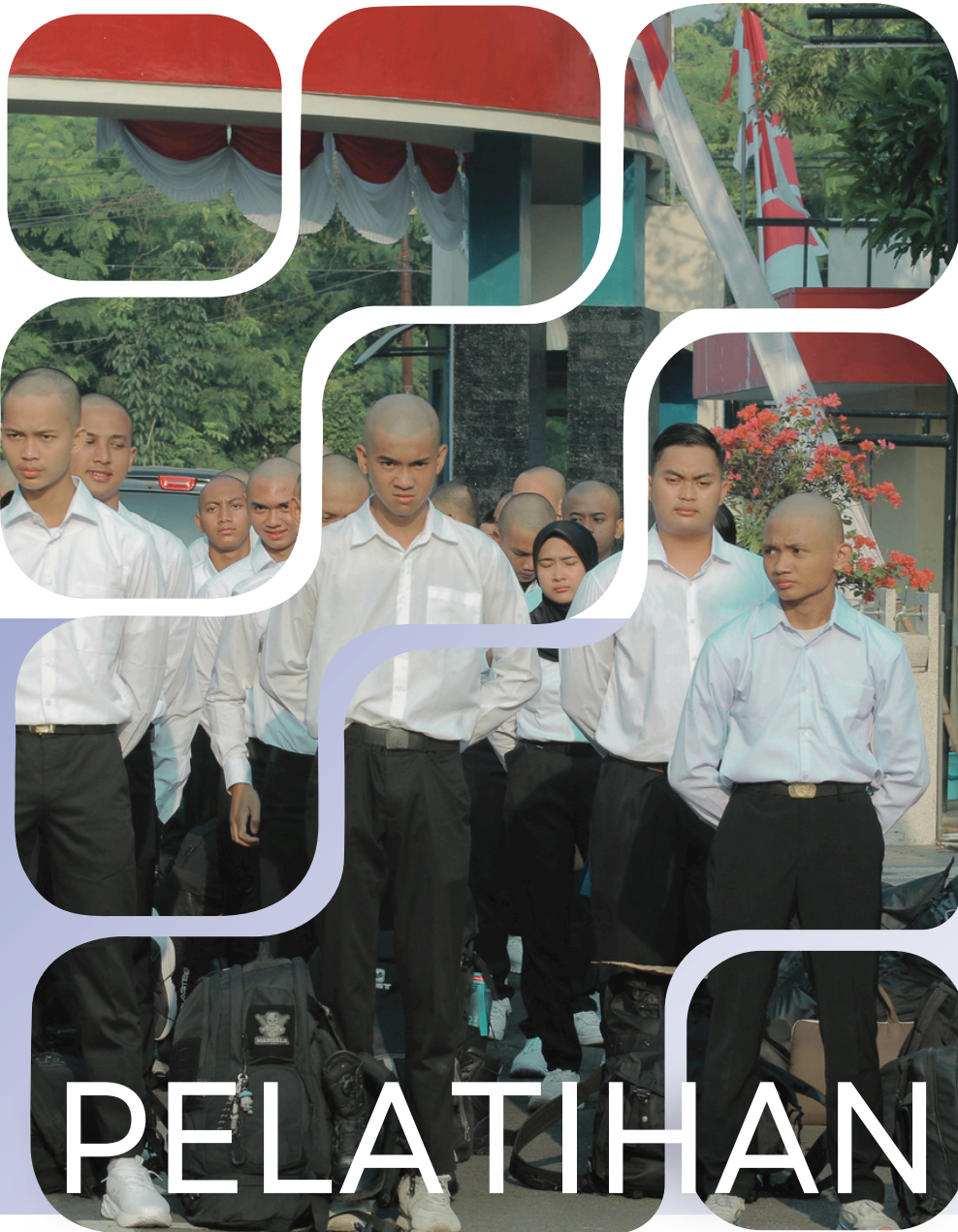


SOP

Pelayanan Sub Bagian Administrasi Akademik Politeknik Penerbangan Surabaya



PELATIHAN

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

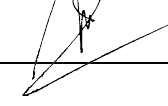
Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 1 dari 18



