



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN

NOMOR : PM 49 TAHUN 2012

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI
ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 100 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan memberikan perlindungan serta pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara perlu ditetapkan standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention On The Rights Of Persons With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit pada Sarana dan Prasarana Perhubungan;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 9 Tahun 2010 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 Tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara;

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan :

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban badan usaha angkutan udara niaga berjadwal kepada calon penumpang dan penumpang kelas ekonomi dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah.
2. Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa Bandar udara.
3. Angkutan Udara Niaga Berjadwal adalah angkutan udara niaga dalam rute penerbangan yang dilakukan secara tetap dan teratur.

4. Badan Usaha Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran.
5. Penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).
6. Penumpang dengan kebutuhan khusus adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.
7. Penyandang disabilitas adalah penumpang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasarkan kesamaan hak.
8. Lanjut usia adalah penumpang dengan usia di atas 60 (enam puluh) tahun.
9. Orang sakit adalah penumpang yang karena kondisi kesehatannya membutuhkan fasilitas tambahan antara lain *oxygen mask*, kursi roda dan/atau *stretcher*, yang dalam hal ini dibatasi tidak berlaku untuk penumpang dengan penyakit menular sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
10. Reservasi adalah proses pemesanan tiket yang dilakukan calon penumpang untuk melakukan penerbangan.
11. Tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.
12. *Ticketing* adalah proses mulai dari pembayaran tiket sampai dengan diterbitkannya (*issued*) tiket.
13. *Check-In* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan.
14. *Boarding* adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara.
15. *Denied Boarding Passenger* adalah kondisi penumpang dalam status terangkut (*confirm*) tetapi tidak dapat diangkut karena alasan kapasitas pesawat udara tidak mencukupi.
16. *Transit* adalah proses singgahnya penumpang di suatu bandar udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke bandar udara tujuan dengan pesawat udara yang sama.

17. *Transfer* adalah proses singgahnya penumpang di suatu bandar udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke bandar udara tujuan dengan pesawat udara yang berbeda.
18. *Bagasi Tercatat* adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.
19. *Bagasi Kabin* adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.
20. Kelas ekonomi adalah kelas layanan pada kelompok pelayanan *full services, medium services, dan no frills*, dengan tarif batas atas ditetapkan oleh pemerintah.
21. Kelas ekonomi tertentu adalah kelas ekonomi pada kelompok pelayanan *medium service* yang mendapatkan layanan tambahan.
22. *Media Publikasi* adalah sarana penyampaian informasi yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara dalam bentuk antara lain alamat situs (*website*), call centre, media massa, maupun media lainnya.
23. *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.
24. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan penerbangan.
25. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 2

- (1) Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan pelayanan kepada penumpang dalam negeri yang memenuhi standar pelayanan.
- (2) Standar pelayanan penumpang angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri selain kelas ekonomi ditetapkan oleh masing-masing badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*);
 - b. standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*); dan
 - c. standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*).

Pasal 3

- (1) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) memperhatikan kelompok pelayanan yang diterapkan oleh masing-masing badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.
- (2) Kelompok pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. pelayanan dengan standar maksimum (*full services*);
 - b. pelayanan dengan standar menengah (*medium services*); dan
 - c. pelayanan dengan standar minimum (*no frills*).
- (3) Kelompok pelayanan wajib disampaikan kepada publik secara jelas, benar dan mudah di akses melalui media publikasi.

BAB III

STANDAR PELAYANAN SEBELUM PENERBANGAN (*PRE - FLIGHT*)

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (*Pre Flight*)

Pasal 4

Standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*) terdiri dari :

- a. informasi penerbangan;
- b. reservasi tiket;
- c. *ticketing*;
- d. *check-in*;
- e. proses menuju ke ruang tunggu;
- f. *boarding*; dan
- g. penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan *denied boarding passenger*.

Bagian Kedua

Informasi Penerbangan

Pasal 5

Informasi penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a, disediakan melalui media publikasi yang meliputi informasi mengenai :

- a. kelompok pelayanan yang diterapkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang bersangkutan;
- b. rute dan jadwal penerbangan;
- c. tarif yang berlaku pada masing-masing rute;
- d. cara reservasi tiket;
- e. cara pembayaran tiket;
- f. cara penerbitan tiket; dan
- g. syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

Bagian Ketiga Reservasi

Pasal 6

Standar pelayanan reservasi tiket sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b, antara lain :

- a. media reservasi;
- b. prosedur perubahan tiket;
- c. prosedur pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket (*refund*);
- d. masa berlaku tiket; dan
- e. batas waktu pembayaran tiket (*time limit*).

Pasal 7

Media reservasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dapat dilakukan melalui internet, telepon, kantor pusat badan usaha angkutan udara niaga berjadwal bersangkutan, kantor perwakilan di bandar udara, kantor perwakilan atau agen penjualan tiket di luar bandar udara.

Pasal 8

Prosedur perubahan tiket sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, meliputi :

- a. perubahan jadwal penerbangan;
- b. koreksi nama;
- c. perubahan rute; dan
- d. perubahan kelas penerbangan (*upgrading*).

Pasal 9

Prosedur pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket (*refund*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, yaitu :

- a. pengembalian uang tiket kepada penumpang dari pembelian tiket secara tunai wajib dilakukan selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari sejak pengajuan; dan
- b. pengembalian uang tiket kepada penumpang dari pembelian tiket dengan kartu kredit atau debet wajib dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak pengajuan.

