-in</i>);</li> <li>2) pemeriksaan penumpang dan bagasi;</li> <li>3) imigrasi keberangkatan;</li> <li>4) imigrasi kedatangan;</li> <li>5) pelayanan bea cukai;</li> <li>6) ruang tunggu keberangkatan;</li> <li>7) pelayanan bagasi pada terminal kedatangan;</li> <li>8) area sirkulasi;</li> <li>9) pengkondisian suhu ruangan;</li> <li>10) pengkondisian cahaya;</li> <li>11) kemudahan pengangkutan bagasi;</li> <li>12) kebersihan;</li> <li>13) pelayanan informasi;</li> <li>14) toilet;</li> <li>15) ruang laktasi (<i>nursery</i>);</li> <li>16) fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus;</li> <li>17) tempat ibadah;</li> <li>18) ruang merokok;</li> <li>19) ruang bermain anak;</li> <li>20) internet atau <i>wifi</i>;</li> <li>21) fasilitas maskapai penerbangan;</li> <li>22) fasilitas <i>self check-in counter</i>;</li> <li>23) fasilitas air minum; dan</li> <li>24) <i>charging station</i>.</li> </ol>	No	Uraian	Lokasi	Fasilitas	1	Ruang Kerja AOCC Customer Service Desk Posko Keamanan	Terminal 2 Terminal 1 dan Terminal 2 Terminal 1 dan Terminal 2	Meja, kursi, komputer, printer
No	Uraian	Lokasi	Fasilitas							
1	Ruang Kerja AOCC Customer Service Desk Posko Keamanan	Terminal 2 Terminal 1 dan Terminal 2 Terminal 1 dan Terminal 2	Meja, kursi, komputer, printer							

		<p>c. Pelayanan di area/wilayah kargo dan pos, antara lain sarana, prasarana dan/atau fasilitas 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, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) lahan dan/atau bangunan untuk proses penanganan kargo dan pos pesawat udara untuk pelayanan yang dilakukan oleh jasa terkait bandar udara;</li><li>2) pengamanan selama di daerah kargo dan pos sesuai dengan ketentuan keamanan penerbangan;</li><li>3) pembatas fisik Daerah Keamanan Terbatas;</li><li>4) jalan akses;</li><li>5) area parkir kendaraan;</li><li>6) pelayanan informasi;</li><li>7) pengkondisian cahaya;</li><li>8) tempat ibadah;</li><li>9) toilet; dan</li><li>10) kebersihan.</li></ol> <p>d. Sarana / prasarana khusus bagi penyandang cacat, orang sakit, orang lanjut usia dan anak-anak, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Toilet khusus bagi penyandang cacat</li><li>2) <i>Guiding Block</i></li><li>3) Ramp/bidang landai yang dilengkapi <i>hand rail</i></li><li>4) Kursi roda</li><li>5) Lift</li><li>6) <i>Priority Parkir</i></li><li>7) <i>Drop zone</i> dan <i>Pick Up Zone Difable</i></li><li>8) <i>Priority Seat</i></li><li>9) <i>Priority Boarding Area</i></li></ol>
--	--	--

8	Kompetensi Pelaksana	<p>Sertifikat kompetensi dan bidang pekerjaan personel yang bekerja di Lingkungan kerja PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Juanda, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Airport Rescue And Fire Fighting (ARFF)</li><li>2. Apron Movement Control (AMC)</li><li>3. Airport Security</li></ol>
---	----------------------	---

