



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.565, 2021

KEMENPAREKRAF. Pedoman Umum Penyaluran  
Bantuan Pemerintah. Perubahan.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 30 TAHUN 2021  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG ANGKUTAN UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara perlu mengatur Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;  
b. bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri telah tidak sesuai dengan kebutuhan hukum masyarakat;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;  
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor..., Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor...);  
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang

- Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
  5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6644);
  7. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
  8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 122 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1756).

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG ANGKUTAN UDARA.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal adalah kegiatan yang dilakukan atau disediakan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam rangka pemenuhan atau penyediaan fasilitas angkutan udara sesuai dengan Standar

Pelayanan.

2. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga yang merupakan kewajiban Badan Usaha Angkutan Udara Niaga kepada calon Penumpang dan Penumpang kelas ekonomi dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah.
3. 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.
4. Angkutan Udara Niaga Berjadwal adalah angkutan udara niaga yang dilaksanakan pada rute dan jadwal penerbangan yang tetap dan teratur, dengan tarif tertentu dan dipublikasikan.
5. 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.
6. Penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam Tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).
7. Pelayanan Penerbangan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara meliputi sebelum penerbangan (*pre-flight*), pada saat penerbangan (*in-flight*) dan setelah penerbangan (*post flight*).
8. 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.
9. *Boarding* adalah proses pelayanan Penumpang dari ruang

tunggu sampai dengan naik pesawat udara.

10. *Denied Boarding Passenger* adalah kondisi Penumpang dalam status terangkut (*confirm*) tetapi tidak dapat diangkut karena alasan kapasitas pesawat udara tidak mencukupi.
11. 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.
12. 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.
13. Bagasi Tercatat adalah barang Penumpang yang diserahkan oleh Penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.
14. Bagasi Kabin adalah barang yang dibawa oleh Penumpang dan berada dalam pengawasan Penumpang sendiri.
15. Barang Pribadi adalah semua barang pribadi yang dibawa oleh Penumpang diantaranya berupa tas jinjing, tas tangan dan tas laptop di luar Bagasi Kabin.
16. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
17. 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.

18. Standar Operasional Prosedur Pelayanan adalah pedoman atau acuan yang dimiliki Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, berdasarkan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.
19. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penerbangan.
20. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

#### Pasal 2

Peraturan Menteri ini mengatur Pelayanan Penerbangan yang diberikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara untuk:

- a. pelayanan Penumpang kelas ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal; dan
- b. rute penerbangan dalam negeri.

### BAB II

#### PELAYANAN BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL

##### Bagian Kesatu

##### Kelompok Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal

#### Pasal 3

- (1) Setiap Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal yang melayani rute Angkutan Udara dalam negeri harus menetapkan kelompok pelayanan sebelum melaksanakan kegiatan Angkutan Udara Niaga Berjadwal.
- (2) Pelayanan Penerbangan yang disediakan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dikelompokkan sebagai berikut:
  - a. pelayanan dengan standar maksimum;
  - b. pelayanan dengan standar menengah; atau
  - c. pelayanan dengan standar minimum.

- (3) Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam menyediakan Pelayanan Penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus memberitahukan kepada pengguna jasa tentang kondisi dan spesifikasi pelayanan yang disediakan.

#### Bagian Kedua

### Standar Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal

#### Pasal 4

Dalam melaksanakan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal harus memiliki Standar Pelayanan yang memenuhi asas perlindungan konsumen, yang meliputi:

- a. Standar Pelayanan Penumpang kelas ekonomi; dan
- b. Standar Pelayanan bagi Penumpang berkebutuhan khusus.

#### Pasal 5

Pelaksanaan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, dituangkan dalam dokumen Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal.

#### Pasal 6

- (1) Standar Pelayanan Penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, merupakan Standar Pelayanan minimal, yang memuat paling sedikit:
  - a. informasi yang jelas terhadap jenis dan spesifikasi yang ditawarkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara;
  - b. akses informasi yang jelas dan transparan terhadap pemberlakuan tarif;
  - c. syarat dan ketentuan pengangkutan yang tidak bertentangan dengan asas perlindungan konsumen;
  - d. informasi kepastian operasional penerbangan;

- e. Penumpang memperoleh hak dan perlindungan ketika penerbangannya mengalami gangguan operasional termasuk gangguan penerbangan pada skala besar;
  - f. Penumpang berkebutuhan khusus memperoleh akses terhadap pelayanan Angkutan Udara tanpa ada diskriminasi dan memiliki hak untuk menyampaikan kebutuhannya selama penerbangan (*pre-notification*); dan
  - g. Penumpang memiliki akses untuk menyampaikan keluhan dan setiap keluhan wajib ditindaklanjuti oleh Badan Usaha Angkutan Udara.
- (2) Standar Pelayanan minimal 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 7

- (1) Pemberian pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf a, meliputi:
- a. informasi penerbangan;
  - b. pemesanan Tiket (*reservation*);
  - c. penerbitan Tiket (*ticketing*);
  - d. pelaporan Tiket sebelum keberangkatan (*check-in*);
  - e. proses *Boarding*;
  - f. penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan *Denied Boarding Passenger*; dan
  - g. penanganan keluhan Penumpang.
- (2) Pemberian pelayanan selama penerbangan (*in-flight*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf b, meliputi:
- a. fasilitas di dalam pesawat udara;
  - b. awak pesawat udara; dan

- c. penanganan keluhan Penumpang.
- (3) Pemberian pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) huruf c, meliputi:
- a. proses turun pesawat;
  - b. Transit atau Transfer;
  - c. pengambilan Bagasi Tercatat; dan
  - d. penanganan keluhan Penumpang.

