

STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA

(Peraturan Menteri Perhubungan R.I Nomor PM 178 Tahun 2015,
tanggal 16 November 2015)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 17 huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara, perlu diatur mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
- b. bahwa sehubungan dengan hal sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4956);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5295);
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
4. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 69 tahun 2013 tentang Tata Nal Kebandarudaraan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1046);
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1289);
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 408).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR
UDARA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas Pesawat Udara, penumpang, kargo dan/atau pos, tempat perpindahan intra dan/atau antarmoda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.
2. Pesawat Udara adalah setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena gaya angkat reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan.
3. Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat Pesawat Udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.
4. Bandar Udara Umum adalah bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
5. Unit Penyelenggara Bandar Udara adalah lembaga pemerintah di Bandar Udara yang bertindak sebagai penyelenggara Bandar Udara yang memberikan jasa pelayanan kebandarudaraan untuk Bandar Udara yang belum diusahakan secara komersial.
6. Badan Usaha Bandar Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan Bandar Udara untuk pelayanan umum.
7. Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agree-

ment) adalah kesepakatan akan layanan yang diberikan dan diterima antara penyedia layanan dan pengguna layanan sebagaimana dituangkan dalam dokumen kontrak.

8. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
9. Pengguna jasa bandar udara adalah setiap orang yang menikmati pelayanan jasa bandar udara dan/atau memiliki ikatan kerja dengan bandar udara.
10. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan penerbangan.
11. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal penumpang bandar udara.
- (2) Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarucaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara;
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar dari area pelayanan di area kedatangan;

Pasal 3

- (1) Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 2 meliputi :
 - a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang;
 - b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang; dan
 - c. Fasilitas yang memberikan nilai tambah; dan
 - d. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.
- (2) Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disebut tingkat pelayanan (Level of Service).
- (3) Fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan layanan tambahan.
- (4) Kapasitas Terminal Bandar Udara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d digunakan sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan

fasilitas.

Pasal 4

- (1) Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi;
 - b. Pelayanan check-in;
 - c. Imigrasi Keberangkatan;
 - d. Imigrasi Kedatangan;
 - e. Pelayanan Bea Cukai;
 - f. Ruang Tunggu Keberangkatan;
 - g. Pelayanan Bagasi;
- (2) Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf b meliputi :
 - a. Pengkondisian Suhu;
 - b. Pengkondisian Cahaya;
 - c. Kemudahan Pengangkutan Bagasi;
 - d. Kebersihan;
 - e. Pelayanan informasi;
 - f. Toilet;
 - g. Tempat Parkir;
 - h. Fasilitas bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus;
- (3) Fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf c meliputi;
 - a. Musholla;
 - b. Nursery;
 - c. Fasilitas Berbelanja;
 - d. Restoran;
 - e. Ruang Merokok;
 - f. Ruang Bermain Anak;
 - g. ATM/Money Changer;
 - h. Internet/Wifi;
 - i. Fasilitas pembelian tiket;
 - j. Charging Station;
 - k. Fasilitas Air Minum;
 - l. Lounge Eksekutif;
- (4) Kapasitas Terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 ayat (1) huruf d meliputi:
 - a. Luas per penumpang pada jam sibuk;
 - b. indikasi Awal Pembangunan, Pendayagunaan, Pengembangan, dan Pengoperasian;

Pasal 5

- (1) Dalam melaksanakan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3, Badan Usaha Bandar Udara dan Unit Penyelenggara Bandar Udara wajib menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan yang ditetapkan oleh Badan Usaha Bandar Udara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi Standar Pelayanan seb-

agaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a dan huruf b.

- (3) Maklumat Pelayanan yang ditetapkan oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara sebagaimana dimaksud pada ayat 1, meliputi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a.

Pasal 6.

Penilaian standar pelayanan tercantum dalam Lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB III

PENILAIAN

Pasal 7

- (1) Direktur Bandar Udara melakukan penilaian Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6, paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.
- (2) Hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bahan pertimbangan peningkatan kualitas layanan.
- (3) Petunjuk teknis penilaian standar pelayanan tercantum dalam Lampiran II dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB IV

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 8

- (1) Badan Usaha Bandar Udara yang tidak memenuhi Standar layanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a dan/atau huruf b dikenakan sanksi administratif berupa :
 - a. Peringatan;
 - b. Denda;
 - c. Larangan penyesuaian tarif.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 butir a yaitu :
 - a. Peringatan pertama dengan jangka waktu pemenuhan tiga bulan;
 - b. Peringatan kedua dengan jangka waktu pemenuhan dua bulan;
 - c. Peringatan ketiga dengan jangka waktu pemenuhan satu bulan;
- (3) Apabila setelah satu bulan peringatan ketiga sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) huruf c tidak ditindaklanjuti, dikenakan sanksi denda sebesar 8 (tiga) bulan PJP2U dan disetorkan ke kas negara.
- (4) Apabila sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak ditindaklanjuti, dikenakan larangan penyesuaian tarif selama 5 (lima) tahun.
- (5) Unit Penyelenggara Bandar Udara yang tidak memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 9

Dalam hal pemenuhan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf 3 tidak dapat dipenuhi oleh Badan Usaha Bandar Udara dan Unit Penyelenggara Bandar Udara yang diakibatkan oleh instansi pemerintah lain, maka sanksi ditetapkan oleh Menteri.

BAB V

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Direktur Jenderal melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan ini dan melaporkan kepada Menteri.

Pasal 11

Pada saat mulai berlakunya Peraturan Menteri ini, maka Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor SKEP/284/X/1999 tentang Standar Kinerja Operasional Bandar Udara yang Terkait dengan Tingkat Pelayanan (Level of Service) di Bandar Udara Sebagai Dasar Kebijakan Pentarifan Jasa Kebandarudaraan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 12

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 16 November 2015

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,
ttd.

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 30 November 2015

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,
ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2015 NOMOR 1771

Catatan Redaksi :

- Karena alasan teknis, Lampiran tidak dimuat.

(BN)