



**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIC INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 185 TAHUN 2015

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI  
ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- 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 Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
6. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit pada Sarana dan Prasarana Perhubungan;
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2015;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 Tahun 2011;

11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 30 Tahun 2015 tentang Pengenaan Sanksi Administratif Terhadap Pelanggaran Peraturan Perundang-undangan di Bidang Penerbangan;
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia
13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 126 Tahun 2015 tentang Mekanisme Formulasi Perhitungan dan Penetapan Tarif Batas Atas dan Batas Bawah Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;
14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 127 Tahun 2015 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;

MEMUTUSKAN:

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*.
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) Peraturan ini hanya berlaku untuk standar pelayanan penumpang kelas ekonomi yang diberikan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal nasional pada rute dalam negeri.
- (2) 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 (2) 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*).

## BAB III

### STANDAR PELAYANAN SEBELUM PENERBANGAN (*PRE - FLIGHT*)

#### Bagian Kesatu

#### Ruang Lingkup Pelayanan Sebelum Penerbangan (*Pre Flight*)

### Pasal 4

- (1) Standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*) terdiri dari:
  - a. informasi penerbangan;
  - b. pemesanan tiket (*reservation*);
  - c. penerbitan tiket (*ticketing*);
  - d. pelaporan tiket sebelum keberangkatan (*check-in*);
  - e. proses boarding (*boarding*); dan
  - f. penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan *denied boarding passenger*.

- (2) Penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan *denied boarding passenger* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f mengacu pada peraturan yang mengatur mengenai penanganan keterlambatan penerbangan.

## Bagian Kedua Informasi Penerbangan

### Pasal 5

Informasi penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) 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 pas masuk pesawat (*boarding pass*);  
dan
- g. syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal (*Conditions of Carriage*).

## Bagian Ketiga Reservasi

### Pasal 6

Standar pelayanan pemesanan tiket (*reservation*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b, antara lain:

- a. media reservasi;
- b. *contact person* calon penumpang;
- c. prosedur perubahan tiket;



- d. pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket (*refund ticket*);
- e. masa berlaku tiket; dan
- f. batas waktu pembayaran tiket (*time limit*).

#### Pasal 7

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

#### Pasal 8

Badan usaha angkutan udara wajib mencantumkan *contact person* calon penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, meliputi antara lain:

- a. nomor telepon calon penumpang atau perwakilan apabila pembukuan dilakukan secara grup; atau
- b. email calon penumpang.

#### Pasal 9

- (1) Prosedur perubahan tiket sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, meliputi :
  - a. perubahan jadwal penerbangan;
  - b. koreksi nama;
  - c. perubahan kelas penerbangan (*upgrading*); dan
  - d. perubahan tarif sub-kelas ekonomi (*upselling*).
- (2) Perubahan jadwal penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, untuk kelas ekonomi, dapat dilakukan oleh penumpang dengan ketentuan:
  - a. penumpang dapat dikenakan biaya perubahan jadwal penerbangan (*rebooking fee*) sesuai dengan ketentuan badan usaha angkutan udara; dan
  - b. penumpang dapat dikenakan selisih tarif sub-kelas yang tersedia pada jadwal penerbangan yang diminta.

- (3) Koreksi nama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b hanya dilakukan terhadap kesalahan penulisan nama calon penumpang sesuai dengan kartu identitas calon penumpang dan tidak dikenakan biaya tambahan apabila kesalahan penulisan tidak lebih dari 3 (tiga) huruf.
- (4) Perubahan kelas penerbangan (*upgrading*) bagi yang memiliki lebih dari 1 (satu) kelas penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, diserahkan pada ketentuan masing-masing badan usaha angkutan udara.
- (5) Perubahan tarif sub-kelas ekonomi (*upselling*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, diserahkan pada ketentuan masing-masing badan usaha angkutan udara.