#### Pasal 8

Dalam melakukan pelayanan Penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) dan ayat (3), Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal dapat melakukan kerja sama dengan badan usaha yang melakukan kegiatan pelayanan pesawat udara di darat (*ground handling*) dan wajib dilaporkan kepada Direktur Jenderal.

#### Pasal 9

Penumpang berkebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b, meliputi:

- a. Penyandang Disabilitas;
- b. lanjut usia yaitu seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun keatas;
- c. anak-anak yang berusia 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) tahun tanpa pendamping (*unaccompanied minor*);
- d. orang sakit yang membutuhkan fasilitas tambahan, termasuk namun tidak terbatas pada oksigen, kursi roda dan/atau *stretcher case*;
- e. ibu hamil; dan
- f. Penumpang dengan ukuran tubuh besar (obesitas).

#### Pasal 10

- (1) Pengangkutan Penyandang Disabilitas dan Penumpang lanjut usia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a dan huruf b yang tidak dapat bepergian sendiri, maka Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib menyediakan petugas yang menangani pada proses *pre-*



*flight, in-flight* dan *post flight*, termasuk Transit atau Transfer.

- (2) Pengangkutan Penyandang Disabilitas tuna netra sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dengan pendamping.
- (3) Pendamping sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat berupa salah satu Penumpang yang diminta kesediaannya untuk memberikan bantuan apabila terjadi kejadian di penerbangan.
- (4) Pengangkutan anak-anak yang berusia 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) tahun tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c, maka Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal 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. melakukan penilaian risiko terhadap pengangkutan anak-anak tanpa pendamping guna menghindari tindak pidana perdagangan orang;
  - c. membuat berita acara serah terima dari keluarga yang mengantar kepada petugas, dan dari petugas kepada keluarga yang menjemput;
  - d. membuat berita acara serah terima antar petugas pada setiap titik layanan (*service point*); dan
  - e. memberikan pelabelan tanda UM (*unaccompanied minor*) pada Penumpang anak-anak tanpa pendamping dan pada Bagasi Kabin dan Bagasi Tercatat.
- (5) Pengangkutan orang sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d, maka:
  - a. Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib:
    1. memenuhi ketentuan keamanan dan keselamatan penerbangan serta peraturan terkait lainnya;

2. memiliki fasilitas yang disesuaikan dengan tipe pesawat yang digunakan oleh Badan Usaha Angkutan Udara;
  3. memastikan orang sakit yang diangkut:
    - a) memiliki surat rekomendasi dari dokter; atau
    - b) didampingi tenaga medis yang disiapkan oleh Penumpang tersebut.
  4. Surat rekomendasi sebagaimana dimaksud pada butir 3 huruf a), berisikan ketentuan:
    - a) orang tersebut diizinkan untuk diangkut melalui pesawat udara; dan
    - b) orang tersebut tidak mengidap penyakit menular, infeksi atau kronis.
- b. Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal dapat menetapkan batas waktu pengajuan pengangkutan orang sakit sesuai dengan kesiapan Badan Usaha Angkutan Udara paling lama 48 (empat puluh delapan) jam sebelum penerbangan kecuali disepakati lain oleh Penumpang dan Badan Usaha Angkutan Udara;
  - c. Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal dapat mengenakan biaya dalam penyediaan fasilitas yang dibutuhkan; dan
  - d. Dalam hal orang sakit membutuhkan tempat duduk tambahan, dapat dikenakan biaya atas tempat duduk yang dipergunakan.
- (6) Pengangkutan ibu hamil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf e, Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib memastikan Penumpang tersebut memiliki surat rekomendasi dari dokter yang menyatakan diizinkan untuk diangkut melalui pesawat udara.
- (7) Pengangkutan Penumpang dengan ukuran tubuh besar (obesitas) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f, yang membutuhkan tempat duduk tambahan dapat dikenakan biaya atas tempat duduk yang dipergunakan.

#### Pasal 11

Dalam hal Penumpang berkebutuhan khusus tidak memenuhi standar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, Badan Usaha Angkutan Udara dapat meminta Penumpang untuk menandatangani surat pernyataan tanggung jawab terbatas terkait pengangkutan tersebut.

#### Pasal 12

Penumpang berkebutuhan khusus dapat membawa kursi roda, kereta bayi atau alat bantu jalan pribadi yang ditempatkan sebagai Bagasi Tercatat tanpa dikenakan biaya.

#### Pasal 13

Dalam rangka kenyamanan dan optimalisasi pelayanan, berlaku ketentuan sebagai berikut:

- a. jumlah total Penumpang Penyandang Disabilitas dan anak-anak tanpa pendamping (*unaccompanied minor*) hanya boleh diangkut sebanyak-banyaknya 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan;
- b. jumlah total Penumpang yang boleh membawa bayi (*infant*) adalah sebesar 10% (sepuluh persen) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan; dan/atau
- c. alat bantu berkebutuhan khusus harus memenuhi keamanan dan keselamatan penerbangan.