**MASTER
TERKENDALI**

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

Proses	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Dibuat Oleh :	Julfansyah Margolang, ST, MM	Kepala Subbagian Administrasi Akademik	
Dikaji Ulang Oleh :	Sukahir, S.SiT, MT	Kepala Bagian Administasi Akademik & Ketarunaan	
Disetujui Oleh :	Dr. Yuyun Suprpto, S.SiT, MM	Ketua Satuan Penjaminan Mutu	
Ditetapkan Oleh :	M. Andra Aditiyawarman, ST, MT	Direktur	

Jalan Jemur Andayani I No. 73 Surabaya 60236
Telp. : +62 31 8410871
Fax : +62 31 8490005
Email : mail@poltekbangsby.ac.id

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 2 dari 18

TIM PENYUSUN

Tim penyusun Standar Pelayanan Pelatihan Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan Politeknik Penerbangan Surabaya dengan susunan keanggotaan sebagai berikut :

Pembina

M. Andra Aditiyawarman, ST, MT

Pengarah

Dr. M. Rifai, ST, MM

Penanggungjawab

Sukahir, S.SiT, MT

Ketua

Julfansyah Margolang, ST, MT

Sekretaris

Rani Kartika Sari, ST

Anggota

Leila Fitri Maya, SE

Max Genta Sulkani, SE

Siti Nurfadila, SE, MM

Andri Ristanto, A.Md

**MASTER
TERKENDALI**

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

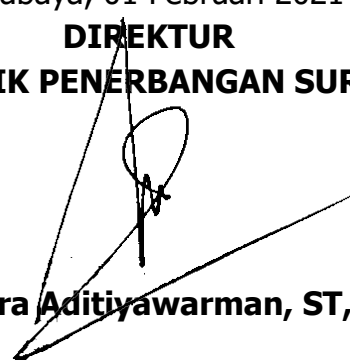
Halaman 3 dari 18

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur atas partisipasi civitas akademika, Politeknik Penerbangan Surabaya telah dapat menyelesaikan dokumen Standar Pelayanan Pelatihan Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan .Standar Pelayanan Pelatihan Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan ini menjadi acuan utama dalam pelaksanaan kegiatan Pendidikan dan Pelatihan di Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan Politeknik Penerbangan Surabaya. Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak internal dan eksternal Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah membantu penyusunan Standar Pelayanan ini. Kritik, saran, dan masukan bagi kami tetap diharapkan untuk membuat lebih sempurna. Kami juga berharap bahwa pedoman ini digunakan oleh pihak-pihak terkait, sehingga kita mampu untuk implementasi pengelolaan Pelatihan Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan di Politeknik Penerbangan Surabaya untuk mewujudkan visi Politeknik Penerbangan Surabaya menjadi perguruan tinggi vokasi yang unggul, menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang penerbangan serta mampu bersaing secara nasional dan global.

Surabaya, 01 Februari 2021

DIREKTUR
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA


M. Andra Aditiyawarman, ST, MT

MASTER
TERKENDALI

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 4 dari 18

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
TIM PENYUSUN	2
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Visi	6
1.3. Misi.....	6
1.4. Motto.....	6
BAB II STANDAR PELAYANAN	
2.1. Penyampaian Pelayanan (Service Delivery).....	7
2.1.1. Persyaratan.....	7
2.1.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	8
2.1.3. Jangka Waktu Pelayanan	9
2.1.4. Biaya/Tarif	13
2.1.5. Produk Pelayanan.....	13
2.1.6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.....	13
2.2. Pengelolaan Pelayanan.....	14
2.2.1. Dasar Hukum	14
2.2.2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	15
2.2.3. Kompetensi Pelaksana	16
2.2.4. Pengawasan Internal	16
2.2.5. Jumlah Pelaksana	17
2.2.6. Jaminan Pelayanan.....	17
2.2.7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	17
2.2.8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	17
BAB III PENUTUP	18

**MASTER
TERKENDALI**

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 5 dari 18

BAB I
PENDAHULUAN

MASTER
TERKENDALI

1.1. Latar Belakang

Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan sebagai salah satu unit penunjang perguruan tinggi Politeknik Penerbangan Surabaya mempunyai tugas dalam pengelolaan administrasi di bidang akademik dan ketarunaan dipimpin oleh Kepala Bagian yang diangkat oleh Direktur yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur dan sehari-hari dibina oleh Wakil Direktur I dalam hal Administrasi Akademik dan oleh Wakil Direktur III dalam hal administrasi Ketarunaan. Sejalan dengan visi dan misi institusi dan juga visi misi Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan terkait dengan kualitas pelayanan prima kepada stakeholder, maka perlu dirumuskan strategi internal yang memberikan arah pencapaiannya.

Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan memiliki tugas melaksanakan pengelolaan administrasi akademik dan ketarunaan, pengelolaan administrasi pendidik, pengelolaan beasiswa Taruna, praktek kerja taruna, alumni, pengembangan Program, serta data dan evaluasi akademik. Dengan tugas utama adalah pengelolaan administrasi akademik pendidikan dan pelatihan maka Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan memiliki standar pelayanan yang disebut dengan Standar Pelayanan Pelatihan Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan. Standar Pelayanan Pelatihan adalah pedoman tentang pokok-pokok pelayanan yang harus terpenuhi, dilaksanakan sebaik-baiknya dengan target pencapaian yang terukur dan realistis.

Sesuai dengan Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan dibantu oleh Subbagian Administrasi Akademik dan Subbagian Administrasi Ketarunaan dan Alumni. Subbagian Administrasi Akademik mempunyai tugas melakukan pengelolaan administrasi akademik, pengelolaan administrasi pendidik, perencanaan program diklat, pelaksanaan administrasi penerimaan taruna, serta pengelolaan data dan evaluasi akademik. Subbagian Administrasi Ketarunaan dan Alumni mempunyai tugas melakukan pengelolaan pelayanan kesejahteraan taruna, perencanaan beasiswa taruna, perencanaan dan pelaksanaan administrasi praktek kerja taruna, serta pengelolaan administrasi alumni.

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 6 dari 18

1.2. Visi

Visi Sub Bagian Administrasi Akademik adalah menjadi unit layanan administrasi Akademik yang efektif dan efisien, dalam rangka mendukung Politeknik Penerbangan Surabaya sebagai perguruan tinggi vokasi yang unggul.

1.3. Misi

Misi Sub Bagian Administrasi Akademik adalah sebagai berikut :

1. Terselenggaranya pelayanan teknis dan administrasi dalam bidang akademik;
2. Tersedianya data dan informasi yang akurat dan komprehensif dalam bidang akademik;
3. Terwujudnya sistem informasi akademik yang mudah diakses dan adaptif;
4. Terselenggaranya pelayanan teknis dan administrasi yang berkualitas unggul dalam rangka kerja sama yang profesional di bidang akademik;

1.4. Motto

Motto Sub Bagian Administrasi Akademik adalah:

" Pelayanan Administrasi Akademik Tugas Kami, Kelancaran Administrasi Akademik Tanggung Jawab Kami".

**MASTER
TERKENDALI**

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 7 dari 18

BAB II
STANDAR PELAYANAN

**MASTER
TERKENDALI**

2.1. Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

2.1.1. Persyaratan

1. Syarat Spesifik

Memiliki kompetensi dasar sesuai dengan bidangnya

2. Syarat Umum

- a. Pendidikan serendah-rendahnya Diploma Tiga (D3)
- b. Sehat jasmani dan rohani ditunjukkan dengan surat keterangan sehat dari dokter pemerintah
- c. Bebas narkoba
- d. Menyerahkan fotocopi KTP
- e. Menyerahkan daftar riwayat hidup
- f. Menyerahkan pas foto berwarna terbaru ukuran 4 x 6 sebanyak 2 lembar
- g. Menyerahkan fotocopi ijazah/STTB dan menunjukkan aslinya
- h. Menyerahkan fotocopi dan asli surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)

Stake holder/ pengguna layanan mendapat pelayanan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pendidikan serendah-rendahnya Diploma Tiga (D3)
2. Diusulkan / memperoleh persetujuan dari satuan kerja/instansi masing - masing
3. Menyerahkan surat pernyataan sebagai siswa diklat
4. Menyerahkan surat keterangan sehat dari puskesmas/rumah sakit pemerintah

Pelayanan Pelatihan Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan Politeknik Penerbangan Surabaya memberikan pelayanan kepada pengguna selama jam kerja. Adapun jam pelayanan secara rinci adalah sebagai berikut :

Senin - Jumat melayani mulai jam 08.00 - 15.00 WIB dengan waktu istirahat jam 12.00 - 13.00 WIB;

