

**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR : PM 102 TAHUN 2015

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA AKADEMI TEKNIK DAN KESELAMATAN
PENERBANGAN (ATKP) MAKASSAR**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, Instansi Pemerintah yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PKK-BLU) wajib menggunakan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri sesuai dengan kewenangannya;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar, diperlukan adanya Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar melalui Peraturan Menteri Perhubungan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3687);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);

4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
5. Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
6. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4146);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia di Bidang Transportasi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5310);
12. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
13. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);

14. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Baadan Layanan Umum;
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 615);
16. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2014 tentang Statuta Akademi Teknik Dan Keselamatan Penerbangan Makassar (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1875).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA AKADEMI TEKNIK DAN KESELAMATAN PENERBANGAN (ATKP) MAKASSAR.

Pasal 1

Standar Pelayanan Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan oleh Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat guna mendukung kegiatannya mencetak taruna penerbangan yang memiliki kompetensi dan daya saing tinggi.

Pasal 2

Standar Pelayanan Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu, penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan, serta evaluasi kinerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 3

Standar Pelayanan Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2015.

Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar yang telah menerapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar.
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Menteri Perhubungan.

Pasal 5

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 18 Juni 2015

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 24 Juni 2015

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

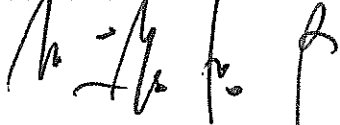
ttd

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 930

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19620620 198903 2 001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan dunia penerbangan di Indonesia yang ditandai dengan munculnya beberapa perusahaan penerbangan (*airline*) baru sebagai dampak dari terbitnya Keputusan Menteri Perhubungan No.11 tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara serta Keputusan Menteri Perhubungan No.9 tahun 2002 tentang Tarif Penumpang Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Kelas Ekonomi, ketersediaan jasa angkutan udara semakin meningkat dan iklim usaha penerbangan menjadi lebih kompetitif.

Dengan semakin prospektifnya usaha jasa angkutan udara, maka dibutuhkan sumber daya manusia penerbangan yang mempunyai kompetensi sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 391 yang menyatakan bahwa penyedia jasa penerbangan dan organisasi yang menyelenggarakan kegiatan di bidang penerbangan wajib mempekerjakan personil penerbangan yang memiliki sertifikat kompetensi atau lisensi.

Sebagai organisasi publik, Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar diuntut mampu memberi pelayanan kepada masyarakat yang lebih berkualitas, sehingga diharapkan dapat berperan serta dalam agenda *Road Map to Zero Accident* melalui peningkatan sarana, prasarana dan tenaga pendidik guna mendukung kegiatannya mencetak taruna penerbangan yang memiliki kompetensi dan daya saing tinggi.

Upaya untuk peningkatan hal - hal tersebut di atas dirasakan belum optimal karena ketersediaan dana penyelenggaraan diklat yang disediakan oleh pemerintah melalui DIPA Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Perhubungan setiap tahunnya masih belum mampu menampung peningkatan animo masyarakat yang ingin mengikuti pendidikan di Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar.

Oleh karena itu Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar dituntut untuk mampu menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU) melalui optimalisasi berbagai potensi yang ada, serta dengan memperhitungkan peluang dan kendala serta diharapkan mampu meningkatkan pencapaian kinerja ke arah yang lebih baik.

Dalam upaya mewujudkan lulusan yang berkualitas, Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar perlu menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan secara teratur dan terarah dengan pedoman standar pelayanan yang disusun meliputi beberapa indikator antara lain :

1. Mutu lulusan merupakan ukuran kualitas siswa didik di Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar.
2. Ketepatan waktu merupakan nilai rentang waktu proses belajar mengajar untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas.
3. Biaya terjangkau merupakan jumlah biaya yang dikeluarkan untuk menempuh materi pendidikan yang diperoleh.
4. Ketersediaan pelayanan dan kepuasan tanpa meninggalkan aspek legalitas dalam pelaksanaannya merupakan jumlah sarana dan prasana dalam menunjang penyelenggaraan proses belajar mengajar.
5. Mengutamakan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui pemantauan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pendidikan yang diberikan.

B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran

1. Maksud

Maksud disusunnya Standar Pelayanan Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar adalah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan kepada masyarakat secara merata dalam rangka meningkatkan fungsi pelayanan dasar dan meningkatkan kualitas lulusan melalui penetapan tolok ukur yang harus dipenuhi khususnya dalam pelayanan penyelenggaraan pendidikan di setiap jenis dan jenjang profesi penerbangan, yang dilaksanakan dengan memperhatikan kualitas lulusan, ketepatan waktu, biaya terjangkau dan kepuasan pengguna jasa pendidikan.

2. Tujuan

Tujuan disusunnya Standar Pelayanan Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar adalah dalam upaya mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar dan mewujudkan transparansi serta akuntabilitas dan sebagai kontrol masyarakat terhadap pelayanan Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan (ATKP) Makassar .

3. Sasaran

Sasaran petunjuk teknis ini adalah agar setiap penyelenggaraan mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dengan baik dan konsisten

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan pelaksanaan diklat di ATKP Makassar terdiri atas:

1. Kesiapan SDM.
2. Kesiapan sarana dan prasarana.
3. Pelayanan Administrasi.
4. Proses penerimaan calon peserta diklat.
5. Proses pembelajaran.
6. Proses evaluasi pendidikan dan sertifikasi di setiap jenjang tanpa meninggalkan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu.
7. Efisiensi biaya dan legalitas pelaksanaannya.

BAB II

PENGERTIAN PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

Dalam Petunjuk Teknis ini yang maksud dengan:

1. **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturanperundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atasbarang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. **Penyelenggaraan Pelayanan Publik** yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga Indenpenden yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan publik.
3. **Organisasi penyelenggara pelayanan publik** yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untukkegiatan pelayanan publik.
4. **Standar pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat,mudah, terjangkau, dan terukur.
5. **Maklumat pelayanan** adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar pelayanan
6. **Masyarakat** adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. **Pihak terkait** adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar pelayanan

8. **Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana** adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. **Diklat Pembentukan Teknis Penerbangan** adalah Diklat pembentukan kompetensi profesi penerbangan bagi peserta didik yang terdiri dari jurusan Teknik Penerbangan, Keselamatan Penerbangan dan Manajemen Penerbangan.
10. **Pendidikan vokasi** merupakan Pendidikan Tinggi yang menyiapkan peserta didik untuk pekerjaan dengan keahlian terapan di bidang penerbangan.
11. **Dosen** adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
 - a. **Dosen tetap** adalah dosen yang mempunyai jabatan fungsional dosen yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil ATKP Makassar yang bekerja penuh waktu.
 - b. **Dosen tidak tetap** adalah tenaga pendidik yang berstatus Pegawai Negeri Sipil di Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan yang sedang menduduki jabatan struktural dan/atau PNS/non PNS di dalam/luar Akademi Teknik dan Keselamatan Penerbangan yang bekerja separuh waktu.
12. **Diklat Teknis Fungsional** adalah Diklat penerbangan yang berbasis kompetensi keahlian penerbangan yang dilaksanakan berdasarkan kebutuhan khusus peserta diklat.
13. **Kurikulum** adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai isi dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar, yang terdiri dari kelompok Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian (MPK), Mata Kuliah Keilmuan dan Keterampilan (MKK), Mata Kuliah Keahlian Berkarya (MKB), Mata Kuliah Perilaku Berkarya (MPB), dan Mata Kuliah Berkehidupan Bermasyarakat (MBB).
14. **Semester** adalah satuan waktu terkecil untuk menyatakan lamanya suatu program pendidikan dalam suatu jenjang pendidikan. Satu semester setara dengan 18 (delapan belas) sampai 20 (dua puluh) minggu kuliah atau kegiatan terjadwal lainnya, berikut kegiatan iringannya, termasuk 2 (dua) sampai 3 (tiga) minggu kegiatan penilaian.

15. **Satuan Angka Kredit (SKS)** adalah takaran penghargaan terhadap pengalaman belajar yang diperoleh melalui 1 (satu) jam kegiatan terjadwal yang diiringi 2 (dua) sampai 4 (empat) jam per minggu oleh tugas lain yang terstruktur maupun mandiri selama 1 (satu) semester atau tabungan pengalaman belajar lain yang setara.
16. **Tenaga Pendidik** adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai dosen yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan.
17. **Tenaga Kependidikan** adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.
18. **Peserta Diklat** adalah anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu.
19. **Sivitas Akademika ATKP Makassar** adalah masyarakat akademik yang terdiri atas dosen, instruktur dan taruna/taruni, pendidik dan peserta didik pada ATKP Makassar.
20. **Sertifikat** adalah bukti otentik sebagai tanda kelulusan telah mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam bentuk Ijazah, Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan, dan Sertifikat Kompetensi.
21. **Alumni** adalah seseorang yang dinyatakan telah lulus mengikuti diklat transportasi di ATKP Makassar dan menerima tanda bukti kelulusan sertifikat berupa ijazah dan/ atau sertifikat kompetensi.
22. **Kegiatan Akademik** adalah kegiatan untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
23. **Ko-Kurikuler** adalah kegiatan yang dilakukan oleh peserta didik secara terprogram atas bimbingan Instruktur/ Dosen sebagai bagian kurikulum dan dapat diberi bobot setara dengan 1 (satu) atau 2 (dua) sks.
24. **Ekstra Kurikuler** adalah kegiatan yang dilakukan oleh peserta didik sebagai penunjang kurikulum dan dapat diberi bobot setara dengan 1 (satu) atau 2 (dua) sks.
25. **Jurusan** adalah himpunan sumber daya pendukung program studi dalam 1 (satu) rumpun disiplin ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan/atau olahraga.

26. **Pengabdian kepada masyarakat** adalah kegiatan sivitas akademika yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
27. **Evaluasi Pendidikan** Adalah kegiatan pengendalian, penjaminan, dan penetapan mutu pendidikan terhadap berbagai komponen pendidikan pada setiap jalur, jenjang, dan jenis pendidikan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggaraan pendidikan

B. Prinsip

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Sederhana.** Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.
2. **Konsistensi.** Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. **Partisipatif.** Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. **Berkesinambungan.** Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. **Transparansi.** harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. **Keadilan.** Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

C. Komponen

Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. **Dasar Hukum** adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. **Persyaratan** adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. **Sistem, mekanisme, dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. **Jangka waktu penyelesaian**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. **Biaya/tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. **Produk pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. **Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas**, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. **Kompetensi pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
9. **Pengawasan internal**, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. **Jumlah pelaksana**, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. **Jaminan pelayanan**, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan.
13. **Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan**, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

14. **Evaluasi kinerja pelaksana**, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan

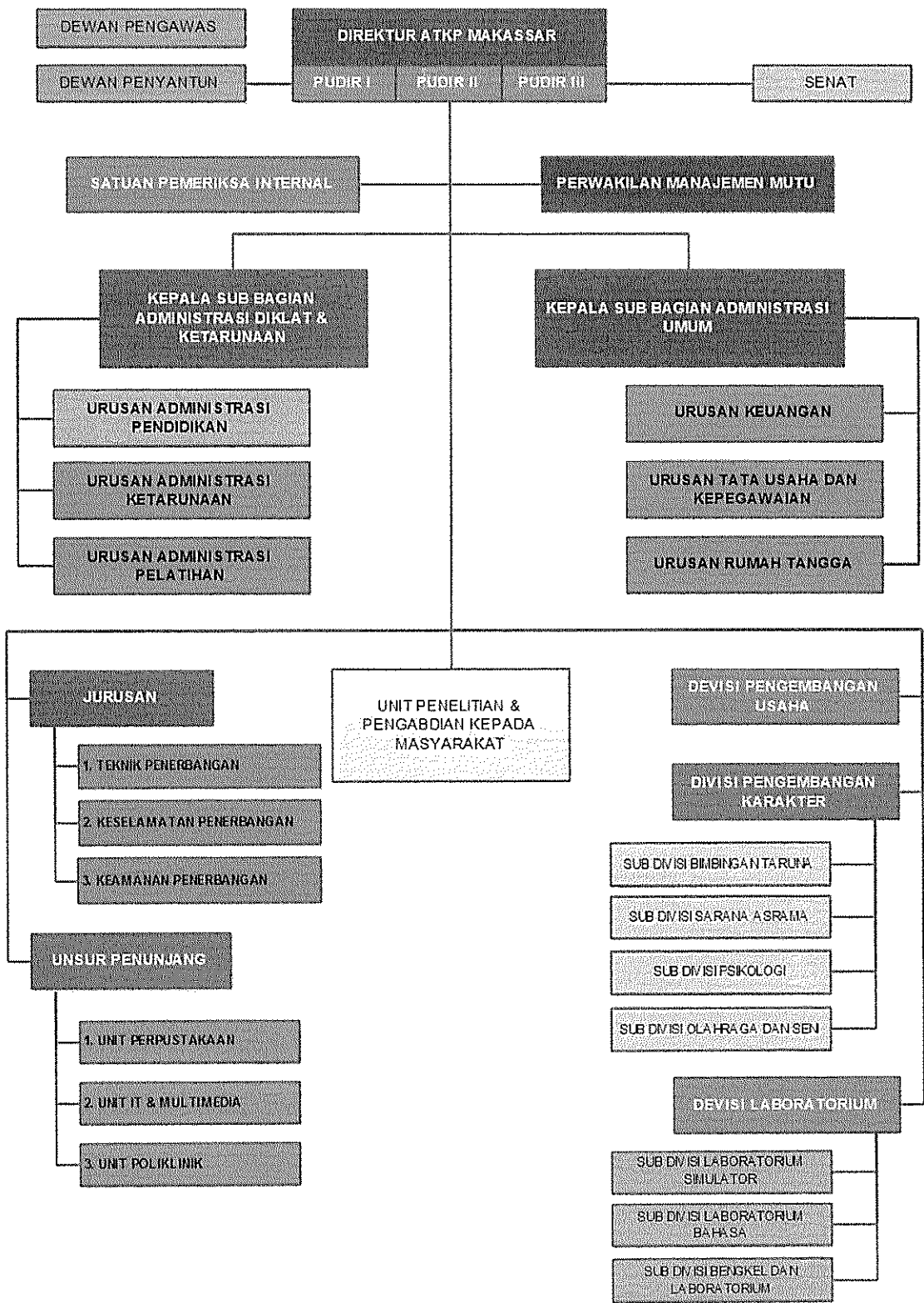
Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 komponen tersebut. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan standar pelayanan. Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan maka penyusunan komponen standar pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan standar pelayanan seperti Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Teknis Sektor, *Standard Operating Procedures* (SOP) dan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK).