#### Pasal 14

Format dan rincian Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Ketiga  
Sosialisasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan  
Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal

Pasal 15

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal yang telah memiliki Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 wajib melakukan sosialisasi kepada pengguna jasa selama 2 (dua) bulan sebelum pelaksanaan pelayanan.
- (2) Sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dalam bentuk:
  - a. situs web;
  - b. media sosial;
  - c. media cetak/elektronik; dan/atau
  - d. bentuk publikasi lainnya.

Pasal 16

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara dapat melakukan perubahan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal, yang disebabkan:
  - a. perubahan kelompok pelayanan; atau
  - b. perubahan ketentuan pelayanan.
- (2) Terhadap perubahan Standar Operasional Prosedur Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Usaha Angkutan Udara wajib melakukan hal-hal sebagai berikut:
  - a. menyusun dan melaporkan analisa identifikasi aspek layanan;
  - b. menyusun dan melaporkan analisa penilaian risiko untuk mengukur mitigasi yang harus dilaksanakan guna menghindari adanya keluhan dari pengguna jasa; dan

- c. memastikan penyelesaian keluhan Penumpang sebagai akibat perubahan Standar Operasional Prosedur pelayanan dimaksud.
- (3) Badan Usaha Angkutan Udara wajib melakukan sosialisasi atas perubahan Standar Operasional Prosedur Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada pengguna jasa, dengan ketentuan:
    - a. 6 (enam) bulan berturut-turut sebelum pelaksanaan pelayanan, untuk perubahan kelompok pelayanan; atau
    - b. 2 (dua) bulan berturut-turut sebelum pelaksanaan pelayanan, untuk perubahan ketentuan pelayanan.
  - (4) Sosialisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat dilakukan dalam bentuk:
    - a. situs web;
    - b. media sosial;
    - c. media cetak/elektronik; dan/atau
    - d. bentuk publikasi lainnya.

#### Bagian Keempat

### Pelaporan dan Pelaksanaan Standar Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal

#### Pasal 17

- (1) Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal dan perubahan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 dan Pasal 16 wajib dilaporkan kepada Direktur Jenderal.
- (2) Direktur Jenderal melaksanakan evaluasi atas Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal dan perubahan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak laporan diterima.

- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan berdasarkan format evaluasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- (4) Dalam hal hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak memenuhi standar sebagaimana diatur dalam peraturan menteri ini, maka Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib:
  - a. melakukan perbaikan atas Standar Pelayanan atau perubahan Standar Pelayanan; dan/atau
  - b. menunda pelaksanaan pelayanan atau perubahan pelayanan.

#### Pasal 18

Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib memberikan pelayanan kepada Penumpang Angkutan Udara berdasarkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal yang dimiliki dan telah dilaporkan kepada Direktur Jenderal.

### BAB III

#### MAKLUMAT PELAYANAN

#### Pasal 19

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara yang telah menetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan, wajib menyusun maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan komitmen dan kesanggupan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang telah disusun dan dimiliki.
- (3) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dipublikasikan melalui:
  - a. situs web;
  - b. media sosial;
  - c. media cetak/elektronik; dan/atau

- d. bentuk publikasi lainnya.
- (4) Format maklumat pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

#### BAB IV PENANGANAN KELUHAN PENUMPANG

##### Pasal 20

- (1) Penumpang dapat melaporkan keluhan secara lisan atau tertulis atas pelayanan Angkutan Udara kepada Badan Usaha Angkutan Udara melalui:
  - a. SMS;
  - b. telepon;
  - c. surat elektronik; atau
  - d. bentuk media lainnya.
- (2) Dalam hal pelaporan keluhan Penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkaitan dengan kehilangan atau kerusakan Bagasi Tercatat, harus disampaikan sebelum Penumpang meninggalkan ruang terminal kedatangan.
- (3) Pelaporan keluhan Penumpang selain sebagaimana dimaksud pada ayat (2), hanya dapat disampaikan paling lama 3x24 jam setelah penerbangan.
- (4) Pelaporan keluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh Penumpang dengan menyampaikan data paling sedikit berupa:
  - a. nama Penumpang yang dibuktikan dengan identitas diri;
  - b. bukti Tiket, pas masuk pesawat (*Boarding pass*) dan/atau label bagasi (*claim tag*); dan
  - c. informasi lainnya yang berkaitan dengan keluhan Penumpang.
- (5) Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyelesaikan keluhan Penumpang paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya keluhan.

BAB V  
KETENTUAN LAIN

Pasal 21

Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara dalam Peraturan Menteri ini tidak terkait dengan tarif Penumpang pelayanan kelas ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam negeri.

BAB VI  
PENGAWASAN

Pasal 22

- (1) Direktur Jenderal melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan Menteri ini.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. inspeksi; dan
  - b. Pemantauan (*monitoring*).
- (3) Tata cara pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), disusun dan ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

BAB VII  
SANKSI

Pasal 23

- (1) Berdasarkan hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22, Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara, dapat dikenai sanksi.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembekuan;



- c. pencabutan; dan/atau
- d. denda administratif.

#### Pasal 24

- (1) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, dapat diberikan:
  - a. secara langsung apabila pelanggaran tersebut berpotensi membahayakan keamanan dan keselamatan penerbangan; atau
  - b. terhadap Badan Usaha Angkutan Udara yang tidak melaksanakan tindak lanjut terhadap hasil pengawasan.
- (2) Tata cara pengenaan sanksi administratif mengacu pada peraturan menteri mengenai pengenaan sanksi terhadap pelanggaran ketentuan di bidang penerbangan.