Bagian Keempat *Ticketing*

Pasal 10

Standar pelayanan *ticketing* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c sekurang-kurangnya meliputi :

- a. pembayaran tiket; dan
- b. penerbitan tiket.

Pasal 11

Pembayaran tiket sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a dapat dilakukan antara lain melalui ATM, kartu kredit via *web*, *cash* atau *debit card* di kantor pusat badan usaha angkutan udara niaga berjadwal bersangkutan, kantor perwakilan atau agen penjualan tiket, beserta syarat dan ketentuan yang mengikutinya.

Pasal 12

- (1) Penerbitan tiket sebagaimana dimaksud pada dalam Pasal 10 huruf b, meliputi :
 - a. cara penerbitan tiket; dan
 - b. kejelasan informasi tiket.
- (2) Cara penerbitan tiket sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dapat dilakukan secara langsung atau melalui internet, di kantor pusat badan usaha angkutan udara niaga berjadwal bersangkutan, kantor perwakilan atau agen penjualan tiket.
- (3) Kejelasan informasi tiket sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan informasi tertulis di dalam tiket penumpang (berlaku bagi tiket konvensional maupun elektronik tiket) yang paling sedikit memuat :
 - a. nomor, tempat dan tanggal penerbitan;
 - b. nama pengangkut;
 - c. nama penumpang;
 - d. tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di bandar udara asal;
 - e. tempat, tanggal, dan waktu kedatangan di bandar udara tujuan;
 - f. nomor penerbangan;
 - g. tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, apabila ada;
 - h. harga tiket yang dibayarkan;
 - i. kelompok pelayanan yang diterapkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang bersangkutan;
 - j. alamat layanan pengaduan pelanggan (telepon, *email*, *website*, dll);
 - k. pernyataan bahwa pengangkut tunduk pada ketentuan dalam Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara juncto PM Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan atas PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara ; dan
 - l. syarat dan ketentuan umum perjanjian pengangkutan paling sedikit terdiri dari:
 - 1) ketentuan batas waktu check-in;
 - 2) ketentuan bagasi kabin dan tercatat;

- 3) ketentuan bahwa tiket penumpang hanya dapat digunakan oleh orang yang namanya tertera pada tiket dan tidak dapat dipergunakan oleh orang lain. Pengangkut wajib menolak pengangkutan penumpang apabila nama penumpang yang tertera pada tiket tidak sesuai dengan kartu identitas; dan
- 4) ketentuan-ketentuan lain yang diberlakukan dalam perjanjian pengangkutan tersedia di website (dengan menyebutkan alamat lengkap *website* badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang bersangkutan).
- 5) Penumpang wajib melaporkan barang berharga atau yang dianggap berharga yang dimuat dalam bagasi tercatat, kepada petugas check-in.

Bagian Kelima *Check-In*

Pasal 13

Standar pelayanan *check-in* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d meliputi :

- a. petugas *check-in*;
- b. ketersediaan pelayanan *check-in*;
- c. batas waktu buka *check-in counter*;
- d. batas waktu tutup *check-in counter*;
- e. kesesuaian tanda pengenal;
- f. pas masuk pesawat (*boarding pass*);
- g. ketentuan bagasi tercatat;
- h. ketentuan bagasi kabin;
- i. batas waktu lamanya antrian *check-in*; dan
- j. batas waktu lamanya proses pelayanan *check-in*.

Pasal 14

Sikap petugas *check-in* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a, diantaranya :

- a. ramah dan cepat tanggap (*responsif*); dan
- b. memberikan prioritas *check-in* terlebih dahulu kepada penumpang yang telah berada dalam antrian *check-in*, dan dengan kondisi 15 (lima belas) menit sebelum waktu tutup *check-in counter*

Pasal 15

Ketersediaan pelayanan *check-in* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dan penumpang tidak dapat dikenakan biaya atas jasa pelayanan *check-in counter*.

Pasal 16

Untuk kelancaran proses *check in*, batas waktu buka *check-in counter* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c selambat-lambatnya 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan.

Pasal 17

Batas waktu tutup *check-in counter* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf d yaitu 30 (tiga puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan.

Pasal 18

Kesesuaian tanda pengenal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf e yaitu adanya pemeriksaan kesesuaian antara tanda identitas penumpang (KTP, SIM, Paspor, atau identitas diri yang sah yang masih berlaku) dengan keterangan yang tercantum di dalam tiket.

Pasal 19

Pas masuk pesawat udara (*boarding pass*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf f diberikan oleh petugas yang telah ditunjuk oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal kepada penumpang, yang di dalamnya terdapat kejelasan informasi paling sedikit memuat tentang :

- a. nama penumpang;
- b. nama pengangkut;
- c. rute penerbangan;
- d. nomor penerbangan;
- e. tanggal dan jam keberangkatan;
- f. nomor tempat duduk;
- g. pintu masuk ke ruang tunggu menuju pesawat udara (*boarding gate*); dan
- h. waktu masuk pesawat udara (*boarding time*).

Pasal 20

- (1) Ketentuan bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf g meliputi :

- a. informasi berat, biaya tambahan untuk kelebihan berat bagasi tercatat, dan jenis barang yang dapat diangkut;
- b. dilakukannya olah informasi keamanan (*security question*) dan penimbangan terhadap bagasi tercatat;
- c. penyerahan dan penempatan tanda pengenal bagasi tercatat; dan
- d. informasi tanda pengenal bagasi tercatat.