BAB III

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Penyiapan Rancangan Standar Pelayanan

1. Pembentukan Tim



2. Identifikasi Kondisi Penyelenggaraan Pelayanan Saat Ini

Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan saat ini atau yang sedang berjalan adalah untuk mengenali, mendata dan mengetahui sejauh mana kondisi atau kapasitas/kemampuan dari unsur-unsur organisasi dan atau fungsi manajemen yang terkait dengan Komponen Standar Pelayanan yang akan disusun dalam penyelenggaraan pelayanan. Unsur-unsur organisasi tersebut diantaranya yang terkait dengan: kelembagaan, SDM, sarana prasarana, anggaran, system dan prosedur, serta aspek-aspek lainnya yang ada atau terjadi pada saat itu. Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan dengan cara observasi; mempelajari, mencermati, dan meneliti berbagai praktik kebijakan dan/atau implementasi peraturan yang terkait dan mendasari penyelenggaraan pelayanan.

Hasil dari identifikasi akan menjadi bahan analisis dan pertimbangan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan. Hal-hal yang diidentifikasi dalam proses penyusunan Standar pelayanan, antara lain meliputi:

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

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

a. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan Dan Dasar Hukum Kelembagaan

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

- 1) Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan;
- 2) Apa saja yang dimiliki/dilaksanakan oleh organisasi (unit/satuan kerja pelayanan);
- 3) Bagaimana bentuk/struktur, tugas, fungsi, dan kewenangan dari kelembagaan satuan kerja pelayanan yang ada saat ini;
- 4) Instansi/unit/Satker mana saja yang terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan dari jenis pelayanan yang akan disusun Standar pelayanannya;

- 5) Peraturan/ketentuan apa saja yang terkait dan mendasari dengan kewenangan penyelenggaraan pada jenis pelayanan yang akan disusun Standar pelayanannya

Tabel – 1

Tugas , Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

No.	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum/ ketentuan yang terkait
1.	Tugas dan Fungsi	<p>ATKP Makassar mempunyai tugas melaksanakan Pendidikan Professional Program Diploma Bidang Keahlian Teknik Penerbangan dan Keselamatan Penerbangan.</p> <p>Dalam melaksanakan tugas tersebut, ATPK Makassar menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> pelaksanaan dan pengembangan pendidikan profesional yang meliputi pengajaran, pelatihan dan pengasuhan. pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada Masyarakat. pengelolaan perpustakaan, laboratorium, sarana dan prasarana lainnya. pembinaan sivitas akademika dan hubungannya dengan lingkungan. Pengelolaan urusan administrasi umum, akademik dan ketarunaan. 	KM No.71 Tahun 2002
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<p>Program Diklat Pembentukan Meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> D III Teknik Pesawat Udara D III Teknik Listrik Bandar Udara D III Teknik Navigasi Udara D III Teknik Bangunan Landasan Bandar Udara D III Teknik Mekanikal Bandar Udara D III Lalu Lintas Udara D III Komunikasi Penerbangan D III Penerangan Aeronautika D II Komunikasi Penerbangan 	PM No.70 Tahun 2014

	10.D II Penerangan Aeronautika 11.D II Lalu Lintas Udara 12.D II Teknik Pesawat Udara 13.Non-Diploma Lalu Lintas Udara 14.Non-Diploma Teknik Pesawat Udara Program Diklat Teknis Meliputi : 1. <i>Programmable Logic Controller</i> 2. <i>GENSET & ACOS</i> 3. Basic Aviation Security (AVSEC) 4. Junior Aviation Security (AVSEC) 5. Senior Aviation Security (AVSEC) 6. Basic PKP-PK 7. Junior PKP-PK 8. Senior PKP-PK 9. <i>New English Proficiency (NEP)</i> 10. <i>Dangerous Goods Type A Initial</i> 11. <i>Dangerous Goods Type A Recurrent</i> 12. <i>Dangerous Goods Type B Initial</i> 13. <i>Dangerous Goods Type B Recurrent</i> 14. <i>Safety Management System</i> 15. Keudaraan Tingkat Dasar 16. Keudaraan Tingkat Sarjana 17. Manajemen Bandar Udara 18. Kawasan Bandar Udara 19. <i>Aerodrome Inspector</i> 20. <i>Apron Movement Controller</i> 21. <i>Aircraft Marshalling</i> 22. <i>Radio Link</i> 23. <i>Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP)</i> 24. <i>Aviation Security Inspector</i> 25. <i>Aviation Security Management</i> 26. <i>Inspector Dangerous Good</i> 27. <i>Instructor Course</i> 28. <i>Refresher for Aerodrome Controller</i> 29. <i>Refresher for APP & ACC Procedural Controller</i> 30. <i>Refresher for APP & ACC Surveillance Controller</i> 31. <i>ATC OJT Instructor</i>	UU No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
--	---	--

		32. <i>Approach Radar Surveillance (APP Radar)</i> 33. <i>Area Control Surveillance (ACC Radar)</i>	
3.	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan	BPSDM dalam Hal ini Sesban dan Pusbang Udara	

b. Identifikasi Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat Dan Pihak Terkait

Setiap jenis pelayanan wajib dilakukan penyusunan standar pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan pada unit/Satker pelayanan. berdasarkan tugas, fungsi, dan kewenangan organisasi unit/satker pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jenis pelayanan apa saja diselenggarakan oleh unit/instansi yang bersangkutan.

Tabel – 2

Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

Unit/Satker Pelayanan : ATKP Makassar

Jenis Pelayanan : Diklat

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat /Pengguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Diklat Pembentukan a) Keselamatan Penerbangan b) Teknik Penerbangan	a) D III Lalu Lintas Udara b) D. III Komunikasi Penerbangan c) D.III Penerangan Aeronautika d) D.II Komunikasi Penerbangan e) D.II Penerangan Aeronautika f) D II Lalu Lintas Udara g) Non Diploma Lalu Lintas Udara	PM No.70 Tahun 2014 PM No.70 Tahun 2014.	Perusahaan Angkasa Pura, Airtav/LPPNP I, BPSDM, Direktorat Jend. Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan. Perusahaan Angkasa Pura, Airtav/LPPNP I, BPSDM,	BPSDM dalam hal ini Sesban dan PPSDM-PU, LPPNI. BPSDM dalam hal ini Sesban dan PPSDM-PU, LPPNI.

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat /Pengguna Layanan	Pihak Terkait
2.	Diklat Teknis Fungsional	a) D.III Teknik Pesawat Udara b) D.III Teknik Listrik Bandar Udara c) D.III Teknik Navigasi Udara d) D.III Teknik Bangunan Landasan Bandar Udara e) D.III Teknik Mekanikal Bandar Udara. 1. Programmable Logic Controller 2. GENSET & ACOS 3. Basic Aviation Security (AVSEC) 4. Junior Aviation Security (AVSEC) 5. Senior Aviation Security (AVSEC) 6. Basic PKP-PK 7. Junior PKP-PK 8. Senior PKP-PK 9. <i>New English Proficiency (NEP)</i> 10. <i>Dangerous Goods Type A Initial</i> 11. <i>Dangerous Goods Type A Recurrent</i> 12. <i>Dangerous Goods Type B Initial</i> 13. <i>Dangerous Goods Type B Recurrent</i>	PM No.70 Tahun 2014.	Direktorat Jend. Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan. Perusahaan Angkasa Pura, Airnav/LPPNP I, BPSDM, Direktorat Jend. Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan.	BPSDM dalam hal ini Sesban dan PPSDM-PU, LPPNI.

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraa n Layanan	Masyarakat /Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		14. <i>Safety Managemen t System</i> 15. Keudaraan Tingkat Dasar 16. Keudaraan Tingkat Sarjana 17. Manajemen Bandar Udara 18. Kawasan Bandar Udara 19. <i>Aerodrome Inspector</i> 20. <i>Apron Movement Controller</i> 21. <i>Aircraft Marshalling</i> 22. <i>Radio Link</i> 23. <i>Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP)</i> 24. <i>Aviation Security Inspector</i> 25. <i>Aviation Security Managemen t</i> 26. <i>Inspector Dangerous Good</i> 27. <i>Instructor Course</i> 28. <i>Refresher for Aerodrome Controller</i> 29. <i>Refresher for APP & ACC Procedural Controller</i> 30. <i>Refresher for APP & ACC Surveillance Controller</i> 31. <i>ATC OJT Instructor</i>			

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat /Pengguna Layanan	Pihak Terkait
		32. <i>Approach Radar Surveillance (APP Radar)</i> 33. <i>Area Control Surveillance (ACC Radar)</i>			

c. Identifikasi Mekanisme Dan Prosedur, Persyaratan, Biaya Dan Waktu

Untuk mengidentifikasi mekanisme dan prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelenggaraan pelayanan pada saat ini, dapat dilakukan dengan mempelajari, mencermati, meneliti kondisiprosedur persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang telah di berlakukan saat ini.

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi seluruh aktifitasnya, dan urutan/langkah kegiatan pelayanannya. Dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, diproses menurut prosedur layanan samapai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja/simpul yang terlibat menyelesaikan setip tahapan pekerjaan tersebut. Juga dicatat bagaimana peran masing-masing pelaksanan/petugas melakukan pekerjaan apa dalam proses penyelesaian pelayanan tersebut dan memerlukan waktu beberapa menit/jam.

Setelah melakukan pengamatan dan mempelajari, meneliti dan mencatat realita, kemudian hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel-3 berikut:

Tabel – 3
Mekanisme dan Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu

Unit/Satker Pelayanan : ATKP MAKASSAR		Jenis Pelayanan : DIKLAT PENDIDIKAN PERHUBUNGAN UDARA		Unit/Satker Pelayanan : ATKP MAKASSAR	
No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
1.	D III Lalu Lintas Udara	Lulusan min SLTA Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita Lulus seleksi penerimaan calon taruna.	<div> <div> <div>Perencanaan Program Diklat</div> <div>Penyusunan Informasi</div> <div>Pendaftaran Calon Peserta Diklat</div> </div> <div> <div> <div> <div>Materi Seksi : 1. Administrasi 2. Kesehatan 3. Akademik 4. Wawancara</div> <div>Seleksi Penerimaan Calon Taruna</div> </div> <div> <div>Ya</div> <div>Penetapan Peserta Diklat</div> <div>Pekan Orientasi Pembelajaran</div> <div>Proses KBM 1. Teori 2. Praktek</div> <div>Evaluasi</div> <div>Selesai</div> </div> <div> <div>Tidak</div> <div>Pendaftaran Calon Peserta Diklat</div> </div> </div> </div> </div>	Pendidikan Selama 3 tahun (6 Semester) : 1. Teori : 72 SKS 2. Praktek : 46 SKS	Kaprodi Lalu Lintas Udara

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
2.	D III Komunikasi Penerbangan	Lulusan min SLTA Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita Lulus seleksi penerimaan calon taruna.	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Taruna} D -- Tidak --> C D -- Ya --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pekan Orientasi Pembelajaran] F --> G[Proses KBM 1. Teori 2. Praktek] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak --> G H -- Ya --> I([Selesai]) </pre> <p>Materi Seksi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administrasi 2. Kesehatan 3. Akademik 4. Wawancara 	Pendidikan Selama 3 tahun (6 Semester) : 1. Teori : 69 SKS 2. Praktek : 48 SKS	Kaprodi Komunikasi Penerbangan

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
3.	D III Penerangan Aeronautika	Lulusan min SLTA Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita Lulus seleksi penerimaan calon taruna.	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C{Seleksi Penerimaan Calon Taruna} D[Materi Seksi: 1. Administrasi 2. Kesehatan 3. Akademik 4. Wawancara] --> C C -- Tidak --> E[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] E --> B C -- Ya --> F[Penetapan Peserta Diklat] F --> G[Pekan Orientasi Pembelajaran] G --> H[Proses KBM 1. Teori 2. Praktek] H --> I{Evaluasi} I -- Tidak --> H I -- Ya --> J([Selesai]) </pre>	Pendidikan Selama 3 tahun (6 Semester) : 1. Teori : 78 SKS 2. Praktek : 41 SKS	Kaprodi Penerangan Aeronautika

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
4.	D.IIKomunikasi Penerbangan	Lulusan min SLTA Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita Lulus seleksi penerimaan calon taruna.	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C{Seleksi Penerimaan Calon Taruna} D[Materi Seksi: 1. Administrasi 2. Kesehatan 3. Akademik 4. Wawancara] --> C C -- Ya --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pekan Orientasi Pembelajaran] F --> G[Proses KBM 1. Teori 2. Praktek] G --> H{Evaluasi} H -- Ya --> I([Selesai]) H -- Tidak --> J[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] J --> B C -- Tidak --> J </pre>	Pendidikan Selama 2 tahun (4 Semester) : 1. Teori : 57 SKS 2. Praktek : 30 SKS	Kaprodi Komunikasi Penerbangan

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
5.	D.IIPenerangan an Aeronautika	Lulusan min SLTA Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita Lulus seleksi penerimaan calon taruna.	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Taruna} E[Materi Seksi 1. Administrasi 2. Kesehatan 3. Akademik 4. Wawancara] --> D D -- Tidak --> C D -- Ya --> F[Penetapan Peserta Diklat] F --> G[Pekan Orientasi Pembelajaran] G --> H[Proses KBM 1. Teori 2. Praktek] H --> I{Evaluasi} I -- Tidak --> H I -- Ya --> J([Selesai]) </pre>	Pendidikan Selama 2 tahun (4 Semester) : 1. Teori : 70 SKS 2. Praktek : 22 SKS	Kaprodi Penerangan Aeronautika

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
6.	D.III.Lalu Lintas Udara	Lulusan min SLTA Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita Lulus seleksi penerimaan calon taruna.	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Taruna} D -- Tidak --> C D -- Ya --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pekan Orientasi Pembelajaran] F --> G[Proses KBM
1. Teori
2. Praktek] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak --> G H -- Ya --> I([Selesai]) J[Materi Seksi
1. Administrasi
2. Kesehatan
3. Akademik
4. Wawancara] --> D </pre>	Pendidikan Selama 2 tahun (4 Semester) : 1. Teori : 56 SKS 2. Praktek : 25 SKS	Kaprodi Lalu Lintas Udara