#### Pasal 10

- (1) Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri wajib mengembalikan biaya jasa angkutan udara yang telah dibayarkan oleh calon penumpang (*refund ticket*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf d apabila penumpang membatalkan penerbangannya.
- (2) Pengembalian biaya jasa angkutan udara yang telah dibayarkan oleh calon penumpang (*refund ticket*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sebagai berikut:
  - a. pengembalian di atas 72 (tujuh puluh dua) jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 75% (tujuh puluh lima per seratus) dari tarif dasar;
  - b. pengembalian dibawah 72 (tujuh puluh dua) jam sampai dengan 48 (empat puluh delapan) jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 50% (lima puluh per seratus) dari tarif dasar;

- c. pengembalian dibawah 48 (empat puluh delapan) jam sampai dengan 24 (dua puluh empat) jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 40% (empat puluh per seratus) dari tarif dasar;
  - d. pengembalian dibawah 24 (dua puluh empat) jam sampai dengan 12 (dua belas) jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 30% (tiga puluh per seratus) dari tarif dasar;
  - e. pengembalian dibawah 12 (dua belas) jam sampai dengan 4 (empat) jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 20% (dua puluh per seratus) dari tarif dasar; dan
  - f. pengembalian dibawah 4 (empat) jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 10% (sepuluh per seratus) dari tarif dasar dan/atau sesuai dengan kebijakan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.
- (3) Penumpang dapat meminta pengembalian biaya jasa angkutan udara (*refund ticket*) dalam hal terjadi *force majeure* sebesar harga tiket yang dibeli oleh penumpang dengan ketentuan:
- a. untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan *full service*, dilakukan pemotongan biaya administrasi sebesar 20% (dua puluh perseratus);
  - b. untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan *medium service*, dilakukan pemotongan biaya administrasi sebesar 15% (lima belas perseratus); dan
  - c. untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan *no-frills*, dilakukan pemotongan biaya administrasi sebesar 10% (sepuluh perseratus).
- (4) *Passenger Service Charge (PSC)* bagi penumpang yang melakukan pengembalian biaya jasa angkutan udara



*(refund ticket)* yang belum menikmati jasa kebandarudaraan wajib dikembalikan kepada penumpang, sedangkan *Passenger Service Charge (PSC)* bagi penumpang yang sudah menikmati jasa kebandarudaraan disetorkan kepada pengelola bandar udara.

- (5) Prosedur pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket *(refund ticket)* sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu :
- a. pengembalian uang tiket kepada penumpang dari pembelian tiket secara tunai wajib dilakukan selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari kerja sejak pengajuan; dan
  - b. pengembalian uang tiket kepada penumpang dari pembelian tiket dengan kartu kredit atau debit wajib dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengajuan.

#### Bagian Keempat

##### *Ticketing*

##### Pasal 11

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

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

##### Pasal 12

Pembayaran tiket sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a dapat dilakukan antara lain melalui kartu debit, kartu kredit, tempat pembayaran tiket yang telah ditetapkan badan usaha angkutan udara, kantor penjualan badan usaha angkutan udara, niaga berjadwal bersangkutan, agen penjualan tiket, beserta syarat dan ketentuan yang berlaku yang ditetapkan oleh masing-masing badan usaha angkutan udara.

Pasal 13

- (1) Penerbitan tiket sebagaimana dimaksud pada dalam Pasal 11 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 di kantor penjualan tiket badan usaha angkutan udara niaga, agen penjualan tiket, melalui internet atau aplikasi.
- (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. kode booking;
  - e. tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di bandar udara asal;
  - f. tempat, tanggal, dan waktu kedatangan di bandar udara tujuan;
  - g. nomor penerbangan;
  - h. tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, apabila ada;
  - i. harga tiket yang dibayarkan;
  - j. alamat layanan pengaduan pelanggan (telepon, *email*, *website*, dll); dan
  - k. syarat dan ketentuan umum perjanjian pengangkutan paling sedikit terdiri dari :
    - 1) ketentuan batas waktu check-in;
    - 2) ketentuan bagasi kabin dan bagasi 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;
- 4) penumpang wajib melaporkan barang berharga atau yang dianggap berharga yang dimuat dalam bagasi tercatat, kepada petugas check-in; dan
  - 5) pernyataan bahwa perjanjian pengangkutan ini tunduk pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan peraturan pelaksanaannya.

#### Bagian Kelima

##### *Check-In*

#### Pasal 14

Standar pelayanan pelaporan tiket sebelum keberangkatan (*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; dan
- i. batas waktu lamanya proses pelayanan *check-in*.

#### Pasal 15

Sikap petugas *check-in* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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 16

Ketersediaan pelayanan *check-in* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf b disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

Pasal 17

Untuk kelancaran proses *check-in*, batas waktu buka *check-in counter* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf c selambat-lambatnya 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan.

Pasal 18

- (1) Batas waktu tutup *check-in counter* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf d yaitu 30 (tiga puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan.
- (2) Badan usaha angkutan udara wajib menyerahkan daftar nama penumpang (*passenger name list*) kepada pengelola bandar udara setelah *check-in counter* ditutup untuk penerbangan tersebut.