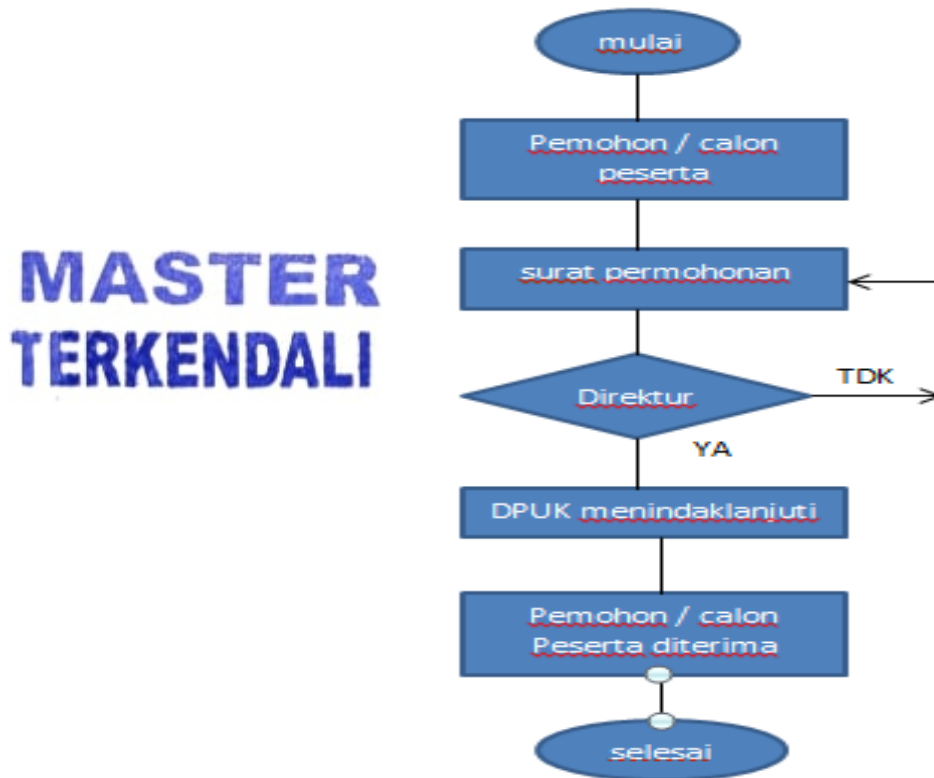
STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 8 dari 18

2.1.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



Sistem pelayanan Pelatihan dapat dilakukan secara online melalui website Poltekbang surabaya ataupun dengan datang ke instansi penyelenggara pelatihan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Mekanisme dan prosedur pendaftaran pelatihan, Pemohon / calon peserta melalui instansinya mengirimkan surat permohonan mengikuti pelatihan (berdasarkan agenda dan penawaran diklat) yang ditandatangani oleh kepala instansi minimal Eselon II. Surat permohonan ditujukan kepada Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya. Bagian penyelenggara pelatihan / Divisi Pengembangan Usaha dan Kerjasama menindaklanjuti dengan proses seleksi calon peserta diklat. Pemohon / calon peserta yang telah memenuhi syarat menerima surat pemanggilan sebagai peserta diklat dan melakukan konfirmasi ulang secara elektronik melalui website Poltekbang surabaya atau email.

Peserta Diklat yang telah diterima dapat mengikuti kegiatan Pembelajaran dan Ujian Kompetensi. Peserta menerima surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan atau Sertifikat yang menerangkan bahwa peserta telah lulus

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 9 dari 18

Pendidikan dan Pelatihan serta hasil penilaian Uji Kompetensi.

2.1.3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka Waktu Pelayanan dikategorikan dari jenis pelayanan yaitu :