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
7.	Non Diploma Lalu Lintas Udara	<p>Lulusan min SLTA Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita Lulus seleksi penerimaan calon taruna.</p>	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Taruna} D -- Tidak --> C D -- Ya --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pekan Orientasi Pembelajaran] F --> G[Proses KBM
1. Teori
2. Praktek] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak --> G H -- Ya --> I([Selesai]) </pre> <p>Materi Seksi : 1. Administrasi 2. Kesehatan 3. Akademik 4. Wawancara</p>	<p>Pendidikan Selama 9 Bulan :</p> <p>1. Teori : 378 Jam Pel. 2. Praktek : 1067 Jam Pel.</p>	Kaprodi Non Diploma Lalu Lintas Udara

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
8.	D.IIIITeknik Pesawat Udara	Lulusan min SLTA Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita Lulus seleksi penerimaan calon taruna.	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendataan Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Taruna} D -- Tidak --> C D -- Ya --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pekan Orientasi Pembelajaran] F --> G[Proses KBM
1. Teori
2. Praktek] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak --> G H -- Ya --> I([Selesai]) </pre> <p>Materi Seksi : 1. Administrasi 2. Kesehatan 3. Akademik 4. Wawancara</p>	Pendidikan Selama 3 tahun (6 Semester) : 1. Teori : 70 SKS 2. Praktek : 50 SKS	Kaprodi Teknik Pesawat Udara

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
9.	D.III Teknik Listrik Bandar Udara	Lulusan min SLTA Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita Lulus seleksi penerimaan calon taruna.	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Taruna} D -- Tidak --> C D -- Ya --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pekan Orientasi Pembelajaran] F --> G[Proses KBM/ 1. Teori 2. Praktek] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak --> G H -- Ya --> I([Selesai]) </pre> <p>Materi Seksi : 1. Administrasi 2. Kesehatan 3. Akademik 4. Wawancara</p>	Pendidikan Selama 3 tahun (6 Semester) : 1. Teori : 60 SKS 2. Praktek : 60 SKS	Kaprodi Teknik Listrik Bandar Udara

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
10	D.III Teknik Navigasi Udara	<p>Lulusan min SLTA</p> <p>Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun</p> <p>Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita</p> <p>Lulus seleksi penerimaan calon taruna.</p>	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Taruna} E[Materi Seksi : 1. Administrasi 2. Kesehatan 3. Akademik 4. Wawancara] --> D D -- Ya --> F[Penetapan Peserta Diklat] F --> G[Pekan Orientasi Pembelajaran] G --> H[Proses KBM 1. Teori 2. Praktek] H --> I{Evaluasi} I -- Ya --> J([Selesai]) I -- Tidak --> C D -- Tidak --> C </pre>	<p>Pendidikan Selama 3 tahun (6 Semester) :</p> <p>1. Teori : 59 SKS</p> <p>2. Praktek : 61 SKS</p>	<p>Kaprodi Teknik Navigasi Udara</p>

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
11	D.III Teknik Bangunan Landasan	<p>Lulusan min SLTA</p> <p>Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun</p> <p>Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita</p> <p>Lulus seleksi penerimaan calon taruna.</p>	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C{Seleksi Penerimaan Calon Taruna} D[Materi Seksi: 1. Administrasi 2. Kesehatan 3. Akademik 4. Wawancara] --> C C -- Ya --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pekan Orientasi Pembelajaran] F --> G[Proses KBM 1. Teori 2. Praktek] G --> H{Evaluasi} H -- Ya --> I([Selesai]) H -- Tidak --> J[Penetapan Calon Peserta Diklat] C -- Tidak --> J </pre>	<p>Pendidikan Selama 3 tahun (6 Semester) :</p> <p>1. Teori : 76 SKS</p> <p>2. Praktek : 53 SKS</p>	Kaprodi Teknik Bangunan Landasan

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
12	D.III Teknik Mekanikal Bandara	Lulusan min SLTA Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita Lulus seleksi penerimaan calon taruna.	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Taruna} D -- Ya --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pekan Orientasi Pembelajaran] F --> G[Proses KBM
1. Teori
2. Praktek] G --> H{Evaluasi} H -- Ya --> I([Selesai]) H -- Tidak --> G D -- Tidak --> C </pre> <p>Materi Seksi : 1. Administrasi 2. Kesehatan 3. Akademik 4. Wawancara</p>	Pendidikan Selama 2 tahun (4 Semester) : 1. Teori : 48 SKS 2. Praktek : 42 SKS	Kaprodi Teknik Mekanikal Bandara

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
13	D.II Teknik Pesawat Udara	<p>Lulusan min SLTA Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita Lulus seleksi penerimaan calon taruna.</p>	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Taruna} D -- Ya --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pekan Orientasi Pembelajaran] F --> G[Proses KBM
1. Teori
2. Praktek] G --> H{Evaluasi} H -- Ya --> I([Selesai]) H -- Tidak --> G D -- Tidak --> C </pre> <p>Materi Seksi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administrasi 2. Kesehatan 3. Akademik 4. Wawancara 	<p>Pendidikan Selama 3 tahun (6 Semester) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teori : 72 SKS 2. Praktek : 57 SKS 	<p>Kaprodi Teknik Mekanikal Bandara</p>

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
14	Non Diploma Teknik Pesawat Udara	Lulusan min SLTA Usia min. 15 tahun dan max. 23 tahun Tinggi badan min. 160 cm untuk pria dan 155 untuk wanita Lulus seleksi penerimaan calon taruna.	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyusunan Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Taruna} D -- Tidak --> C D -- Ya --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pekan Orientasi Pembelajaran] F --> G[Proses KBM
1. Teori
2. Praktek] G --> H{Evaluasi} H -- Tidak --> G H -- Ya --> I([Selesai]) </pre> <p>Materi Seksi : 1. Administrasi 2. Kesehatan 3. Akademik 4. Wawancara</p>	Pendidikan Selama 20 Bulan (5fase) : 1. Teori : 1585 JamPel. 2. Praktek : 1535Jam Pel.	Kaprodi Non Diploma Teknik Pesawat Udara

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
15	Program mabl e Logic Controller	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris 3. Surat Aktif/Pasif 4. Surat Keterangan Sehat 5. Surat Keterangan Bebas Narkoba 6. Surat Perintah Tugas 7. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Pengetekapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		atasan langsung			
16	GENSET & ACOS	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Pen engkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
17	Basic Aviation Security (AVSEC)	aturan diklat diketahui atasan langsung 1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Pengetikan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>	3 Minggu	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung 7. Lulusan Minimal SMU/SMK 8. Surat Keterangan Tidak Buta Warna			

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
18	Junior Aviation Security (AVSEC)	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Pertengkapan Studi, Orientasi Studi] D -- Tidak --> C E --> F([SELESAI]) </pre>	3 Minggu	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		atasan langsung 7. Lulusan Minimal SMU/SMK 8. Memiliki Buku Licence Basic Avsec 9. Surat keterangan Tidak Buta Warna			

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
19	Senior Aviation Security (AVSEC)	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Pertengkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		atasan langsung			
20 .	Basic PKP- PK	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Perlengkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		aturan diklat diketahui atasan langsung			
21	Junior PKP- PK	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Tidak --> C D -- Ya --> E[Penetapan Status, Pen engkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung			
22	Senior PKP- PK	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, IPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Perlengkapan Studi, Orientasi Studi] D -- Tidak --> C E --> F([SELESAL]) </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung			
23	<i>New English Proficiency (NEP)</i>	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Perlengkapan Studi, Orientasi Studi] D -- Tidak --> C E --> F([SELESAI]) </pre>		

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		<p>Tugas</p> <p>6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung</p>			

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
24	Dangerous Goods Type A Initial	10.Pns Kementerian Perhubungan 11.Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 12.Surat Keterangan Sehat 13.Surat Keterangan Bebas Narkoba 14.Surat Perintah Tugas 15.Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Pengekanan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>	2 Minggu	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		atasan langsung 16. Lulusan Minimal SMU / SMK 17. Surat Keterangan Tidak Buta Warna			
25	<i>Dangerous Goods Type A Recurrent</i>	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Perangkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>	2 Minggu	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung 7. Lulusan Minimal SMU/SMK 8. Surat Keterangan Tidak Buta Warna			



No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
26	Dangerous Goods Type B Initial	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, IPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Pencapaian Status, Penengkapan Studi, Orientasi Studi] D -- Tidak --> C E --> F([SELESAI]) </pre>	1 Minggu	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		atasan langsung 7. Lulusan Minimal SMU/SMK 8. Surat Keterangan Tidak Buta Warna			
27	<i>Dangerous Goods Type B Recurrent</i>	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Tidak --> C D -- Ya --> E[Penetapan Status, Perangkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) </pre>	1 Minggu	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung 7. Lulusan Minimal SMU/SMK 8. Surat Keterangan Tidak Buta Warna			

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
28	Safety Management System	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Pertengkapan Studi, Orientasi Studi] D -- Tidak --> C E --> F([SELESAI]) </pre>	1 Minggu	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		atasan langsung 7. Lulusan Minimal SMU/SMK			
29 .	Keudaraan Tingkat Dasar	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Pengangkatan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>	3 Minggu	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		<p>Bersedia</p> <p>Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung</p> <p>7. Lulusan Minimal SMU/SMK</p>			

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
30	Keudaraan Tingkat Sarjana	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Perlengkapan, Studi, Orientasi Studi] D -- Tidak --> C E --> F([SELESAI]) </pre>	1 Bulan	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		atasan langsung			
31	Manajemen Bandar Udara	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Penengkapan Studi, Orientasi Studi] D -- Tidak --> C E --> F([SELESAT]) </pre>	1 Bulan	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		aturan diklat diketahui atasan langsung 7. Lulusan Minimal SMU/SMK 8. Surat Keterangan Tidak Buta Warna			

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		aturan diklat diketahui atasan langsung 7. Lulusan Minimal SMU/SMK 8. Surat Keterangan Tidak Buta Warna			

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
32	Kawasan Bandar Udara	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, IPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Penengkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>	3 Minggu	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
33	Aerodrome Inspector	atasan langsung 1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Perlengkapan Studi, Orientasi Studi] D -- Tidak --> C E --> F([SELESAT]) </pre>	2 Minggu	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		aturan diklat diketahui atasan langsung			
34	Apron Movement Controller	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia	<pre>graph TD; A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi]; B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat]; C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara}; D -- Ya --> E[Penetapan Status, Penengkapan Studi, Orientasi Studi]; D -- Tidak --> C; E --> F([SELESAI]);</pre>	2 Minggu	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung			
35	Aircraft Marshalling	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat	<pre>graph TD; A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi]; B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat]; C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara}; D -- Ya --> E[Penetapan Status, Perlengkapan Studi, Orientasi Studi]; D -- Tidak --> C; E --> F([SELESAI])</pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung			
36	Radio Link	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Perlengkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung			

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
37	Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (KKOP)	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Pendataan Status, Penlengkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
38	Aviation Security Inspector	atasan langsung 1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Perlengkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>	2 Minggu	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		aturan diklat diketahui atasan langsung 7. Memiliki Sertifikat Dan Buku SKP Senior.			
39	Aviation Security Management	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Tidak --> C D -- Ya --> E[Penetapan Status, Perlengkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		<p>Tugas</p> <p>6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung</p>			

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
40	Inspector Dangerous Good	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Penjuragan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		atasan langsung			
41	Instructor Course	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Tidak --> C D -- Ya --> E[Penetapan Status, Perlengkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		aturan diklat diketahui atasan langsung			
42	Refresher for Aerodrome Controller	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Penjelaksanaan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung			
43	<i>Refresher for APP & ACC Procedural Controller</i>	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Pencatatan Status, Perlengkapan Studi-Orientasi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung			
44	<i>Refresher for APP & ACC Surveillance Controller</i>	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaffaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Penangkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		<p>Tugas</p> <p>6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung</p>			

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
45	ATC OJT Instructor	1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui	<pre>graph TD; A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi]; B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat]; C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara}; D -- Ya --> E[Penetapan Status, Perlengkapan Studi, Orientasi Studi]; E --> F([SELESAI]); D -- Tidak --> C;</pre>		Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
46	Approach Radar Surveillance (APP Radar)	atasan langsung 1. Pns Kementerian Perhubungan 2. Berbahasa Inggris Aktif/Pasif 3. Surat Keterangan Sehat 4. Surat Keterangan Bebas Narkoba 5. Surat Perintah Tugas 6. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, TPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Pencapaian Status, Perlengkapan Studi, Orientasi Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>	3 Bulan meliputi: Teori : 2 Minggu Praktek : 4 Minggu	Kasubag Aktar

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		aturan diklat diketahui atasan langsung 7. ATC Licence 8. Sertifikat APP Control Procedural			
47	Area Control Surveillance (ACC Radar)	8. Pns Kementerian Perhubungan 9. Berbahasa Inggris 10. Surat Keterangan Sehat 11. Surat Keterangan Bebas Narkoba 12. Surat Perintah	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Administrasi, JPA, Kesehatan dan Wawancara} D -- Ya --> E[Penetapan Status, Orientasi, dan Perlengkapan Studi] E --> F([SELESAI]) D -- Tidak --> C </pre>	2 Bulan	Kasubag AKTAR

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Waktu	Penanggung jawab
		Tugas 13. Surat Pernyataan Bersedia Mengikuti dan mematuhi aturan diklat diketahui atasan langsung 14. ATC Licence 15. Sertifikat APP Control Surveillance			

a. Identifikasi Sarana, Prasarana dan Anggaran

Tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana serta dukungan anggaran yang digunakan unit/satker/Instansi dalam tugas penyelenggaraan pelayanan. Dalam tahap ini perlu mengenali dan mendata meliputi apa saja dan berapa jumlah/kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk aktifitas penyelenggaraan pelayanan. Beberapa jumlah anggaran belanja/biaya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan pada semua produk layanan dalam tahun anggaran yang lalu dan tahun yang bersangkutan.

