



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1771, 2015

KEMENHUB. Pengguna Jasa. Bandar Udara.
Pelayanan. Standar. Pencabutan

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 178 Tahun 2015

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 17 huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara, perlu diatur mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;

b. bahwa sehubungan dengan hal sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4956);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5295);

3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);

4. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 69 tahun 2013 tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1046);
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2014 tentang Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Tarif Jasa Kebandarudaraan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1289);
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 408).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas Pesawat Udara, penumpang, kargo dan/atau pos, tempat perpindahan intra dan/atau antarmoda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.

2. Pesawat Udara adalah setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena gaya angkat reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan.
3. Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat Pesawat Udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.
4. Bandar Udara Umum adalah bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
5. Unit Penyelenggara Bandar Udara adalah lembaga pemerintah di Bandar Udara yang bertindak sebagai penyelenggara Bandar Udara yang memberikan jasa pelayanan kebandarudaraan untuk Bandar Udara yang belum diusahakan secara komersial.
6. Badan Usaha Bandar Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan Bandar Udara untuk pelayanan umum.
7. Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) adalah kesepakatan akan layanan yang diberikan dan diterima antara penyedia layanan dan pengguna layanan sebagaimana dituangkan dalam dokumen kontrak.
8. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
9. Pengguna jasa bandar udara adalah setiap orang yang menikmati pelayanan jasa bandar udara dan/atau memiliki ikatan kerja dengan bandar udara.

10. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan penerbangan.
11. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

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

Pasal 3

- (1) Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 2 meliputi :
 - a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang;
 - b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang; dan
 - c. Fasilitas yang memberikan nilai tambah; dan
 - d. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.
- (2) Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disebut tingkat pelayanan (*Level of Service*).

- (3) Fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan layanan tambahan.
- (4) Kapasitas Terminal Bandar Udara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d digunakan sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas.

Pasal 4

- (1) Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a meliputi :
 - a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi;
 - b. Pelayanan check-in;
 - c. Imigrasi Keberangkatan;
 - d. Imigrasi Kedatangan;
 - e. Pelayanan Bea Cukai;
 - f. Ruang Tunggu Keberangkatan;
 - g. Pelayanan Bagasi;
- (2) Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf b meliputi :
 - a. Pengkondisian Suhu;
 - b. Pengkondisian Cahaya;
 - c. Kemudahan Pengangkutan Bagasi;
 - d. Kebersihan;
 - e. Pelayanan Informasi;
 - f. Toilet;
 - g. Tempat Parkir;
 - h. Fasilitas bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus;
- (3) Fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf c meliputi;
 - a. Musholla;
 - b. Nursery;
 - c. Fasilitas Berbelanja;
 - d. Restoran;
 - e. Ruang Merokok;
 - f. Ruang Bermain Anak;

- g. ATM/Money Changer;
 - h. Internet/Wifi;
 - i. Fasilitas pembelian tiket;
 - j. Charging Station;
 - k. Fasilitas Air Minum;
 - l. Lounge Eksekutif;
- (4) Kapasitas Terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf d meliputi :
- a. Luas per penumpang pada jam sibuk;
 - b. Indikasi Awal Pembangunan, Pendayagunaan, Pengembangan, dan Pengoperasian;

Pasal 5

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

Pasal 6

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

BAB III

PENILAIAN

Pasal 7

- (1) Direktur Bandar Udara melakukan penilaian Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 6, paling sedikit 1 (satu) tahun sekali.

- (2) Hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bahan pertimbangan peningkatan kualitas layanan.
- (3) Petunjuk teknis penilaian standar pelayanan tercantum dalam Lampiran II dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB IV SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 8

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

Pasal 9

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

BAB V

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

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

Pasal 11

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

Pasal 12

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 16 November 2015

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 30 November 2015

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

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA

PENILAIAN STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA

No	Bentuk Pelayanan		Indikator	Tolok Ukur			Uraian Tolok Ukur			Kesesuaian Tolok Ukur			Nilai	
	2	3		4	5	6	7	8	9	10	11	12		13
1.	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang			Waktu Menunggu : < 7 menit			1.1.1.1.	Pemeriksaan terhadap penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan			a			25
1.1	Pemeriksaan penumpang dan bagasi			1.1.1			1.1.1.1.1	pemeriksaan kondisi normal : kondisi tidak memerlukan pemeriksaan lanjutan			b			
				1.1.2			1.1.2.1	pemeriksaan kondisi normal : pemeriksaan lanjutan			b			20