- (2) Informasi berat dan biaya tambahan untuk kelebihan berat bagasi tercatat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi :

- a. informasi berat maksimal bagasi tercatat yang tidak dikenakan biaya sesuai dengan kelompok pelayanan, disampaikan melalui pengumuman resmi secara tertulis dapat diletakkan di *check-in counter*, *Flight Information Display System (FIDS)*, atau *banner*; dan

- b. informasi biaya tambahan apabila melebihi berat maksimal bagasi tercatat yang telah ditetapkan dapat diletakkan di *check-in counter*, *Flight Information Display System (FIDS)*, atau *banner*.
 - c. informasi bahwa badan usaha angkutan udara niaga berjadwal tidak bertanggung jawab terhadap barang berharga yang disimpan di dalam bagasi tercatat, kecuali terdapat perjanjian persetujuan pengangkutan secara tertulis dari pihak badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang bersangkutan. Dalam hal ini badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dapat meminta kepada penumpang untuk mengasuransikan barang tersebut.
- (3) Dilakukannya olah informasi keamanan (*security question*) dan penimbangan terhadap bagasi tercatat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b bahwa sebelum dilakukan penimbangan, petugas *check in* wajib mengajukan pertanyaan kepada penumpang tentang keamanan bagasi tercatat (*security questions / baggage profiling*), berkaitan dengan barang berharga atau yang dianggap berharga yang ditempatkan di bagasi tercatat. Apabila penumpang menyatakan bahwa tidak terdapat barang berharga atau yang dianggap berharga pada bagasi tercatat, maka petugas *check in* wajib menempelkan label bertanda "*non valuable thing inside*" pada bagasi tercatat tersebut dan pada tanda pengenal bagasi (*claim tag*);
- (4) Tanda pengenal bagasi tercatat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c wajib dibuat secara jelas, mudah dibaca, tidak mudah sobek dan lepas, dan memiliki *barcode*;
- (5) Penyerahan dan penempatan tanda pengenal bagasi tercatat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan oleh petugas *check-in*;
- (6) Informasi tanda pengenal bagasi tercatat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d paling sedikit memuat :
- a. nomor tanda pengenal bagasi;
 - b. nama atau logo pengangkut;
 - c. tanggal penerbangan;
 - d. nomor penerbangan;
 - e. kode tempat keberangkatan dan tempat tujuan; dan
 - f. berat bagasi.

Pasal 21

- (1) Ketentuan bagasi kabin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf h, berupa 1 (satu) koli dengan berat 7 (tujuh) kg, dimensi paling besar 58x46x23 cm yang disesuaikan dengan *headrack* dan satu tas barang pribadi untuk keperluan selama perjalanan (*personal item*) yang telah ditetapkan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui pengumuman resmi secara tertulis yang diletakkan di *check in counter*, *Flight Information Display System (FIDS)* atau *banner*.

Pasal 22

Batas waktu lamanya antrian *check-in* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf i paling lama 20 (dua puluh) menit per penumpang.

Pasal 23

Batas waktu lamanya proses pelayanan *check-in* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf j paling lama 2 (dua) menit 30 (tiga puluh) detik per penumpang.

Bagian Keenam Proses Menuju Ruang Tunggu

Pasal 24

Proses menuju ruang tunggu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf e meliputi :

- a. ketersediaan informasi menuju ke ruang tunggu;
- b. Ketersediaan fasilitas ruang tunggu eksekutif sesuai dengan kelompok pelayanan.

Pasal 25

Ketersediaan informasi menuju ke ruang tunggu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf a, badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib menyediakan informasi posisi ruang tunggu melalui *Flight Information Display System (FIDS)* atau papan petunjuk yang diatur oleh penyelenggara bandar udara dan tersedianya petugas yang membantu mengarahkan penumpang.

Pasal 26

- (1) Ketersediaan fasilitas ruang tunggu eksekutif sesuai dengan kelompok pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 huruf b, badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang menerapkan kelompok pelayanan *medium service* menyediakan fasilitas ruang tunggu eksekutif (*executive lounge*) untuk penumpang kelas ekonomi tertentu, dengan fasilitas pendingin ruangan, terminal listrik, makanan dan minuman ringan, serta *public address system*.
- (2) Ketersediaan ruang tunggu eksekutif (*executive lounge*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kondisi dan fasilitas yang ada pada masing-masing bandar udara dan satu tempat ruang tunggu eksekutif dapat digunakan secara bersama-sama oleh lebih dari satu badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

- (3) Bagi badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang menerapkan kelompok pelayanan *full service* dan *no frills*, ketersediaan fasilitas ruang tunggu eksekutif diserahkan kepada masing-masing badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

Bagian Ketujuh *Boarding*

Pasal 27

Standar pelayanan *boarding* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf f meliputi :

- a. pelayanan petugas *boarding*;
- b. penutupan batas waktu naik pesawat udara (*boarding*)
- c. proses menuju ke pesawat;

Pasal 28

Pelayanan petugas *boarding* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 huruf a meliputi penyampaian informasi dan ketersediaan petugas, diantaranya :

- a. tersedianya petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang menyampaikan informasi kepada penumpang pada saat *boarding* dan melakukan pemeriksaan pas masuk pesawat (*boarding pass*) serta kesesuaian tanda pengenal penumpang.
- b. Pemeriksaan kesesuaian tanda pengenal pada saat *boarding* sebagaimana dimaksud pada huruf a dilakukan apabila pada saat proses *check in* belum dilakukan pemeriksaan.
- c. tersedianya petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang mengarahkan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik ke pesawat.

Pasal 29

Penutupan batas waktu naik pesawat udara (*boarding*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 huruf b dilakukan 10 menit sebelum jadwal keberangkatan.