Pasal 19

Kesesuaian tanda pengenal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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 yang dilakukan oleh petugas *check-in counter*.

Pasal 20

Pas masuk pesawat udara (*boarding pass*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf f, paling sedikit memuat informasi 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 21

- (1) Ketentuan bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf g meliputi:
  - a. informasi berat, biaya tambahan untuk kelebihan berat bagasi tercatat, dan jenis barang yang dapat diangkut;
  - b. penyerahan dan penempatan tanda pengenal bagasi tercatat; dan
  - c. 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. ketentuan berat bagasi tercatat maksimal 32 (tiga puluh dua) kg dalam 1 (satu) koli; dan
  - b. informasi biaya tambahan apabila melebihi berat maksimal bagasi tercatat yang telah ditetapkan dapat diletakkan di *chek-in counter*.
- (3) Tanda pengenal bagasi tercatat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c wajib dibuat secara jelas, mudah dibaca, tidak mudah sobek dan lepas, dan memiliki identitas bagasi.
- (4) Penyerahan dan penempatan tanda pengenal bagasi tercatat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan oleh petugas *check-in*.
- (5) 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 22

Bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, 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*, dapat dikenakan biaya

Pasal 23

- (1) Ketentuan bagasi kabin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 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*, *baggage test unit* atau *standing banner*.

Pasal 24

- (1) Batas waktu lamanya proses pelayanan *check-in* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 huruf j paling lama 2 (dua) menit 30 (tiga puluh) detik per penumpang.
- (2) Dalam hal penumpang membutuhkan pelayanan lebih dari ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), petugas check ini mengarahkan penumpang tersebut kepada petugas *customer services*.

Bagian Keenam

*Boarding*

Pasal 25

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

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

Pasal 26

Pelayanan petugas *boarding* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 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 dan mengarahkan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik ke pesawat;
- b. petugas *boarding gate* atau *boarding lounge* wajib memberikan informasi alasan jika terjadi keterlambatan, penundaan dan pembatalan penerbangan;
- c. petugas *boarding gate* sudah harus berada di ruang tunggu 1 (satu) jam sebelum keberangkatan; dan
- d. petugas *boarding gate* dapat melakukan pemanggilan pertama dan pemanggilan terakhir kepada penumpang yang belum naik pesawat udara (*boarding*).

Pasal 27

- (1) Batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf b dilakukan 10 menit sebelum jadwal keberangkatan.
- (2) Apabila sampai dengan batas waktu penutupan naik pesawat udara (*boarding*) sebagaimana dimaksud pada

ayat (1) penumpang belum berada di dalam pesawat udara, maka badan usaha angkutan udara wajib menurunkan barang bagasi tercatat milik penumpang tersebut dan mengeluarkan nama penumpang tersebut dari daftar manifest.

- (3) Awak kabin badan usaha angkutan udara wajib mengumumkan terjadinya keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada penumpang yang ada di dalam pesawat udara.
- (4) Badan usaha angkutan udara dibebaskan dari kompensasi keterlambatan penerbangan yang terjadi dikarenakan kejadian sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

#### Pasal 28

- (1) Pada saat proses menuju ke pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf c, badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib:
  - a. menggunakan garbarata yang disediakan oleh pengelola bandar udara sesuai dengan tipe pesawat udara; atau
  - b. menyediakan 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.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal kondisi Bandar udara tidak memungkinkan untuk menyediakan fasilitas tersebut.

BAB IV  
STANDAR PELAYANAN SELAMA PENERBANGAN  
(*IN - FLIGHT*)

Bagian Kesatu  
Ruang Lingkup Pelayanan Selama Penerbangan (*In-Flight*)

Pasal 29

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

- a. fasilitas dalam pesawat udara;
- b. makanan dan minuman; dan
- c. awak pesawat.

Bagian Kedua  
Fasilitas Dalam Pesawat Udara

Pasal 30

- (1) Standar fasilitas dalam pesawat udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf a, badan usaha angkutan udara wajib:
  - a. menjaga kebersihan ruang kabin;
  - b. menjaga kebersihan dan kelengkapan *Lavatory* (toilet);
  - c. menyediakan buku doa;
  - d. menyediakan *air sickness bag*;
  - e. menyediakan media hiburan;
  - f. menyediakan majalah atau surat kabar;
  - g. menjaga suhu ruang kabin rata-rata 22 (dua puluh dua) derajat celcius pada saat penumpang masuk ke dalam pesawat udara;
- (2) Media hiburan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, tidak wajib disediakan bagi badan usaha angkutan udara yang memberikan kelompok pelayanan *medium service*.
- (3) Media hiburan, majalah atau surat kabar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dan f, tidak wajib



disediakan bagi badan usaha angkutan udara yang memberikan kelompok pelayanan *no frills*.

