

**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR : PM 112 TAHUN 2015

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
PENERBANGAN (BP3) CURUG**

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 Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug diperlukan adanya Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug 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, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. 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);
8. 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);
9. 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);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia di Bidang Transportasi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5310);
11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
12. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
13. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 615);

15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2014 tentang Organisasi dan tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan Curug (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 644).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PENERBANGAN (BP3) CURUG.

Pasal 1

Standar Pelayanan Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug merupakan pedoman pelayanan yang wajib dilakukan pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat berupa Pendidikan dan Pelatihan Penerbang.

Pasal 2

Standar Pelayanan Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug 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 Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, wajib diterapkan secara penuh pada tahun 2015.

Pasal 4

- (1) Standar Pelayanan Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug yang telah diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, wajib dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug.
- (2) Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug 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 3 Agustus 2015

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 6 Agustus 2015

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

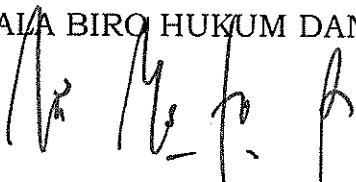
ttd

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 1164

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19620620 198903 2 001

STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA BALAI PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN PENERBANGAN (BP3) CURUG

BAB 1
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyediaan sumber daya manusia dibidang penerbangan sesuai dengan standar Internasional adalah merupakan tugas pokok dari Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug melalui penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan personel penerbangan tingkat dasar dan menengah yang diamanatkan dalam peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM.18 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan Curug. Guna mewujudkan proses pendidikan dan pelatihan secara teratur dan terarah agar menghasilkan lulusan yang berkualitas maka dipandang perlu menetapkan Standar pelayanan Pelaksanaan Diklat di BP3 Curug .

Standar pelayanan yang disusun memiliki indikator- indikator dalam pencapaiannya yaitu mutu lulusan, ketepatan waktu, biaya terjangkau, ketersediaan pelayanan dan kepuasan, tanpa meninggalkan aspek legalitas dalam pelaksanaannya dan mengedepankan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud disusunnya Standar Pelayanan BP3 Curug untuk menjamin akses dan mutu pelayanan kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan diklat wajib sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan dan tolok ukur yang ingin dipenuhi khususnya dalam pelayanan penyelenggaraan pendidikan disetiap jenis dan jenjang profesi personel penerbangan, yang dilaksanakan dengan memperhatikan kualitas lulusan, ketepatan waktu, biaya terjangkau dan kepuasan pengguna jasa diklat .

2. Tujuan

Tujuan disusunnya Standar pelayanan BP3 Curug adalah untuk mendapatkan pedoman yang baku dalam rangka perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi yang akhirnya akan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi fungsi diklat dalam memberikan pelayanan masyarakat khususnya peserta didik secara optimal dengan mengutamakan customer satisfaction (kepuasan Pelanggan).

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup standar pelayanan pelaksanaan diklat di BP3 Curug meliputi Diklat Kompetensi Personil Penerbangan lisence/ Rating, Diklat Kompetensi Personil Penerbangan Non lisence/ Rating.

Ruang lingkup standar pelayanan minimal yaitu :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
4. Jangka Waktu Penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk Pelayanan
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan Internal
10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

BAB II PENGERTIAN, PRINSIP DAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. Pengertian

Dalam petunjuk teknis ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja Penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara 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 yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai 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.

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 menaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama 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. Standar pelayanan 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 dan 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 terima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan 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 pelaksanaan, 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, *Standar Operating Procedures* (SOP) dan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK).

BAB III IDENTIFIKASI KONDISI 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>BP3 Curug mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pelatihan di bidang kompetensi penerbangan tingkat dasar/basic, Terampil/ Madya dan Ahli/Utama sesuai standar dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>Dalam melaksanakan tugasnya BP3 Curug menyelenggarakan fungsi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusunan rencana dan program pendidikan dan pelatihan penerbangan; 2. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan penerbangan; 3. Pelaksanaan bimbingan dan pembinaan peserta pendidikan dan pelatihan serta praktek kerja lapangan; 4. Pengembangan dan pelaksanaan kerjasama pendidikan dan pelatihan penerbangan; 5. Pengelolaan fasilitas pendidikan dan pelatihan penerbangan; 6. Pelaksanaan pengembangan Sistem Manajemen Mutu; 7. Pengelolaan unit penunjang; 8. Pelaksanaan data dan informasi serta penyusunan laporan; dan 9. Pelaksanaan ketatausahaan, urusan kepegawaian, keuangan, perlengkapan, hukum, hubungan masyarakat, dan kerumah-tanggaan. 	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM.18 Tahun 2014
2.	Kewenangan menyelenggarakan jenis pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diklat Kompetensi Personil Penerbangan lisence/ Rating 2. Diklat Kompetensi Personil Penerbangan Non lisence/ Rating 	PM.18 Tahun 2014
3.	Instansi/Unit/Satker yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan	BPSDMP dalam Hal ini Sekretaris BPSDMP dan Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara	PM.18 Tahun 2014

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.

Pada unit/satker PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), didalamnya terdapat aneka jenis pelayanan, maka masing-masing jenis pelayanan harus disusun standar pelayanannya.

Selanjutnya untuk memudahkan proses identifikasi aspek jenis pelayanan dan masyarakat dapat dipandu dengan menjawab pertanyaan, antara lain:

- 1) apa produk pelayanan yang diselenggarakan atau dihasilkan, dan yang di berikan kepada masyarakat atau instansi lain sesuai tugas fungsi;
- 2) apa dasar hukum dalam penyelenggaraan pada setiap jenis pelayanan tersebut;
- 3) siapa pengguna produk layanan baik yang langsung maupun tidak langsung menggunakan dari hasil penyelenggaraan pelayanan tersebut;
- 4) apa atau siapa pengguna layanan: masyarakat umum instansi lain, atau internal;
- 5) siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan produk pelayanan yang diberikan.

Proses identifikasi pada saat ini sekaligus dapat di manfaatkan untuk mengidentifikasi apa dan siapa pemangku kepentingan yang terkait dengan jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanannya.

Selanjutnya jawaban atau hasil penelitian/kajian dari masing-masing pertanyaan tersebut di atas dibuat catatan untuk dituangkan dalam tabel 2 sebagai berikut:

Tabel – 2
Jenis Pelayanan, Produk Pelayanan, Masyarakat dan Pihak Terkait

Unit/Satker Pelayanan :
Jenis Pelayanan :

No	Jenis Pelayanan	Produk Pelayanan	Dasar Hukum Penyelenggaraan Layanan	Masyarakat / Pegguna Layanan	Pihak Terkait
1.	Bidang Diklat Personel Fasilitas Navigasi Penerbangan	1. Very High Frequency Air Ground Communication (VHF-AGC) 2. High Frequency Air Ground Com munication (RDARA/ MWARA) 3. Voice Switching Communication System (VSCS) 4. Controller Pilot Data Link Communication (CPDLC) 5. Aeronautical Telecommunication Network System 6. Automatic Message Handling System (AMHS) 7. Non Directional Beacon (NDB) / Locator 8. VHF Omni Direction Range (VOR) 9. Distance Measuring Equipment (DME) 10. Instrument Landing System (ILS) 11. Primary Surveillance Radar (PSR) 12. Secondary Surveillance Radar (SSR) 13. Surface Movement Radar (SMR) 14. Monopulse Secondary Surveillance Radar (MSSR)	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 1 Tahun 2014 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 69 (Civil Aviation Safety Regulation Part 69) tentang Lisensi, Rating, Pelatihan dan Kecakapan Personel Navigasi Penerbangan	1. Perusahaan penerbangan 2. Unit Pelaksana Bandar Udara 3. PT. (Persero) Angkasa Pura I dan II 4. Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia 5. Masyarakat 6. BPSDMP	BPSDMP Sekretariat BPSDMP,Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara, Perusahaan Penerbangan, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara

	15. Automatic Dependent Surveillance Broadcast (ADS-B)		Peraturan Dirjend Hubud Nomor: KP 63 Tahun 2014 Peraturan Dirjend Hubud Nomor : KP 473 Tahun 2012 Peraturan Dirjend Hubud Nomor KP. 593 Tahun 2014	1. Perusahaan penerbangan 2. Unit Pelaksana Bandar Udara 3. PT. (Persero) Angkasa Pura I dan II 4. Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia 5. Masyarakat 6. BPSDM	BPSDMP Sekretariat BPSDMP,Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara, Perusahaan Penerbangan, Jenderal Direktorat Jenderal Perhubungan Udara
2.	Bidang Diklat Personel Fasilitas Keamanan Penerbangan	1. Senior Aviation Security 2. Junior Aviation Security 3. Basic Aviation Security 4. Senior PKP-PK 5. Junior PKP-PK 6. Basic PKP-PK 7. Salvage 8. X-Ray Baggage Scanning 9. Dangerous Good			
3	Bidang Diklat Personel Fasilitas kebandar udaraan	1. Genset ACOS 2. Airfield Light System tingkat Terampil 3. Airfield Light System tingkat Ahli	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 1 Tahun 2014 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Peraturan Dirjen Hubud Nomor KP 36 tahun 2011 tentang petunjuk dan tata cara peraturan keselamatan penerbangan sipil bagian 139-14 standar kompetensi personil Bandar udara Peraturan Dirjen Hubud Nomor KP.21 tahun 2015 tentang pedoman teknis operasional lisensi personil Bandar udara	1. Unit Pelaksana Bandar Udara 2. PT. (Persero) Angkasa Pura I dan II 3. Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia 4. Masyarakat 5. BPSDM	BPSDMP Sekretariat BPSDMP,Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara, Perusahaan Penerbangan, Jenderal Direktorat Jenderal Perhubungan Udara

4.	Bidang Diklat Personel Fasilitas pengoperasian dan kelaikan udara	1. Flight Operation Officer 2. Helicopter Load Master 3. Helicopter Landing Officer	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 1 Tahun 2014 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Peraturan Dirjen Hubud nomor KP 436 tahun 2015	1. Perusahaan penerbangan 2. Unit Pelaksana Bandar Udara 3. Masyarakat 4. BPSDM	BPSDMP Sekretariat BPSDMP,Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara, Perusahaan Penerbangan, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara
5.	Bidang Diklat Personel Penerbangan	1. ATC OJT instructor 2. Inspector Tra-ining System 3. Aviation Se-curity Inspector 4. Aerodrome Inspektor 5. Dangerous Good Inspector 6. Manajemen Bandar Udara 7. Avsec Risk management 8. Crisis Mana-gement 9. Training Of Trainer (TOT) 10. ICAO English Proficiency 11. Avsec Mana-gement 12. Security Mana-gement Sys-tem 13. Aviation Security Risk Management 14. Aviation Se-curity Crisis Management 15. Aviation Se-curity Quality Control 16. Perawatan Kendaraan PKP-PK 17. Pengoperasian dan Mengen- darai Foam Tender 18. Breathing Aparatus Operation 19. Civil Aviation Management 20. Keuadaraan Tingkat Sarjana 21. Human factor	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 1 Tahun 2014 tentang Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Peraturan Dirjen Hubud nomor KP 593 tahun 2014 tentang tata cara pemberian sertifikasi lembaga penyelenggara pendidikan dan pelatihan personil penanganan pengangkutan barang berbahaya Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor PM 59 tentang kriteria, tugas dan wewenang inspektur penerbangan	1. Perusahaan penerbangan 2. Unit Pelaksana Bandar Udara 3. PT. (Persero) Angkasa Pura I dan II 4. Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia 5. Masyarakat 6. BPSDMP	BPSDMP Sekretariat BPSDMP,Pusat Pengembangan SDM Perhubungan Udara, Perusahaan Penerbangan, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara

		Peraturan Dirjen Hubud nomor KP 22 tahun 2015 tentang pedoman teknis operasional peraturan keselamatan penerbangan sipil bagian 139-14 standar kompetensi personil Bandar udara. Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor PM 21 tahun 2015 tentang standar keselamatan penerbangan.		
--	--	--	--	--

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 kondisi prosedur persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang telah diberlakukan 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 sampai selesai menerima pelayanan. Pada proses ini perlu dicatat siapa saja pelaksana/petugas/meja/simpul yang terlibat menyelesaikan setiap tahapan pekerjaan tersebut. Juga dicatat bagaimana peran masing-masing pelaksanaan/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 :
Jenis Pelayanan :

No	Produk Layanan	Persyaratan Pelayanan	Mekanisme dan Prosedur	Biaya	Waktu	Penanggung jawab
1.	<p>Bidang Diklat Personel Fasilitas Navigasi Penerbangan:</p> <p>1. Very High Frequency Air Ground Communication (VHF-AGC)</p> <p>2. High Frequency Air Ground Communication (RDARA/ MWARA)</p> <p>3. Voice Switching Communication System (VSCS)</p> <p>4. Controller Pilot Data Link Communication (CPDLC)</p> <p>5. Aeronautical Telecommunication Network System</p> <p>6. Automatic Message Handling System (AMHS)</p> <p>7. Non Directional Beacon (NDB) / Locator</p>	<p>SKP AHLI</p> <p>a. Pendidikan Minimal DIII atau Sederajat dalam Bidang Teknik Elektronika.</p> <p>b. Memiliki Sertifikat Ahli Elektronika Penerbangan.</p> <p>SKP TERAMPIL</p> <p>a. Pendidikan Minimal DII atau Sederajat dalam Bidang Teknik Elektronika.</p> <p>b. Memiliki Sertifikat Terampil Elektronika Penerbangan.</p>	<pre>graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Peserta Diklat} E[Materi Seleksi: Seleksi Administrasi, Seleksi Kesehatan] --> D D --> C D --> F[Penetapan Peserta Diklat] F --> G[Proses KBM Teori, Praktek] G --> H{Evaluasi Pembelajaran} H --> I([Selesai])</pre>	<p>1. 18.918.750</p> <p>2. 11.220.000</p> <p>3. 11.220.000</p> <p>4. 32.460.000</p> <p>5. 32.460.000</p> <p>6. 32.460.000</p> <p>7. 11.650.000</p>	<p>1. 27 Hari</p> <p>2. 27 Hari</p> <p>3. 38 Hari</p> <p>4. 38 Hari</p> <p>5. 38 Hari</p> <p>6. 38 Hari</p> <p>7. 120 Jp</p>	

	8. VHF Omni Direction Range (VOR) 9. Distance Measuring Equipment (DME) 10. Instrument Landing System (ILS) 11. Primary Surveillance Radar (PSR) 12. Secondary Surveillance Radar (SSR) 13. Surface Movement Radar (SMR) 14. Monopulse Secondary Surveillance Radar (MSSR) 15. Automatic Dependent Surveillance Broadcast (ADS-B)			8. 22.547.250 9. 31.468.250 10. 18.850.000 11. 21.705.000 12. 38. 160.000 13. 33.210.000 14. 24.887.500 15. 19.084.000	8. 34 hari 9. 34 hari 10. 160 Jp 11. 200 Jp 12. 300 Jp 13. 270 Jp 14. 29 hari 15. 29 hari	
--	--	--	--	---	--	--