Pasal 30

Pada saat proses menuju ke pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 huruf c, badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib menyediakan fasilitas antara lain :

- a. tersedianya kendaraan bermotor roda empat atau lebih apabila *parking* pesawat berada di *remote parking area* dan/atau jarak antara terminal keberangkatan dan *parking* pesawat lebih dari 200 (dua ratus) meter dengan kondisi tempat atau ruang terbuka dan tidak tersedia akses pejalan kaki; atau
- b. penggunaan garbarata apabila tersedia slot untuk menggunakan garbarata sesuai tipe pesawat yang digunakan.

Bagian Kedelapan
Penanganan Keterlambatan, Pembatalan Penerbangan dan *Denied Boarding Passenger*

Pasal 31

Standar pelayanan penanganan keterlambatan, pembatalan penerbangan dan *denied boarding passenger* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf g meliputi :

- a. informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan, pembatalan penerbangan;
- b. pelayanan petugas pada saat terjadinya keterlambatan, pembatalan penerbangan dan *denied boarding passenger*;
- c. mekanisme pemberian kompensasi;
- d. mekanisme pemberian ganti kerugian.

Pasal 32

Informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan, pembatalan penerbangan dan *denied boarding passenger* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 huruf a yaitu penyampaian informasi yang benar dan jelas, antara lain :

- a. alasan keterlambatan penerbangan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan;
- b. pembatalan penerbangan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan;
- c. dalam hal keterlambatan atau pembatalan penerbangan yang disebabkan oleh factor cuaca, informasi dapat disampaikan kepada penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca; dan
- d. perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*) yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.

Pasal 33

Pelayanan petugas pada saat terjadinya keterlambatan, pembatalan penerbangan dan *denied boarding passenger* sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 huruf b berupa tersedianya petugas berupa staf badan usaha angkutan udara niaga berjadwal setingkat *Station Manager* atau staf lainnya yang ditunjuk dan diberikan kewenangan dalam menangani penumpang yang jadwal penerbangannya mengalami keterlambatan, pembatalan penerbangan, dan *denied boarding passenger*.

Pasal 34

Mekanisme pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 huruf c merupakan pemberian kompensasi kepada penumpang sesuai peraturan perundangan yang berlaku pada saat terjadi keterlambatan sampai dengan 4 (empat) jam, dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. keterlambatan lebih dari 60 (enam puluh) menit sampai dengan 120 (seratus dua puluh) menit, badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- b. keterlambatan lebih dari 120 (seratus dua puluh) menit sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) menit, badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meal*) dan memindahkan penumpang ke penerbangan berikutnya, atau ke badan usaha angkutan udara lainnya, apabila diminta oleh penumpang; dan
- c. keterlambatan lebih dari 180 (seratus delapan puluh) menit sampai dengan 240 (dua ratus empat puluh) menit, badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meal*) dan apabila penumpang tersebut tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke badan usaha angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka kepada penumpang tersebut wajib diberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya.

Pasal 35

Mekanisme pemberian ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 huruf d merupakan pemberian ganti kerugian kepada penumpang mengacu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara juncto PM Nomor 92 Tahun 2011 tentang Perubahan atas PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Pemberian ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 dalam hal terjadi keterlambatan lebih dari 4 (empat) jam dapat berupa uang tunai, voucher yang dapat diuangkan, atau melalui transfer rekening, selambat-lambatnya 3 x 24 jam;
- b. Apabila terjadi pembatalan penerbangan, badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib mengembalikan seluruh biaya tiket kepada penumpang secara tunai atau melalui transfer ke rekening kartu kredit apabila tiket dibeli melalui transaksi non tunai. Untuk tunai dibayarkan pada saat terjadinya pembatalan, sedangkan untuk transaksi non tunai selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender.

- c. Apabila terjadi perubahan jadwal penerbangan (*retiming* atau *rescheduling*) dan penumpang tidak dapat dipindahkan ke penerbangan berikutnya atau ke penerbangan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal lainnya, maka badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan fasilitas akomodasi untuk dapat diangkut pada penerbangan hari berikutnya.
- d. Apabila sejak diketahui adanya keterlambatan penerbangan atau perubahan jadwal penerbangan, penumpang menolak untuk diterbangkan dan menolak segala bentuk kompensasi dan ganti kerugian, maka badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib mengembalikan seluruh biaya tiket kepada penumpang secara tunai atau melalui transfer ke rekening kartu kredit apabila tiket dibeli melalui transaksi non tunai. Untuk tunai dibayarkan pada saat terjadinya pembatalan, sedangkan untuk transaksi non tunai selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender.

BAB IV

STANDAR PELAYANAN SELAMA PENERBANGAN (*IN - FLIGHT*)

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan Selama Penerbangan (*In-Flight*)

Pasal 36

Standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*), meliputi :

- a. fasilitas dalam pesawat; dan
- b. awak kabin.

Bagian Kedua

Fasilitas Dalam Pesawat

Pasal 37

Fasilitas dalam pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 huruf a, meliputi :

- a. bagasi tercatat;
- b. *lavatory* (toilet);
- c. interior dan fasilitas;
- d. media hiburan, majalah atau surat kabar;
- e. makanan dan minuman; dan
- f. informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan.

Pasal 38

Bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 huruf a, merupakan ketersediaan bagasi tercatat bagi seluruh kelompok pelayanan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. kelompok full service : paling banyak 20 kg tanpa dikenakan biaya;
- b. kelompok medium service : paling banyak 15 kg tanpa dikenakan biaya; dan
- c. *no frills* : dikenakan biaya.