Setelah melakukan pengamatan, mempelajari, dan mendata mengenai kondisi ketersediaan sarana, prasarana, dan dukungan anggaran, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel-4 berikut:

Tabel – 4
Sarana Prasarana dan Anggaran

No.	Produk Pelayanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Anggaran	Keterangan
1.	Pendaftaran Calon Taruna/Taruni	Ruang Pendaftaran Server Komputer Printer Scanner	Rp.150.000,- /Catat	
2.	Tes Akademik	Ruang Kelas/Gedung Komputer Printer Projector	Rp.300.000,- /Catat	
3.	Tes Psikotes	Ruang Kelas/Gedung Komputer Printer Projector	Rp.300.000,- /Catat	
4.	Tes Kesehatan	Poliklinik Komputer Printer	Rp.800.000,- /Catat	

5.	Tes Kesamaptaan	Lapangan Olah Raga Ruang Vitnes Komputer Printer Projector	Rp.120.000,-/Catat	
6.	Tes Wawancara	Ruang Kelas Komputer Printer Projector	Rp.300.000,-/Catat	
7.	Penyelenggaraan Pendidikan (Akademis)	Ruang Kelas Laboratorium Simulator Komputer Printer Projector AC White Board	Rp.7.790.000,- /Semester	
8.	Penunjang Pendidikan dan Pelatihan (Non Akademis):	Ruang Kelas Laboratorium Simulator Komputer Printer Projector AC White Board	Rp.6.850.000,- /Semester	
9.	Ujian Sertifikasi	Ruang Kelas Laboratorium Simulator Komputer Printer Projector AC White Board	Rp.3.000.000,-	

10.	Penerbitan Sertifikat dan Ijazah	Komputer Printer Scanner Camera	Rp.160.000,-	
11.	Wisuda	Gedung Serba Guna Komputer Printer Projector AC Drum Band Baju Wisuda Lapangan Upacara	Rp.1.550.000,-	

b. Identifikasi Jumlah dan Kompetensi SDM

Kegiatan identifikasi SDM aparatur pelayanan, meliputi kegiatan untuk mendata baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, sekurang-kurangnya mendata: jumlah pelaksanaan, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau keterampilan yang dimiliki atau yang pernah diikuti, serta jabatan dan uraian tugas kerja masing-masing. Setelah dilakukan pengamatan, penelitian, dan pendataan mengenai kondisi kapasitas SDM, selanjutny hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel-5 sebagai berikut:

Tabel – 5
Jumlah Dan Kompetensi SDM

No.	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang Tersedia	Jumlah SDM	Keterangan
1.	Pendaftaran Calon Taruna/Taruni	- D.III.Administrasi - D.III Komputer	4 Orang	
2.	Tes Akademik	- D.III.Administrasi - D.III Komputer	4 Orang	
3.	Tes Psikotes	- S1. Psikolog - D.III.Administrasi	6 Orang	
4.	Tes Kesehatan	- D.III Perawat - S1 Kedokteran - D.III.Administrasi	8 Orang	
5.	Tes Kesamaptaan	- S1 Olah Raga - D.III.Administrasi	8 Orang	
6.	Tes Wawancara	- S1. Psikolog - S1. Bahasa Inggris - D.III Teknik Penerbangan - D.III Keselamatan Penerbangan	10 Orang	
7.	Penyelenggaraan Pendidikan (Akademis)	- D.III Teknik Penerbangan - D.III Keselamatan Penerbangan - D.III.Administrasi	40 Orang	
8.	Penunjang Pendidikan dan Pelatihan (NonAkademis):	- D.III Teknik Penerbangan - D.III Keselamatan Penerbangan - D.III.Administrasi	40 Orang	

9.	Ujian Sertifikasi	- S2. Management - S2. Pendidikan	10 Orang	
10.	Penerbitan Sertifikat dan Ijazah	- D.III.Administrasi	4 Orang	
11.	Wisuda	- D.III.Administrasi	4 Orang	

c. Identifikasi Pengawasan Internal

Pengawasan internal merupakan salah satu komponen Standar Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti untuk diidentifikasi guna diketahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit/satker. Apakah pada unit/satker Pelenggara Pelayanan sudah ada dan telah berfungsi serta bagaimana status dan bentuk organisasi (struktural/fungsional).

Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada tabel-6 sebagai berikut:

Tabel – 6
Pengawasan Internal

Unit/satker Pelayanan :

Status/Bentuk Organisasi	Prosedur	Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
Internal Audit ATKP Makassar	<pre>graph TD Start([Mulai]) --> Confirm[Konfirmasi Audit Internal] Confirm --> Select[Pilih & tetapkan Auditor] Select --> Check1{Sesuai?} Check1 --> Sched[Pemb. Jadwal Audit Internal] Sched --> Check2{OK?} Check2 --> Handoff[Penyerahan jadwal Audit Internal] Handoff --> Checklist[Pembuatan Audit Checklist] Checklist --> A((A)) A --> Perform[Pelaksanaan Audit Internal] Perform --> Record[Mencatat Hasil Audit Internal] Record --> Report[Laporan Audit Internal] Report --> Mgmt[Perwakilan Manajemen Mutu Menutup Audit Internal] Mgmt --> Action[Tindakan Perbaikan Ketidaksesuaian] Action --> Check3{Efektif atau} Check3 --> Close[Menutup hasil tindakan perbaikan] Close --> Log[MenandatanganiNCN status log] Log --> End([Selesai]) Check1 --> Sched Check2 --> Handoff Check3 --> Action</pre>	Jumlah Auditor internal sebanyak 19 yang bersertifikat inter ISO 9001:2008		

d. Identifikasi Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan pada unti/satker untuk jenis layanan tertentu saat ini. Kalau sudah ada sistem dan fungsi, bagaimana status dan bentuk organisasi, tugas dan fungsi, prosedur, tindak lanjut dan dukungan SDM.Setelah itu selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel – 7sebagai berikut:

Tabel – 7
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jenis Penanganan	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
1	Pengaduan	<pre>graph TD; A((Penerimaan Pengaduan (Pertanyaan, Informasi, Kritik/ Saran, masalah))) --> B[Dicatat Dan Ditelaah]; B --> C[Distribusi Ke Unit Terkait]; C --> D{Tindak Lanjut}; D --> E[Di Agendakan dan Dirapatkan Oleh Manajemen]; D --> F[Pelanggan]; E --> G([SELESAI]); F --> G;</pre>	Peningkatan layanan	Help Desk	Help desk Kotak saran Sms Website	Unit Pengelolaan Pengaduan Pelanggan

2	Saran dan Masukan	<pre> graph TD A((Penerimaan Pengaduan (Pertanyaan, Informasi, Kritik/ Saran, masalah))) --> B[Dicatat Dan Ditelaah] B --> C{Tindak Lanjut} C --> D[Di Agendakan dan Dirapatkan Oleh Manajemen] C --> E[Distribusi Ke Unit Terkait] D --> F[Pelanggan] F --> G([SELESAI]) E --> G </pre>	Peningkatan layanan	Help Desk	Help desk Kotak saran Sms Website	Unit Pengelolaan Pengaduan Pelanggan
---	-------------------	---	---------------------	-----------	--	--------------------------------------

B. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

1. Dasar Hukum

- 1) Undang – Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3687);
- 2) Undang – Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
- 3) Undang – Undang Pendidikan Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4301);
- 4) Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
- 5) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru Dan Dosen;
- 6) Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 7) Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
- 8) Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 9) Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan;
- 10) Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496);
- 11) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);

- 12) Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);
- 13) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5007);
- 14) Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia di Bidang Transportasi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5310);
- 15) Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
- 16) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Jenis Dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan;
- 17) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
- 18) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
- 19) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
- 20) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- 21) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 60 tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 68 Tahun 2013;
- 22) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

- 23) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2014 tentang Kerjasama Perguruan Tinggi;
- 24) Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2014 tentang Statuta Akademi Teknik Dan Keselamatan Penerbangan Makassar (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1875);
- 25) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 52 Tahun 2007 tentang pendidikan dan pelatihan transportasi;
- 26) Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/ 26/ M.PAN/2 /2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 27) Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDM Nomor PK.11 / BPSDMP- 2014 tentang Pola Pengasuhan Taruna/i Diklat Pembentukan Pada Unit Pelaksana Teknis Di Lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan;
- 28) Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 26 Tahun 2007 tentang Kerjasama Perguruan Tinggi Di Indonesia Dengan Perguruan Tinggi Atau Lembaga Lain Di Luar Negeri;
- 29) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/ 18 / M . PAN / 11/2008 tentang Pedoman Organisasi Unit Pelaksana Teknis Kementerian dan Pusat Pemerintah Non Kementerian;
- 30) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
- 31) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 615).

2. Persyaratan

1) Tenaga Pendidik

Tenaga pendidik terdiri dari instruktur yang kompeten di bidang teknik dan keselamatan penerbangan dan pengajar.

a. Persyaratan Pendidik

Persyaratan umum untuk instruktur dan pengajar adalah sebagai berikut:

1. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
2. Sehat Jasmani dan Rohani;
3. Disiplin;
4. Memiliki kompetensi di bidangnya;
5. Menguasai materi pembelajaran;
6. Menguasai metode pembelajaran;
7. Menguasai teknik evaluasi.

Persyaratan khusus bagi instruktur / pengajar :

- 1) Program Diklat Pembentukan :
 - a. Memiliki sertifikat keahlian di bidang teknik dan keselamatan penerbangan
 - b. Memiliki sertifikat TOT atau *instructor course* atau akta mengajar
 - c. Berpengalaman dalam bidang teknik dan atau keselamatan penerbangan
 - d. Memiliki pengalaman mengajar minimal 2 tahun di lembaga diklat penerbangan.
- 2) Program Diklat Teknis Penerbangan :
 - a. Memiliki sertifikat keahlian sesuai materi yang diampu
 - b. Memiliki sertifikat TOT atau *instructor course* atau akta mengajar
 - c. Memiliki pengalaman mengajar minimal 1 tahun di lembaga diklat penerbangan
- 3) Persyaratan bagi pengajar pengampu mata kuliah umum:
 - a. Memiliki kualifikasi kompetensi yang sesuai dengan mata pelajaran yang diampu.
 - b. Memiliki ijazah umum S1.
 - c. Memiliki akta mengajar.
 - d. Memiliki pengalaman mengajar sekurang – kurangnya 2 tahun dilembaga pendidikan.

b. Beban jam instruktur/pengajar

Secara umum sesuai dengan QSS, beban jam instruktur/pengajar maksimum 40 jam per minggu, untuk instruktur dengan kemampuan kompetensi mengajar diatas rata – rata /memuaskan dapat diberikan penambahan 6 jam per minggu atau jumlah maksimum jam mengajar perhari 8 jam.

c. Rasio instruktur/pengajar dan murid

Jumlah instruktur profesi untuk setiap program tidak boleh kurang dari tiga orang, dimana jumlah minimumnya terdiri dari 2 instruktur senior dan 1 asisten instruktur.
Jumlah pengajar umum/non profesi adalah 2 orang untuk subjek mata kuliah umum.

Ratio minimum instruktur/pengajar dan murid = 1 : 20
Jumlah maksimum perkelas 30 orang untuk mata kuliah teori, untuk sesi laboratorium harus dibagi menjadi kelompok-kelompok dimana maksimum 10 orang per dosen /instruktur/supervisi.

2) Tenaga kependidikan

a. Persyaratan Umum

Tenaga kependidikan diharus memenuhi kualifikasi sebagai berikut:

- 1. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa;
- 2. Sehat Jasmani dan Rohani;
- 3. Disiplin;
- 4. Memiliki kompetensi di bidangnya;

b. Persyaratan Minimum

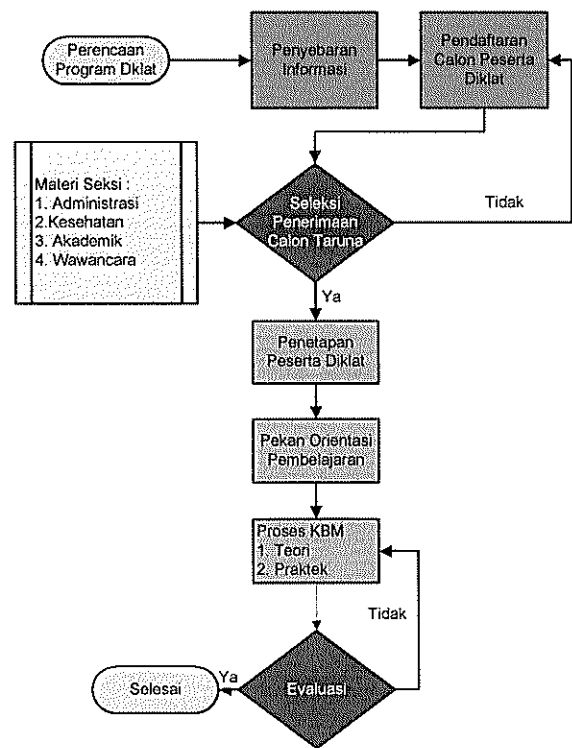
Persyaratan kualifikasi dan jumlah minimal tenaga kependidikan adalah sebagai berikut :

Table 8
Persyaratan Minimum

No	Jenis Tenaga	Kualifikasi Pendidikan	Jumlah
1	Program diklat	S1 /DIV	1 orang
		D III	2 orang
		SMA/SMK	2 orang
2	Administrasi pengajaran	S1 /DIV	1 orang
		D III	3 orang
		SMA/SMK	6 orang
3	Evaluasi sertifikasi dan	S1 /DIV	1 orang
		D III	2 orang
		SMA/SMK	3 orang

3. Sistem, Mekanisme Dan Prosedure

a. Proses Penerimaan Calon Taruna Baru



b. Proses Penerimaan Diklat Teknics

4. Jangka Waktu Penyelesaian

No.	Produk Pelayanan	Lamanya
1.	Pendaftaran Calon Taruna/Taruni	3 Bulan
2.	Tes Akademik	1 Hari
3.	Tes Psikotes	1 Hari
4.	Tes Kesehatan	1 Hari
5.	Tes Kesamaptaan	2 Hari
6.	Tes Wawancara	2 Hari
7.	Penyelenggaraan Pendidikan (Akademis)	3 Tahun
8.	Penunjang Pendidikan dan Pelatihan (NonAkademis)	3 Minggu
9.	Ujian Sertifikasi	1 Hari
10.	Penerbitan Sertifikat dan Ijazah	1 Hari
11.	Wisuda	1 Hari

5. Biaya / Tarif

Table 9
Biaya / Tarif Produk Pelayanan

No.	Produk Pelayanan	Anggaran
1.	Pendaftaran Calon Taruna/Taruni	Rp.150.000,- /Catat
2.	Tes Akademik	Rp.300.000,-/Catat
3.	Tes Psikotes	Rp.300.000,-/Catat
4.	Tes Kesehatan	Rp.800.000,-/Catat
5.	Tes Kesamaptaa	Rp.120.000,-/Catat
6.	Tes Wawancara	Rp.300.000,-/Catat
7.	Penyelenggaraan Pendidikan (Akademis)	Rp.7.790.000,- /Semester
8.	Penunjang Pendidikan dan Pelatihan (Non Akademis):	Rp.6.850.000,- /Semester
9.	Ujian Sertifikasi	Rp.3.000.000,-
10.	Penerbitan Sertifikat dan Ijazah	Rp.160.000,-
11.	Wisuda	Rp.1.550.000,-

6. Produk Pelayanan

- a.) Pendaftaran Calon Taruna/Taruni
- b.) Tes Akademik
- c.) Tes Psikotes
- d.) Tes Kesehatan
- e.) Tes Kesamaptaa
- f.) Tes Wawancara
- g.) Penyelenggaraan Pendidikan (Akademis)
- h.) Penunjang Pendidikan dan Pelatihan (NonAkademis):
- i.) Ujian Sertifikasi
- j.) Penerbitan Sertifikat dan Ijazah

k.) Wisuda

7. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Standar sarana dan prasarana adalah standar yang berkaitan dengan kriteria minimal sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

1. Standar Sarana

Standar sarana yang harus tersedia mencakup perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, dan perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Menyesuaikan dengan standar Alat Bantu Belajar Mengajar (ABBM) pada masing-masing jurusan/perwakilan jurusan.