<p>2. Bidang Diklat Personel Fasilitas Keamanan Penerbangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Senior Aviation Security 2. Junior Aviation Security 3. Basic Aviation Security 4. Senior PKP-PK 5. Junior PKP-PK 6. Basic PKP-PK 7. Salvage 8. X-Ray Baggage Scanning 9. Dangerous Good Type A 10. Dangerous Good Type B 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal SLTA atau sederajat dan telah memiliki sertifikat kecakapan Basic dan Junior Avsec. 2. Pendidikan minimal SLTA atau sederajat, memiliki sertifikat kecakapan Basic Avsec dan sehat jasmani dan rohani. 3. Pendidikan minimal SLTA atau sederajat dan jasmani dan rohani. 4. Pendidikan minimal SLTA atau sederajat dan memiliki sertifikat kecakapan Basic dan Junior PKP-PK. 	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Peserta Diklat} D --> E[Penetapan Peserta Diklat] D --> C E --> F[Proses KBM Teori & Praktek] F --> G{Evaluasi Pembelajaran} G --> H((Selesai)) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 22.338.150 2. 27.910.000 3. 23.100.000 4. 31.180.000 5. 31.390.000 6. 31.720.000 7. 10.532.500 8. 12.689.125 9. 12.689.125 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 16 Hari 2. 15 Hari 3. 11 Hari 4. 37 Hari 5. 47 Hari 6. 42 Hari 7. 10 Hari 8. 10 hari 9. 10 hari
---	--	--	---	--

[illegible]

3	<p>Bidang Diklat Personel Fasilitas Kebandar Udaraan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Genset ACOS 2. Airfield Light System tingkat Terampil 3. Airfield Light System tingkat Ahli 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal pendidikan SLTA IPA atau SMK teknik elektro dan buta warna. 2. DII Teknik Bidang Listrik, Elektro arus kuat dan Mekanikal dengan Masa kerja 1 tahun di bidang terkait. 3. Minimal DIII di Bidang Terkait. 	<pre> graph TD A((Perencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Peserta Diklat} D --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Proses KBM Teori & Praktek] F --> G{Evaluasi Pembelajaran} G --> H((Selesai)) G --> C </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 25.158.750 2. 18.584.500 3. 19.880.000 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 12 hari 2. 23 hari 3. 186 Jp
---	---	--	--	---	---

4	<p>Bidang Diklat Personel Fasilitas Pengoprasian dan Kelaikan Udara :</p> <p>1. Flight Operation Officer</p> <p>2. Helicopter Load Master</p> <p>3. Helicopter Landing Officer</p>	<p>1. Usia minimal 21 tahun, pendidikan minimal SLTA atau Sederajat dan Tidak Buta warna.</p> <p>2. Memiliki Pengalaman sebagai Helideck Assistant minimal 1 tahun mampu berbahasa Inggris.</p> <p>3. Memiliki pengalaman sebagai Helideck Assistant minimal 1 tahun mampu berbahasa Inggris.</p>	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Penerimaan Calon Peserta Diklat} D --> E[Penetapan Peserta Diklat] D --> C E --> F[Proses KBM Teori & Praktek] F --> G{Evaluasi Pembelajaran} G --> H([Selesai]) G --> F </pre>	<p>1. 42.580.000</p> <p>2. 18.108.000</p> <p>3. 12.108.000</p>	<p>1. 3 Bulan</p> <p>2. 8 Hari</p> <p>3. 8 Hari</p>
---	--	---	---	--	---

5	<p>Bidang Diklat Personel Penerimaan</p> <p>1. ATC OJT instructor</p> <p>2. Inspector Tra-nining System</p> <p>3. Aviation Se-curity Inspector</p> <p>4. Aerodrome Inspektor</p> <p>5. Dangerous Good Inspector</p> <p>6. Manajemem Bandar Udara</p> <p>7. Avsec Risk management</p> <p>8. Crisis Mana-gement</p> <p>9. Training Of Trainer (TOT)</p> <p>10. ICAO English Proficiency</p> <p>11. Avsec Mana-gement</p> <p>12. Security Mana-gement Sys-tem</p> <p>13. Aviation Security Risk& Crisis Management</p> <p>14. Aviation Se-curity Quality Control</p> <p>15. Perawatan Kendaraan PKP-PK</p> <p>16. Pengoperasian dan Mengen- darai Foam Tender</p> <p>17. Breathing Aparatus Operation</p>	<p>1. Valid License,Rating dan pengalaman 2 tahun</p> <p>2. Semua personil yang terlibat di dalam pengelolaan pelatihan inspektor (Training Manager, OJT Program Manager, Instruktur, OJT Instruktur, inspektor, Staff Administrasi bidang pelatihan), termasuk para pengambil keputusan.</p> <p>3. Memiliki sertifikat kecakapan Senior Avsec.</p>	<pre> graph TD A((Pencanaan Program Diklat)) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Seleksi Pencrimaan Calon Peserta Diklat} D --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Proses KBM Teori & Praktek] F --> G{Evaluasi Pembelajaran} G --> H((Selesai)) I[Materi Seleksi : Seleksi Administrasi Seleksi Kesehatan] --> D D --> C </pre>	<p>1. 12.512.500</p> <p>2. 747.500</p> <p>3. 14.435.000</p> <p>4. 8.350.000</p> <p>5. 10.650.250</p> <p>6. 26.960.000</p> <p>7. 21.350.000</p> <p>8. 8.955.000</p> <p>9. 10.920.000</p> <p>10. 13.950.000</p> <p>11. 11.650.000</p> <p>12. 8.300.000</p> <p>13. 21.350.000</p> <p>14. 19.950.000</p> <p>15. 11.250.000</p> <p>16. 21.350.879</p> <p>17. 4.750.000</p>	<p>1. 5 Hari</p> <p>2. 10 Hari</p> <p>3. 25 Hari</p> <p>4. 12 Hari</p> <p>5. 12 hari</p> <p>6. 25 Hari</p> <p>7. 14 Hari</p> <p>8. 8 Hari</p> <p>9. 7 Hari</p> <p>10. 8 hari</p> <p>11. 15 hari</p> <p>12. 6 Hari</p> <p>13. 14 Hari</p> <p>14. 12 hari</p> <p>15. 10 Hari</p> <p>16. 18 hari</p> <p>17. 3 Hari</p>
---	--	---	--	---	---

18. Civil Aviation Management	4. Personil Otoritas Penerbangan Sipil dan operator Bandar udara yang terlibat dalam manajemen Pengawasan keselamatan dan pemeriksaan Bandar udara.	18. 12.108.000	18. 8 Hari	
19. Keudaraan Tingkat Sarjana	5. Memiliki Sertifikat Dangerous Good tipe A dan B.	19. 19.809.450	19. 104 jam	
20. Human factor	6. Pendidikan Minimal SLTA, pangkat/Golongan minimal III / a.	20. 11.220.000	20. 24 hari	
	7. Pendidikan Minimal DIII, masa kerja minimal 5 tahun dan/atau telah menduduki jabatan manajerial tingkat mula.	21. 9.670.000	21. 5 Hari	

[illegible]

[illegible]

D. Identifikasi Sarana, Prasarana

Tahapan selanjutnya adalah melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana 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.

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

No	Produk Layanan	Sarana Prasarana Pelayanan	Keterangan
a.	Bidang Diklat Personel Fasilitas Navigasi Penerbangan	1. Gedung Pendidikan dan Pelatihan 2. Class Room 7 Ruang 3. Asrama Mess Alfa 16 Kamar 4. Asrama Wisma RAST 31 Kamar 5. Library 6. Ruang Micro Teaching 2 Unit 7. Ruang Administrasi 1 Ruang 8. Ruang Instruktur 1 Ruang 9. Ruang Makan 2 Unit	Isi kondisi saat ini dan sumber anggaran
b.	Bidang Diklat Personel Fasilitas Keamanan Penerbangan	1. Gedung Pendidikan dan Pelatihan 2. Class Room 7 Ruang 3. Asrama Mess Alfa 16 Kamar 4. Asrama Wisma RAST 31 Kamar 5. Library 6. Ruang Micro Teaching 2 Unit 7. Ruang Administrasi 1 Ruang 8. Ruang Instruktur 1 Ruang 9. Ruang Makan 2 Unit	
c.	Bidang Diklat Personel Fasilitas kebandar udaraan	1. Gedung Pendidikan dan Pelatihan 2. Class Room 7 Ruang 3. Asrama Mess Alfa 16 Kamar 4. Asrama Wisma RAST 31 Kamar 5. Library 6. Ruang Micro Teaching 2 Unit 7. Ruang Administrasi 1 Ruang 8. Ruang Instruktur 1 Ruang 9. Ruang Makan 2 Unit	
d.	Bidang Diklat Personel Fasilitas pengoperasian dan kelaikan udara	1. Gedung Pendidikan dan Pelatihan 2. Class Room 7 Ruang 3. Asrama Mess Alfa 16 Kamar 4. Asrama Wisma RAST 31 Kamar 5. Library 6. Ruang Micro Teaching 2 Unit 7. Ruang Administrasi 1 Ruang 8. Ruang Instruktur 1 Ruang 9. Ruang Makan 2 Unit	
e	Bidang Diklat Personel Penerbangan	1. Gedung Pendidikan dan Pelatihan 2. Class Room 7 Ruang 3. Asrama Mess Alfa 16 Kamar 4. Asrama Wisma RAST 31 Kamar	