1. Pelayanan Pelatihan sub bidang Bandar Udara :

- a. TCC Airfield Lighting System Tk. Ahli, dengan jumlah 62 jam pembelajaran teori dan 124 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 28 hari kerja;
- b. TCC Airfield Lighting System Tk. Terampil, dengan jumlah 62 jam pembelajaran teori dan 104 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 26 hari kerja;
- c. TCC CCR (Constant Current Regulator) Tk. Ahli, dengan jumlah 66 jam pembelajaran teori dan 102 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 26 hari kerja;
- d. TCC CCR (Constant Current Regulator) Tk. Terampil, dengan jumlah 66 jam pembelajaran teori dan 102 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 26 hari kerja;
- e. TCC ACS (Air Conditioning System) Tk. Ahli, dengan jumlah 44 jam pembelajaran teori dan 78 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 29 hari kerja;
- f. TCC ACS (Air Conditioning System) Tk. Terampil, dengan jumlah 42 jam pembelajaran teori dan 62 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 18 hari kerja;
- g. TCC A2B (Alat – alat Berat) Tk. Ahli, dengan jumlah 50 jam pembelajaran teori dan 84 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 22 hari kerja;
- h. TCC A2B (Alat – alat Berat) Tk. Terampil, dengan jumlah 50 jam pembelajaran teori dan 84 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 20 hari kerja;
- i. AMSC (Automatic Message Switching Center) Tk. Dasar, dengan jumlah 48 jam pembelajaran teori dan 40 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 13 hari kerja;
- j. AMSC (Automatic Message Switching Center) Tk. Terampil, dengan jumlah 52 jam pembelajaran teori dan 64 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 17 hari kerja;
- k. AMSC (Automatic Message Switching Center) Tk. Ahli, dengan jumlah 60 jam pembelajaran teori dan 67 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 18 hari kerja;

**MASTER
TERKENDALI**

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 10 dari 18

- l. VSAT (Very Small Aperture Terminal) Tk. Dasar, dengan jumlah 34 jam pembelajaran teori dan 30 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 10 hari kerja;
- m. VSAT (Very Small Aperture Terminal) Tk.Terampil, dengan jumlah 54 jam pembelajaran teori dan 34 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 13 hari kerja;
- n. VSAT (Very Small Aperture Terminal) Tk.Ahli, dengan jumlah 72 jam pembelajaran teori dan 40 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 16 hari kerja;
- o. ATIS (Aerodrome Terminal Information Service) Tk. Dasar, dengan jumlah 60 jam pembelajaran teori dan 32 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 14 hari kerja;
- p. ATIS (Aerodrome Terminal Information Service) Tk.Terampil, dengan jumlah 64 jam pembelajaran teori dan 40 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 15 hari kerja;
- q. ATIS (Aerodrome Terminal Information Service) Tk.Ahli, dengan jumlah 80 jam pembelajaran teori dan 48 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 18 hari kerja;
- r. NDB (Non Directorat Radio Beacon) Tk. Dasar, dengan jumlah 32 jam pembelajaran teori dan 32 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 10 hari kerja;
- s. NDB (Non Directorat Radio Beacon) Tk.Terampil, dengan jumlah 40 jam pembelajaran teori dan 40 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 12 hari kerja;
- t. NDB (Non Directorat Radio Beacon) Tk.Ahli, dengan jumlah 58 jam pembelajaran teori dan 54 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 16 hari kerja;
- u. VOR (VHF Omni Range) Tk.Dasar, dengan jumlah 56 jam pembelajaran teori dan 40 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 14 hari kerja;
- v. VOR (VHF Omni Range) Tk.Terampil, dengan jumlah 80 jam pembelajaran teori dan 40 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 17 hari kerja;
- w. VOR (VHF Omni Range) Tk.Ahli, dengan jumlah 96 jam pembelajaran teori dan 54 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 24 hari kerja;
- x. DME (Distance Measuring Equipment) Tk.Ahli, dengan jumlah 150 jam pembelajaran teori dan 112 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan

**MASTER
TERKENDALI**

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 11 dari 18

- pelatihan 35 hari kerja;
- y. ILS (Instrument Landing System) Tk.Ahli, dengan jumlah 104 jam pembelajaran teori dan 136 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 32 hari kerja;