Bagian Ketiga  
Makanan Dan Minuman

Pasal 31

- (1) Standar makanan dan minuman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf b adalah ketersediaan makanan dan minuman yang ada di pesawat sesuai dengan kelompok pelayanan sebagai berikut:
  - a. kelompok *full service*, menyediakan 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*); dan
    - 2) untuk penerbangan lebih dari 90 (sembilan puluh) menit, tersedia minuman dan makanan berat (*heavy meal*).
  - b. kelompok *medium service*, menyediakan makanan ringan (*snack*) dan minuman mineral tanpa biaya tambahan.
  - c. *no frills*, dapat menyediakan makanan dan minuman dengan biaya tambahan
- (2) Badan usaha angkutan udara wajib menyediakan air minum dalam kemasan sesuai dengan jumlah penumpang, yang penggunaannya hanya untuk kondisi darurat.

Bagian Keempat  
Awak Pesawat

Pasal 32

- (1) Awak pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf c meliputi:
  - a. awak *cockpit*; dan

- b. awak kabin.
- (2) Awak *cockpit* atau awak kabin sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyampaikan salam dan informasi penerbangan diantaranya meliputi cuaca, ketinggian, lama perjalanan, waktu lama perjalanan, waktu perkiraan pendaratan pada bandar udara tujuan.
- (3) Awak kabin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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

#### Ruang Lingkup Pelayanan Setelah Penerbangan (*Post Flight*)

#### Pasal 33

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

- a. proses turun pesawat;
- b. *transit* atau *transfer*;
- c. pengambilan bagasi tercatat.

#### Bagian Kedua

#### Proses Turun Pesawat

#### Pasal 34

Proses turun pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 huruf a, meliputi:

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

#### Pasal 35

Ketersediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 huruf a meliputi adanya informasi atau petunjuk yang mengarahkan penumpang menuju ke terminal kedatangan bandar udara tujuan.

#### Pasal 36

- (1) Ketersediaan fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 huruf b adalah adanya fasilitas yang memberikan kemudahan bagi penumpang turun pesawat menuju ke terminal kedatangan berupa:
  - a. penggunaan garbarata yang disediakan oleh pengelola bandar udara sesuai dengan tipe pesawat udara; atau
  - b. 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.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal kondisi Bandar udara tidak memungkinkan untuk menyediakan fasilitas tersebut.

#### Pasal 37

Ketersediaan petugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 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 38

*Transit* atau *transfer* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 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 39

Informasi dan fasilitas pada saat menuju ke *transit* atau *transfer counter* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 huruf a, antara lain:

- a. 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*; dan
- b. pemberian kartu transit (*transit card*) untuk penumpang atau cara lainnya yang memudahkan penumpang untuk meneruskan penerbangan.

#### Pasal 40

Pelayanan petugas di *transit* atau *transfer counter* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 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 41

- (1) Pengambilan bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 huruf c meliputi informasi dan pelayanan petugas.

- (2) Informasi dan pelayanan petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. informasi yang benar dan jelas mengenai lokasi pengambilan bagasi tercatat di terminal kedatangan bandar udara tujuan; dan
  - b. petugas yang melakukan pengecekan kesesuaian label bagasi (*claim tag*) tercatat dengan bagasi tercatat.

## BAB VI STANDAR PELAYANAN PENUMPANG DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS

### Bagian Kesatu

#### Ruang Lingkup Pelayanan Penumpang Dengan Kebutuhan Khusus

#### Pasal 42

- (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) Untuk kenyamanan, keselamatan dan optimalisasi pelayanan, jumlah total penumpang disabilitas dan anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) hanya boleh diangkut sebanyak-banyaknya 10% (sepuluh perseratus) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan.
- (3) Untuk kenyamanan, keselamatan dan optimalisasi pelayanan, jumlah total penumpang yang boleh membawa bayi (*infant*) adalah sebesar 10% (sepuluh

perseratus) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan.

