



## AirNav Indonesia

### SIARAN PERS

Nomor: USH.SP.02/00/I/2019

---

## AirNav Mendapatkan Predikat *Excellent* Dalam Melakukan Pelayanan Jasa Navigasi Penerbangan

SEMARANG - Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (Perum LPPNPI) atau AirNav Indonesia telah menerima hasil survei dari tim Indonesia *National Air Carriers Association* (INACA). Survei ini merupakan rangkaian dari *Service Level Agreement* (SLA) terhadap jasa layanan navigasi penerbangan yang dilakukan oleh INACA mengenai layanan navigasi penerbangan yang diberikan oleh AirNav Indonesia kepada para pengguna jasa. Hasil survei ini diberikan oleh Sekjen INACA Tengku Burhanudin kepada Direktur Keuangan AirNav Indonesia Hendroyono dalam acara Closing Meeting SLA di Kantor AirNav Indonesia Cabang Semarang, Sabtu (19/01).

“Di tahun 2018 Airnav mendapatkan nilai SQI 4,31 dengan interpretasi “Excellent”. Hal ini tentunya meningkat dibandingkan nilai tahun 2017 lalu dimana AirNav mendapatkan nilai SQI 4,07,” ujar Direktur Utama AirNav Indonesia Novie Riyanto. Dia mengatakan, kegiatan penilaian pelayanan jasa navigasi penerbangan ini bertujuan untuk mendorong peningkatan pelayanan Perum LPPNPI melalui pengukuran dan perencanaan tingkat pelayanan jasa navigasi penerbangan yang dinyatakan oleh *Service Quality Index* (SQI) yang terdiri dari *Cockpit Crew Satisfaction Index* (CSI) dan *Observed Quality Index* (OQI).

Sekjen INACA Tengku Burhanudin juga memberikan apresiasi atas dukungan yang diberikan AirNav Indonesia dalam kegiatan ini. “Kini AirNav Indonesia sudah terbuka untuk dinilai dan diberikan masukan oleh para pengguna jasa, tentunya ini akan menjadi kunci dalam meningkatkan pelayanan navigasi penerbangan Indonesia yang optimal. Hal tersebut dapat dilihat adanya peningkatan hasil SLA di tahun 2018 dan diharapkan survey ini bisa terus dilanjutkan agar bisa menjadi koreksi untuk peningkatan pelayanan navigasi yang maksimal,” ujar Tengku.

Di tahun 2018 AirNav dan INACA telah melakukan survei dan observasi di sepuluh lokasi yaitu Kantor Cabang *Jakarta Air Traffic Services Canter* (JATSC), *Makassar Air traffic Services Center* (MATSC), Balikpapan, Batam (Tnj Pinang), Bandung, Denpasar, Medan, Sentani, Surabaya dan Ternate.

Untuk menentukan nilai *Cockpit Crew Satisfaction Index* (CSI), *pilot on duty* yang mendarat di lokasi survei diwawancarai mengenai kualitas layanan navigasi penerbangan seperti kualitas komunikasi penerbangan, informasi penerbangan, informasi cuaca, prosedur layanan navigasi penerbangan dan kualitas personel navigasi penerbangan yang memberikan layanan tersebut.

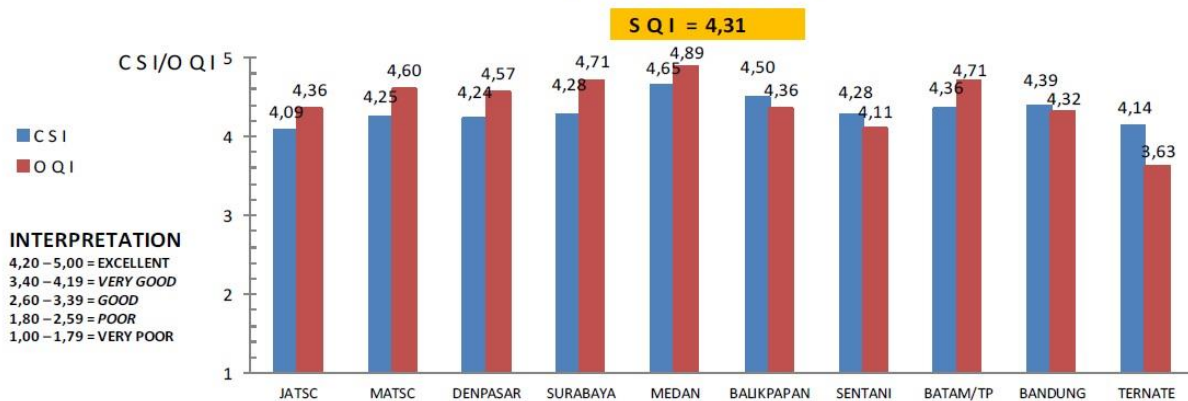
Selain itu untuk menentukan nilai *Observed Quality Index* (OQI), tim INACA dan AirNav