9	Pengawasan Internal	Tersedia Pejabat yang membawahi personel yang memiliki standar kompetensi sesuai komponen standar pelayanan jasa kebandarudaraan di lingkungan PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Juanda nomor 8 di atas, sebagai berikut:
10	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	<p>Mekanisme atau <i>flow</i> apabila pengguna jasa layanan tidak puas dengan pelayanan jasa pelayanan penanganan keluhan atau melalui media lainnya, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang diterima langsung oleh <i>Customer Service Officer (Customer Service Desk, Kotak Saran dan keluhan secara langsung kepada personel bandara)</i>:           <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada <i>Customer Service Officer</i>;</li> <li>2) <i>Customer Service Officer</i> menangani keluhan sesuai kewenangannya;</li> <li>3) Bila keluhan di luar kewenangannya, <i>Customer Service Officer</i> melalui Senior Manager yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti;</li> <li>4) Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan;</li> <li>5) <i>Customer Service Officer</i> menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.</li> </ol> </li> <li>b. Pengaduan, saran, dan masukan yang diterima melalui <i>agent contact center</i> bandara 172:           <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, <i>email, facebook, listagram, twitter</i> serta kanal media social lainnya;</li> <li>2) <i>Agent Contact Center</i> Bandara 172 menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya;</li> <li>3) Bila pengaduan yang disampaikan melampaui batas <i>kewenangan</i>, maka keluhan diteruskan kepada <i>Customer Service Officer</i> untuk mendapatkan tindak lanjut;</li> <li>4) Proses tindak lanjut oleh <i>Customer Service Officer</i> kepada unit terkait;</li> <li>5) <i>Customer Service officer</i> menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada <i>Agent Contact Center</i> Bandara 172;</li> <li>6) <i>Agent Contact Center</i> Bandara 172 menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan;</li> <li>7) Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang tidak dapat diselesaikan saat itu juga dikarenakan membutuhkan evaluasi/ koordinasi/ keputusan manajemen lanjutan adalah minimal 30 (tiga puluh hari) sejak pengaduan diterima.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

		<p>2. Tindak Lanjut</p> <p>Setiap pengaduan, saran, atau masukan selalu ditindaklanjuti demi kepuasan pengguna jasa dengan tetap memperhatikan RKAP serta tetap berpedoman pada prinsip SATU CARE (<i>Synergy, Adaptive, Trusted, Ultimate, Commitment, Accountable, Responsive, Exceptional</i> Indonesia).</p> <p>3. Personel</p> <p>Bandara Internasional Juanda telah menyediakan personel <i>Customer Service Officer</i> untuk menerima, mengelola, serta memonitor tindak lanjut keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa secara langsung. Selain itu, manajemen juga menyediakan <i>Contact Center 172</i> untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan, saran, atau masukan yang disampaikan secara tidak langsung.</p> <p>Personel yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan, saran dan masukan saat ini adalah :</p> <p>a. Personel Airport Service Improvement Section</p> <p>Saat ini ada 12 personel pada unit Airport Service Improvement yang secara operasional dan administratif melaksanakan tugas di konter <i>Customer Service</i> di Terminal 1 serta di kantor Administration Operation Building (AOB);</p> <p>b. Personel <i>Contact Center 172</i></p> <p><i>Contact Center</i> PT Angkasa Pura Indonesia yang kita sebut dengan <i>Contact Center</i> Bandara 172, beroperasi selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu. Personel <i>Contact Center</i> Bandara 172 sebanyak 27 personel.</p> <p>4. Sarana</p> <p>Sebagai alat penyampaian keluhan, Bandara Internasional Juanda telah menyediakan beberapa sarana yang dapat digunakan secara luas kepada pengguna jasa, antara lain:</p> <p>a <i>Customer Service Desk</i></p> <p>Petugas di konter <i>Customer Service</i> menerima keluhan yang disampaikan secara langsung oleh pengguna jasa. Selain menindaklanjuti keluhan secara langsung, Petugas juga mencatat setiap pengaduan, saran, dan masukan melalui sistem <i>Salesforce</i> yang terkoneksi langsung dengan <i>Contact Center</i></p> <p>b Kotak Saran</p> <p>Kotak saran disediakan di beberapa titik di terminal keberangkatan Penumpang, untuk mengakomodasi pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan secara tidak langsung.</p> <p>Saluran telepon dengan nomor 172 telah disiapkan untuk pengguna jasa yang akan menyampaikan pengaduan melalui telepon. <i>Agent Contact Center</i> Bandara 172 sebagai personel yang akan menerima dan menindaklanjuti setiap panggilan yang masuk.</p> <p>c Telepon</p> <p>Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, perusahaan juga telah menyediakan sarana penyampaian pengaduan melalui</p>
--	--	--