Pasal 39

Lavatory (toilet) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 huruf b, meliputi :

- a. kondisi toilet yang bersih dan berfungsi dengan baik; dan
- b. tersedianya perlengkapan toilet (air, tissue, sabun cair).

Pasal 40

Interior dan fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 huruf c, meliputi ketersediaan :

- a. lampu baca, bel pramugari, ventilasi AC;
- b. *first aid kits* dan *oxygen mask*; dan
- c. buku doa.

Pasal 41

Media hiburan dan majalah atau surat kabar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 huruf d merupakan ketersediaan dan berfungsinya media hiburan dan majalah atau surat kabar sesuai dengan kelompok pelayanannya sebagai berikut :

- a. kelompok full service : tersedia fasilitas media hiburan, majalah, atau surat kabar yang disesuaikan dengan fasilitas yang tersedia di pesawat;
- b. kelompok medium service : tersedia fasilitas majalah atau surat kabar; dan
- c. *no frills* : tidak wajib disediakan fasilitas media hiburan, majalah atau surat kabar.

Pasal 42

Standar makanan dan minuman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 huruf e adalah ketersediaan makanan dan minuman yang ada di pesawat sesuai dengan kelompok pelayanan sebagai berikut :

- a. kelompok full service : tersedia makanan dan minuman tanpa biaya tambahan, dengan ketentuan sebagai berikut :
 - 1) untuk penerbangan sampai dengan 90 (sembilan puluh) menit, tersedia minuman dan makanan ringan (*snack box*) ; dan
 - 2) untuk penerbangan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit, tersedia minuman dan makanan berat (*heavy meal*).
- b. kelompok medium service : tersedia makanan ringan (*snack box*) dan minuman mineral tanpa biaya tambahan
- c. *no frills* : tersedianya makanan dan minuman, dengan biaya tambahan.

Pasal 43

Informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 huruf f, meliputi :

- a. tersedianya informasi dan buku petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan; dan
- b. bagi pesawat udara yang memiliki televisi, wajib memperagakan secara audio visual tentang petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan.

Bagian Ketiga Awak Kabin

Pasal 44

Awak kabin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 huruf b wajib memiliki kemampuan komunikasi dan jelas dalam menyampaikan informasi selama penerbangan, tanggap, terampil, ramah, rapi dan sopan.

BAB V

STANDAR PELAYANAN SETELAH PENERBANGAN (*POST - FLIGHT*)

Bagian Kesatu

Standar Pelayanan Setelah Penerbangan (*Post Flight*)

Pasal 45

Standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*), meliputi :

- a. proses turun pesawat;
- b. *transit* atau *transfer*;
- c. pengambilan bagasi tercatat; dan
- d. penanganan keluhan pelanggan.

Bagian Kedua

Proses Turun Pesawat

Pasal 46

Proses turun pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 huruf a, meliputi :

- a. ketersediaan informasi;
- b. ketersediaan fasilitas; dan
- c. ketersediaan petugas.

Pasal 47

Ketersediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 huruf a meliputi adanya informasi atau petunjuk yang mengarahkan penumpang menuju ke terminal kedatangan bandar udara tujuan.

Pasal 48

Ketersediaan fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 huruf b adalah adanya fasilitas yang memberikan kemudahan bagi penumpang turun pesawat menuju ke terminal kedatangan berupa :

- a. tersedianya kendaraan bermotor roda empat atau lebih apabila *parking* pesawat berada di *remote parking area* dan/atau jarak antara terminal kedatangan dan *parking* pesawat lebih dari 200 (dua ratus) meter dengan kondisi tempat atau ruang terbuka dan tidak tersedia akses jalan/koridor; atau
- b. penggunaan garbarata apabila tersedia slot untuk menggunakan garbarata sesuai tipe pesawat yang digunakan.

Pasal 49

Ketersediaan petugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 huruf c adalah adanya petugas yang ditunjuk oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang mengarahkan penumpang menuju ke terminal kedatangan.

Bagian Ketiga
Transit atau Transfer

Pasal 50

Transit atau *transfer* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 huruf b, meliputi :

- a. informasi dan fasilitas pada saat menuju ke *transit* atau *transfer counter*, dan
- b. pelayanan petugas di *transit* atau *transfer counter*.

Pasal 51

Informasi dan fasilitas pada saat menuju ke *transit* atau *transfer counter* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 huruf a, antara lain tersedianya informasi proses transit atau transfer melalui *Flight Information Display System (FIDS)* atau papan petunjuk yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal bagi penumpang menuju ke *transit* atau *transfer counter*.

Pasal 52

Pelayanan petugas di *transit* atau *transfer counter* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 huruf b, meliputi :

- a. tersedianya petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di *transit* atau *transfer counter* untuk melayani dan mengarahkan penumpang menuju ke *transit* atau *transfer counter*, dan
- b. kejelasan penyampaian informasi *transit* atau *transfer* penerbangan oleh petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal kepada penumpang.

Bagian Keempat
Pengambilan bagasi tercatat

Pasal 53

Pengambilan bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 huruf c meliputi:

- a. informasi dan pelayanan petugas; dan
- b. mekanisme pemberian ganti kerugian.

Pasal 54

Informasi dan pelayanan petugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 huruf a meliputi adanya informasi yang benar dan jelas mengenai lokasi pengambilan bagasi tercatat di terminal kedatangan bandar udara tujuan, serta tersedianya petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang melakukan pengecekan kesesuaian label bagasi tercatat dengan barang bagasi tercatat.