2. Pelayanan Pelatihan sub bidang Navigasi Penerbangan :

- a. ATC Supervisor, dengan jumlah 40 jam pembelajaran teori dan 8 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 6 hari kerja;
- b. APP Procedural, dengan jumlah 136 jam pembelajaran teori dan 1344 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 240 hari kerja;
- c. ATC Checker, dengan jumlah 40 jam pembelajaran teori dan 0 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 5 hari kerja;
- d. IELP Course, dengan jumlah 8 jam pembelajaran teori dan 72 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 10 hari kerja;
- e. ATC Refresing From Aerodrome, dengan jumlah 42 jam pembelajaran teori dan 34 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 10 hari kerja;
- f. ATC Refresing For APP & Area Control, dengan jumlah 42 jam pembelajaran teori dan 34 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 10 hari kerja;
- g. ATC OJT Instructor, dengan jumlah 34 jam pembelajaran teori dan 20 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 7 hari kerja;
- h. Radar Course, dengan jumlah 94 jam pembelajaran teori dan 409 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 101 hari kerja;
- i. AFIS (Aerodrome Flight Information Service), dengan jumlah 166 jam pembelajaran teori dan 594 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 133 hari kerja;
- j. Aeronautical Communication Checker, dengan jumlah 48 jam pembelajaran teori dan 30 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 10 hari kerja;
- k. Aeronautical Communication Supervisor, dengan jumlah 64 jam pembelajaran teori dan 12 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 10 hari kerja;

3. Pelayanan Pelatihan sub bidang Keamanan Penerbangan :

- a. Basic Aviation Security, dengan jumlah 54 jam pembelajaran teori dan 58 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 14 hari kerja;

**MASTER
TERKENDALI**

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 12 dari 18

**MASTER
TERKENDALI**

- b. Junior Aviation security, dengan jumlah 66 jam pembelajaran teori dan 60 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 16 hari kerja;
- c. Senior Aviation security, dengan jumlah 92 jam pembelajaran teori dan 42 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 17 hari kerja;
- d. Basic PKP-PK (Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran Tk.Dasar), dengan jumlah 156 jam pembelajaran teori dan 180 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 42 hari kerja;
- e. Junior PKP-PK (Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran Tk.Junior), dengan jumlah 166 jam pembelajaran teori dan 160 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 41 hari kerja;
- f. Junior PKP-PK (Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran Tk.Junior), dengan jumlah 166 jam pembelajaran teori dan 160 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 41 hari kerja;
- g. Senior PKP-PK (Pertolongan Kecelakaan Penerbangan dan Pemadam Kebakaran Tk.Senior, dengan jumlah 150 jam pembelajaran teori dan 160 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 39 hari kerja;
- h. P3B (Peralatan Pendeteksi Pemeriksa Barang) Tk.Terampil, dengan jumlah 158 jam pembelajaran teori dan 100 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 34 hari kerja;
- i. P3B (Peralatan Pendeteksi Pemeriksa Barang) Tk.Ahli, dengan jumlah 80 jam pembelajaran teori dan 96 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 24 hari kerja;
- j. P3O (Peralatan Pendeteksi Pemeriksa Orang) Tk.Terampil, dengan jumlah 84 jam pembelajaran teori dan 54jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 21 hari kerja;
- k. P3O (Peralatan Pendeteksi Pemeriksa Orang) Tk.Ahli, dengan jumlah 48 jam pembelajaran teori dan 36 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 13 hari kerja;
- l. P3UK (Peralatan Pemantau dan Penunda Upaya Kejahatan) Tk.Terampil, dengan jumlah 96 jam pembelajaran teori dan 70 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 23 hari kerja;
- m. P3UK (Peralatan Pemantau dan Penunda Upaya Kejahatan) Tk.Ahli,

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 13 dari 18

dengan jumlah 74 jam pembelajaran teori dan 56 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 19 hari kerja;

4. Pelayanan Pelatihan sub bidang DKUPPU :

- a. TOT Aircraft Structure, dengan jumlah 26 jam pembelajaran teori dan 48 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 12 hari kerja;
- b. TOT Aircraft Electrical, dengan jumlah 29 jam pembelajaran teori dan 49 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 12 hari kerja;
- c. Basic Aircraft Structure, dengan jumlah 578 jam pembelajaran teori dan 592 jam pembelajaran praktek, lama pelaksanaan pelatihan 240 hari kerja;

2.1.4. Biaya/ Tarif

Bedasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 7/PMK.05/2019 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Politeknik Penerbangan Surabaya Pada Kementerian Perhubungan. Biaya pelayanan sesuai dengan tarif PNBPN dan Tarif BLU.