### BAB VIII

#### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 25

Badan Usaha Angkutan Udara yang telah beroperasi wajib menyesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini paling lambat 3 (tiga) bulan setelah berlakunya Peraturan Menteri ini.

### BAB IX

#### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 26

Pada saat Peraturan Menteri ini berlaku, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1823), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 27

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 24 Mei 2021

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 27 Mei 2021

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

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN I PERATURAN MENTERI  
PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 30 TAHUN 2021  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
PENUMPANG ANGKUTAN UDARA

I. FORMAT STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN BADAN  
USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN BADAN USAHA ANGKUTAN  
UDARA NIAGA BERJADWAL  
PT.....

---

- A. Sampul (Cover)
  - B. Daftar Halaman Efektif (untuk perubahan Standar Pelayanan)
  - C. Maklumat Pelayanan  
(Badan Usaha Angkutan Udara menyatakan kesanggupannya menyelenggarakan pelayanan Angkutan Udara kepada Penumpang)
  - D. Daftar Isi  
(daftar isi dari Standar Pelayanan dan *setiap lembaran harus mencantumkan halaman*)
  - E. Kata Pengantar  
(*ditandatangani oleh Pimpinan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal*)
- BAB I. PENDAHULUAN
- A. LATAR BELAKANG  
(Menjelaskan latar belakang penetapan atau perubahan Standar Pelayanan)
  - B. MAKSUD DAN TUJUAN  
(Maksud dan tujuan penetapan atau perubahan Standar Pelayanan)
  - C. LINGKUP KEGIATAN  
(Menjelaskan isi dari Standar Pelayanan dimaksud)
- BAB II. DASAR HUKUM DAN KETENTUAN UMUM
- A. Dasar Hukum
  - B. Ketentuan Umum

(Menjelaskan ketentuan dan peraturan terkait yang mengatur tentang penetapan atau perubahan Standar Pelayanan, antara lain GOM, IOM ataupun lainnya) dan definisi yang tercantum dalam Standar Pelayanan)

### BAB III. KELOMPOK PENERBANGAN DAN STANDAR PELAYANAN

Kelompok Pelayanan (pernyataan yang menyatakan sebagai salah satu bentuk pelayanan : standar maksimum, standar menengah atau standar minimum)

### BAB IV. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI

- A. Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (*Pre-Flight*):
  - 1. Informasi Penerbangan;
  - 2. Pemesanan Tiket (*Reservation*);
  - 3. Penerbitan Tiket (*Ticketing*);
  - 4. Pelaporan Tiket Sebelum Keberangkatan (*check-in*);
  - 5. Proses *Boarding*;
  - 6. Penanganan Keterlambatan Penerbangan, Pembatalan Penerbangan dan *Denied Boarding Passenger*; dan
  - 7. Penanganan Keluhan Penumpang.
- B. Standar Pelayanan Saat Penerbangan (*In-Flight*)
  - 1. Fasilitas Dalam Pesawat;
  - 2. Makanan dan Minuman; dan
  - 3. Awak Pesawat.
  - 4. Penanganan Keluhan Penumpang
- C. Standar Pelayanan Setelah Penerbangan (*Post Flight*)
  - 1. Proses Turun Pesawat;
  - 2. Transit/Transfer; dan
  - 3. Penanganan Keluhan Pelanggan.

### BAB V. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN UNTUK PENUMPANG DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS

- A. Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (*Pre-Flight*);
- B. Standar Pelayanan Saat Penerbangan (*In-Flight*)
- C. Standar Pelayanan Setelah Penerbangan (*Post Flight*)

LAMPIRAN TABEL ALUR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN (gambaran alur Standar Operasional Prosedur Pelayanan)

II. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI

A. Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (*Pre-Flight*)

1. Informasi Penerbangan

Informasi penerbangan 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. Ketentuan Bagasi Kabin.
- f. Ketentuan Bagasi Tercatat, antara lain:
  - 1) jumlah Bagasi Tercatat yang tidak dikenakan biaya (*free baggage allowance*) maupun yang dikenakan biaya;
  - 2) besaran biaya Bagasi Tercatat;
  - 3) tata cara pembayaran, pembelian, pengembalian biaya Bagasi Tercatat; dan
  - 4) cara pembayaran pelayanan Bagasi Tercatat yang diberlakukan untuk penerbangan langsung, Transit atau Transfer.
- g. Cara pembayaran Tiket.
- h. Syarat dan ketentuan lainnya yang diberlakukan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal (*Conditions of Carriage*).

2. Pemesanan Tiket (*reservation*)

a. Penyampaian informasi pada saat reservasi Tiket meliputi:

- 1) Badan Usaha Angkutan Udara wajib meminta informasi terkait:
  - a) Informasi data diri Penumpang, yang meliputi:
    - (1) Nama calon Penumpang sesuai kartu tanda identitas;
    - (2) Nomor telepon calon Penumpang atau perwakilan calon Penumpang apabila pembukuan dilakukan secara grup; dan
    - (3) Informasi lain yang diperlukan.