		5. Library 6. Ruang Micro Teaching 2 Unit 7. Ruang Administrasi 1 Ruang 8. Ruang Instruktur 1 Ruang 9. Ruang Makan 2 Unit	
--	--	---	--

E. 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, selanjutnya hasilnya dituangkan dalam alat bantu pencatatan pada Tabel-5 sebagai berikut:

Tabel – 5
Jumlah dan Kompotensi SDM

Unit/Satker Pelayanan :

No	Produk Pelayanan	Kualifikasi SDM yang tersedia	Jumlah SDM	Keterangan
1.	Bidang Diklat Personel Fasilitas Navigasi Penerbangan	1. Untuk mata kuliah umum harus memiliki ijasah min D III	Tenaga instruktur/pengajar sebanyak 137orang baik PNS maupun tenaga pengajar luar terdiri dari berbagi jenjang keahlian penerbangan dan disiplin ilmu lainnya.	
2.	Bidang Diklat Personel Fasilitas Keamanan Penerbangan	2. Memiliki Kompetensis yang sesuai di bidangnya.		
3.	Bidang Diklat Personel Fasilitas kebandar udaraan	3. Untuk Materi diklat personil penerbangan ,		
4.	Bidang Diklat Personel Fasilitas pengoperasian dan kelaikanudara	instruktur memiliki lisence/ rating di bidangnya		
5.	Bidang Diklat Personel Fasilitas pengoperasian dan kelaikan udara			

F. 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 :		Prosedur		Dukungan SDM	Sarana	Keterangan
Status/Bentuk Organisasi	Internal Audit BP3 Curug	<pre> graph TD A1([Mulai]) --> B1[Konfirmasi Audit Internal] B1 --> C1[Pilih & tetapkan Auditor] C1 --> D1{Sesuai?} D1 --> E1[Pemb. Jadwal Audit Internal] E1 --> F1{OK?} F1 --> G1[Penyerahan jadwal Audit Internal] G1 --> H1[Pembuatan Audit Chesklist] H1 --> I1([A]) I1 --> B1 F1 --> J1[Tindakan Perbaikan Ketidaksesuaian] J1 --> K1{Efektif atau} K1 --> L1[Menutup hasil tindakan perbaikan] L1 --> M1[MenandatanganiNCN status log] M1 --> N1([Selesai]) </pre>		Jumlah Auditor internal 5 personil	Dokumen pengawasan internal	

G. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar pelayan 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 – 7 sebagai berikut:

Tabel – 7
 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unit/Satker Pelayanan :		Prosedur			Tindak Lanjut	Dukungan SDM	Sarana	Bentuk Organisasi
No	Jenis Penanganan							
1	Pengaduan	<pre> graph TD A((Penerimaan pengaduan (pertanyaan, informasi, kritik/saran, masalah))) --> B[Dicatat dan ditelaah] B --> C[Distribusikan unit terkait] C --> D{Tindak lanjut} D --> E[Diagandakan dan dirapatkan oleh manajemen] D --> F[pelanggan] F --> G((selesai)) </pre>			Peningkatan layanan	Help Desk	1. Help desk 2. Kotak saran 3. SMS 4. Website	Unit Pengelolaan Pengaduan Pelanggan

2	Saran dan Masukan	<pre> graph TD A([Saran dan masukan]) --> B[Dicatat dan difelahaah] B --> C[Distibusi ke unit terkait] C --> D{Tindak lanjut} D -- Ya --> E[pelanggan] E --> F([selesai]) D -- Tidak --> G[Diagendakan dan dirapatkan oleh manajemen] G --> B </pre>			
---	-------------------	---	--	--	--

H. Identifikasi Jaminan Layanan Dan Jaminan Keamanan

Memberikan pelayanan pendidikan dan pelatihan di bidang penerbangan sesuai standar mutu nasional dan internasional yang berorientasi kepada kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Untuk mencapai hal tersebut, segenap unsur pimpinan dan staf BP3 Curug harus mempunyai komitmen untuk menjamin kepuasan dan kepercayaan pelanggan dan memperbaiki sistem manajemen mutu secara berkesinambungan dengan menerapkan sistem manajemen mutu berdasarkan standar serta berpegang teguh kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk mencapai tujuan tersebut, BP3 Curug akan :

1. Meningkatkan mutu dan kinerja layanan yang diarahkan untuk pembentukan peserta didik berkeunggulan kompetitif.
 2. Mengembangkan kemampuan dan kemandirian sumber daya pembiayaan.
 3. Meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia yang responsif dan inovatif
 4. Membina kerjasama yang saling menguntungkan dengan Industri Penerbangan dan instansi terkait.
 5. Meningkatkan kesejahteraan Pegawai dan Staf Pengajar
- Pimpinan dan seluruh staf BP3 Curug bertekad untuk melaksanakan Kebijakan Mutu ini yang diwujudkan dalam bentuk kegiatan sehari – hari.

I. IDENTIFIKASI ASPEK LAIN

Apabila masih terdapat aspek-aspek lain yang belum termasuk diidentifikasi dalam komponen di atas, namun pada kenyataannya ditemukan fakta bahwa ada unsur-unsur baik dalam bentuk fasilitas, sarana, sistem maupun simbol-simbol yang dapat memberikan kontribusi menunjang dalam penyelenggaraan pelayanan maka dapat menambahkan komponen lain yang dibutuhkan.

Bagi unit pelayanan yang memiliki Standar pelayanan, kegiatan identifikasi dapat dilakukan dengan mempelajari dan meneliti Standar Pelayanan yang ada.

BAB IV
STANDAR PELAYANAN

Berdasarkan hasil identifikasi kondisi saat ini, ditetapkan Standar Pelayanan di lingkungan BP3 Curug sebagai berikut :

- A. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Personil Navigasi Penerbangan
Diklat personil penerbangan adalah kegiatan proses pembelajaran dalam rangka peningkatan kompetensi personil penerbangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN/
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">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, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);7. 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);8. 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);

NO	KOMPONEN	URAIAN/
		<p>9. 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);</p> <p>10. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia di Bidang Transportasi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5310);</p> <p>11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>12. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>13. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2014 tentang Organisasi dan tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 644).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pendaftaran melalui BP3 Curug dilakukan di ruang penyelenggara diklat dengan mengisi formulir-formulir serta memenuhi dan melengkapi persyaratan-persyaratan, meliputi :</p> <p>SKP AHLI</p> <p>c. Pendidikan Minimal DIII atau Sederajat dalam Bidang Teknik Elektronika.</p> <p>d. Memiliki Sertifikat Ahli Elektronika Penerbangan.</p> <p>SKP TERAMPIL</p> <p>c. Pendidikan Minimal DII atau Sederajat dalam Bidang Teknik Elektronika.</p> <p>d. Memiliki Sertifikat Terampil Elektronika Penerbangan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN/
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Mengumpulkan persyaratan administrasi dan keterangan sehat} D --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pelaksanaan Proses Diklat] F --> G{Evaluasi Pembelajaran} G --> H([Selesai]) G --> F </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Very High Frequency Air Ground Communication (VHF-AGC) Waktu : 27 hari 2. High Frequency Air Ground Communication (RDARA/MWARA) Waktu : 27 hari 3. Voice Switching Communication System (VSCS) Waktu : 38 hari 4. Controller Pilot Data Link Communication (CPDLC) Waktu : 38 hari 5. Aeronautical Telecommunication Network System Waktu : 38 hari 6. Automatic Message Handling System (AMHS) Waktu : 38 hari 7. Non Directional Beacon (NDB) / Locator Waktu : 120 jam pelajaran 8. VHF Omni Direction Range (VOR) Waktu : 270 jam pelajaran 9. Distance Measuring Equipment (DME) Waktu : 34 hari 10. Instrument Landing System (ILS) Waktu : 160 jam pelajaran 11. Primary Surveillance Radar (PSR) Waktu : 200 jam pelajaran 12. Secondary Surveillance Radar (SSR) Waktu : 300 jam pelajaran 13. Surface Movement Radar (SMR) Waktu : 270 jam pelajaran 14. Monopulse Secondary Surveillance Radar (MSSR) Waktu : 300 jam pelajaran 15. Automatic Dependent Surveillance Broadcast (ADS-B) Waktu : 29 hari