2.1.5. Produk Pelayanan

Adapun produk pelayanan Pelatihan adalah sebagai berikut :

1. Hasil penilaian Uji Kompetensi;
2. Sertifikat Keahlian;
3. Sertifikat Pendidikan.

2.1.6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pelayanan Pelatihan Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan menyediakan sarana pengaduan, saran dan masukan melalui formulir/ blangko keluhan yang disediakan di tiap titik-titik pelayanan, sehingga pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan atas ketidak puasan pelayanan yang diterima, memberikan saran atau masukan kepada Pelayanan Pelatihan Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan.

Selain itu, pengguna layanan juga dapat menyampaikan keluhan, saran atau masukan melalui sistem komunikasi elektronik yang disediakan melalui email dengan alamat : mail@poltekbangsby.ac.id. Surat pengaduan/ keluhan, saran/ masukan baik tertulis maupun elektronik akan diolah dan dianalisis oleh Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan. Langkah tindak lanjut secara umum akan segera dilakukan secepat mungkin. Adapun prosedur Penanganan pengaduan adalah sebagai berikut :

**MASTER
TERKENDALI**

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 14 dari 18

**MASTER
TERKENDALI**

1. Surat pengaduan/ keluhan, saran/ masukan masuk melalui :
 - a. Surat tertulis : Dilanjutkan ke Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan untuk dianalisis dan ditentukan tingkat kategori suratnya, kemudian rencana tindak lanjutnya berupa balasan surat dan atau reaksi cepat dalam rangka upaya kuratif, preventif, maupun progresif.
 - b. Surat elektronik : Dilanjutkan ke Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan untuk dianalisis dan ditentukan tingkat kategori suratnya, kemudian rencana tindak lanjutnya berupa balasan surat.
 - c. SMS/Whatsapp : Dilanjutkan ke Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan untuk dianalisis dan ditentukan tingkat kategori suratnya, kemudian rencana tindak lanjutnya berupa balasan surat dan atau reaksi cepat dalam rangka upaya kuratif, preventif, maupun progresif.
 - d. Tatap muka langsung.
2. Pengaduan pengguna layanan kemudian didokumentasikan oleh Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan untuk diarsip dengan jangka waktu retensi 1 tahun.
3. Apabila pengaduan tergolong sangat penting dan berat, maka penanganannya akan berkoordinasi dengan Unit/bagian lain yang terkait dengan terlebih dahulu dibahas dan mendapat persetujuan dari Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Keputusan terhadap pengaduan disampaikan 10 hari kerja dari pengaduan diterima.

2.2. Pengelolaan Pelayanan

2.2.1. Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam pengelolaan pelayanan Pelatihan adalah sebagai berikut :

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
2. Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2012 tentang Sumber Daya Manusia di bidang Transportasi;
3. Peraturan Menteri perhubungan Nomor : PM.32 Tahun 2017 tanggal 27 April 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan;

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 15 dari 18

5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM.21 Tahun 2018 tanggal 08 Februari 2018 tentang Statuta Politeknik Penerbangan Surabaya;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM.122 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Nomor PM. 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;
7. Keputusan Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya Nomor : 647/Poltekbang.Sby-2019 Tentang Standar Pelayanan Pada Politeknik Penerbangan Surabaya;
8. Keputusan kepala Badan Pengembangan Sumber daya Manusia Perhubungan Nomor SK.126/BPSDMP-2020 tentang Kurikulum Pendidikan dan pelatihan Peningkatan Kompetensi dan Teknis Lainnya Sub Bidang Keamanan Penerbangan;
9. Keputusan kepala Badan Pengembangan Sumber daya Manusia Perhubungan Nomor SK.130/BPSDMP-2020 tentang Kurikulum Pendidikan dan Pelatihan Peningkatan Kompetensi dan Teknis Lainnya Sub Bidang Navigasi Penerbangan;
10. Surat Keputusan Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya Nomor: No.18/Poltekbang.Sby-2021 tentang Standar Pelayanan pada Politeknik Penerbangan Surabaya.

2.2.2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Adapun sarana, prasarana dan atau fasilitas yang digunakan dalam pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas Pelatihan Keselamatan Penerbangan:
 - a. Lab. APP / ACC Control Surveillance;
 - b. Lab Procedural Approach;
 - c. Lab ADC Manual;
 - d. Lab ATN (Aeronautical Telecommunication Network);
 - e. Lab EFI (Enroute Flight Information);
 - f. Lab AMSC / AFTN Simulator
2. Fasilitas Pelatihan Aviation Security:
Lab X-RAY
3. Fasilitas Pelatihan Basic Airframe Helicopter:
 - a. Hangar;
 - b. Engine Shop;
 - c. General Workshop.
4. Fasilitas Lainnya :
 - a. Kelas;

**MASTER
TERKENDALI**

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 16 dari 18

- b. Asrama;
- c. Lab Bahasa;
- d. Lab Multimedia;
- e. Perpustakaan;
- f. Poliklinik;
- g. Kendaraan Operasional.