		<p>surat elektronik (<i>email</i>) dan/atau media sosial (<i>social media</i>). Sarana media ini juga dikelola dan ditangani oleh <i>Agent Contact Center</i> Bandara 172</p> <p>d Media Sosial (<i>Email, Facebook, Instagram</i> dan <i>Twitter</i>)  Alamat surat elektronik dan/atau media sosial yang sudah disiapkan untuk menyampaikan pengaduan, saran, atau masukan adalah :</p> <p>1) Email : cc172@ap1.co.id  2) Twitter : @angkasapura172  3) Facebook : AngkasaPura 172  4) Instagram : @juanda_airport</p>																																																																																																																																				
11	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah personel yang secara langsung menangani proses pelayanan jasa kebandarudaraan, baik pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang serta pelayanan di area/wilayah kargo dan pos.</p> <p>1. Jumlah tenaga SDM bandara</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Status Pegawai</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Organik</td> <td>325</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Outsourcing</td> <td>645</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>970</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Jumlah tenaga SDM bandara berdasarkan disiplin ilmu</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Pendidikan</th> <th>Organik</th> <th>OS</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>SD</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>SLTP</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>SLTA</td> <td>196</td> <td>643</td> <td>839</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>D-I</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>D-II</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>D-III</td> <td>61</td> <td>2</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>D-IV/S1</td> <td>63</td> <td>0</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>S2</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jumlah</td> <td>325</td> <td>645</td> <td>970</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. Jumlah tenaga SDM bandara berdasarkan jenjang keahlian</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Bidang</th> <th>Kualifikasi</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">1</td> <td rowspan="2">Personel AMC</td> <td>Senior</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Junior</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Marshaller</td> <td></td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Garbarata</td> <td></td> <td>15</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">4</td> <td rowspan="3">Personel PKP-PK</td> <td>Senior</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Junior</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Basic</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">5</td> <td>Salvage</td> <td></td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Water Rescue</td> <td></td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Uji Moto Foam</td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Teknik Pemeliharaan</td> <td></td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>FTODD</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">6</td> <td rowspan="2">Personel Fas. Listrik Bandara</td> <td>Terampil</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Ahli</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">7</td> <td rowspan="2">Personel Fas. Mekanikal Bandara</td> <td>Terampil</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Ahli</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">8</td> <td rowspan="2">Personel Fas. Teknik Bandara</td> <td>Terampil</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Ahli</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">9</td> <td rowspan="2">Personel Elektronika Bandara</td> <td>Terampil</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Ahli</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Personel Avsec</td> <td>Senior</td> <td>68</td> </tr> </tbody> </table>	No	Status Pegawai	Jumlah	1	Organik	325	2	Outsourcing	645		Jumlah	970	No	Pendidikan	Organik	OS	Jumlah	1	SD	0	0	0	2	SLTP	0	0	0	3	SLTA	196	643	839	4	D-I	0	0	0	5	D-II	1	0	1	6	D-III	61	2	63	7	D-IV/S1	63	0	63	8	S2	4	0	4		Jumlah	325	645	970	No	Bidang	Kualifikasi	Jumlah	1	Personel AMC	Senior	0	Junior	26	2	Marshaller		6	3	Garbarata		15	4	Personel PKP-PK	Senior	34	Junior	8	Basic	33	5	Salvage		10	Water Rescue		15	Uji Moto Foam		2	Teknik Pemeliharaan		3	FTODD		1	6	Personel Fas. Listrik Bandara	Terampil	0	Ahli	11	7	Personel Fas. Mekanikal Bandara	Terampil	0	Ahli	8	8	Personel Fas. Teknik Bandara	Terampil	8	Ahli	1	9	Personel Elektronika Bandara	Terampil	6	Ahli	0	10	Personel Avsec	Senior	68
No	Status Pegawai	Jumlah																																																																																																																																				
1	Organik	325																																																																																																																																				
2	Outsourcing	645																																																																																																																																				
	Jumlah	970																																																																																																																																				
No	Pendidikan	Organik	OS	Jumlah																																																																																																																																		
1	SD	0	0	0																																																																																																																																		
2	SLTP	0	0	0																																																																																																																																		
3	SLTA	196	643	839																																																																																																																																		
4	D-I	0	0	0																																																																																																																																		
5	D-II	1	0	1																																																																																																																																		
6	D-III	61	2	63																																																																																																																																		
7	D-IV/S1	63	0	63																																																																																																																																		
8	S2	4	0	4																																																																																																																																		
	Jumlah	325	645	970																																																																																																																																		
No	Bidang	Kualifikasi	Jumlah																																																																																																																																			
1	Personel AMC	Senior	0																																																																																																																																			
		Junior	26																																																																																																																																			
2	Marshaller		6																																																																																																																																			
3	Garbarata		15																																																																																																																																			
4	Personel PKP-PK	Senior	34																																																																																																																																			
		Junior	8																																																																																																																																			
		Basic	33																																																																																																																																			
5	Salvage		10																																																																																																																																			
	Water Rescue		15																																																																																																																																			
	Uji Moto Foam		2																																																																																																																																			
	Teknik Pemeliharaan		3																																																																																																																																			
	FTODD		1																																																																																																																																			
6	Personel Fas. Listrik Bandara	Terampil	0																																																																																																																																			
		Ahli	11																																																																																																																																			
7	Personel Fas. Mekanikal Bandara	Terampil	0																																																																																																																																			
		Ahli	8																																																																																																																																			
8	Personel Fas. Teknik Bandara	Terampil	8																																																																																																																																			
		Ahli	1																																																																																																																																			
9	Personel Elektronika Bandara	Terampil	6																																																																																																																																			
		Ahli	0																																																																																																																																			
10	Personel Avsec	Senior	68																																																																																																																																			

