



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN POLITEKNIK PENERBANGAN MEDAN

Jalan Penerbangan No. 85
Jamin Ginting Km. 8,5
Padang Bulan
MEDAN - 20131

Telp. (061) 8360675
Fax. (061) 8367965
Email : admin@atkpmedan.ac.id
Website : www.atkpmedan.ac.id

KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN MEDAN

Nomor : *Sk 407/POLITEKNIK. MDN-2020*

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA POLITEKNIK PENERBANGAN MEDAN TAHUN 2020

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN MEDAN

- Menimbang :
- Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan dimaksud huruf a, perlu menyusun standar pelayanan pada Politeknik Penerbangan Medan.
 - bahwa untuk memenuhi butir c tersebut diatas, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Politeknik Penerbangan Medan;
- Mengingat :
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301)
 - Undang-Undang 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
 - Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 215);

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan;
10. Peraturan Menteri Perhubungan No.51 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Medan
11. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 152/PMK.05/2017 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan Medan;

M E M U T U S K A N

- Menetapkan** : KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK PENERBANGAN MEDAN TENTANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA POLITEKNIK PENERBANGAN MEDAN TAHUN 2020.
- PERTAMA** : Menetapkan standar pelayanan pada Politeknik Penerbangan Medan selanjutnya Standar Pelayanan Politeknik Penerbangan Medan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian terpisahkan dari keputusan Direktur ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Politeknik Penerbangan Medan dalam Diktum PERTAMA disusun berdasarkan pedoman penyusunan Standar Pelayanan sesuai dengan jenis layanan dan telah memperhatikan spesifikasi pelayanan yang dilaksanakan pada Politeknik Penerbangan Medan yang meliputi:
- a. Jasa Layanan Pendidikan dan Pelatihan Pembentukan
 - b. Jasa Layanan diklat Pembentukan
 - c. Jasa Layanan Diklat Pendek (Short Course)
 - d. Jasa Layanan Penunjang Akademik
- KETIGA** : Lampiran Keputusan Direktur Politeknik Penerbangan Medan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA, berisi 2 (dua) komponen untuk masing-masing jenis layanan yaitu :
- a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), yang meliputi:
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan;
 - 4) Biaya/tariff;
 - 5) Produk Pelayanan
 - 6) Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi, yaitu :
 - 1) Dasar Hukum;

- 2) Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas;
- 3) Kompetensi pelaksana;
- 4) Pengawasan Internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana;

- KEMPAT** : Standar Pelayanan pada Politeknik Penerbangan Medan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2020.
- KELIMA** : Standar Pelayanan Politeknik Penerbangan Medan yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh Direktur Politeknik Penerbangan Medan.
- KEENAM** : Hasil Evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Politeknik Penerbangan Medan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KELIMA disampaikan kepada Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan.
- KETUJUH** : Untuk menerapkan Standar Pelayanan, Politeknik Penerbangan Medan Wajib menetapkan Maklumat Pelayanan.
- KEDELAPAN** : Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETUJUH merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- KESEMBILAN** : Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas
- KESEPULUH** : Maklumat Pelayanan disusun sesuai dengan format maklumat pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari surat Keputusan ini.
- KESEBELAS** : Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : MEDAN
Pada Tanggal : 24 Juli 2020

DIREKTUR

M. ANDRA ADITYAWARMAN, S.T., M.T.

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19680729 199603 1 001

SALINAN:

1. Menteri Perhubungan Republik Indonesia
2. Kepala Badan Pengembangan SDM Perhubungan Republik Indonesia;
3. Kepala Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara;
4. Para Pejabat di Lingkungan Politeknik Penerbangan Medan.



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA PERHUBUNGAN
POLITEKNIK PENERBANGAN MEDAN**



MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA KAMI TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.

MEDAN, 2020
POLITEKNIK PENERBANGAN MEDAN
DIREKTUR

M.ANDRA ADITYAWARMAN, S.T.,M.T

Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19680729 199603 1 001