**MASTER
TERKENDALI**

2.2.3. Kompetensi Pelaksana

Pelaksana pelayanan harus memenuhi kualifikasi pendidikan dan atau pengalaman serta keterampilan yang dimiliki melalui pelatihan atau kursus tertentu sesuai dengan bidang kerja atau tugas dan tanggung jawabnya.

Berikut adalah pendidikan dan atau pengalaman serta keterampilan yang dimiliki melalui pelatihan atau kursus baik terstruktur maupun tidak terstruktur :

1. Instruktur baru harus memiliki GIC selama 3 bulan mengajar mata kuliah profesi sebagai asisten dibawah pengawasan Dosen / Instruktur senior;
2. Instruktur Simulator telah memiliki pengalaman mengoperasikan simulator yang digunakannya;
3. Untuk mata kuliah umum harus memiliki iajazah minimal Diploma III dan hanya mengajar mata kuliah sesuai spesialisasinya;
4. Instruktur Basic Airframe Helicopter sudah memiliki sertifikat AME License, Basic Certificate A2, Basic Certificate A4;
5. Ijazah yang dimiliki bidang ilmunya harus sesuai dengan program

2.2.4. Pengawasan Internal

Pengawasan internal dilakukan terhadap pelaksanaan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh staf pelayanan Pelatihan dilakukan secara berjenjang, yaitu, Staf diawasi oleh Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik, Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik diawasi oleh Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan. Pengawasan Internal juga dilaksanakan oleh Kepala Sistem Penjaminan Mutu melalui Audit Internal (sistem Manajemen mutu) dan dilaksanakan oleh Kepala Sistem Pengawas Internal melalui Audit Internal Keuangan dan Sumber Daya.

2.2.5. Jumlah Pelaksana

Adapun jumlah pelaksana pelayanan yang dibutuhkan di Layanan Pelatihan

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 17 dari 18

Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan adalah 3 orang. Sedangkan jumlah tenaga pengajar disesuaikan dengan kebutuhan Pelatihan yang sedang berlangsung.

2.2.6. Jaminan Pelayanan

Layanan Pelatihan Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan Politeknik Penerbangan Surabaya menjamin kepastian pelayanan yang diberikan sesuai dengan kualitas dan waktu yang dijanjikan.

2.2.7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan Pelatihan meliputi :

1. Penerimaan tamu di ruang pelayanan;
2. Penyediaan sistem pemadam Kebakaran;
3. Pemeliharaan mesin uji secara berkala;
4. Prosedur keadaan darurat;
5. Security 24 jam.

2.2.8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan pelatihan Sub Bagian Administrasi Akademik dilakukan dengan cara :

1. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui Manajemen Reviu;
2. Evaluasi melalui Reviu Itjen;
3. Evaluasi penilaian oleh atasan langsung.

**MASTER
TERKENDALI**

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 18 dari 18

BAB III
PENUTUP

Standar Pelayanan Pelatihan ini menjadi pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan oleh Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan Politeknik Penerbangan Surabaya. Komitmen kami, melayani stake holder/ pengguna layanan harus sesuai standar dan memberikan kepuasan yang prima, sehingga akan meningkatkan keterpakaian secara berkualitas sumberdaya informasi di Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan bukan hanya sekedar keterpakaian kuantitas, tetapi juga keterpakaian kualitas. Artinya stake holder/ pengguna layanan akan sangat membutuhkan Pelayanan Pelatihan Bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan terutama dalam rangka mewujudkan Tridharma perguruan tinggi, pengembangan karir dan juga khasanah pengetahuan kultural dan rekreatif.

MASTER
TERKENDALI

STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
SUB BAGIAN ADMINISTRASI AKADEMIK
No. Dok.: STD.LAY.04/SAA/02/2021

No. Revisi : 00

Tgl. Terbit : 01 Februari 2021

Halaman 19 dari 18