Jenis buku yang tersedia untuk menunjang PBM berdasarkan kelompok mata kuliah yang terdiri dari:

a) Buku Mata Kuliah

- Buku kelompok mata kuliah pengembangan kepribadian (MPK)
- Buku kelompok mata kuliah keterampilan dan keahlian (MKK)
- Buku kelompok mata kuliah keahlian berkarya (MKB)
- Buku kelompok mata kuliah perilaku berkarya (MPB)
- Buku kelompok mata kuliah berkehidupan bermasyarakat (MBB)

b) Buku Sumber (Referensi)

c) Jurnal

2. Standar Prasarana

Prasarana yang harus ada meliputi lahan dan ruang: pendidikan, administrasi, penunjang, perabot, dan peralatan pendidikan.

1) Lahan

Jenis lahan yang ada antara lain:

- a) Lahan terbangun adalah lahan yang di atasnya berisikan bangunan.
- b) Lahan terbuka adalah lahan yang belum ada bangunan di atasnya termasuk taman, selasar dan lapangan.
- c) Lahan pengembangan adalah lahan yang diperlukan untuk kebutuhan pengembangan bangunan, kegiatan praktek dan perumahan.

2) Ruang

Ruang yang tersedia adalah:

a) Ruang pendidikan

Ruang pendidikan yaitu ruang yang berfungsi untuk menampung kegiatan perkuliahan teori dan praktek.

Ruang pendidikan terdiri atas:

- (1) Ruang kuliah
- (2) Ruang laboratorium
- (3) Ruang Simulator
- (4) Ruang laboratorium bahasa dan komputer
- (5) Ruang perpustakaan
- (6) Ruang laboratorium/GWS keterampilan sesuai dengan jurusan

b) Ruang Administrasi

Ruang administrasi yaitu ruang yang berfungsi untuk melaksanakan berbagai kegiatan kantor/administrasi.

Ruang administrasi terdiri atas :

- (1) Ruang Pimpinan (Direktur, Pembantu Direktur)
- (2) Ruang Sekretariat
- (3) Ruang Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
- (4) Ruang Administrasi Umum, Keuangan dan Kepegawaian
- (5) Ruang Jurusan Dan Prodi
- (6) Ruang Poliklinik

(7) Ruang Unsur Penunjang Lainnya.

c) Ruang Penunjang

Ruang penunjang yaitu ruang yang berfungsi untuk menampung kegiatan yang mendukung kegiatan perkuliahan antara lain :

- (1) Ruang Rapat
- (2) Gedung Seba Guna
- (3) Tempat Olah Raga
- (4) Ruang Lobby
- (5) Ruang Makan
- (6) Sarana Out Bound
- (7) Ruang Data/IT
- (8) Pos Jaga
- (9) Ruang Kegiatan Kemahasiswaan (BEM)
- (10) Ruang Auditorium (Serbaguna)
- (11) Kamar Mandi (WC)
- (12) Ruang Pantri
- (13) Asrama Mahasiswa
- (14) Gudang
- (15) Ruang Arsip

3. Perabot dan Peralatan Pendidikan

Table 10
Table Sarana Dan Prasaran

NO	ITEM	Tahun				KET. KONDIS I
		2012	2013	2014	2015	
1	Gedung Utama ATKP Makassar Dengan Rincian Fasilitas: a. Ruangan Direktur <ul style="list-style-type: none">• Meja Rapat 1 Unit• Kursi Rapat 10 Buah• Kursi Sofa 1 Unit• Meja Tamu / sofa 2 Unit• Meja Kerja 1 Unit• Kursi Kerja 1 Unit• TV LED 39" 1 Unit• Teleconference 1	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit	Baik

	Unit <ul style="list-style-type: none"> • Lemari Arsip 1 Unit • IP Phone 1 Unit • Fasilitas Pendukung Lainnya 					
	b. Ruangan Sekretariat <ul style="list-style-type: none"> • Meja Kerja 2 Buah • Kursi Kerja 2 Buah • Meja Mesin Fax 1 Unit • Mesin Fax 1 Unit • Kulkas 1 Unit • Komputer Pc 1 Unit • IP Phone 1 Unit • Fasilitas Pendukung Lainnya 					
	c. Loby Lantai I / Depan Ruang Direktur <ul style="list-style-type: none"> • Papan Pengumuman 1 Unit • Komputer PC 1 Unit • Papan Figura Receptionis 1 Paket • Meja Receptionis 1 Paket • Kursi Receptionis 1 Buah • Kursi Sofa 1 Unit • Printer 1 Unit • Fasilitas Pendukung Lainnya 					
	d. Ruangan PUDIR I <ul style="list-style-type: none"> • Lemari Arsip 1 Buah • Lemari Arsip Besi 					

	<p>1 Buah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kursi Kerja 1 Buah • Meja Kerja 1 Buah • Kursi Sofa 1 Unit • Meja Tamu 1 Unit • Kursi Hadap 2 Buah • Komputer PC 1 Unit • Printer 1 Unit • Fasilitas Pendukung Lainnya <p>e. Ruangan Kasubag Aktar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meja Kerja 1 Paket • Kursi Kerja 1 Buah • Kursi Hadap 2 Buah • Komputer PC 1 Unit • Printer 1 Unit • Lemari kayu 1 Unit • Lemari Besi 1 Unit • Kursi Sofa 1 Unit • Meja Tamu 1 Unit • Fasilitas Pendukung Lainnya <p>f. Ruangan Kaur Akademik dan Kaur Kerjasama Diklat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lemari Kayu 5 Buah • Lemari Besi 3 Buah • Meja Kerja 7 Buah • Kursi Kerja 7 Buah • Kursi Hadap 7 Buah 					
--	--	--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Komputer PC 2 Buah • Printer 4 Buah • Fasilitas Pendukung Lainnya 					
	<p>g. Ruangan Kaur Ketarunaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meja Kerja 5 Buah • Kursi Kerja 5 Buah • Kursi Hadap 2 Buah • Meja Rapat 1 Unit • Komputer PC 2 Unit • Printer 2 Buah • Kursi Sofa 1 Unit • Meja Tamu 1 Unit • Lemari Arsip 2 Buah • Lemari Besi 3 Buah • Fasilitas Pendukung Lainnya 					
	<p>h. Ruangan Kaur Kepegawaian</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meja Kerja 7 Buah • Kursi Kerja 7 Buah • Kursi Hadap 2 Buah • Meja Komputer 1 Buah • Komputer PC 3 Buah • Printer 3 Buah • Lemari Arsip 3 Buah • Lemari Besi 2 Buah • Fasilitas Pendukung Lainnya 					

	<p>i. Ruangan Kasubag ADM. Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meja Kerja 1 Buah • Kursi Kerja 1 Buah • Meja Printer 1 Buah • Printer 1 Buah • Mesin Fax 1 Unit • Kursi Sofa 1 Unit • Meja Tamu 1 Unit • Kursi Hadap 2 Unit • Lemari Arsip 2 Buah • Fasilitas Pendukung Lainnya <p>j. Ruangan PUDIR III</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meja Kerja 1 Buah • Kursi Kerja 1 Buah • Meja Printer 1 Unit • Komputer PC 1 Unit • Kursi Sofa 1 Unit • Meja Tamu 1 Unit • Lemari Arsip 2 Buah • Kursi Hadap 2 Buah • Fasilitas Pendukung Lainnya <p>k. Toilet Pria dan Wanita</p> <p>l. Ruang Rapat + Lobby Receptionis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meja Rapat 1 Paket Kapasitas 50 Orang • Kursi Rapat 1 Paket Kapasitas 					
--	---	--	--	--	--	--

	50 Orang <ul style="list-style-type: none"> • LCD Proyektor 1 Unit • Sound System 1 Paket • Fasilitas Pendukung Lainnya 					
	m. Ruangan PUDIR II <ul style="list-style-type: none"> • Meja Kerja 1 Unit • Kursi Kerja 1 Unit • Meja Printer 1 Buah • Kursi Hadap 2 Buah • Kursi Sofa 1 Unit • Meja Tamu 1 Buah • Lemari Arsip 1 Buah • Fasilitas Pendukung Lainnya 					
	n. Ruangan Kaur Keuangan, dan Bendahara <ul style="list-style-type: none"> • Meja Kerja 11 Buah • Kursi Kerja 11 Buah • Kursi Hadap 2 Buah • Meja Komputer 3 Buah • Brankas 2 Buah • Printer 7 Buah • Komputer PC 2 Buah • Kursi Sofa 1 Unit • Meja Tamu 1 Buah • Meja Receptionis 1 Buah • Lemari Arsip 3 Buah • Lemari Kaca Arsip 					

	<p>1 Buah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas Pendukung Lainnya <p>o. Ruangan Data dan TI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Server Internet 2 Unit • Lemari Arsip 1 Buah • Lemari Alat 3 Buah • Meja Kerja 2 Buah • Kursi Kerja 2 Buah • Kursi Hadap 2 Buah • Komputer PC 2 Buah • Printer 1 Buah • Fasilitas Pendukung Lainnya <p>p. Ruangan Jurusan dan Kaprodi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meja Kerja 18 Buah • Kursi Kerja 18 Buah • Kursi Hadap 2 Buah • Lemari Arsip 5 Buah • Lemari Besi 5 Buah • Filling Cabinet Plastik 7 Buah • Fasilitas Pendukung Lainnya <p>q. Ruangan Kanit TI dan Data</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meja Kerja 2 Unit • Kursi Kerja 2 Unit • Kursi Hadap 2 					
--	--	--	--	--	--	--

	<p>Buah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komputer PC 1 Unit • Printer 1 Unit • Lemari Arsip 1 Buah • Fasilitas Penunjang Lainnya <p>r. Ruangan Kanit PPM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meja Kerja 2 Unit • Kursi Kerja 2 Unit • Kursi Hadap 2 Unit • Komputer PC 1 Unit • Printer 1 Unit • Lemari Arsip 1 Buah • Fasilitas Pendukung Lainnya <p>s. Ruangan Arsip</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rak Besi Dokumen 1 Paket <p>t. Ruangan Pantri</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lemari 1 Unit • Meja Kerja 1 Unit • Kursi Kerja 1 Unit • Fasilitas Pendukung Lainnya 					
2	<p>Gedung Asrama Dengan Rincian Sebagai Berikut:</p> <p>a. Gedung Asrama ALPHA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruangan Kamar A1 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tempat Tidur Susun 2 Paket ➤ Meja Belajar 4 Buah ➤ Kursi Belajar 4 	6 unit	6 unit	6 unit	6 unit	Baik

	<ul style="list-style-type: none"> Buah ➤ AC Pendingin 1 Unit ➤ Toilet 1Unit ➤ Lampu Belajar 2 Buah • Ruangan Kamar A2 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tempat Tidur Susun 2 Paket ➤ Meja Belajar 4 Buah ➤ Kursi Belajar 4 Buah ➤ AC Pendingin 1 Unit ➤ Toilet 1Unit ➤ Lampu Belajar 2 Buah • Ruangan Kamar A3 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tempat Tidur Susun 2 Paket ➤ Meja Belajar 4 Buah ➤ Kursi Belajar 4 Buah ➤ AC Pendingin 1 Unit ➤ Toilet 1Unit ➤ Lampu Belajar 2 Buah • Ruangan Kamar A4 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tempat Tidur Susun 2 Paket ➤ Meja Belajar 4 Buah ➤ Kursi Belajar 4 Buah ➤ AC Pendingin 1 Unit ➤ Toilet 1Unit ➤ Lampu Belajar 2 Buah • Ruangan Kamar A5 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tempat Tidur 					
--	---	--	--	--	--	--

	<p>Susun 2 Paket</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Meja Belajar 4 Buah ➤ Kursi Belajar 4 Buah ➤ AC Pendingin 1 Unit ➤ Toilet 1Unit ➤ Lampu Belajar 2 Buah <ul style="list-style-type: none"> • Ruangan Kamar A6 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tempat Tidur Susun 2 Paket ➤ Meja Belajar 4 Buah ➤ Kursi Belajar 4 Buah ➤ AC Pendingin 1 Unit ➤ Toilet 1Unit ➤ Lampu Belajar 2 Buah • Ruangan Kamar A7 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tempat Tidur Susun 2 Paket ➤ Meja Belajar 4 Buah ➤ Kursi Belajar 4 Buah ➤ AC Pendingin 1 Unit ➤ Toilet 1Unit ➤ Lampu Belajar 2 Buah • Ruangan Kamar A8 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tempat Tidur Susun 2 Paket ➤ Meja Belajar 4 Buah ➤ Kursi Belajar 4 Buah ➤ AC Pendingin 1 Unit ➤ Toilet 1Unit 					
--	--	--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lampu Belajar 2 Buah • Lemari Pakaian 32 Buah • Kapasitas 32 Orang • Taman Dalam Asrama • Lobby Asrama • Kursi Sofa 1 Unit • Meja Sofa 1 Unit • TV LED 1 Unit • Kursi Dudukan 4 2 Buah • CCTV di Lobby dan Taman Asrama 					
	<p>b. Asrama BRAVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terdiri Dari 10 Kamar • Kpasitas 60 Orang • Tempat Tidur Susun 30 Unit • Meja Belajar 60 Buah • Kursi Belajar 60 Buah • Kipas Angin 20 Buah • Exhaust Fan 20 Buah • Lemari Pakaian 60 Buah • Jemuran Pakaian 60 Buah • Taman Dalam Asrama • Kamar Mandi 2 Deret sebanyak 8 Loket • Gudang Asrama 1 Unit • Lobby Asrama • Kursi Sofa 1 Unit • Meja Tamu 1 Unit • TV LED 1 Buah • Tempat Duduk dudukan 4 4 					