- (4) Anak-anak dengan usia dibawah 6 (enam) tahun dalam melakukan penerbangan wajib didampingi oleh orang dewasa yang bertanggung jawab penuh.
- (5) Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang memberikan pelayanan terhadap anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) yang berusia dari 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) tahun yang melakukan penerbangan wajib:
  - a. menyediakan petugas yang menangani anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) pada proses *pre-flight*, *in-flight* dan *post flight*, termasuk transit atau transfer;
  - b. membuat berita acara serah terima dari keluarga yang mengantar kepada petugas, dan dari petugas kepada keluarga yang menjemput;
  - c. membuat berita acara serah terima antar petugas pada setiap titik layanan (*service point*); dan
  - d. memberikan pelabelan tanda UM pada penumpang anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) dan pada bagasi kabin dan tercatat.
- (6) Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan pelayanan kepada penumpang lanjut usia yang tidak dapat bepergian sendiri, dengan menyediakan petugas yang menangani pada proses *pre-flight*, *in-flight* dan *post flight*, termasuk transit atau transfer.
- (7) Wanita hamil wajib memiliki surat rekomendasi terbang dari dokter dan memberikan surat pernyataan.
- (8) Penumpang yang membutuhkan oksigen botol dan/atau *stretcher case* wajib mengajukan permintaan kepada badan usaha angkutan udara paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum penerbangan wajib

didampingi oleh paramedis dengan disertai surat rekomendasi dari dokter.

- (9) Kebutuhan fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dikenakan biaya kepada penumpang.

#### Pasal 43

Penumpang dengan kebutuhan khusus dapat membawa kursi roda manual, kereta bayi, alat bantu jalan pribadi dan anjing penuntun yang ditempatkan sebagai bagasi tercatat tanpa dikenakan biaya.

#### Bagian Kedua

##### Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (*Pre-Flight*)

#### Pasal 44

Standar pelayanan tambahan sebelum penerbangan (*pre-flight*) bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 42 ayat (1) huruf a terdiri dari:

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

#### Pasal 45

Standar pelayanan informasi penerbangan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 huruf a, adalah adanya informasi penerbangan yang benar dan jelas bagi calon penumpang dengan kebutuhan khusus melalui media publikasi yang mudah diperoleh.

#### Pasal 46

- (1) Standar pelayanan *check-in* bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 huruf b, yaitu tersedianya petugas khusus yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara

niaga berjadwal yang membantu penumpang dengan kebutuhan khusus melakukan proses *check-in*.

- (2) Setiap penumpang dengan kebutuhan khusus pada saat melakukan proses reservasi tiket dan proses *check-in*, wajib memberitahukan kebutuhan fasilitas tambahan selain yang telah ditentukan dalam Pasal 42 ayat (8) kepada petugas reservasi, *travel agent*, *ticketing agent* dan kantor penjualan tiket badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

#### Pasal 47

Standar pelayanan proses menuju ke ruang tunggu bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 huruf c, diantaranya tersedianya fasilitas (antara lain kursi roda) dan petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal untuk membantu penumpang dengan kebutuhan khusus dari *check-in counter* menuju ke ruang tunggu.

#### Pasal 48

Standar pelayanan *boarding* bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 huruf d, diantaranya:

- a. pemberian prioritas dan pendampingan oleh petugas untuk naik pesawat; dan
- b. tersedianya fasilitas kemudahan untuk menuju dan naik ke pesawat udara berupa kursi roda.

#### Bagian Ketiga

##### Standar Pelayanan Selama Penerbangan (*In-Flight*)

#### Pasal 49

Standar pelayanan tambahan selama penerbangan (*in-flight*) bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 42 ayat (1) huruf b terdiri dari:

- a. fasilitas dalam pesawat; dan

- b. awak kabin.

#### Pasal 50

Fasilitas dalam pesawat bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 huruf a, meliputi:

- a. tempat duduk sesuai dengan kebutuhan;
- b. informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan.

#### Pasal 51

- (1) Fasilitas tempat duduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 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 52

- (1) Fasilitas informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 huruf b, yaitu tersedianya media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dan sarana lain yang dapat dimengerti oleh penumpang dengan kebutuhan khusus seperti buku petunjuk dalam huruf braille.
- (2) Fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan paling sedikit 10% (sepuluh per seratus) dari jumlah penumpang.

### Pasal 53

Standar pelayanan awak kabin bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 huruf b, yaitu dapat menyediakan awak kabin yang bisa berkomunikasi dan membantu penumpang dengan kebutuhan khusus selama penerbangan.