				Junior	256
				Basic	224
		11	Personel Landside dan Terminal Operation	-	47
		12	Personel Customer Service	-	12
		Jumlah			779
12	Jaminan Pelaksana	PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Juanda, menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, akan melakukan perbaikan terus menerus, dan apabila tidak menepati janji maka siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.			
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>PT Angkasa Pura Indonesia Kantor Cabang Bandara Internasional Juanda menyatakan 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.</p> <p>Sebagai langkah konkret dalam memberikan jaminan pelayanan kepada pengguna jasa Bandara Internasional Juanda, Perusahaan telah melakukan standarisasi dalam berbagai aspek pelayanan yang dibuktikan antara lain dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah memiliki Sertifikat Bandar Udara;</li> <li>2. Telah memiliki Sertifikat ISO 9001:2015, mengenai Sistem Manajemen Mutu untuk pelayanan PJP2U dan PJP4U;</li> <li>3. Telah menerapkan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja.</li> </ol> <p>Selain standarisasi dalam aspek di atas, komitmen dalam jaminan layanan dan jaminan keamanan juga telah dibuktikan melalui beberapa prestasi yang telah ditorehkan atau penghargaan yang diraih oleh Organisasi, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah masuk dalam sepuluh besar dunia dalam survei kepuasan pelanggan, melalui survei <i>Airport Service Quality</i> (ASQ) yang dilaksanakan oleh <i>Airport Council International</i> (ACI);</li> <li>2. Telah mencapai angka indeks kepuasan di atas 4 (dalam skala likert 1-5), melalui pengukuran <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) yang dilaksanakan oleh <i>Indonesia National Air Carrier Association</i> (INACA);</li> <li>3. Telah mencapai peringkat 4 Silver pada penilaian toilet bersih oleh Asosiasi Toilet Indonesia (ATI);</li> <li>4. Meraih predikat sebagai bandar udara paling tepat waktu di dunia pada tahun 2016 berdasarkan survei dari CNN Travel;</li> <li>5. Masuk dalam kategori 20 bandar udara dengan wifi tercepat di dunia, dengan peringkat ke-13, versi <i>Rotten Wifi</i> (Situs Teknologi Internasional);</li> <li>6. Peringkat ke-3, sebagai bandar udara ternyaman di Indonesia, berdasarkan penilaian Litbang Sindo;</li> <li>7. Penghargaan dari <i>Airport Council International</i> (ACI) Tahun 2022 melalui survey <i>Airport Service Quality</i> (ASQ) dalam 2 (dua) kategori yaitu : "<i>Best Airport Of 15-25M Pax in Asia-Pasific</i>" dan "<i>Easiest Airport Journey in Asia-Pasific</i>".</li> </ol>			



		<p>8. Penghargaan Bandara Sehat Tahun 2022 oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada ajang Penganugerahan Tanda Penghargaan Pelabuhan dan Bandar Udara Sehat 2022 yang diselenggarakan di Hotel Discovery Ancol, Jakarta.</p> <p>9. Penghargaan sebagai Wajib Pajak Daerah dengan realisasi pembayaran tertinggi di Kabupaten Sidoarjo tahun 2022</p> <p>10. Penghargaan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Kementerian Pendayagunaan dan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi dalam Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Tahun 2023 dengan Capaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) 4,62 Kategori A interpretasi Pelayanan Prima</p> <p>11. Penghargaan dari Airport Council International (ACI) Tahun 2023 melalui survey Airport Service Quality (ASQ) dalam kategori yaitu : <i>“Best Airport Of 15-25M Pax in Asia-Pasific”</i>.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Perusahaan menerapkan sistem manajemen kinerja (<i>Performance Management System/PMS</i>) berdasarkan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor: KEP.DU.21/KP.03.06/2021. Sistem Manajemen Kinerja adalah sistem pengelolaan kinerja individu dalam jangka waktu tertentu sebagai upaya memastikan agar unit kerja dan individu dapat bekerja sama secara optimum dalam pencapaian target perusahaan melalui perencanaan, pengorganisasian, dorongan, dan evaluasi kinerja pegawai.</p> <p>Perusahaan melakukan penilaian terhadap pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) tahun berjalan menggunakan <i>key performance indicator</i> (KPI) Bandara Internasional Juanda, yang dievaluasi secara berkala.</p>