	<p>Buah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rak Sepatu Tiap Kamar 2 Buah • Alat CCTV di Lobby dan Taman Asrama <p>c. Asrama CHARLIE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terdiri Dari 10 Kamar • Kapasitas 40 Orang • Tempat Tidur Susun 20 Unit • Meja Belajar 40 Buah • Kursi Belajar 40 Buah • Kipas Angin 12 Buah • Exhaust Fan 12 Buah • Lemari Pakaian 40 Buah • Jemuran Pakaian 40 Buah • Kamar Mandi 2 Deret sebanyak 8 Locket • Lobby Asrama • Kursi dudukan 4 4 Buah • Meja Tamu 1 Unit • Rak Sepatu Tiap Kamar 2 Buah • CCTV di Lobby dan Lorong Asrama <p>d. Asrama DELTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terdiri Dari 10 Kamar • Kapasitas 40 Orang • Tempat Tidur Susun 20 Unit • Meja Belajar 40 Buah • Kursi Belajar 40 					
--	---	--	--	--	--	--

	<p>Buah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kipas Angin 12 Buah • Exhaust Fan 12 Buah • Lemari Pakaian 40 Buah • Jemuran Pakaian 40 Buah • Kamar Mandi 2 Deret sebanyak 8 Locket • Lobby Asrama • Kursi dudukan 4 4 Buah • Meja Tamu 1 Unit • Rak Sepatu Tiap Kamar 2 Buah • CCTV di Lobby dan Lorong Asrama <p>e. Asrama ECHO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terdiri Dari 10 Kamar • Kapasitas 40 Orang • Tempat Tidur Susun 20 Unit • Meja Belajar 40 Buah • Kursi Belajar 40 Buah • Kipas Angin 12 Buah • Exhaust Fan 12 Buah • Lemari Pakaian 40 Buah • Jemuran Pakaian 40 Buah • Kamar Mandi 2 Deret sebanyak 8 Locket • Lobby Asrama • Kursi dudukan 4 4 Buah • Meja Tamu 1 Unit • Rak Sepatu Tiap 					
--	---	--	--	--	--	--

	<p>Kamar 2 Buah</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCTV di Lobby dan Lorong Asrama <p>f. Asrama FOXTROT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terdiri Dari 10 Kamar • Kapasitas 40 Orang • Tempat Tidur Susun 20 Unit • Meja Belajar 40 Buah • Kursi Belajar 40 Buah • Kipas Angin 12 Buah • Exhaust Fan 12 Buah • Lemari Pakaian 40 Buah • Jemuran Pakaian 40 Buah • Kamar Mandi 2 Deret sebanyak 8 Locket • Lobby Asrama • Taman Dalam Asrama • Kursi dudukan 4 4 Buah • Meja Tamu 1 Unit • Rak Sepatu Tiap Kamar 2 Buah • CCTV di Lobby dan Lorong Asrama 					
3	<p>Gedung kelas</p> <p>Terdiri Dari :</p> <p>a. Gedung Kelas 1 (satu)</p> <p>➤ Kelas Alpha</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kapasitas 24 Orang • Kursi Kuliah 24 Buah • Meja Dosen 1 Buah 	2 unit	3 unit	3 unit	3 unit	Baik

	<ul style="list-style-type: none"> • Kursi Dosen 2 Buah • Meja Komputer 1 Unit • Komputer PC 1 Unit • LCD Proyektor 1 Unit • Papan Tulis White Board 1 Buah • Sound Sytem 1 Unit • AC Pendingin 2 Unit <p>➤ Kelas Bravo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kapasitas 24 Orang • Kursi Kuliah 24 Buah • Meja Dosen 1 Buah • Kursi Dosen 2 Buah • Meja Komputer 1 Unit • Komputer PC 1 Unit • LCD Proyektor 1 Unit • Papan Tulis White Board 1 Buah • Sound Sytem 1 Unit • AC Pendingin 2 Unit <p>➤ Kelas Charlie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kapasitas 24 Orang • Kursi Kuliah 24 Buah • Meja Dosen 1 Buah • Kursi Dosen 2 					
--	---	--	--	--	--	--

	<p>Buah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meja Komputer 1 Unit • Komputer PC 1 Unit • LCD Proyektor 1 Unit • Papan Tulis White Board 1 Buah • Sound Sytem 1 Unit • AC Pendingin 2 Unit <p>b. Gedung Kelas II (Dua)</p> <p>➤ Kelas Delta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kapasitas 24 Orang • Kursi Kuliah 24 Buah • Meja Dosen 1 Buah • Kursi Dosen 2 Buah • Meja Komputer 1 Unit • Komputer PC 1 Unit • LCD Proyektor 1 Unit • Papan Tulis White Board 1 Buah • Sound Sytem 1 Unit • AC Pendingin 2 Unit <p>➤ Kelas Echo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kapasitas 24 Orang • Kursi Kuliah 24 Buah • Meja Dosen 1 Buah • Kursi Dosen 2 					
--	--	--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> Buah • Meja Komputer 1 Unit • Komputer PC 1 Unit • LCD Proyektor 1 Unit • Papan Tulis White Board 1 Buah • Sound Sytem 1 Unit • AC Pendingin 2 Unit 					
	<p>c. Gedung Kelas III (Tiga)</p> <p>➤ Kelas Foxtrot</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kapasitas 24 Orang • Kursi Kuliah 24 Buah • Meja Dosen 1 Buah • Kursi Dosen 2 Buah • Meja Komputer 1 Unit • Komputer PC 1 Unit • LCD Proyektor 1 Unit • Papan Tulis White Board 1 Buah • Sound Sytem 1 Unit • AC Pendingin 2 Unit • Toilet Pria Dan Wanita • Ruang Pantri Dosen <p>➤ Kelas Golf</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kapasitas 24 Orang • Kursi Kuliah 24 					

	Buah • Meja Dosen 1 Buah • Kursi Dosen 2 Buah • Meja Komputer 1 Unit • Komputer PC 1 Unit • LCD Proyektor 1 Unit • Papan Tulis White Board 1 Buah • Sound Sytem 1 Unit • AC Pendingin 2 Unit					
4	Rumah Dinas Terdiri Dari : a. Rumah Dinas Type 36 16 Unit Batangase b. Rumah Dinas Type 45 2 Unit Maccopa c. Rumah Dinas Type 54 8 Unit / 3 Unit Batangase dan 5 Unit Maccopa d. Rumah Dinas Type 70 2 Unit Maccopa e. Rumah Dinas Direktur 1 Unit	25 unit	25 unit	29 unit	29 unit	Baik
5	Lab. Multimedia Terdiri Dari : a. Kapasitas 24 Orang b. Meja Komputer 24 Buah c. Komputer PC 25 Buah d. Meja Dosen 1 Buah e. Kursi Kuliah 24 Buah f. Kursi Dosen 2 Buah g. LCD Proyektor 1 Buah h. Papan Tulis White	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit	Baik

	Board 1 Buah i. Gudang 1 Unit j. Toliet 1 Unit k. Pendingin Ruangan 2 Unit					
6	Lab. Elektronika Terdiri Dari a. Ruang Kanit Benglab ➤ Meja Kerja 3 Buah ➤ Kursi Kerja 3 Buah ➤ Kursi Hadap 2 Buah ➤ Meja Komputer 1 Buah ➤ Komputer PC 1 Buah ➤ Lemari Arsip 1 Buah ➤ Fasilitas Pendukung Lainnya b. Ruang Praktek ➤ Kapasitas 24 Orang ➤ Meja Praktek 1 Paket ➤ Kursi Kuliah 24 Buah ➤ Meja dosen 1 Buah ➤ Kursi Dosen 2 Buah ➤ LCD Proyektor 1 Buah ➤ White Boad 1 Buah ➤ Rak Alat 1 Paket ➤ Rak Komponen 1 Paket ➤ Oscilloscope 12 Buah ➤ RF Signal Generator 12	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit	Baik

	Buah ➤ AF signal Generator 12 Buah ➤ Experimenter 24 Buah ➤ Power Supply DC 24 Volt 12 Buah ➤ Power Supply AC 24 VAC 12 Buah ➤ Frekwensi Counter 12 Buah ➤ Avometer Analog 12 Buah ➤ Avometer Digital 12 Buah ➤ Toolkit 24 Buah ➤ Komponen Pendukung Lainnya					
7	Lab. Listrik / CCR a. Kapasitas 24 Orang b. Panel Simulasi Landasan 1 Unit c. Panel Distribusi 1 Unit d. Simulasi Landasan 1 Paket e. Fasilitas Pendukung Lainnya	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit	Baik
8	Lab. PLC Dengan Rincian: a. Kapasitas 24 Orang b. Kursi Kuliah 24 Orang c. Meja Kuliah 12 Buah d. Meja Dosen 1 Buah e. Kursi Dosen 2 Buah f. Meja Diskusi 1 Unit g. Meja Staf 1 Buah h. Kursi Staf 1 Buah i. Komputer PC 1 Buah j. Printer 1 Buah k. Lemari Arsip 2 Buah l. Fasilitas Internet 1	0	0	1 unit	1 unit	Baik

	Paket m. Rak Alat 1 Paket n. Avometer 2 Buah o. Oscilloscope 2 Buah p. Toolkit 2 Buah q. Simulasi Peralatan PLC 4 Unit r. Komponen Pendukung Lainnya s. LCD Proyektor 1 Buah t. White Board 1 Unit u. Toilet 1 Unit v. Fasilitas Pendukung Lainnya					
9	Lab. Elektrikal Dengan Rincian : a. Kapasitas 24 Orang b. Kursi Kuliah 24 Orang c. Meja Kuliah 12 Buah d. Meja diskusi 1 Buah e. Meja Staf 2 Buah f. Kursi Staf 2 Buah g. LCD Proyektor 1 Buah h. White Board 1 Buah i. Oscilloscope 2 Buah j. Avometer 2 Buah k. Toolkit 2 Unit l. Komponen Pendukung Lainnya m. Lemari Arsip 2 Buah n. Lemari Alat 2 Buah o. Filling Cabinet Besi 2 Buah p. Pendingin Ruangan 4 Unit q. Fasilitas Pendukung Lainnya	0	0	1 unit	1 unit	Baik
10	Lab.CBT Terdiri Dari : a. Kapasitas 24 Orang b. Meja Komputer 25 Buah c. Komputer PC 25	0	0	1 unit	1 unit	Baik

	Buah d. Kursi Kuliah 24 Buah e. Kursi Dosen 2 Buah f. LCD Proyektor 1 Buah g. White Board 1 Buah h. Sound System 1 Paket i. Lemari Arsip 2 Buah j. Kursi Staf 4 Buah k. Meja Staf 4 Buah					
11	Simulator ADC Manual 1 a. Kapasitas 12 Orang b. Lay Out Bandara 1 Unit c. Radio Komunikasi 1 Unit d. Handy Talky e. Kursi Kuliah 12 Orang f. Fasilitas Pendukung Lainnya Simulator ADC Manual 2 a. Kapasitas 12 Orang b. Lay Out Bandara 1 Unit c. Radio Komunikasi 1 Unit d. Handy Talky e. Kursi Kuliah 12 Orang f. Fasilitas Pendukung Lainnya	1 unit	1 unit	1 unit	2 unit	Baik
12	Simulator APP / ACC a. Kapasitas 12 Orang b. Rak Alat 4 Unit c. Layar Peralatan Non Radar 1 Paket d. Toilet 1 Paket e. Kursi Kuliah 12 Buah	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit	Baik

	f. Meja Diskusi 1 Buah g. Server Alat 1 Paket h. Fasilitas Pendukung Lainnya					
13	Lab. Bahasa Terdiri Dari : a. Kapasitas 24 Orang b. Radio Komunikasi dengan Server 24 Meja Bilik c. Kursi Kuliah 24 Orang d. Meja Kerja 2 Buah e. Kursi Kerja 2 Buah f. Kursi Hadap 2 Buah g. Meja Dosen 2 Buah h. Kursi Dosen 2 Buah i. Layar Monitor 1 Buah j. LCD Proyektor 1 Buah k. White Board 1 Buah l. Sound System 1Unit m. Fasilitas Pendukung Lainnya	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit	Baik
14	Gedung Perpustakaan a. Kapasitas 24 Orang b. Kursi Baca 24 Buah c. Mejas Baca 24 Buah d. Meja Diskusi 1 Buah e. Meja counter	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit	Baik

	registrasi Pengunjung 1 Paket f. Komputer PC 3 Buah g. Printer 3 Buah h. Meja Kerja 3 Buah i. Kursi Kerja 3 Buah j. Kursi Hadap 2 Buah k. Lemari Buku 1 Paket l. TV LED 1 Buah m. Fasilitas Penunjang Lainnya					
15	Gedung Poliklinik a. Kapasitas 12 Orang b. Tempat Tidur Pasien 4 Buah c. Alat Penguji Stres 1 Unit d. Alat Pengecek Gula darah Kolesterol dan Asam Urat 1 Paket e. Alat Tensi 3 Unit f. Alat Kesehatan Lainnya 1 Paket g. Pendingin Ruangan 3 Buah h. Komputer PC 2 Unit i. Printer 1 Unit j. Meja kerja 4 Buah k. Kursi Kerja 4 Buah l. Kursi Hadap 2 Buah m. Kursi Sofa 1 Unit n. Meja Tamu 1 Unit o. Obat-obatan	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit	Baik

	p. Fasilitas Pendukung Lainnya					
16	Lab. Fisika Terdiri Dari : a. Kapasitas 24 Orang b. Meja Praktek 1 Unit c. Kursi Praktek 24 Buah d. Meja Diskusi 1 Buah e. Meja Kerja 2 Buah f. Kursi Kerja 2 Buah g. Kursi Hadap 2 Buah h. Peralatan Elektronika Fisika 1 Paket i. LCD Proyektor 1 Unit j. White Board 1 unit k. Kursi Dosen 2 Buah l. Meja dosen 1 Buah m. Fasilitas Pendukung Lainnya	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit	Baik
17	StudioGambar Terdiri Dari : a. Kapasitas 24 Orang b. Meja Gambar 24 Buah c. Kursi Gambar 24 Buah d. Meja Diskusi 1 Buah e. Meja Kerja 2 Buah f. Kursi Kerja 2	0	0	1 unit	1 unit	Baik