- b) Informasi Penumpang berkebutuhan khusus.
  - 2) Badan Usaha Angkutan Udara menyampaikan informasi ketentuan terkait dengan pengangkutan anak-anak usia 2 (dua) tahun sampai dengan 12 (dua belas) tahun wajib disertai pendamping dengan ketentuan:
    - a) anak-anak usia 2 (dua) tahun sampai dengan dibawah 6 (enam) tahun wajib didampingi oleh keluarga.
    - b) anak-anak usia 6 (enam) tahun sampai dengan 12 (dua belas) tahun dapat didampingi oleh petugas Badan Usaha Angkutan Udara sebagai *unaccompanied minor*.
  - 3) Dalam hal calon Penumpang atau perwakilan calon Penumpang tidak memperoleh informasi terhadap perubahan operasional penerbangan dikarenakan nomor telepon yang disampaikan berbeda, maka bukan menjadi tanggung jawab Badan Usaha Angkutan Udara.
- b. Media reservasi Tiket, dapat dilakukan melalui:
- 1) kanal penjualan Badan Usaha Angkutan Udara antara lain berupa website, aplikasi, *call center*, kantor pusat Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal bersangkutan dan kantor cabang.
  - 2) kanal penjualan lainnya yang telah bekerjasama dengan Badan Usaha Angkutan Udara.
- c. Pemesanan Bagasi Tercatat atau produk layanan lainnya yang bersifat pilihan dapat dilakukan bersamaan pada saat reservasi Tiket dan dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
- d. Informasi prosedur perubahan Tiket, meliputi:
- 1) Perubahan jadwal penerbangan, dengan ketentuan:
    - a) Penumpang dapat dikenakan biaya perubahan jadwal penerbangan (*rebooking fee*) sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal; dan
    - b) Penumpang dapat dikenakan selisih tarif sub-kelas yang tersedia pada jadwal penerbangan yang diminta sesuai dengan ketentuan masing-masing Badan Usaha Angkutan Udara.
  - 2) Koreksi nama, 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.
- 3) Perubahan kelas penerbangan (*upgrading*) bagi yang memiliki lebih dari 1 (satu) kelas penerbangan, diserahkan pada ketentuan masing-masing Badan Usaha Angkutan Udara.
- e. Informasi pembatalan Tiket dan jangka waktu pengembalian biaya jasa Angkutan Udara (*refund ticket*), meliputi:
- 1) Badan Usaha Angkutan Udara wajib mengembalikan biaya jasa Angkutan Udara (*refund ticket*) yang telah dibayarkan oleh calon Penumpang apabila Penumpang membatalkan penerbangannya, dengan ketentuan sebagai berikut:
    - a) pembatalan di atas 72 (tujuh puluh dua) jam sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 75% (tujuh puluh lima persen) dari tarif dasar;
    - b) pembatalan di bawah 72 (tujuh puluh dua) jam sampai dengan 48 (empat puluh delapan) jam sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 50% (lima puluh persen) dari tarif dasar;
    - c) pembatalan di bawah 48 (empat puluh delapan) jam sampai dengan 24 (dua puluh empat) jam sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 40% (empat puluh persen) dari tarif dasar;
    - d) pembatalan di bawah 24 (dua puluh empat) jam sampai dengan 12 (dua belas) jam sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 30% (tiga puluh persen) dari tarif dasar;
    - e) pembatalan di bawah 12 (dua belas) jam sampai dengan 4 (empat) jam sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 20% (dua puluh persen) dari tarif dasar; dan
    - f) pembatalan di bawah 4 (empat) jam sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 10% (sepuluh persen) dari tarif dasar dan/atau sesuai dengan kebijakan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal.

- 2) Badan Usaha Angkutan Udara yang membatalkan penerbangan dikarenakan faktor manajemen Badan Usaha Angkutan Udara, wajib mengembalikan seluruh biaya jasa Angkutan Udara (*refund ticket*) yang telah dibayarkan oleh calon Penumpang.
- 3) Dalam hal pembatalan penerbangan disebabkan adanya keadaan kahar (*force majeure*) diantaranya karena bencana alam, keadaan perang, huru hara dan kerusuhan, Badan Usaha Angkutan Udara wajib mengembalikan biaya jasa Angkutan Udara (*refund ticket*) yang telah dibayarkan oleh calon Penumpang.
- 4) Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dan Iuran Wajib Pesawat Udara (IWPU) bagi Penumpang yang melakukan pengembalian biaya jasa Angkutan Udara (*refund ticket*) wajib dikembalikan seluruhnya kepada Penumpang pada saat pengembalian uang Tiket.
- 5) Pengembalian biaya Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya, berlaku ketentuan:
  - a) dalam hal Penumpang melakukan pembatalan penerbangannya yang disebabkan oleh Penumpang itu sendiri, maka dikembalikan sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara;
  - b) dalam hal Penumpang melakukan pembatalan penerbangan atau terjadinya pembatalan penerbangan yang disebabkan adanya keadaan kahar (*force majeure*) diantaranya karena bencana alam, keadaan perang, huru hara dan kerusuhan, wajib dikembalikan seluruhnya kepada Penumpang pada saat pengembalian uang Tiket; dan
  - c) dalam hal Badan Usaha Angkutan Udara yang melakukan pembatalan penerbangan dikarenakan faktor manajemen Badan Usaha Angkutan Udara, wajib dikembalikan seluruhnya kepada Penumpang pada saat pengembalian uang Tiket.
- 6) Prosedur dan mekanisme pengembalian biaya jasa Angkutan Udara (*refund ticket*) yaitu:



- a) pengembalian biaya jasa Angkutan Udara (*refund ticket*) kepada Penumpang dengan metode pembelian Tiket secara tunai melalui kanal penjualan Badan Usaha Angkutan Udara wajib dilakukan selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari kerja sejak pengajuan;
  - b) pengembalian biaya jasa Angkutan Udara (*refund ticket*) kepada Penumpang dengan metode pembelian Tiket dengan non tunai (kartu kredit dan debit) melalui kanal penjualan Badan Usaha Angkutan Udara wajib dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengajuan; dan
  - c) pengembalian biaya jasa Angkutan Udara (*refund ticket*) kepada Penumpang dengan metode pembelian Tiket secara tunai dan non tunai (kartu kredit dan debit) melalui kanal penjualan lainnya wajib dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengajuan.
- f. Masa berlaku Tiket sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
  - g. Batas waktu (*time limit*) pembayaran Tiket sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
  - h. Batas waktu (*time limit*) pembayaran Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
3. Penerbitan Tiket (*ticketing*)
- a. Pembayaran Tiket, dengan ketentuan:
    - 1) Pembayaran Tiket dapat dilakukan melalui tunai atau non-tunai 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.
    - 2) Penumpang yang melakukan pemesanan Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya dapat melakukan pembayaran secara prabayar (*prepaid*) pada saat pembayaran Tiket.

- 3) Penumpang yang tidak melakukan pemesanan Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya pada saat bersamaan dengan pemesanan Tiket atau sebelum keberangkatan, maka pembayaran biaya Bagasi Tercatat dilakukan pada saat proses *check-in*, serta diberikan bukti pembayaran tersendiri.
- b. penerbitan Tiket, dengan ketentuan:
- 1) cara penerbitan Tiket, dapat dilakukan secara langsung di kantor penjualan Tiket badan usaha angkutan udara niaga, agen penjualan Tiket, melalui internet atau aplikasi.
  - 2) kejelasan informasi Tiket, merupakan informasi tertulis di dalam Tiket Penumpang (berlaku bagi Tiket konvensional maupun elektronik Tiket) yang paling sedikit memuat:
    - a) Informasi Penumpang antara lain:
      - (1) kode booking.
      - (2) tempat dan tanggal penerbitan.
      - (3) nama pengangkut.
      - (4) nama Penumpang.
      - (5) tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di Bandar Udara asal.
      - (6) tempat, tanggal, dan waktu kedatangan di Bandar Udara tujuan.
      - (7) nomor penerbangan.
      - (8) tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, apabila ada; dan
      - (9) biaya jasa Angkutan Udara yang dibayarkan.
    - b) informasi pembelian Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya yang bersifat pilihan antara lain:
      - (1) jumlah dan biaya Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya; dan
      - (2) layanan Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya yang diberlakukan untuk penerbangan langsung, Transit atau Transfer
    - c) Informasi tambahan, antara lain:
      - (1) alamat layanan pengaduan pelanggan (telepon, *email*, *website*, dll).

- (2) syarat dan ketentuan umum perjanjian pengangkutan (*condition of carriage*) paling sedikit terdiri dari:
- (a) ketentuan perubahan rencana perjalanan, antara lain perubahan rute penerbangan (*re-route*) dan perubahan jadwal penerbangan (*re-scheduled*).
  - (b) ketentuan batas waktu *check-in*.
  - (c) ketentuan Bagasi Kabin dan Bagasi Tercatat.
  - (d) 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.
  - (e) Penumpang wajib melaporkan barang berbahaya atau barang berharga atau yang dianggap berharga yang dimuat dalam Bagasi Tercatat, kepada petugas *check-in*.
  - (f) pernyataan bahwa perjanjian pengangkutan ini tunduk pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan peraturan pelaksanaannya.
  - (g) ketentuan lainnya yang dipandang perlu disampaikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara untuk memastikan kelancaran pelaksanaan Pelayanan Penerbangan.

4. Pelaporan Tiket sebelum keberangkatan (*check-in*)

- a. Sikap petugas *check-in*, yaitu:
  - 1) ramah dan cepat tanggap (*responsif*).
  - 2) memberikan prioritas *check-in* terlebih dahulu kepada Penumpang yang telah berada dalam antrean *check-in*, dan dengan kondisi 15 (lima belas) menit sebelum waktu tutup *check-in counter*.

- 3) memberikan informasi kepada Penumpang agar dapat langsung ke *check-in counter* setelah melakukan pembayaran Bagasi Tercatat tanpa melalui antrian.
- b. ketersediaan pelayanan *check-in* di Bandar Udara yang dalam penyiapan fasilitas di *check-in counter*, Badan Usaha Angkutan Udara berkoordinasi dengan penyelenggara Bandar Udara.
- c. batas waktu buka *check-in counter* untuk kelancaran proses *check-in* selambat-lambatnya 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan.
- d. batas waktu tutup *check-in counter* yaitu 30 (tiga puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan.
- e. Badan Usaha Angkutan Udara dapat menyediakan fasilitas *self check-in* di Bandar Udara atau fasilitas *mobile check-in (web check-in dan apps check-in)* dengan tetap memenuhi ketentuan keamanan dan keselamatan penerbangan.
- f. pas masuk pesawat (*Boarding pass*), paling sedikit memuat informasi tentang:
  - 1) nama Penumpang;
  - 2) nama pengangkut;
  - 3) rute penerbangan;
  - 4) nomor penerbangan;
  - 5) tanggal dan jam keberangkatan;
  - 6) nomor tempat duduk;
  - 7) pintu masuk ke ruang tunggu menuju pesawat udara (*Boarding gate*); dan
- 8) waktu masuk pesawat udara (*Boarding time*).
- g. ketentuan Bagasi Tercatat, yaitu:
  - 1) Informasi berat dalam Kilogram (Kg) meliputi:
 