			1.5.2	Waktu proses : < 2 menit	1.5.2.1	Waktu proses : kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang	a	Seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan	5
							b	Terdapat proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	0
1.6	Ruang tunggu keberangkatan	Ketersedia an	1.6.1	Jumlah kursi : 60% x Penumpang waktu sibuk berangkat	1.6.1.1	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk dengan kondisi yang baik dan dapat digunakan	a	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan lebih banyak dari standar jumlah yang ditentukan	10
							b	kondisi kursi dalam keadaan baik dan dapat digunakan	5
							c	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan kurang dari standar jumlah yang ditentukan	0
1.7	Pelayanan bagasi	waktu	1.7.1	Waktu penyerahan bagasi pertama : < 20 menit	1.7.1.1	waktu yang dibutuhkan untuk mengambil bagasi dihitung sejak pesawat melakukan block-on	a	Waktu penyerahan bagasi pertama dan bagasi terakhir dibawah standar waktu yang ditetapkan	20

2.3	Kemudahan pengangkutan bagasi	ketersediaan trolley	2.3.1	Ketersediaan 4 trolley / 10 penumpang waktu sibuk	Ketersediaan trolley sesuai dengan standar dan kondisi yang baik	a	Fasilitas tersedia dengan jumlah yang kondisinya baik sesuai standar	10
						b	Fasilitas tersedia jumlahnya tidak sesuai standar	0
2.4	Kebersihan	Kondisi kebersihan	2.4.1	Area bersih 100% dan adanya petugas kebersihan yang bertugas secara rutin	Terjaga dan tersedianya fasilitas kebersihan di bandar udara	a	Kondisi terminal 100% bersih dan terdapat petugas kebersihan yang bertugas secara rutin	10
						b	kondisi terminal kotor dan berbau	0
2.5	Pelayanan Informasi	ketersediaan	2.5.1	Informasi dalam bentuk audio, visual, dan counter yang diletakkan di tempat strategis, mudah terlihat, jelas terbaca, dapat terdengar, dan informatif	Bentuk pelayanan informasi terdiri dari :	a	Fasilitas informasi visual tersedia sesuai standar	5
		kemampuan pelayanan			a, Public Information System (announcement)	b	fasilitas informasi audio tersedia dan sesuai standar	5
					b Flight Progress Display (FIDS)	c	Fasilitas konter pusat informasi tersedia, mudah ditentukan, dan informatif	5
					c Public Address System (Signage)	d	Terdapat fasilitas informasi angkutan lanjutan sesuai standar, mudah ditemukan dan jelas terlihat	5

2.8	Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus	ketersediaan	2.8.1	Fasilitas untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus	Tersedianya fasilitas antara lain : a ramp dengan kemiringan maksimum 20° b toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus c lift khusus pada bandar udara dengan 2 lantai atau lebih d area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan	a b	semua fasilitas tersedia dan berfungsi dengan baik terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau tidak dapat digunakan	10 0
3.	Fasilitas Pemberi Nilai Tambah						Total	
3.1	Musholla	Ketersediaan		tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	Fasilitas untuk melakukan ibadah	a	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	5
						b	musholla tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	0
3.2	Nursery	Ketersediaan		tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	Ruangan / tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian dan membuat susu	a	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	5
						b	nursery tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	0

3.3	Fasilitas berbelanja	Ketersediaan	tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	Ruang / tempat yang disediakan khusus sebagai tempat penumpang berbelanja	a	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	5
					b	fasilitas berbelanja tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	0
3.4	Restoran	Ketersediaan	tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	Ruang / tempat yang disediakan sebagai tempat penumpang makan dan minum	a	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	5
					b	restoran tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	0
3.5	ruang merokok	ketersediaan	tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	Ruang untuk merokok dilengkapi dengan fasilitas exhaust, asbak dan tempat membuang puntung rokok	a	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	5
					b	ruang merokok tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	0
3.6	Ruang bermain anak	ketersediaan	tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	Ruang / tempat yang disediakan bagi anak-anak sebagai tempat bermain	a	Tersedia dengan fasilitas lengkap, bersih dan nyaman	5
					b	ruang bermain anak tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	0

3.7	ATM/Money changer	ketersediaan	tersedia ATM / money changer yang mudah terlihat	fasilitas tempat transaksi perbankan dan penukaran uang	a b	Tersedia dengan fasilitas lengkap ATM dan money changer tidak tersedia	5 0
3.8	Internet/Wi-fi	ketersediaan	tersedia jaringan Wifi yang mudah tersambung atau komputer untuk membuka internet	fasilitas untuk akses internet di terminal penumpang	a b	Internet/wifi tersedia dan dapat digunakan Internet/wifi tidak tersedia atau tidak dapat digunakan	5 0
3.9	Fasilitas pembelian tiket	ketersediaan	Tersedia fasilitas komputer untuk pembelian tiket online	fasilitas untuk pembelian tiket melalui akses internet	a b	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan dapat digunakan fasilitas pembelian tiket tidak tersedia atau tidak	5 0
3.10	Charging station	ketersediaan	tersedia fasilitas untuk mengisi daya alat elektronik	fasilitas untuk mengisi daya laptop, handphone, tablet dan sebagainya	a b	charging station tersedia dan dapat digunakan charging station tidak tersedia atau tidak dapat digunakan	5 0
3.11	Fasilitas air minum	ketersediaan	tersedia fasilitas air minum baik gratis maupun berbayar	fasilitas air bersih untuk minum dan alat penjual minuman otomatis	a b	fasilitas air minum tersedia dan dapat digunakan fasilitas air minum tidak tersedia atau tidak dapat digunakan	5 0