	Buah g. Lemari Arsip 2 Buah h. Rak Alat 1 Buah i. LCD Proyektor 1 Buah j. White Board 1 Buah					
18	GWS / General Workshop Terdiri Dari: a. Kapasitas 24 Orang b. Meja Praktek Untuk 24 Orang 1 Paket c. Kursi Praktek 24 Buah d. Alat Bengkel 1 Paket e. Meja Kerja 3 Buah f. Kursi Kerja 3 Buah g. White Board 1 Buah h. Alat Elektronika dan Listrik 1 Paket i. Toolkit 24 Buah j. Alat Pertukangan 1 Paket k. Fasilitas Penunjang Lainnya	0	0	0	0	Baik
19	Lab. Radar Terdiri Dari : a. Kapasitas 12 Orang b. Layar 180° 1 Paket c. Lemari Alat 1 Paket d. Fasilitas Pendukung Lainnya	0	0	0	1 unit	Baik
20	Lab. Teletype Terdiri Dari : a. Kapasitas 24 Orang b. Kursi Praktek 24 Buah c. Meja Praktek 24 Buah d. Mesin Ketik Manual 24 Buah e. Meja Dosen 1 Buah f. Kursi Dosen 2 Buah	0	0	1 unit	1 unit	Baik

	g. LCD Proyektor 1 Buah h. White Board 1 Buah i. Komputer PC 1 Unit j. Sound System 1 Unit k. Meja Kerja 2 Buah l. Kursi Kerja 2 Buah m. Kursi Hadap 2 Buah n. Lemari Arsip 1 Buah o. Lemari alat 1 Buah p. Fasilitas Pendukung Lainnya					
21	Ruang Rekreasi / Fitnes Terdiri Dari : a. Kapasitas 48 Orang b. Alat Fitnes 1 Paket c. TV LED 42 Inch 1 Unit d. Kursi 4 Dudukan 12 Unit e. Fasilitas Pendukung Lainnya	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit	Baik
22	Ruang Makan Terdiri Dari : a. Kapasitas 300 Orang b. Meja Makan 30 Buah c. Kursi Makan 300 Buah d. Kursi Sofa 1 Unit e. Meja Sofa 1 Unit f. Sound System 1 Unit g. Fasilitas Pendukung Lainnya	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit	Baik

23	Out Bound / Sarsimen Terdiri Dari a. Kapasitas 24 Orang b. Saran Panjat Dinding 2 Unit c. Sarana Luncuran 1 Unit d. Sarana dan Fasilitas Pendukung Lainnya e. Ketinggian Sarana 16 M	0	0	0	1 unit	Baik
24	Lapangan Tennis a. Kapasitas 8 Orang b. Net 1 Buah c. Fasilitas Olahraga Tennis	0	0	0	1 unit	Baik
25	Lapangan Volly 1 dan 2 Terdiri Dari : a. Kapasitas 24 Orang b. Net Voly 2 Buah c. Meja Wasit 2 Buah d. Fasilitas Olahraga Lainnya	0	1 unit	1 unit	2 unit	Baik
26	Lapangan Basket Terdiri Dari : a. Kapasitas 24 Orang b. Ring Basket 2 Buah c. Fasilitas Olahraga Lainnya	0	0	0	1 unit	Baik
27	Lapangan Bulutangkis	0	0	0	2 unit	Baik
28	Lapangan Tennis Meja	0	0	0	1 unit	Baik
29	Meja Bilyar	0	0	0	1 unit	Baik
30	Pos Jaga Terdiri Dari : a. Kapasitas 6 Orang b. Kursi Jaga 6 Orang c. Kursi Sofa 1 Unit d. Kursi Besi 4 Dudukan 1 Unit	1 unit	1 unit	1 unit	1 unit	Baik

	e. Fasilitas Penunjang Keamanan Lainnya					
--	---	--	--	--	--	--

8. Kompetensi Pelaksana

No.	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang Tersedia
1.	Pendaftaran Calon Taruna/Taruni	- D.III.Administrasi - D.III Komputer
2.	Tes Akademik	- D.III.Administrasi - D.III Komputer
3.	Tes Psikotes	- S1. Psikolog - D.III.Administrasi
4.	Tes Kesehatan	- D.III Perawat - S1 Kedokteran - D.III.Administrasi
5.	Tes Kesamaptaan	- S1 Olah Raga - D.III.Administrasi
6.	Tes Wawancara	- S1. Psikolog - S1. Bahasa Inggris - D.III Teknik Penerbangan - D.III Keselamatan Penerbangan
7.	Penyelenggaraan Pendidikan (Akademis)	- D.III Teknik Penerbangan - D.III Keselamatan Penerbangan - D.III.Administrasi
8.	Penunjang Pendidikan dan Pelatihan (NonAkademis):	- D.III Teknik Penerbangan - D.III Keselamatan Penerbangan - D.III.Administrasi
9.	Ujian Sertifikasi	- S2. Management - S2. Pendidikan
10.	Penerbitan Sertifikat dan Ijazah	- D.III.Administrasi
11.	Wisuda	- D.III.Administrasi

9. Pengawasan Internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh Pimpinan Satua kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengawasan ini perlu dilakukan secara terus menerus, untuk mencegah dan meluruskan bila terjadi kesalahan membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat asas mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

10. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan

1) MUDAH DIHUBUNGI

Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat harus mudah dihubungi, untuk menjamin aksesibilitas pelapor, dan memperlancar arus informasi dan diharapkan akan membantu mempercepat tindak-lanjut.

2) PENDENGAR YANG BAIK

Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat harus dapat menempatkan diri sebagai pendengar yang baik, sikap seperti empati, simpatik diperlukan ketika menerima informasi. Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat tidak diperkenankan memotong laporan sehingga mengganggu kebebasan penyampaian informasi, tapi wajib menanyakan/mengklarifikasi informasi.

3) MENDENGARKAN KETERANGAN SEMUA PIHAK SECARA ADIL (audi et alteram partem) DAN NETRAL

Dalam menggali informasi/data, harus mendengar keterangan dari dua belah pihak. Untuk menghindarkan kecenderungan telah memiliki stigma atas informasi yang bersangkutan, sehingga cenderung hanya mendengarkan pihak yang menguatkan. Untuk menjaga obyektivitasnya, Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat tidak boleh memihak, harus bersikap netral terhadap kedua belah pihak dan mengedepankan prinsip praduga tak bersalah.

4) BERSIKAP OBYEKTIF

Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat harus mendudukan informasi pada proposinya. Tidak boleh terlibat dalam konflik kepentingan.

5) MENJAGA KERAHASIAAN

Sering kali terjadi pelapor/informan/saksi mendapatkan intimidasi dari terlapor dan para pendukungnya. Intimidasi ini tidak saja berdampak pada pencabutan pernyataan atau kesaksian namun tidak jarang mengancam keselamatan/jiwa pelapor. Oleh sebab itu menjadi penting identitas pelapor ataupun informan DIRAHASIAKAN.

6) RESPONSIF

Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat harus menindaklanjuti seluruh informasi/laporan yang memiliki kecukupan data untuk ditindaklanjuti. Tidak diperkenankan menunda-nunda, terlebih-lebih jika hal tersebut memiliki dampak yang luas.

7) TIDAK MENIMBULKAN MASALAH BARU

Dalam memfasilitasi proses tindak-lanjut, Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat sejauh mungkin menghindarkan munculnya masalah baru.

8) TIDAK BOLEH MENERIMA IMBALAN

Unit Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat tidak diperbolehkan menerima imbalan dalam bentuk apapun yang patut diduga akan mengganggu obyektifitas pelaksanaan tugasnya. Penangan

11. Jumlah Pelaksana

Tabel 11
Jumlah Pelaksan Pelayanan

No.	Produk Pelayanan	Jumlah Pelaksana Pelayanan
1.	Pendaftaran Calon Taruna/Taruni	4 Orang
2.	Tes Akademik	4 Orang
3.	Tes Psikotes	6 Orang
4.	Tes Kesehatan	8 Orang
5.	Tes Kesamaptaan	8 Orang

6.	Tes Wawancara	10 Orang
7.	Penyelenggaraan Pendidikan (Akademis)	40 Orang
8.	Penunjang Pendidikan dan Pelatihan (NonAkademis):	40 Orang
9.	Ujian Sertifikasi	10 Orang
10.	Penerbitan Sertifikat dan Ijazah	4 Orang
11.	Wisuda	4 Orang

12. Jaminan Pelayanan

Jaminan Pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan jaminan, pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai dengan kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan.

Jaminan Pelayanan Pelaksanaan Pendidikan Sudah dilaksanakan dengan standar ISO 9000:2001 dan BAN-PT.

13. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan kapasitas rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.

Untuk mengimplementasikan komitmen tersebut, cara yang sama dengan komponen jaminan pelayanan yaitu dengan memberikan keamanan di pintu masuk kantor, Front Office dan patroli Keamanan Kampus setiap saat dan di perbantukan oleh TNI-Angkatan Udara Sultan Hasanudin Makassar.

14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi Kinerja pelaksana adalah nilai untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Tabel 12
Evaluasi Kinerja Pelaksana

NO.	Komponen Penilaian	Kinerja Pelaksana		Penyebab Tidak Sesuai	Alternatif	Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai			
1.	Dasar Hukum					
2.	Persyaratan					
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur					
4.	Jangka Waktu Penyelesaian					
5.	Biaya/Tarif					
6.	Produk Layanan					
7.	Saran, Prasarana, dan Fasilitas					
8.	Kompetensi Pelaksana					
9.	Pengawasan Internal					
10.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan					
11.	Jumlah Pelaksana					
12.	Jaminan Pelayanan					
13.	Jaminan Keamanan					
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana					

BAB IV

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Keikutsertaan Masyarakat dalam Pembahasan Standar Pelayanan

Rancangan standar pelayanan yang sudah dibuat, selanjutnya disiapkan untuk dibahas bersama dengan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-undang Nomor 25 tahun 29, bahwa dalam penyusunan penetapan standar pelayanan publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Kegiatan pengikutsertaan masyarakat tersebut dilakukan dalam forum pembahasan rancangan standar pelayanan (SP) dan sekurang kurangnya dilakukan 2 (dua) kali yaitu pada tahapan pembahasan rancangan standar pelayanan, dan setelah SP selesai disusun dan ditetapkan, sekaligus dilanjutkan untuk mendiskusikan proses penyusunan Maklumat Pelayanan (MP).

Tujuan dari pengikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggaraan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Pembahasan rancangan standar pelayanan ditujukan untuk membangun dan kesanggupan penyelenggara, terutama menyangkut kemampuan yang dimiliki, meliputi:

1. Dukungan pendanaan yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan.
2. Pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan dari segi kualitas maupun kuantitas
3. Sarana, prasarana dan fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan

B. Penentuan Wakil Unsur Masyarakat

Prinsip yang digunakan dalam keikutsertaan masyarakat berorientasi pada keterkaitan dengan masyarakat atau pihak pemangku kepentingan dalam penyusunan standar pelayanan. Masyarakat yang akan diikutsertakan dalam pembahasan rancangan Standar Pelayanan, perlu diseleksi untuk menentukan sebagai perwakilan peserta dari unsur masyarakat.

Untuk tertibnya dalam pemilihan unsur masyarakat atau pihak pemangku kepentingan, maka perlu disiapkan kriteria seleksi sebagai berikut :

1. Harus dapat mewakili atau mencerminkan keterwakilan kepentingan unsur masyarakat sesuai keterkaitan jenis pelayanan.
2. harus dapat mewakili baik dari kelompok masyarakat maupun dari wakil asosiasi/korporasi/badan usaha.

3. Memiliki kepedulian terhadap jenis pelayanan yang bersangkutan dalam arti bahwa yang bersangkutan pernah mendengar, mengetahui atau merasakan langsung pelayanan.
4. Memiliki kompetensi, keahlian atau pengetahuan sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan.
5. Dapat mengedepankan musyawarah, mufakat dalam pembahasan dan pengambilan keputusan dan kriteria lainnya sesuai dengan kondisi jenis pelayanan atau kebutuhan karakteristik pada instansi unit pelayanan yang bersangkutan.

C. Pembahasan Standar Pelayanan

Langkah-langkah dalam proses pembahasan Standar Pelayanan, dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Persiapan membentuk Forum Pembahasan, antara lain didahului dengan penentuan peserta dari unsur masyarakat dan pihak terkait, yang akan diikutsertakan dalam forum pembahasan rancangan Standar pelayanan. Penunjukkan atau saksinya dilakukan oleh pihak Penyelenggara.
2. Menetapkan calon Anggota forum pembahasan rancangan standar pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait. Untuk tertibnya perlu seleksi dengan kriteria yang ditentukan sesuai kebutuhan dan kondisi yang ada.
3. Penentuan jumlah peserta Forum pembahasan standar pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak terkait, sesuai kebutuhan keterwakilan dan keterkaitan dengan jenis pelayanan yang akan dibahas standar pelayanannya atau sebaliknya jumlah tidak lebih dari 5 orang. Kemudian dari peserta perwakilan unsur masyarakat digabung dengan Tim Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan, bersama-sama untuk melakukan pembahasan rancangan standar pelayanan.
4. Proses pembahasan rancangan standar pelayanan harus dilakukan sampai diperoleh kesepakatan antara penyelenggara layanan dengan pihak terkait yang terlibat dalam diskusi pembahasan.
5. Namun dengan pertimbangan untuk mempercepat proses penyusunan standar pelayanan, agar disepakati batasan periode pembahasan diupayakan dilakukan paling banyak 3 (tiga) kali untuk kemudian diambil kesepakatan melalui musyawarah dan mufakat.
6. Hasil pembahasan rancangan standar pelayanan harus dibuat atau dituangkan dalam Berita Acara Penyusunan Standar Pelayanan, dengan dilampiri daftar peserta rapat, sebagai bukti telah dilakukan diskusi dengan mengikutsertakan masyarakat.

D. Metode Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan

Untuk mengefektifkan dalam pembahasan rancangan standar pelayanan, perlu menentukan metode atau bentuk pembahasan yang dianggap mudah dan praktis dapat digunakan dalam forum bersama keikutsertaan masyarakat dalam pembahasan standar pelayanan, antara lain dapat memilih salah satu dari metode berikut:

1. Rapat Bersama

Forum pertemuan yang diadakan untuk membahas, mendiskusikan atau mengklarifikasi rumusan rancangan standar pelayanan

2. Focus Group Discussion (FGD)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi rancangan standar pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

3. Public Hearing

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

E. Penetapan Standar Pelayanan

Rancangan Standar Pelayanan yang telah dihasilkan melalui proses pembahasan dengan masyarakat kemudian disiapkan untuk ditetapkan oleh penyelenggara menjadi standar pelayanan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tim Standar pelayanan menyiapkan konsep surat keputusan Pimpinan Penyelenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan dan dilampirkan rancangan standar pelayanan yang telah diperbaiki.
2. Konsep surat keputusan terlebih dahulu diparaf oleh seluruh anggota Tim Standar Pelayanan sebelum ditandatangani oleh seluruh Pimpinan Penyelenggara.
3. Pimpinan Penyelenggara yang berwenang menandatangani Konsep surat keputusan tentang standar pelayanan adalah kepala unit pelayanan yang bersangkutan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab terhadap penyelenggara jenis pelayanan dimaksud.