Standar Minimum	Standar Menengah	Standar Maksimum
-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesawat Jet: 15 Kg</li> <li>• Pesawat Propeller &gt; 30 tempat duduk: 10 Kg</li> <li>• Pesawat Propeller ≤ 30: tempat duduk 5 Kg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesawat Jet: 20 Kg</li> <li>• Pesawat Propeller &gt; 30 tempat duduk : 15 Kg</li> <li>• Pesawat Propeller ≤ 30 tempat duduk: 10 Kg</li> </ul>
  - 2) Jenis barang yang dapat diangkut sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

- 3) Penempatan dan penyerahan tanda pengenal Bagasi Tercatat dilakukan oleh petugas *check-in*.
  - 4) Tanda pengenal Bagasi Tercatat dibuat secara jelas, mudah dibaca, tidak mudah sobek dan lepas, dan memiliki identitas bagasi, dan paling sedikit memuat:
    - a) nomor tanda pengenal bagasi;
    - b) nama atau logo pengangkut;
    - c) tanggal penerbangan;
    - d) nomor penerbangan;
    - e) kode Bandar Udara keberangkatan dan Bandar Udara tujuan; dan
    - f) berat bagasi.
- h. ketentuan Bagasi Kabin yaitu:
- 1) Bagasi Kabin dengan ketentuan sesuai tipe pesawat yang dioperasikan yaitu:
    - a) pesawat jet dan pesawat propeller di atas 30 (tiga puluh) tempat duduk dengan berat 7 (tujuh) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
    - b) pesawat propeller sampai dengan 30 (tiga puluh) tempat duduk dengan berat 5 (lima) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
  - 2) Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan *baggage test unit* yang disesuaikan dengan ukuran dimensi *headrack* kabin setiap tipe pesawat yang dioperasikan.
  - 3) Informasi disampaikan melalui pengumuman resmi secara tertulis yang diletakkan di *check in counter*, *baggage test unit* dan/atau *standing banner*.
  - 4) Bagasi Kabin yang melebihi ketentuan butir 1), diberlakukan sebagai Bagasi Tercatat dan selisih berat dikenakan biaya Bagasi Tercatat apabila berat Bagasi Tercatat telah melebihi ketentuan Bagasi Tercatat cuma-cuma.

- i. pembayaran biaya Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya yang dilaksanakan pada saat proses check-in, dapat dilakukan secara tunai dan non tunai.
- j. standar waktu proses pelayanan *check-in* yaitu 2 (dua) menit 30 (tiga puluh) detik per Penumpang.
- k. dalam hal Penumpang membutuhkan waktu pelayanan lebih lama dari ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf j, petugas *check-in* mengarahkan Penumpang tersebut kepada petugas lainnya yang berkaitan dengan penanganan keluhan.

#### 5. Proses *Boarding*

- a. Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib memastikan tersedianya informasi *Boarding gate* yang jelas dan akurat melalui *Flight Information Display System (FIDS)* atau media lainnya bagi Penumpang menuju ruang tunggu.
- b. Pelayanan petugas *Boarding*, meliputi penyampaian informasi dan ketersediaan petugas, diantaranya:
  - 1) 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.
  - 2) Petugas *Boarding* wajib menyampaikan informasi apabila terjadi perubahan *gate* keberangkatan penerbangan.
  - 3) Petugas *Boarding* wajib memberikan informasi alasan jika terjadi keterlambatan, penundaan dan pembatalan penerbangan.
  - 4) Petugas *Boarding* sudah harus berada di ruang tunggu 1 (satu) jam sebelum keberangkatan.
  - 5) Petugas *Boarding* wajib melakukan pemanggilan pertama dan pemanggilan terakhir kepada Penumpang yang belum naik pesawat udara (*Boarding*).
- c. Proses menuju ke pesawat, Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib menyediakan petugas yang mengarahkan Penumpang dari ruang tunggu sampai dengan masuk ke pesawat udara.

d. Pintu pesawat udara ditutup 10 menit sebelum keberangkatan, dan apabila terjadi keterlambatan penerbangan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga harus menginformasikan kepada Penumpang yang telah berada di dalam pesawat udara.