Pasal 55

Mekanisme pemberian ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 53 huruf b diantaranya ketersediaan petugas yang menangani pemberian ganti kerugian sebagai tanggung jawab pengangkut terhadap kehilangan, kerusakan atau keterlambatan bagasi, sesuai ketentuan yang berlaku, dengan mekanisme waktu penanganan selambat-lambatnya 14 hari kalender sejak penumpang mengajukan keluhan.

Bagian Kelima Penanganan keluhan penumpang

Pasal 56

Penanganan keluhan penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 huruf d, meliputi :

- a. adanya informasi prosedur atau mekanisme yang jelas untuk penyampaian keluhan penumpang beserta batas waktu tindak lanjut yang selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender, dan informasi ganti kerugian sesuai ketentuan yang berlaku;
- b. tersedianya fasilitas layanan keluhan penumpang yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal, antara lain berupa : SMS, Telepon, Kotak Saran, *E-mail*, dan sarana lainnya; dan
- c. tersedianya counter dan petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang menangani keluhan penumpang, di setiap bandar udara yang dilayani.

BAB VI

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS

Bagian Kesatu Standar Pelayanan Penumpang Dengan Kebutuhan Khusus

Pasal 57

- (1) Standar Pelayanan tambahan yang wajib disediakan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus meliputi :
 - a. standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*);
 - b. standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*); dan
 - c. standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*).
- (2) Jumlah total penumpang disabilitas dan anak-anak UM (*Unaccompanied Minor*) hanya boleh diangkut sebanyak-banyaknya 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan.
- (3) Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal memberikan pelayanan terhadap anak-anak yang melakukan penerbangan tanpa pendamping (*Unaccompanied Minor*) paling sedikit memuat :

- a. tersedianya petugas yang mendampingi anak-anak yang melakukan penerbangan tanpa pendamping (UM) sejak proses *pre flight* sampai kepada proses *in flight*, termasuk transit;
 - b. adanya berita acara serah terima untuk setiap tahapan prosesnya; dan
 - c. adanya pelabelan tanda UM pada penumpang UM dan pada bagasi kabin dan tercatat.
- (4) Anak-anak dengan usia dibawah 6 (enam) tahun dalam melakukan penerbangan wajib didampingi oleh orang dewasa yang bertanggung jawab penuh.
 - (5) Wanita hamil wajib memiliki surat rekomendasi terbang dari dokter dan memberikan surat pernyataan.
 - (6) Penumpang yang menggunakan *oxygen mask* dan/atau *stretcher* wajib didampingi oleh orang yang bertanggung jawab dan memiliki surat rekomendasi terbang dari dokter.

Bagian Kedua Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (*Pre-Flight*)

Pasal 58

Standar pelayanan tambahan sebelum penerbangan (*pre-flight*) bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 57 ayat (1) huruf a terdiri dari :

- a. informasi penerbangan;
- b. *check-in*;
- c. proses menuju ke ruang tunggu; dan
- d. *boarding*.

Pasal 59

Standar pelayanan informasi penerbangan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 huruf a, adalah adanya informasi penerbangan yang benar dan jelas bagi calon penumpang dengan kebutuhan khusus melalui media publikasi yang mudah diperoleh mengenai :

- a. fasilitas yang tersedia di bandar udara asal dan tujuan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus; dan
- b. fasilitas yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.

Pasal 60

- (1) Standar pelayanan *check-in* bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 huruf b, diantaranya :
 - a. tersedianya petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang membantu penumpang dengan kebutuhan khusus melakukan proses *check-in*; dan

- b. memberikan prioritas *check-in* terlebih dahulu kepada :
- 1) Penumpang wanita hamil;
 - 2) Penumpang lanjut usia;
 - 3) Penumpang penyandang disabilitas; dan
 - 4) Penumpang orang sakit.
- (2) Setiap penumpang dengan kebutuhan khusus pada saat melakukan proses reservasi tiket dan proses *check-in*, wajib memberitahukan kebutuhan fasilitas tambahan kepada petugas badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

Pasal 61

Standar pelayanan proses menuju ke ruang tunggu bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 huruf c, diantaranya tersedianya fasilitas (antara lain kursi roda) dan petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal untuk membantu dan mengarahkan penumpang dengan kebutuhan khusus dari *check-in counter* menuju ke ruang tunggu.

Pasal 62

Standar pelayanan *boarding* bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 huruf d, diantaranya :

- a. pemberian prioritas serta tersedianya petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang membantu penumpang dengan kebutuhan khusus dari ruang tunggu sampai dengan naik ke pesawat; dan
- b. tersedianya fasilitas kemudahan untuk menuju ke pesawat dan naik ke pesawat bagi penumpang dengan kebutuhan khusus (misalnya dengan menggunakan kursi roda atau *electric car*).

Bagian Ketiga Standar Pelayanan Selama Penerbangan (*In-Flight*)

Pasal 63

Standar pelayanan tambahan selama penerbangan (*in-flight*) bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 57 ayat (1) huruf b terdiri dari :

- a. fasilitas dalam pesawat; dan
- b. awak kabin.

Pasal 64

Fasilitas dalam pesawat bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 huruf a, meliputi :

- a. tempat duduk;
- b. bagasi tercatat;
- c. informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan.

Pasal 65

- (1) Fasilitas tempat duduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 huruf a dikenakan biaya tambahan dalam hal :
 - a. tambahan tempat duduk untuk penumpang sakit yang pengangkutannya dalam posisi tidur dan penumpang dengan ukuran tubuh besar.
 - b. penggunaan *stretcher* di dalam pesawat disesuaikan dengan fasilitas pesawat.
- (2) Fasilitas tambahan tempat duduk penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang ditempatkan di dekat pintu/ jendela darurat (*emergency exit*).