3.1 2	Lounge eksekutif	ketersediaan	tersedia lounge eksekutif untuk tempat penumpang menunggu	ruang bagi penumpang dengan keanggotaan khusus untuk menunggu dengan fasilitas eksklusif	a	Tersedia dengan fasilitas lengkap dan bersih	5
					b	lounge eksekutif tidak tersedia atau kotor dan tidak nyaman	0
4	Kapasitas Terminal					Total	
4.1	Luas per penumpang pada jam sibuk		Standar luas terminal = Domestik : 14 m ² /pax Internasional : 17 m ² /pax	Kapasitas Terminal ideal : Pax/tahun Realisasi : pax/tahun Tingkat okupansi : %		Kinerja	
4.2	Indikasi Awal Pembangunan, Pelayanaan, Pengembangan dan Pengoperasian (IAP4)		<u>PWS x Standar Luas</u> Luas terminal eksisting	IAP4 ≤ 0,6 = Kapasitas yang tersedia masih mencukupi 0,75 ≥ IAP4 ≥ 0,6 = Kapasitas yang menjadi perhatian untuk dikembangkan IAP4 ≥ 0,75 = Kapasitas yang tersedia dapat dikembangkan		IAP4 =	

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

IGNASIOUS JONAN

LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA
BANDAR UDARA

Petunjuk Teknis Penilaian Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

A. PENGERTIAN

1. Umum

Petunjuk teknis penilaian pelayanan penumpang di bandar udara, dimaksudkan untuk memberikan kemudahan penerapannya dan menyamakan persepsi terhadap cara penilaian pelayanan di bandar udara yang mencakup :

- a. Bentuk Pelayanan
- b. Indikator Kualitas Pelayanan
- c. Tolok Ukur dan Standar
- d. Skala Nilai

2. Bentuk Pelayanan

Yang dimaksud dengan bentuk pelayanan adalah fasilitas yang disediakan penyelenggara jasa dalam pemenuhan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara.

3. Indikator Kualitas Pelayanan dan standar

Yang dimaksud dengan indikator kualitas pelayanan adalah komponen pelayanan jasa yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa secara keseluruhan yang dinikmati oleh pengguna jasa berupa ketersediaan, kondisi, waktu pelayanan, dan kemampuan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

4. Tolok Ukur

Yang dimaksud dengan tolok ukur adalah kualitas pelayanan yang harus dicapai berdasarkan standar yang ditetapkan peraturan perundang-undangan .

Tolok ukur adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara

Indikator Kualitas Pelayanan pada pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/293/XII/2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengawasan Keselamatan Operasi Bandar Udara dan Tempat Pendaratan dan Lepas Landas Helikopter Bagian 139-01.

b. Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara

- 1) Waktu tunggu yaitu waktu yang diukur sejak masuk ke dalam antrian sampai siap dilayani bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan;
- 2) Waktu proses yaitu waktu yang diukur sejak mulai proses sampai selesai dan keluar antrian bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan;
- 3) Kondisi normal yaitu proses pemeriksaan awal sekuriti terhadap penumpang dan barang yang tidak memerlukan pemeriksaan lanjut;
- 4) Kondisi khusus yaitu proses pemeriksaan sekuriti terhadap penumpang dan barang yang memerlukan pemeriksaan lanjut, antara lain pemeriksaan tas dan body search;
- 5) Ketersediaan kursi yaitu ketersediaan tempat duduk bagi penumpang di ruang tunggu keberangkatan pada jam sibuk;
- 6) Penyerahan bagasi pertama yaitu waktu yang digunakan dalam proses penyerahan barang kepada penumpang yang dihitung dari mulai pesawat block on/bongkar bagasi sampai bagasi pertama tiba di baggage claim;
- 7) Penyerahan bagasi terakhir yaitu waktu yang digunakan dalam proses penyerahan barang/bagasi mulai pesawat block on/bongkar bagasi sampai bagasi terakhir di baggage claim;
- 8) Luas terminal per penumpang pada jam sibuk sebanyak 14 m²/pax untuk domestik dan 17 m²/pax untuk internasional tidak termasuk luas yang dibutuhkan untuk sirkulasi, utilitas dan ruang-ruang konsesi.