### Bagian Keempat

#### Standar Pelayanan Setelah Penerbangan (*post-flight*)

### Pasal 54

Standar pelayanan tambahan setelah penerbangan (*post-flight*) bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 42 ayat (1) huruf c terdiri dari:

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

### Pasal 55

Proses turun pesawat bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 huruf a, yaitu tersedianya petugas yang mendampingi penumpang dengan kebutuhan khusus untuk turun dari pesawat.

### Pasal 56

*Transit* atau *transfer* bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 huruf b, yaitu tersedianya petugas yang ditunjuk atau peralatan pendukung oleh badan usaha angkutan udara niaga yang dapat berkomunikasi dan membantu selama proses *transit* atau *transfer* berlangsung.

### Pasal 57

Pengambilan bagasi tercatat bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 huruf c, yaitu tersedianya petugas yang ditunjuk oleh

badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang membantu pengambilan bagasi tercatat.

## BAB VII PENANGANAN KELUHAN PENUMPANG

### Pasal 58

- (1) Badan usaha angkutan udara wajib mempunyai manajemen penanganan keluhan penumpang.
- (2) Penanganan keluhan penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui media:
  - a. secara langsung atau lisan;
  - b. surat tertulis;
  - c. *SMS*;
  - d. Telepon;
  - e. Kotak Saran;
  - f. *E-mail*; dan
  - g. sarana lainnya.
- (3) Penanganan keluhan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), wajib diselesaikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya keluhan.
- (4) Pengajuan keluhan untuk kehilangan atau kerusakan bagasi tercatat dapat diajukan sebelum penumpang meninggalkan ruang terminal kedatangan.
- (5) Pengajuan keluhan untuk selain kehilangan atau kerusakan bagasi tercatat sebagaimana dimaksud pada ayat (4), hanya dapat diajukan paling lama 3x24 jam setelah penerbangan.

### Pasal 59

Badan usaha angkutan udara wajib menyediakan petugas dan/atau fasilitas untuk menangani keluhan penumpang, di setiap bandar udara yang dilayani.

Pasal 60

- (1) Keluhan hanya dapat dilakukan oleh penumpang yang merasa dirugikan, dengan kewajiban menyampaikan data-data sebagai berikut:
  - a. Nama penumpang yang dibuktikan dengan identitas diri.
  - b. Bukti tiket, *boarding pass* dan/atau *claim tag*.
  - c. Mengisi formulir keluhan.
- (2) Formulir keluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c paling sedikit harus memuat:
  - a. Jenis keluhan
  - b. Kronologis kejadian
  - c. Tuntutan penumpang
  - d. Tanda tangan penumpang

BAB VII

PENYUSUNAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

Pasal 61

- (1) Bentuk kelompok pelayanan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri wajib disampaikan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara.
- (2) Kelompok pelayanan wajib disampaikan kepada publik secara jelas, benar dan mudah di akses melalui media publikasi.

Pasal 62

- (1) Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri dalam memberikan pelayanan wajib menyusun standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure/SOP*) dalam bahasa Indonesia.

- (2) Standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure/SOP*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diserahkan kepada Direktur Jenderal paling lambat 2 (dua) bulan sejak peraturan ini berlaku untuk mendapat persetujuan.
- (3) Persetujuan atau penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap dan dilakukan evaluasi.

#### Pasal 63

- (1) Setiap perubahan standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure/SOP*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap.

#### Pasal 64

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan, Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyusun dan melaksanakan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kesanggupan dan kewajiban Badan Usaha Angkutan Udara untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang diatur dalam peraturan menteri ini.

- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.

#### Pasal 65

Maklumat pelayanan disusun sesuai dengan format maklumat pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.

### BAB VIII

#### PENGAWASAN DAN PENILAIAN

#### Pasal 66

Badan usaha angkutan udara wajib menyampaikan laporan keluhan pengguna jasa angkutan udara dan tindak lanjut penanganan keluhan kepada Direktur Jenderal paling lambat tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya.

#### Pasal 67

- (1) Direktur Jenderal melakukan pengawasan dan penilaian terhadap pelaksanaan Peraturan ini.
- (2) Penilaian 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 Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; atau
  - c. laporan dan/atau keluhan pengelola bandar udara dan pengguna jasa angkutan udara.

Pasal 68

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

Pasal 69

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

BAB IX

SANKSI

Pasal 70

Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan ini, dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang sanksi administratif.

BAB XI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 71

Pada saat Peraturan Menteri ini berlaku, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 72

Peraturan Menteri ini mulai berlaku setelah 1 (satu) bulan  
terhitung sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 30 November 2015

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 4 Desember 2015

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

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 1823

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,