Pasal 66

Fasilitas bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 huruf b, diantaranya bagi penumpang dengan kebutuhan khusus dapat membawa kursi roda manual pribadi yang ditempatkan sebagai bagasi tercatat tanpa dikenakan biaya.

Pasal 67

Fasilitas informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 huruf c, yaitu tersedianya buku petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dan sarana lain yang dapat dimengerti oleh penumpang dengan kebutuhan khusus.

Pasal 68

Standar pelayanan awak kabin bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 huruf b, yaitu tersedianya awak kabin yang dapat berkomunikasi dan membantu penumpang dengan kebutuhan khusus selama penerbangan.

Bagian Keempat
Standar Pelayanan Setelah Penerbangan (*post-flight*)

Pasal 69

Standar pelayanan tambahan setelah penerbangan (*post-flight*) bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 57 ayat (1) huruf c terdiri dari :

- a. proses turun pesawat;
- b. *transit* atau *transfer*;
- c. pengambilan bagasi tercatat; dan
- d. penanganan keluhan penumpang.

Pasal 70

Proses turun pesawat bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 69 huruf a, yaitu tersedianya petugas yang mendampingi penumpang dengan kebutuhan khusus untuk turun dari pesawat.

Pasal 71

Transit atau *transfer* bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 69 huruf b, yaitu tersedianya petugas yang ditunjuk oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang dapat berkomunikasi dan membantu penumpang dengan kebutuhan khusus menuju ke *transit* atau *transfer counter* serta ke ruang tunggu untuk keberangkatan berikutnya serta tersedianya fasilitas (antara lain *wheelchair*) yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal untuk bagi penumpang dengan kebutuhan khusus menuju ke *transit* atau *transfer counter*.

Pasal 72

Pengambilan bagasi tercatat bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 69 huruf c, yaitu tersedianya petugas yang ditunjuk oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang membantu penumpang dengan kebutuhan khusus untuk pengambilan bagasi tercatat.

Pasal 73

Penanganan keluhan penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 69 huruf d, yaitu tersedianya petugas badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang dapat berkomunikasi dan membantu penumpang dengan kebutuhan khusus dalam penyampaian keluhan.

BAB VII
PENILAIAN DAN PENGAWASAN

Pasal 74

- (1) Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam memberikan pelayanan wajib memiliki standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure / SOP*) sekurang-kurangnya dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris sesuai format sebagaimana termuat dalam Lampiran Peraturan Menteri ini.
- (2) Standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure / SOP*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diserahkan kepada Direktur Jenderal paling lambat 3 (tiga) bulan sejak peraturan ini berlaku untuk mendapat persetujuan dari Direktur Jenderal.
- (3) Persetujuan atau penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap dan dilakukan verifikasi.

Pasal 75

- (1) Setiap perubahan standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure / SOP*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 74 wajib mendapatkan persetujuan Direktur Jenderal.
- (2) Permohonan perubahan standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure / SOP*) wajib disampaikan secara lengkap oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal kepada Direktur Jenderal paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sebelum pelaksanaan perubahan SOP.
- (3) Persetujuan atau penolakan Direktur Jenderal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap.

Pasal 76

- (1) Direktur Jenderal melakukan penilaian dan pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan ini.
- (2) Penilaian dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan berdasarkan :
 - a. laporan penerapan standar pelayanan sebagaimana SOP yang telah ditetapkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal; atau
 - b. laporan pelaksanaan hasil pengawasan inspektur angkutan udara dan/atau Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; atau
 - c. laporan dan/atau keluhan badan usaha bandar udara, dan pengguna jasa angkutan udara.

Pasal 77

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme penilaian dan pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan ini diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal.

Pasal 78

Direktur Jenderal mengumumkan hasil penilaian pelaksanaan standar pelayanan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal melalui media publikasi setiap 6 (enam) bulan.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 79

Pada saat mulai berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan ini, maka Pasal 36 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/87/V/2010 tentang Kelompok Pelayanan Jasa Angkutan Udara, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 80

Peraturan ini mulai berlaku setelah 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 September 2012

MENTERI PERHUBUNGAN,

ttd

E.E. MANGINDAAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 28 September 2012

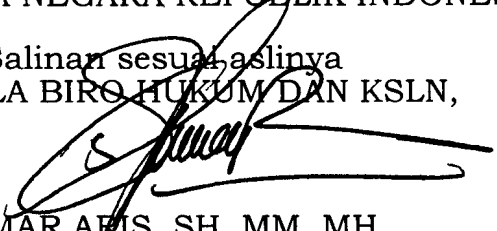
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2012 NOMOR 954

Salinan sesuai aslinya
KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



UMAR AFIS, SH, MM, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.19630220 198903 1 001

FORMAT STANDAR PROSEDUR OPERASI
 (STANDARD OPERATING PROCEDURE / SOP)
 PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI
 ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI

NO	BENTUK PELAYANAN		URAIAN	
			BAGI PENUMPANG UMUM	BAGI PENUMPANG KEBUTUHAN KHUSUS
1.	PRE FLIGHT			
1.1	Informasi Penerbangan			
	1.1.1	Media publikasi yang digunakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal untuk penyampaian informasi penerbangan.		
	1.1.2	Jenis – jenis informasi penerbangan yang disampaikan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal melalui media publikasi.		
1.2	Reservasi			
	1.2.1	Media reservasi yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.		
	1.2.2	Jenis – jenis informasi berkaitan dengan tiket yang diberitahukan kepada penumpang pada saat melakukan proses reservasi.		
1.3	Ticketing			
	1.3.1	Media pembayaran tiket yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.		
	1.3.2	Media penerbitan tiket yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.		
	1.3.3	Jenis – jenis informasi yang tercantum dalam tiket.		
1.4	Check In			
	1.4.1	Ketentuan waktu buka <i>check in</i> counter.		