- 9) Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara, penyelenggara jasa bandar udara wajib menyediakan fasilitas untuk pelayanan operasional paling sedikit 70 %, dan fasilitas untuk pelayanan komersial paling banyak 30 % dari total luas terminal penumpang dikurangi ruang sirkulasi dan utilitas bangunan sebesar 20 %.
- 10) Indikasi Awal Pembangunan, Pendayagunaan, Pengembangan dan Pengoperasian (IAP4) yaitu Indikasi awal kapasitas terminal dalam menampung penumpang pada jam sibuk, dan digunakan untuk prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas.
 - (a). Hasil penghitungan IAP4 sebagai berikut :
 - (1) $IAP4 \leq 0,6$ = Kapasitas yang tersedia masih mencukupi
 - (2) $0,75 \geq IAP4 \geq 0,6$ = Kapasitas yang menjadi perhatian untuk dikembangkan
 - (3) $IAP4 \geq 0,75$ = Kapasitas yang tersedia dapat dikembangkan
 - (b). Penghitungan IAP4 sebagai berikut :

$$IAP4 = \frac{\text{Luas existing terminal}}{\text{Penumpang waktu sibuk x standar luas terminal}}$$
 - (c). Penumpang waktu sibuk dihitung berdasarkan tabel berikut :

jumlah penumpang/thn (juta)	koefisien (%)
> 30	0,035
20 - 29,999	0,040
10 - 19,999	0,045
1 - 9,999	0,050
0,5 - 0,999	0,080
0,1 - 0,4999	0,130
< 0,1	0,2

c. Counter Check-in

- 1) Jumlah counter check-in sesuai dengan standar yang berlaku
- 2) Akurasi Timbangan yaitu penggunaan timbangan yang tingkat keakuratannya sudah diukur dengan TERA oleh Badan Kemeteorologian.

d. Garbarata

Waktu proses docking yaitu waktu yang diperlukan dalam proses docking garbarata dengan pesawat udara.

5. Skala Nilai

- (1) Skala Nilai adalah tingkat penilaian kondisi yang diberikan oleh penyedia jasa dibanding dengan standar kinerja operasional yang ditetapkan. Pemberian nilai terhadap kondisi tersebut diklasifikasikan sebagai berikut :

A = Istimewa

B = Baik Sekali

C = Baik

D = Cukup

E = Kurang

F = Buruk

a. Proses keberangkatan dan kedatangan penumpang

Bandar Udara Domestik :	A = 90 – 100
	B = 75 – 89
	C = 60 – 74
	D = 40 – 59
	E = 20 – 39
	F = 0 – 19

Bandar Udara Internasional :	A = 150 – 130
	B = 100 – 129
	C = 75 – 99
	D = 50 – 74
	E = 25 – 49
	F = 0 - 24

- b. Kenyamanan :
 - A = 90 – 100
 - B = 75 – 89
 - C = 60 – 74
 - D = 40 – 59
 - E = 20 – 39
 - F = 0 – 19

- c. Fasilitas pemberi nilai tambah :
 - A = 51 – 60
 - B = 41 – 50
 - C = 31 – 40
 - D = 21 – 30
 - E = 11 – 20
 - F = 0 – 10

(2) Skala Nilai kapasitas terminal dihitung sebagai berikut :

a. Kapasitas Terminal Ideal =

(Luas Terminal existing x ruang operasional (%) / Standar luas terminal)

Koefisien Penumpang waktu sibuk

b. Tingkat Okupansi =

Jumlah penumpang per tahun

Kapasitas terminal ideal x 100%

c. Nilai Level of Service =

(Luas terminal existing x ruang operasional (%)

Penumpang waktu sibuk per tahun

A = >=30

B = 20 – 30

C = 14 – 19

D = 7 – 13

E = 2 – 6

F = <2

Keterangan : ruang operasional dalam terminal ditentukan paling sedikit 70 % dari total luas terminal dikurangi ruang sirkulasi dan utilitas bangunan.

- (3) Nilai minimum pada fasilitas yang dinilai dengan tingkat pelayanan (*level of service*) adalah C (baik).
- (4) Penilaian standar pelayanan pengguna jasa bandar udara harus dilakukan pada saat jam sibuk.
- (5) Minimal jumlah subyek penilaian Tingkat Pelayanan (*level of service*) :
 - a. Bandar Udara Kelas I = 30 orang
 - b. Bandar Udara kelas II = 20 orang
 - c. Bandar udara kelas III = 10 orang

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

IGNASIUS JONAN