Indonesia melakukan observasi langsung untuk meninjau kompetensi personel navigasi penerbangan, APP room, ACC room (khusus JATSC dan MATSC), briefing office, ruang administrasi dan keuangan, keamanan lingkungan kerja, fasilitas komunikasi, fasilitas navigasi penerbangan, fasilitas otomasi dan fasilitas surveillance.

Direktur Keuangan AirNav Indonesia, Hendroyono menambahkan hasil dari SLA akan menjadi tolok ukur AirNav Indonesia dan INACA mengenai kualitas jasa layanan navigasi penerbangan, hal ini sejalan dengan komitmen perusahaan untuk terus meningkatkan layanan navigasi bagi pengguna jasa.

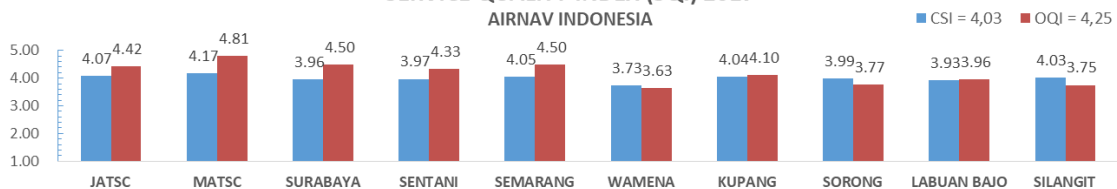
“Bagi kami hal ini tentu sangat penting, karena melalui sinergi ini peningkatan keselamatan dan efisiensi penerbangan di ruang udara Indonesia dapat terus ditingkatkan. Kami punya tagline *“improvement for better service”* karena itu kegiatan ini juga telah kami tetapkan menjadi kegiatan tahunan Perum LPPNPI bersama INACA, ” pungkas Hendroyono.

### SERVICE QUALITY INDEX 2018 AIRNAV INDONESIA



LOCATION	JATSC	MATSC	DENPASAR	SURABAYA	MEDAN	BALIKPAPAN	SENTANI	BATAM/TP	BANDUNG	TERNATE	AGREGAT
<b>S Q I</b>	4,14	4,32	4,30	4,37	4,70	4,47	4,24	4,43	4,37	4,04	<b>4,31</b>
CSI (80%)	4,09	4,25	4,24	4,28	4,65	4,50	4,28	4,36	4,39	4,14	<b>4,28</b>
OQI (20%)	4,36	4,60	4,57	4,71	4,89	4,36	4,11	4,71	4,32	3,63	<b>4,43</b>

### SERVICE QUALITY INDEX (SQI) 2017 AIRNAV INDONESIA



LOCATION	JATSC	MATSC	SURABAYA	SENTANI	SEMARANG	WAMENA	KUPANG	SORONG	LABUAN BAJO	SILANGIT	AGREGAT
<b>SQI</b>	4,14	4,30	4,07	4,04	4,14	3,71	4,05	3,95	3,94	3,97	<b>4,07</b>
CSI	4,07	4,17	3,96	3,97	4,05	3,73	4,04	3,99	3,93	4,03	<b>4,03</b>
OQI	4,42	4,81	4,50	4,33	4,50	3,63	4,10	3,77	3,96	3,75	<b>4,25</b>

Bobot CSI 80% dan OQI 20%

## Tentang AirNav Indonesia

Perusahaan Umum (Perum) Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (LPPNPI) atau dikenal dengan Airnav Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan tanggal 13 September 2012. Airnav Indonesia didirikan sesuai amanat UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan bertugas me-nyediakan pelayanan navigasi penerbangan. AirNav melayani navigasi penerbangan di 283 titik layanan di seluruh Indonesia. Selain itu, AirNav juga melakukan pelayanan navigasi penerbangan di sejumlah ruang udara negara lain. Luas ruang udara Indone-sia adalah 1.476.049 NM, sementara AirNav melayani Flight Information Region (FIR) seluas 2.219.629 NM.

Corporate Secretary Perum LPPNPI.

Didiet K.S Radityo

Telepon : 021-5591 5000 Ext. 1130

Fax : 021-2917 0370

\*\*\*