GENERAL MANAGER,

## DATA BANDARA INTERNASIONAL JUANDA

### I. Data Umum Bandar Udara

- 1 Nama Bandar Udara : Bandara Internasional Juanda
- 2 Penyelenggara Bandar Udara : PT Angkasa Pura Indonesia
- 3 Alamat Bandar Udara : Jl. Ir. H. Juanda Sidoarjo 61235
- 4 Fasilitas Sisi Udara
  - a. *Runway* : *Runway 10-28 (3000x45)*
  - b. *Taxiway* :
    1. *Taxiway utara N1, N2, N3S, N3N, N4,N5S, N5N, N6S, N6N, N7, N8, N9, N10*
    2. *Taxiway selatan S1, S2, S3, S4, S5, S6*
  - c. *Apron* :
    1. *Apron A (T2) luas 106.200 m<sup>2</sup>, 14Parking Stand*
    2. *Apron B (T1) luas 202.131 m<sup>2</sup>,30 Parking Stand 4 heliport*
    3. *Apron C (Kargo) luas 34.047,30 m<sup>2</sup>, 7 Parking Stand 1 heliport*
  - d. *Strip Runway* : *3.200 x 300*
  - e. *RESA* : *available*
  - f. *Shoulder* : *available*
  - g. *Marka* : *available*
- 5 Fasilitas Alat Bantu Pendaratan Visual : *(PAPI Runway 10-28, Runway center line light, Runway edge light, Runway end light, Taxiway edge light available at all Taxiway, approach light threshold light)*

### II. Data Fasilitas Terminal Domestik

- 1 Luas Terminal Domestik : 103.522,04 M<sup>2</sup>
- 2 Kapasitas Ideal Terminal Domestik : 13,6 Juta Penumpang/ Tahun
- 3 Luas area operasional : 81.344, 79 M<sup>2</sup>
- 4 Luas area utilitas : 15.254,84 M<sup>2</sup>
- 5 Luas area komersial domestik : 6.922, 41 M<sup>2</sup>
- 6 Jumlah check-in counter domestik : 83
- 7 Luas area check-in counter domestik : 2.001,76 M<sup>2</sup>
- 8 Luas ruang tunggu keberangkatan domestik : 17.850 M<sup>2</sup>
- 9 Luas area pengambilan bagasi : 101.706 M<sup>2</sup>
- 10 Luas area parkir kendaraan : 101.706 M<sup>2</sup>
- 11 Kapasitas parkir kendaraan : Roda 2: 2591 SRP,  
Roda 4: 3134 SRP
- 12 Jumlah kursi ruang tunggu keberangkatan domestik : 4355
- 13 Jumlah trolley : 680
- 14 Jumlah conveyor baggage claim domestik : 9

15 Jumlah garbarata : 15 garbarata

### III. Data Fasilitas Terminal Internasional

1	Luas Terminal Internasional	:	45,640,34 M <sup>2</sup>
2	Kapasitas Ideal Terminal Internasional	:	4,3 Juta Penumpang/ Tahun
3	Luas are operasional	:	33.588,97 M <sup>2</sup>
4	Luas area utilitas	:	10.131,96 M <sup>2</sup>
5	Luas area komersial Internasional	:	1.919,41 M <sup>2</sup>
6	Jumlah check-in counter Internasional	:	38
7	Luas area check-in counter Internasional	:	1.468,10 M <sup>2</sup>
8	Luas ruang tunggu keberangkatan Internasional	:	3.381,32 M <sup>2</sup>
9	Luas area pengambilan bagasi	:	2.069,9 M <sup>2</sup>
10	Luas area parkir kendaraan	:	37.828 M <sup>2</sup>
11	Kapasitas parkir kendaraan	:	Roda 2: 1.404 SRP Roda 4: 1.183 SRP
12	Jumlah kursi ruang tunggu keberangkatan Internasional	:	1637
13	Jumlah trolley	:	570
14	Jumlah conveyor baggage claim Internasional	:	3
15	Jumlah garbarata	:	12 garbarata

GENERAL MANAGER,