NO	KOMPONEN	URAIAN/
5.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Very High Frequency Air Ground Communication (VHF-AGC) Tarif : Rp. 18.918.000.- 2. High Frequency Air Ground Com munication (RDARA/MWARA) Tarif : Rp. 11.220.000.- 3. Voice Switching Communication System (VSCS) Tarif : Rp. 11.220.000.- 4. Controller Pilot Data Link Communication (CPDLC) Tarif : Rp. 32.460.000.- 5. Aeronautical Telecommunication Network System Tarif : Rp. 32.460.000.- 6. Automatic Message Handling System (AMHS) Tarif : Rp. 32.460.000.- 7. Non Directional Beacon (NDB) / Locator Tarif : Rp. 11.650.000.- 8. VHF Omni Direction Range (VOR) Tarif : Rp. 32.210.000.- 9. Distance Measuring Equipment (DME) Tarif : Rp. 31.648.250.- 10. Instrument Landing System (ILS) Tarif : Rp. 18.850.000.- 11. Primary Surveillance Radar (PSR) Tarif : Rp. 21.705.000.- 12. Secondary Surveillance Radar (SSR) Tarif : Rp. 38.160.000.- 13. Surface Movement Radar (SMR) Tarif : Rp. 33.210.000.- 14. Monopulse Secondary Surveillance Radar (MSSR) Tarif : Rp. 38.160.000.- 15. Automatic Dependent Surveillance Broadcast (ADS-B) Tarif : Rp. 24.887.500.-
6.	Produk Pelayanan	Diklat Kompetensi Tingkat ; <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat Dasar / basic 2. Tingkat Terampil / Madya 3. Tingkat Ahli / Utama
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pendidikan dan Pelatihan 2. Class Room 7 Ruang 3. Asrama Mess Alfa 16 Kamar 4. Asrama Wisma RAST 31 Kamar 5. Library 6. Ruang Micro Teaching 2 Unit 7. Ruang Administrasi 1 Ruang 8. Ruang Instruktur 1 Ruang 9. Ruang Makan 2 Unit
8.	Kompetensi Pelaksana	PERSYARATAN INSTRUKTUR <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mata kuliah umum harus memiliki ijazah S1/ D IV, S2 dan hanya mengajar mata kuliah sesuai spesialisasinya. 2. Untuk materi kompetensi instruktur memiliki ijazah minimal DIII di bidangnya 3. Dosen/ Instruktur yang telah memiliki pengalaman di bidang Telekomunikasi , navigasi dan Surveillance.

NO	KOMPONEN	URAIAN/
		4. Dosen/ instruktur baru harus memiliki General Instructor Course sebagai asisten dibawah pengawasan dosen/ instruktur senior.
9.	Pengawasan internal	1. Audit Internal (Sistim Manajemen Mutu) 2. Audit Internal Keuangan dan Sumber daya yang dilaksanakan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<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[Diagendakan dan dirapatkan oleh manajemen] D -- Ya --> F[pelanggan] F --> G([selesai]) </pre> <p>Mengacu pada prosedur ISO 9001:2008 Tentang Keluhan Pelanggan</p>
11.	Jumlah pelaksana	
12.	Jaminan pelayanan	Standar Penjaminan Mutu
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Penerimaan Tamu di ruangan pelayanan 2. Penyediaan Sistem Pemadam Kebakaran 3. Pemeliharaan Mesin Uji secara berkala 4. Prosedur Keadaan Darurat 5. Security 24 jam
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya 2. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui Manajemen Review

B. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Personil Fasilitas Keamanan Penerbangan

Diklat personil penerbangan adalah kegiatan proses pembelajaran dalam rangka peningkatan kompetensi personil penerbangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN/
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">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, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);7. 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);8. 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);9. 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);

NO	KOMPONEN	URAIAN/
		<p>10. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia di Bidang Transportasi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5310);</p> <p>11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>12. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>13. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2014 tentang Organisasi dan tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 644).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pendaftaran melalui BP3 Curug dilakukan di ruang penyelenggara diklat dengan mengisi formulir-formulir serta memenuhi dan melengkapi persyaratan-persyaratan, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal SLTA atau sederajat dan telah memiliki sertifikat kecakapan Basic dan Junior Avsec. 2. Pendidikan minimal SLTA atau sederajat, meliki sertifikat kecakapan Basic Avsec dan sehat jasmani dan rohani. 3. Pendidikan minimal SLTA atau sederajat dan sehat jasmani dan rohani. 4. Pendidikan minimal SLTA atau sederajat dan memiliki sertifikat kecakapan Basic dan Junior PKP-PK. 5. Pendidikan minimal SLTA atau sederajat dan memiliki sertifikat kecakapan Basic PKP-PK. 6. Pendidikan minimal SLTA sederajat dan sehat jasmani dan rohani. 7. Laki-laki minimal tinggi 165 cm, Pendidikan SLTA sederajat, Bekerja di Unit Penyelenggara Bandar Udara. 8. Memiliki sertifikat kecakapan basic dan Junior Avsec. 9. Pendidikan minimal SLTA atau yang sederajat, Tidak Buta warna.

NO	KOMPONEN	URAIAN/
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Mengumpulkan persyaratan administrasi dan keterangan sehat} D --> C D --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pelaksanaan Proses Diklat] F --> G{Evaluasi Pembelajaran} G --> H([Selesai]) G --> F </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senior Aviation Security Waktu : 16 hari 2. Junior Aviation Security Waktu : 15 hari 3. Basic Aviation Security Waktu : 11 hari 4. Senior PKP-PK Waktu : 37 hari 5. Junior PKP-PK Waktu : 47 hari 6. Basic PKP-PK Waktu : 42 hari 7. Salvage Waktu : 10 hari 8. X-Ray Baggage Scanning Waktu : 10 hari 9. Dangerous Good Type A Waktu : 9 hari 10. Dangerous Good Type B Waktu : 4 hari
5.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senior Aviation Security Tarif : Rp. 22.338.150.- 2. Junior Aviation Security Tarif : Rp. 27.910.000.- 3. Basic Aviation Security Tarif : Rp. 23.100.000.- 4. Senior PKP-PK Tarif : Rp. 31.180.000.- 5. Junior PKP-PK Tarif : Rp. 31.390.000.-