	1.4.2	Ketentuan waktu tutup <i>check in</i> counter.		
	1.4.3	Protap (prosedur dan ketentuan) bagi petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam melayani penumpang pada saat melakukan proses <i>check in</i> .		
	1.4.4	Target kecepatan atau lamanya waktu pelayanan per penumpang oleh petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal pada saat proses <i>check in</i> .		
	1.4.5	Jenis - jenis informasi yang diberitahukan kepada penumpang pada saat melakukan proses <i>check in</i> beserta media informasi yang digunakan.		
1.5	Proses menuju ruang tunggu			
	1.5.1	Informasi, fasilitas, dan petugas yang disediakan untuk melayani penumpang setelah melakukan proses <i>check in</i> menuju ke ruang tunggu.		
	1.5.2	Fasilitas Ruang Tunggu Executive (apabila ada).		
1.6	<i>Boarding</i>			
	1.6.1	Protap (prosedur dan ketentuan) bagi petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam melayani penumpang pada saat melakukan proses <i>boarding</i> .		
	1.6.2	Fasilitas yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal kepada penumpang pada saat menuju dan naik ke pesawat.		
1.7	Penanganan Keterlambatan Penerbangan dan Pembatalan Penerbangan.			
	1.7.1	Petugas yang ditunjuk oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal untuk bertanggung jawab menjelaskan informasi jika terjadi keterlambatan penerbangan dan pembatalan penerbangan.		

	1.7.2	Prosedur penyampaian informasi jika terjadi keterlambatan penerbangan dan pembatalan penerbangan dari petugas badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang bertanggung jawab menyampaikan informasi tersebut kepada penumpang.		
	1.7.3	Prosedur pemberian kompensasi kepada penumpang, apabila terjadi keterlambatan penerbangan sampai dengan 4 jam.		
	1.7.4	Prosedur pemberian ganti kerugian sesuai ketentuan yang berlaku, apabila terjadi keterlambatan penerbangan lebih dari 4 jam, pembatalan penerbangan, dan <i>denied boarding passenger</i> .		

NO	BENTUK PELAYANAN		URAIAN	
			BAGI PEBUMPANG UMUM	BAGI PENUMPANG KEBUTUHAN KHUSUS
2.	<i>IN FLIGHT</i>			
2.1	Fasilitas dalam pesawat			
	2.1.1	Fasilitas – fasilitas yang disediakan dalam pesawat udara selama penerbangan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.		
2.2	Awak kabin			
	2.2.1	Protap (prosedur dan ketentuan) bagi awak kabin pada saat melayani penumpang selama penerbangan.		
	2.2.2	Jenis – jenis informasi yang diberitahukan kepada penumpang selama penerbangan.		

NO	BENTUK PELAYANAN		URAIAN	
			BAGI PENUMPANG UMUM	BAGI PENUMPANG KEBUTUHAN KHUSUS
3.	POST FLIGHT			
3.1	Proses Turun Pesawat			
	3.1.1	Informasi, fasilitas, dan petugas yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam melayani penumpang saat turun dari pesawat dan menuju ke terminal kedatangan bandara tujuan.		
3.2	Transit atau transfer			
	3.2.1	Informasi, fasilitas, dan petugas yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam melayani penumpang saat turun dari pesawat dan menuju ke counter transit/transfer di terminal kedatangan bandara tujuan.		
	3.2.2	Protap (prosedur dan ketentuan) bagi petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal pada saat melayani penumpang transit/transfer.		
	3.2.3	Jenis – jenis informasi yang diberitahukan kepada penumpang pada saat melakukan proses <i>transfer/transit</i> beserta media informasi yang digunakan.		
3.3	Pengambilan Bagasi Tercatat			
	3.3.1	Informasi dan petugas yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam melayani penumpang untuk keperluan pengambilan bagasi tercatat dan penanganan ganti kerugian kehilangan/kerusakan bagasi tercatat.		
	3.3.2	Prosedur pemberian ganti kerugian sesuai ketentuan yang berlaku, apabila terjadi kehilangan/kerusakan bagasi tercatat.		

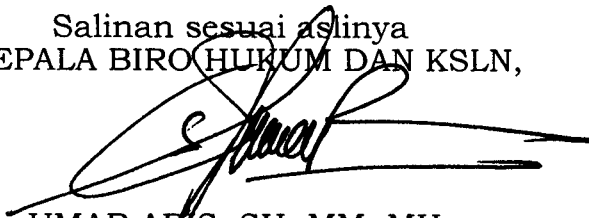
3.4	Penanganan Keluhan Pelanggan			
	3.4.1	Fasilitas media layanan yang disediakan untuk tempat pengaduan penumpang.		
	3.4.2	Informasi dan petugas yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam menangani keluhan penumpang dan penanganan ganti kerugian selain keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan, <i>denied boarding</i> , dan kehilangan/kerusakan bagasi.		
	3.4.3	Prosedur pemberian ganti kerugian sesuai ketentuan yang berlaku, apabila terjadi keluhan pelanggan selain keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan, <i>denied boarding</i> , dan kehilangan/kerusakan bagasi.		

MENTERI PERHUBUNGAN,

ttd

E. E. MANGINDAAN

Salinan sesuai aslinya
KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



UMAR ARIS, SH, MM, MH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.19630220 198903 1 001