1) Pengemasan dan Penyajian Standar Pelayanan

Hasil analisis Komponen-komponen standar pelayanan dituangkan dalam satu format standar pelayanan sebagaimana pada tabel 13. Informasi yang dimuat dalam format standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

Tabel 13
Standar Pelayanan

NO.	Komponen Penilaian	Keterangan
1.	Dasar Hukum	
2.	Persyaratan	
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	
5.	Biaya/Tarif	
6.	Produk Layanan	
7.	Saran, Prasarana, dan Fasilitas	
8.	Kompetensi Pelaksana	
9.	Pengawasan Internal	
10.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	
11.	Jumlah Pelaksana	
12.	Jaminan Pelayanan	
13.	Jaminan Keamanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	

2) Publikasi Rancangan Standar Pelayanan

Rancangan standar pelayanan yang telah dibahas, wajib dipublikasikan oleh penyelenggara kepada masyarakat paling lama 5 hari sejak ditandatangani Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan untuk mendapatkan tanggapan atau masukan dari masyarakat.

Masyarakat atau pihak terkait dapat mengajukan tanggapan atau masukan terhadap rancangan standar pelayanan secara tertulis yang disampaikan kepada penyelenggara. Penyampaian tanggapan atau masukan diterima oleh penyelenggara paling lama 7 hari sejak dipublikasikan.

Penyelenggara wajib memperbaiki rancangan standar pelayanan berdasarkan tanggapan atau masukan dengan melakukan pembahasan dan pertimbangan secara internal, apabila tanggapan atau masukan masyarakat tersebut dapat diterima sebagai perbaikan rancangan Standar Pelayanan.

Apabila tidak dapat digunakan untuk memperbaiki standar pelayanan maka tanggapan atau masukan tersebut ditolak. Perbaikan rancangan standar pelayanan ini paling lama 14 hari sejak akhir pengajuan tanggapan atau masukan dari masyarakat atau pihak terkait.

3) Penguatan atas Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara selanjutnya dapat dikuatkan melalui pengesahan oleh pejabat di atasnya yang bertanggung jawab dalam lingkup pembinaannya. Bentuk penguatan standar pelayanan dapat berupa keputusan pembina atau keputusan kepala unit satuan kerja instansi atau dalam bentuk pengesahan langsung pada dokumen standar pelayanan.

F. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menetapkan standar pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan maklumat pelayanan wajib dipublikasikan kepada masyarakat secara jelas dan luas paling lambat 7 hari kerja setelah pelayanan ditetapkan.

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah :

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan secara konsisten
2. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai Standar pelayanan.

Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada Masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB V

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

A. Sosialisasi Dan Internalisasi Standar Pelayanan

1. Sosialisasi

Langkah selanjutnya setelah penyusunan rencana penerapan standar pelayanan adalah sosialisasi. Sosialisasi dilakukan kepada pihak internal dan eksternal. Hal pertama yang harus dilakukan adalah mensosialisasikan standar pelayanan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan ATKP Makassar, khususnya semua pelaksana pelayanan. Sosialisasi secara eksternal juga perlu dilakukan kepada pihak-pihak diluar penyelenggara, misalnya masyarakat pengguna, LSM, Mass Media, Legislatif, ombudsman yang secara langsung atau tidak langsung terkait dengan penyelenggaraan pelayanan. Sosialisasi kepada pihak luar dimaksudkan agar pihak-pihak tersebut juga mendapatkan informasi yang sejelas jelasnya.

Proses sosialisasi dapat dilakukan dengan memanfaatkan fungsi-fungsi humas, media massa dan forum warga yang memiliki kepentingan yang sama sesuai jangkauan pelayanan. Instrumen sosialisasi yang dapat membantu adalah melalui pemuatan Standar pelayanan yang akan diberlakukan dalam majalah organisasi pengumuman dalam rapat formal, pada papan pengumuman, surat kabar dan radio/televisi lokal. Proses sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh ATKP Makassar.

2. Internalisasi

Upaya pemberitahuan tentang penerapan standar pelayanan tidak cukup hanya disosialisasikan, akan tetapi setelah tahap sosialisasi perlu dilakukan internalisasi di dalam organisasi penyedia pelayanan.

Internalisasi ini dilakukan untuk memberikan pemahaman penguasaan untuk mengimplementasikan standar pelayanan kepada seluruh jajaran organisasi. Sasaran internalisasi tersebut agar penyelenggara siap memberlakukan standar pelayanan baru yang harus dipahami, dipatuhi dan diterapkan oleh setiap pelaksana.

B. Penyusunan Dan Pelaksanaan Rencana Aksi

Dalam Proses penerapan standar pelayanan yang baru penyelenggara menyusun dan melaksanakan rencana aksi yang mencakup kegiatan sebagai berikut:

1. Pelatihan bagi Pelaksana
2. Pengangkatan, pengisian penyesuaian pelaksana

3. Pengadaan dan penataan sarana prasarana
4. Penyesuaian surat keputusan atau peraturan misalnya terkait biaya dan prosedur
5. Penyesuaian tugas pelaksana
6. Penyesuaian kebutuhan anggaran

C. Monitoring Dan Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan

1. Monitoring

Monitoring penerapan standar pelayanan adalah suatu proses penilaian apakah penyelenggaraan pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Untuk melakukan monitoring, penyelenggaraan harus menentukan :

- a. Komponen/ aspek/ variabel/ indikator yang akan dimonitor;
- b. Metode/ teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data;
- c. Frekuensi/ periode monitoring (kwartal/ catur wulan/ semester);
- d. Kapan dan kepada siapa hasil monitoring dilaporkan.

Monitoring penerapan SP dilakukan untuk melihat apakah pelayanan sudah diberikan sesuai standar, bagaimana kesenjangan antara kondisi nyata penyelenggaraan pelayanan dengan standar pelayanan (terutama komponen pelayanan), dan apa yang menjadi masalah. Berdasarkan hal ini, penyelenggara dapat menyusun alat bantu/ instrumen untuk melakukan monitoring.

Untuk mempermudah dalam melakukan monitoring, dapat digunakan lembar kerja-13 berikut sebagai alat bantu.

Lembar kerja-13

Alat Bantu Monitoring Penerapan Standar Pelayanan

Kwartal/ catur wulan/ semester.....tahun.....

NO	Komponen/Aspek/ Variabel/Indikator	Standar pelayanan	Pencapaian/ Realisasi	Kesenjangan antara standar dan pencapaian	Masalah
1.	Persyaratan teknis maupun administratif dalam pengurusan pelayanan, termasuk biaya.				
2.	Efisiensi mekanisme, prosedur dan waktu pelayanan				
3.	Kesesuaian antara hasil pelayanan dengan produk pelayanan yang ditentukan				
4.	Keberadaan sarana, prasarana, fasilitas dalam penyelenggaraan pelayanan				
5.	Kesesuaian antara jumlah dan kompetensi tenaga pelaksanaan dengan proses dan pekerjaan				
6.	Efektivitas sarana, tatacara pelaksanaan dan penanganan pengaduan				
7.	Pemberian jaminan dan komitmen pelayanan oleh penyelenggara pelayanan				
8.	Evaluasi kinerja dilaksanakan berdasarkan penerapan SP				
9.	Dasar hukum yang memadai terhadap penerapan standar pelayanan				
10.	Pengamasan dan penyampaian informasi standar pelayanan				

Berdasarkan kesenjangan antara pencapaian/ realisasi dalam penerapan SP dengan standar pelayanan yang ditentukan, selanjutnya penyelenggara pelayanan dapat merumuskan permasalahan yang ada.

Selanjutnya, analisis lebih mendalam tentang masalah dapat dilakukan pada bagian evaluasi.

Sehubungan dengan metode/ teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data terdapat sejumlah cara, antara lain :

- a. Analisis dokumen
- b. Survei
- c. Wawancara
- d. Observasi
- e. Pertemuan dengan kelompok tertentu: internal, pihak terkait;
- f. Rapid appraisal methods, yaitu metode untuk memperoleh informasi kualitatif tentang hal tertentu secara cepat dan ringkas dengan memanfaatkan informasi yang ada dan menggunakan informasi kunci.

2. Evaluasi

Evaluasi standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan.

Tahapan evaluasi dalam siklus penerapan standar pelayanan merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap standar yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk melihat kembali tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam penerapan standar pelayanan. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, penyelenggara wajib melakukan evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun.

Evaluasi terhadap standar pelayanan dilakukan baik terhadap komponen standar pelayanan maupun proses penerapannya. Dari sisi substansi, evaluasi dapat dilakukan melalui pertanyaan antara lain:

- a. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan.
- b. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana. Hal paling mudah dilihat dari penerapan standar pelayanan adalah bagaimana standar pelayanan dapat dengan mudah dipahami dan diterapkan secara benar oleh setiap individu dalam organisasi yang diberi tugas untuk melaksanakan prosedur yang tertuang dalam standar pelayanan.

- c. Sejauh mana setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik. Pertanyaan ini berkaitan dengan pertanyaan di atas. Jika standar pelayanan mudah dipahami, maka akan memudahkan pula untuk pelaksanaannya. Namun demikian, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar, karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kepandaianya yang berbeda.
- d. Sejauh mana diperlukan penyempurnaan terhadap standar pelayanan yang telah diperlukan atau bahkan sejauh mana diperlukan standar pelayanan yang baru. Dari tahapan monitoring sebenarnya dapat dilihat masukan mengenai tahapan mana yang dipandang menghambat, kurang tepat atau perlu dibuat standar pelayanan yang baru.
- e. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan standar pelayanan. Secara khusus standar pelayanan juga didesain untuk memecahkan masalah prosedural yang menghambat proses organisasi.
- f. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi. Baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah ataupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat.
- g. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya. Dari tahapan monitoring juga dapat diketahui tahapan prosedur mana yang tidak berfungsi sehingga mengganggu keseluruhan proses organisasi, atau prosedur mana yang berjalan lambat sehingga mengganggu prosedur-prosedur lainnya yang bergantung pada prosedur tersebut, dan lainnya.
- h. Sejauh mana standar pelayanan yang diterapkan dapat memuaskan masyarakat berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.

Dari sini proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi antara lain sebagai berikut :

- a. Sejauh mana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan standar secara benar. Proses penerapan yang benar dan konsisten, melalui perencanaan yang sistematis, pemberian pelatihan, pemberitahuan atau publikasi serta pembukaan akses yang luas. Upaya ini akan meningkatkan tingkat keberhasilan penerapan.

- b. Sejauh mana tingkat penerimaan para pelaksana para pelaksana terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan. Sikap keengganan terhadap penerapan standar pelayanan akan menghambat proses organisasi secara keseluruhan.

Minimnya pemberitahuan, pelatihan dan aksesibilitas terhadap standar pelayanan, cenderung akan menimbulkan sikap penolakan terhadap standar pelayanan.

- c. Sejauh mana para pelaksana mampu bekerja secara efektif, mulai dari proses penerapan standar pelayanan sampai pada proses monitoring. Keberhasilan para pelaksana dapat dilihat dari keberhasilan penerapan standar pelayanan.
- d. Sejauh mana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik. Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan standar pelayanan oleh karena itu, mekanisme supervisi yang baik juga akan mendorong keberhasilan penerapan standar pelayanan.
- e. Sejauh mana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan. Evaluasi ini sekaligus pula untuk melihat sejauh mana identifikasi kebutuhan pelatihan secara tepat ditetapkan, bagaimana metode pelatihannya, siapa instruktur serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan.
- f. Sejauh mana risiko akibat perubahan standar pelayanan dapat ditangani secara baik. Perubahan standar pelayanan pada tahap awal penerapannya selalu memberikan dampak terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Oleh karena itu, perlu pula dilihat sampai sejauh mana dampak tersebut mempengaruhi kinerja organisasi dan bagaimana antisipasinya.

D. Dukungan Kebijakan

Penyusunan dan penerapan standar pelayanan pada organisasi penyelenggara pelayanan publik memerlukan dukungan kebijakan tersendiri dari pihak-pihak yang memiliki otoritas yang lebih luas dalam pengambilan keputusan. Dukungan kebijakan tersebut dapat berupa ketentuan yang secara jelas memberikan acuan terhadap :

- a. Penyusunan standar pelayanan;
- b. Pelaksanaan rencana aksi untuk tercapainya standar pelayanan;

- c. Pembentukan Tim SPP;
- d. Ketersediaan anggaran bagi penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menerapkan standar pelayanan;
- e. Komitmen untuk menyediakan sumber daya yang diperlukan dalam melaksanakan rencana aksi.

BAB VI

PENUTUP

Standar Pelayanan (SP) pelaksanaan pendidikan dan pelatihan penerbangan merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh ATKP Makassar. SP merupakan patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar teknis dalam pelayanan diklat yang sangat berpengaruh dalam pencapaian mutu lulusan yang senantiasa dikembangkan (*update*) disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan sesuai ketentuan nasional maupun internasional.

SP sebagai hak konstitusional, harus menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut, diharapkan standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa diklat selalu meningkat.

Dengan disusunnya petunjuk teknis standar pelayanan diklat penerbangan diharapkan dapat menjadi acuan petugas dan unsur terkait dalam pelaksanaan diklat. Hal yang belum tercantum dalam SP ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku. Penggunaan Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam dokumen ini secara langsung menjadi bagian dari pemenuhan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar wajib berpedoman pada petunjuk teknis ini. Apabila penyelenggara dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan menimbulkan kerugian bagi pengguna, maka penyelenggara dapat dikenakan tuntutan ganti rugi dan kepada pelaksana agar dikenakan sanksi administrasi.

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang bertanggung jawab di bidang penyandanggunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

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

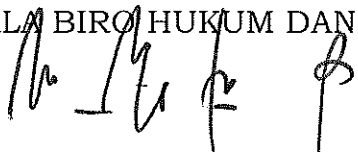
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19620620 198903 2 001