NO	KOMPONEN	URAIAN/
		6. Basic PKP-PK Tarif : 31.720.000.- 7. Salvage Tarif : Rp. 10.532.500.- 8. X-Ray Baggage Scanning Tarif : Rp. 9.810.375.- 9. Dangerous Good Type A Tarif : Rp. 12. 689.125.- 10. Dangerous Good Type A Tarif : Rp. 11. 206.375.-
6.	Produk Pelayanan	Diklat Kompetensi Tingkat ; 1. Tingkat Dasar / basic 2. Tingkat Terampil / Madya 3. Tingkat Ahli / Utama
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Gedung Pendidikan dan Pelatihan 2. Class Room 7 Ruang 3. Asrama Mess Alfa 16 Kamar 4. Asrama Wisma RAST 31 Kamar 5. Library 6. Ruang Micro Teaching 2 Unit 7. Ruang Administrasi 1 Ruang 8. Ruang Instruktur 1 Ruang 9. Ruang Makan 2 Unit
8.	Kompetensi Pelaksana	PERSYARATAN INSTRUKTUR 1. Untuk mata kuliah umum harus memiliki ijazah S1/ D IV, S2 dan hanya mengajar mata kuliah sesuai spesialisasinya. 2. Untuk materi kompetensi instruktur memiliki ijazah minimal DIII di bidangnya 3. Dosen/ Instruktur yang telah memiliki pengalaman di bidang Telekomunikasi , navigasi dan Surveillance. 4. Dosen/ instruktur baru harus memiliki General Instructor Course sebagai asisten dibawah pengawasan dosen/ instruktur senior.
9.	Pengawasan internal	1. Audit Internal (Sistim Manajemen Mutu) 2. Audit Internal Keuangan dan Sumber daya yang dilaksanakan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD A([Penerimaan pengaduan (pertanyaan, informasi, kritik/saran,)] --> B[Dicatat dan ditelaah] B --> C[Distibusi ke unit terkait] C --> D{Tindak lanjut} D --> E[Diagendakan dan dirapatkan oleh manajemen] D --> F[pelanggan] E --> G([selesai]) F --> G </pre>

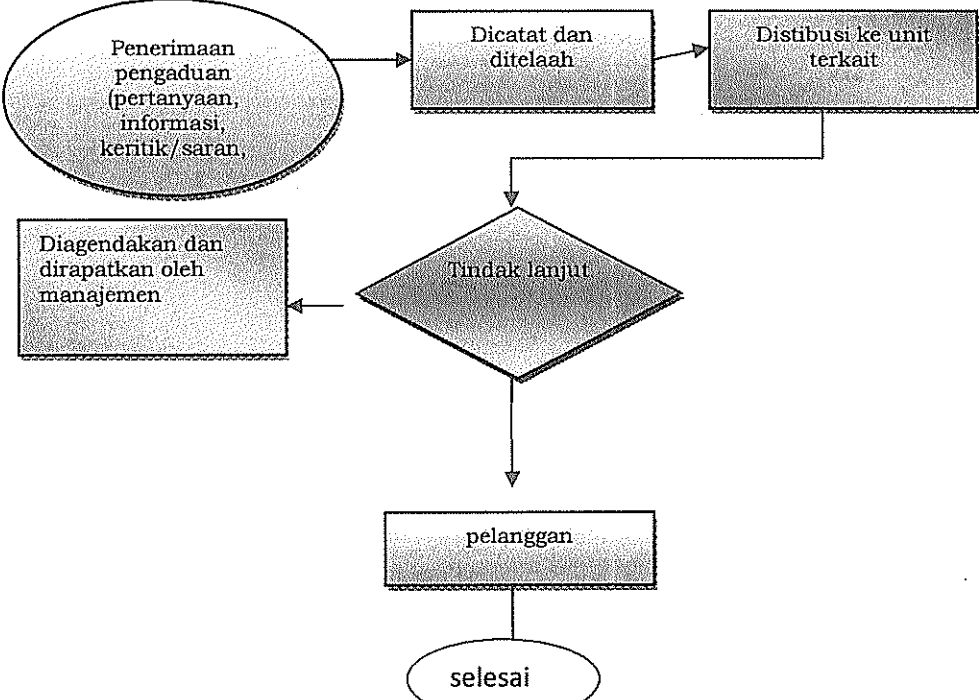
NO	KOMPONEN	URAIAN/
		Mengacu pada prosedur ISO 9001:2008 Tentang Keluhan Pelanggan
11.	Jumlah pelaksana	
12.	Jaminan pelayanan	Standar Penjaminan Mutu
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Penerimaan Tamu di ruangan pelayanan 2. Penyediaan Sistem Pemadam Kebakaran 3. Pemeliharaan Mesin Uji secara berkala 4. Prosedur Keadaan Darurat 5. Security 24 jam
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya 2. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui Manajemen Review

C. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Bidang Diklat Personel Fasilitas kebandar udaraan
 Diklat personil penerbangan adalah kegiatan proses pembelajaran dalam rangka peningkatan kompetensi personil penerbangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN/
1	Dasar Hukum	Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 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);

NO	KOMPONEN	URAIAN/
		<p>6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>7. 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);</p> <p>8. 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);</p> <p>9. 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);</p> <p>10. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia di Bidang Transportasi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5310);</p> <p>11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>12. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>13. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2014 tentang Organisasi dan tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 644).</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN/
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pendaftaran melalui BP3 Curug dilakukan di ruang penyelenggara diklat dengan mengisi formulir-formulir serta memenuhi dan melengkapi persyaratan-persyaratan, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal pendidikan SLTA IPA atau SMK teknik elektro dan Tidak buta warna. 2. DII Teknik Bidang Listrik, Elektro arus kuat dan Mekanikal dengan Masa kerja 1 tahun dibidang terkait. 3. Minimal DIII di Bidang Terkait.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Mengumpulkan persyaratan administrasi dan keterangan sehat} D --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pelaksanaan Proses Diklat Teori & Praktek] F --> G{Evaluasi Pembelajaran} G --> H([Selesai]) G --> C </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Genset ACOS Waktu : 12 hari 2. Airfield Light System tingkat Terampil Waktu : 23 hari 3. Airfield Light System tingkat Ahli Waktu : 186 jam
5.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Genset ACOS Tarif : Rp. 25.158.750.- 2. Airfield Light System tingkat Terampil Tarif : Rp. 18.584.000.- 3. Airfield Light System tingkat Ahli Tarif : Rp. 19.880.000.-
6.	Produk Pelayanan	<p>Diklat Kompetensi Tingkat ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat Dasar / basic 2. Tingkat Terampil / Madya 3. Tingkat Ahli / Utama
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Pendidikan dan Pelatihan 2. Class Room 7 Ruang 3. Asrama Mess Alfa 16 Kamar 4. Asrama Wisma RAST 31 Kamar 5. Library 6. Ruang Micro Teaching 2 Unit

NO	KOMPONEN	URAIAN/
		7. Ruang Administrasi 1 Ruang 8. Ruang Instruktur 1 Ruang 9. Ruang Makan 2 Unit
8.	Kompetensi Pelaksana	PERSYARATAN INSTRUKTUR 1. Untuk mata kuliah umum harus memiliki ijazah S1/ D IV, S2 dan hanya mengajar mata kuliah sesuai spesialisasinya. 2. Untuk materi kompetensi instruktur memiliki ijazah minimal DIII di bidangnya 3. Dosen/ Instruktur yang telah memiliki pengalaman di bidangnya 4. Dosen/ instruktur baru harus memiliki General Instructor Course sebagai asisten dibawah pengawasan dosen/ instruktur senior.
9.	Pengawasan internal	1. Audit Internal (Sistim Manajemen Mutu) 2. Audit Internal Keuangan dan Sumber daya yang dilaksanakan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	 <pre> graph TD A([Penerimaan pengaduan (pertanyaan, informasi, kritik/saran)]) --> B[Dicatat dan ditelaah] B --> C[Distibusi ke unit terkait] C --> D{Tindak lanjut} D --> E[Diagendakan dan dirapatkan oleh manajemen] D --> F[pelanggan] F --> G([selesai]) </pre> <p>Mengacu pada prosedur ISO 9001:2008 Tentang Keluhan Pelanggan</p>
11.	Jumlah pelaksana	
12.	Jaminan pelayanan	Standar Penjaminan Mutu
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Penerimaan Tamu di ruangan pelayanan 2. Penyediaan Sistem Pemadam Kebakaran 3. Pemeliharaan Mesin Uji secara berkala 4. Prosedur Keadaan Darurat 5. Security 24 jam
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya 2. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui Manajemen Review

D. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Bidang Diklat Personel Fasilitas Pengoperasian Dan Kelaikan Udara

Diklat personil penerbangan adalah kegiatan proses pembelajaran dalam rangka peningkatan kompetensi personil penerbangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN/
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">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, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);7. 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);8. 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);

NO	KOMPONEN	URAIAN/
		<p>9. 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);</p> <p>10. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia di Bidang Transportasi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5310);</p> <p>11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>12. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>13. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2014 tentang Organisasi dan tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 644).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pendaftaran melalui BP3 Curug dilakukan di ruang penyelenggara diklat dengan mengisi formulir-formulir serta memenuhi dan melengkapi persyaratan-persyaratan, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Usia minimal 21 tahun, pendidikan minimal SLTA atau Sederajat dan Tidak Buta warna. 2. Memiliki Pengalaman sebagai Helideck Assistant minimal 1 tahun dan mampu berbahasa Inggris. 3. Memiliki pengalaman sebagai Helideck Assistant minimal 1 tahun dan mampu berbahasa Inggris.

NO	KOMPONEN	URAIAN/
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Mengumpulkan persyaratan administrasi dan} D --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pelaksanaan Proses Diklat Teori dan Praktek] F --> G{Evaluasi Pembelajaran} G --> H([Selesai]) G --> C </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Bidang Diklat Personel Fasilitas pengoperasian dan kelaikan udara: 1. Flight Operation Officer Waktu : 3 bulan 2. Helicopter Load Master Waktu : 8 hari 3. Helicopter Landing Officer Waktu : 8 hari
5.	Biaya/tarif	1. Flight Operation Officer Tarif : Rp. 42.580.000.- 2. Helicopter Load Master Tarif : Rp. 18.108.000.- 3. Helicopter Landing Officer Tarif : Rp. 12.108.000.-
6.	Produk Pelayanan	Diklat Kompetensi Tingkat ; 1. Tingkat Dasar / basic 2. Tingkat Terampil / Madya 3. Tingkat Ahli / Utama
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Gedung Pendidikan dan Pelatihan 2. Class Room 7 Ruang 3. Asrama Mess Alfa 16 Kamar 4. Asrama Wisma RAST 31 Kamar 5. Library 6. Ruang Micro Teaching 2 Unit 7. Ruang Administrasi 1 Ruang 8. Ruang Instruktur 1 Ruang 9. Ruang Makan 2 Unit

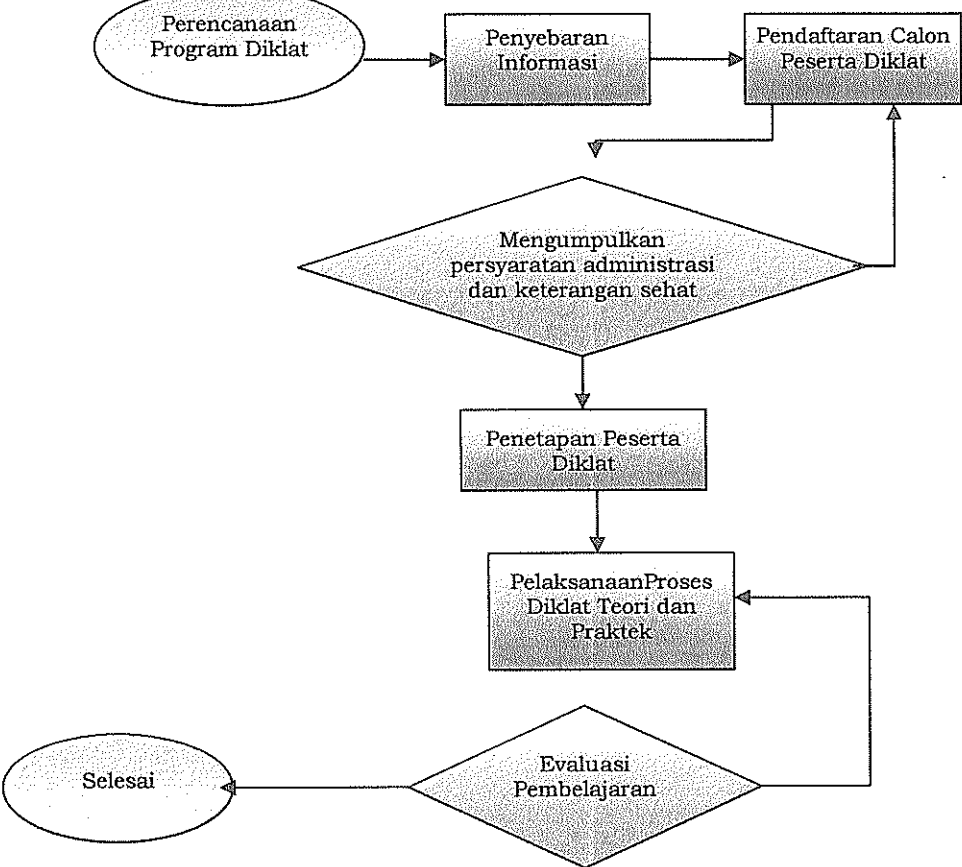
NO	KOMPONEN	URAIAN/
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>PERSYARATAN INSTRUKTUR</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mata kuliah umum harus memiliki ijazah S1/ D IV, S2 dan hanya mengajar mata kuliah sesuai spesialisasinya. 2. Untuk materi kompetensi instruktur memiliki ijazah minimal DIII di bidangnya 3. Dosen/ Instruktur yang telah memiliki pengalaman di bidang. 4. Dosen/ instruktur baru harus memiliki General Instructor Course sebagai asisten dibawah pengawasan dosen/ instruktur senior.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit Internal (Sistim Manajemen Mutu) 2. Audit Internal Keuangan dan Sumber daya yang dilaksanakan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD A([Penerimaan pengaduan (pertanyaan, informasi, keritik/saran)]) --> B[Dicatat dan ditelaah] B --> C[Distribusi ke unit terkait] C --> D{Tindak lanjut} D --> E[Diagendakan dan dirapatkan oleh manajemen] E --> F[pelanggan] F --> G([selesai]) </pre> <p>Mengacu pada prosedur ISO 9001:2008 Tentang Keluhan Pelanggan</p>
11.	Jumlah pelaksana	
12.	Jaminan pelayanan	Standar Penjaminan Mutu
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan Tamu di ruangan pelayanan 2. Penyediaan Sistem Pemadam Kebakaran 3. Pemeliharaan Mesin Uji secara berkala 4. Prosedur Keadaan Darurat 5. Security 24 jam
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya 2. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui Manajemen Review

E. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Personil Penerbangan

Diklat personil penerbangan adalah kegiatan proses pembelajaran dalam rangka peningkatan kompetensi personil penerbangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN/
1	Dasar Hukum	<p>Landasan hukum yang digunakan Standar Pelayanan Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug dalam menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 7. 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); 8. 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); 9. 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);

NO	KOMPONEN	URAIAN/
		<p>10. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia di Bidang Transportasi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5310);</p> <p>11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);</p> <p>12. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);</p> <p>13. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.05/2007 tentang Persyaratan Administratif Penetapan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2014 tentang Organisasi dan tata Kerja Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 644).</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pendaftaran melalui BP3 Curug dilakukan di ruang penyelenggara diklat dengan mengisi formulir-formulir serta memenuhi dan melengkapi persyaratan-persyaratan, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Valid ATC License, Rating dan pengalaman 2 tahun Operasional ATC. 2. Semua personil yang terlibat di dalam pengelolaan pelatihan inspektor (Training Manager, OJT Program Manager, Instruktur, OJT Instruktur, inspektor, Staff Administrasi bidang pelatihan), termasuk para pengambil keputusan. 3. Memiliki sertifikat kecakapan Senior Avsec. 4. Personil Otoritas Penerbangan Sipil dan operator Bandar udara yang terlibat dalam manajemen Pengawasan keselamatan dan pemeriksaan Bandar udara. 5. Memiliki Sertifikat Dangerous Good tipe A dan B. 6. Pendidikan Minimal SLTA, pangkat/Golongan minimal III / a. 7. Pendidikan Minimal DIII, masa kerja minimal 5 tahun dan/atau telah menduduki jabatan manajerial tingkat mula. 8. DIII TPU, memiliki Sertifikat GIC dan berpengalaman mengajar minimal 1 tahun. 9. Personil ATC, Pilot yang bertanggung jawab atas pengawasan keselamatan penerbangan.

NO	KOMPONEN	URAIAN/
		<p>10. Pendidikan minimal DIII, masa kerja minimal 5 tahun dan/atau telah menduduki jabatan tingkat mula.</p> <p>11. Personil otoritas penerbangan sipil dan regulator yang bertanggung jawab atas pengawasan keamanan penerbangan.</p> <p>12. Minimal usia 18 tahun, DII PKP dan Tidak Buta warna.</p> <p>13. Personil PKP-PK yang memiliki Sertifikat Junior PKP-PK.</p> <p>14. Memiliki Sertifikat Basic PKP-PK.</p> <p>15. Pangkat / golongan Penata Muda (III/a) dan Berijazah minimal Sarjana (S1/DIV Non Penerbangan).</p> <p>16. Para personil penerbangan dan regulator yang bertanggung jawab atas pengawasan keselamatan penerbangan.</p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A([Perencanaan Program Diklat]) --> B[Penyebaran Informasi] B --> C[Pendaftaran Calon Peserta Diklat] C --> D{Mengumpulkan persyaratan administrasi dan keterangan sehat} D --> E[Penetapan Peserta Diklat] E --> F[Pelaksanaan Proses Diklat Teori dan Praktek] F --> G{Evaluasi Pembelajaran} G --> H([Selesai]) D --> C G --> F </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATC OJT instructor Waktu : 15 hari 2. Inspector Tra-ining System Waktu : 10 hari 3. Aviation Se-curity Inspector Waktu : 25 hari 4. Aerodrome Inspektor Waktu : 12 hari 5. Dangerous Good Inspector Waktu : 12 hari 6. Manajemen Bandar Udara Waktu : 25 hari 7. Avsec Risk management Waktu : 14 hari 8. Crisis Management Waktu : 8 hari 9. Training Of Trainner (TOT) Waktu : 7 hari

NO	KOMPONEN	URAIAN/
		10. ICAO English Proficiency Waktu : 8 hari 11. Avsec Management Waktu : 15 hari 12. Security Mana-gement System Waktu : 6 hari 13. Aviation Security Risk& Crisis Management Waktu : 14 hari 14. Aviation Se-curity Quality Control Waktu : 10 hari 15. Perawatan Kendaraan PKP-PK Waktu : 18 hari 16. Pengoperasian dan Mengendarai Foam Tender Waktu : 3 hari 17. Breathing Aparatus Operation Waktu : 8 hari 18. Civil Aviation Management Waktu : 104 jam pelajaran 19. Keuadaraan Tingkat Sarjana Waktu : 24 hari 20. Human factor Waktu : 5 hari
5.	Biaya/tarif	1. ATC OJT instructor Tarif : Rp. 12.512.500.- 2. Inspector Tra-ining System Tarif : Rp. 11.747.500.- 3. Aviation Se-curity Inspector Tarif : Rp. 14.435.000.- 4. Aerodrome Inspektor Tarif : Rp. 8.350.000.- 5. Dangerous Good Inspector Tarif : Rp. 10.650.250.- 6. Manajemen Bandar Udara Tarif : Rp. 26.960.000.- 7. Avsec Risk management Tarif : Rp. 21.350.000.- 8. Crisis Mana-gement Tarif : Rp. 8.955.000.- 9. Training Of Trainner (TOT) Tarif : Rp. 10.920.000.- 10. ICAO English Proficiency Tarif : Rp. 13.950.000.- 11. Avsec Mana-gement Tarif : Rp. 11.650.000.- 12. Security Mana-gement Sys-tem Tarif : Rp. 8.300.000.- 13. Aviation Security Risk& Crisis Management Tarif : Rp. 21.350.000.- 14. Aviation Se-curity Quality Control Tarif : Rp. 11.250.000.- 15. Perawatan Kendaraan PKP-PK Tarif : Rp. 21.350.879.- 16. Pengoperasian dan Mengendarai Foam Tender Tarif : Rp. 4.750.000.- 17. Breathing Aparatus Operation Tarif : Rp. 12.108.000.-

NO	KOMPONEN	URAIAN/
		18.Civil Aviation Management Tarif : Rp. 19.809.000.- 19.Keuadaraan Tingkat Sarjana Tarif : Rp. 11.220.000.- 20.Human factor Tarif : Rp. 9.670.000.-
6.	Produk Pelayanan	Diklat peningkatan Kompetensi Tingkat
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Gedung Pendidikan dan Pelatihan 2. Class Room 7 Ruang 3. Asrama Mess Alfa 16 Kamar 4. Asrama Wisma RAST 31 Kamar 5. Library 6. Ruang Micro Teaching 2 Unit 7. Ruang Administrasi 1 Ruang 8. Ruang Instruktur 1 Ruang 9. Ruang Makan 2 Unit
8.	Kompetensi Pelaksana	PERSYARATAN INSTRUKTUR 1. Untuk mata kuliah umum harus memiliki ijazah S1/ D IV, S2 dan hanya mengajar mata kuliah sesuai spesialisasinya. 2. Untuk materi kompetensi instruktur memiliki ijazah minimal DIII di bidangnya 3. Dosen/ Instruktur yang telah memiliki pengalaman di bidang Telekomunikasi , navigasi dan Surveillance. 4. Dosen/ instruktur baru harus memiliki General Instructor Course sebagai asisten dibawah pengawasan dosen/ instruktur senior.
9.	Pengawasan internal	1. Audit Internal (Sistim Manajemen Mutu) 2. Audit Internal Keuangan dan Sumber daya yang dilaksanakan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<pre> graph TD A([Penerimaan pengaduan (pertanyaan, informasi, kritik/saran)]) --> B[Dicatat dan ditelaah] B --> C[Distribusi ke unit terkait] C --> D{Tindak lanjut} D --> E[Diagendakan dan dirapatkan oleh manajemen] D --> F[pelanggan] F --> G([selesai]) </pre> <p>Mengacu pada prosedur ISO 9001:2008 Tentang Keluhan Pelanggan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN/
11.	Jumlah pelaksana	
12.	Jaminan pelayanan	Standar Penjaminan Mutu
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Penerimaan Tamu di ruangan pelayanan 2. Penyediaan Sistem Pemadam Kebakaran 3. Pemeliharaan Mesin Uji secara berkala 4. Prosedur Keadaan Darurat 5. Security 24 jam
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Penilaian DP3 oleh atasan langsungnya 2. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui Manajemen Review

BAB V

PENUTUP

Standar Pelayanan (SP) Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan merupakan bentuk pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan (BP3) Curug. Standar Pelayanan ini menjadi patokan dan indikator pencapaian kinerja yang dicanangkan sebagai standar teknis dalam pelayanan diklat yang sangat berpengaruh dalam pencapaian mutu lulusan.

Standar Pelayanan menjadi prioritas dalam perencanaan dan penganggaran. Selanjutnya dengan prioritas tersebut diharapkan pengembangan pelayanan kepada peserta didik selalu dapat ditingkatkan.

Dengan disusunnya Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan diharapkan dapat menjadi acuan bagi petugas dan unsur terkait dalam Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan. Hal-hal yang belum tercantum dalam Standar Pelayanan ini akan ditetapkan kemudian sesuai dengan keperluan dan ketentuan yang berlaku.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 3 Agustus 2015

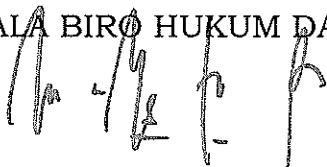
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

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