6. Penanganan Keterlambatan Penerbangan, Pembatalan Penerbangan dan *Denied Boarding Passenger*

Penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan *Denied Boarding Passenger*, mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan yang mengatur mengenai penanganan keterlambatan penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

7. Penanganan Keluhan Penumpang

a. Dalam rangka penanganan keluhan Penumpang pada saat proses pelayanan sebelum penerbangan (*Pre-Flight*), Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan:

- 1) fasilitas penanganan keluhan Penumpang; dan
- 2) petugas penanganan keluhan Penumpang.

b. Fasilitas penanganan keluhan Penumpang sebagaimana dimaksud huruf a butir 1), dengan ketentuan:

- 1) Penyediaan fasilitas penanganan keluhan Penumpang berada di Bandar Udara sesuai dengan kebutuhan yang mudah diakses oleh Penumpang Angkutan Udara;
- 2) Penempatan petunjuk arah yang mudah terlihat menuju lokasi fasilitas penanganan keluhan Penumpang yang tersedia di Bandar Udara sesuai dengan kebutuhan; dan
- 3) Penyediaan informasi mengenai layanan keluhan Penumpang di meja *check-in counter*, seperti nomor *call center*, alamat email dan atau sarana penyampaian penanganan keluhan lainnya.

c. Petugas penanganan keluhan Penumpang sebagaimana dimaksud huruf a butir 2), dengan ketentuan:

- 1) responsif dan memberikan kemudahan bagi Penumpang yang membutuhkan bantuan dan menyelesaikan setiap keluhan Penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 2) bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian dalam melayani dan menangani keluhan Penumpang; dan

- 3) menggunakan atribut khusus yang mudah dikenali oleh Penumpang Angkutan Udara saat membutuhkan bantuan atau pelayanan.

B. Pelayanan Pada Saat Penerbangan (*In-Flight*)

1. Fasilitas di dalam pesawat udara

- a. Dalam memberikan pelayanan kepada Penumpang di dalam pesawat udara, Badan Usaha Angkutan Udara wajib:
  - 1) menyediakan panduan doa.
  - 2) menyediakan informasi dan petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan.
  - 3) menyediakan *air sickness bag*.
  - 4) menjaga kebersihan ruang kabin.
  - 5) menjaga kebersihan dan kelengkapan toilet (*lavatory*).
  - 6) menjaga suhu ruang kabin untuk kenyamanan Penumpang.
- b. Selain fasilitas sebagaimana disebutkan huruf a, Badan Usaha Angkutan Udara dapat menyediakan fasilitas lainnya sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.

2. Makanan dan minuman

- a. Ketentuan bagi Badan Usaha Angkutan Udara dalam menyediakan makanan dan minuman yang ada di pesawat sesuai dengan kelompok pelayanan sebagai berikut:

Standar Minimum	Standar Menengah	Standar Maksimum
-	wajib menyediakan makanan dan minuman tanpa pilihan sesuai dengan durasi penerbangan dan tipe pesawat	wajib menyediakan makanan dan minuman dengan pilihan sesuai dengan durasi penerbangan dan tipe pesawat

- b. Badan Usaha Angkutan Udara menyediakan air minum sesuai dengan kebutuhan Penumpang.



3. Awak Pesawat Udara

- a. Pilot dan Co-pilot pesawat udara menyampaikan salam dan informasi penerbangan diantaranya meliputi cuaca, ketinggian, lama perjalanan, waktu lama perjalanan, waktu perkiraan pendaratan pada Bandar Udara tujuan.
- b. Awak pesawat wajib memiliki kemampuan komunikasi dan jelas dalam menyampaikan informasi pada saat penerbangan, tanggap, terampil, ramah, rapi dan sopan.

4. Penanganan Keluhan Penumpang

Dalam rangka penanganan keluhan Penumpang pada saat proses pelayanan pada saat penerbangan (*In-Flight*), awak pesawat udara:

- a. bersikap responsif dan memberikan kemudahan bagi Penumpang yang membutuhkan bantuan;
- b. bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian dalam melayani dan menangani keluhan Penumpang; dan
- c. berusaha untuk menyelesaikan setiap keluhan Penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. Pelayanan Setelah Penerbangan (*Post-Flight*)

1. Proses turun pesawat

- a. Tersedianya informasi atau petunjuk yang mengarahkan Penumpang menuju ke terminal kedatangan Bandar Udara tujuan.
- b. Proses turun pesawat, Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib menyediakan petugas yang mengarahkan Penumpang dari pesawat udara sampai ke ruang kedatangan Bandar Udara.

2. Transit /Transfer

- a. Informasi dan fasilitas pada saat menuju ke Transit /Transfer counter, meliputi:
  - 1) 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/Transfer counter.

- 2) Pemberian kartu Transit/Transfer (*Transit/Transfer card*) untuk Penumpang atau bentuk Transit/Transfer pass lainnya yang memudahkan Penumpang untuk meneruskan penerbangan.
  - b. Pelayanan petugas di Transit /Transfer *counter*, meliputi:
    - 1) Tersedianya petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga berjadwal di Transit/Transfer counter untuk melayani dan mengarahkan Penumpang menuju ke Transit/Transfer *counter*.
    - 2) Kejelasan penyampaian informasi Transit/Transfer penerbangan oleh petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal kepada Penumpang.
3. Pengambilan Bagasi Tercatat
- Informasi dan pelayanan petugas pada saat pengambilan Bagasi Tercatat meliputi:
- a. Informasi yang benar dan jelas mengenai lokasi pengambilan Bagasi Tercatat di terminal kedatangan Bandar Udara tujuan.
  - b. Petugas wajib melakukan pengecekan kesesuaian label bagasi (*claim tag*) tercatat dengan Bagasi Tercatat.
4. Penanganan keluhan Penumpang
- a. Dalam rangka penanganan keluhan Penumpang pada saat proses pelayanan setelah penerbangan (*Post-Flight*), Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan:
    - 1) fasilitas penanganan keluhan Penumpang; dan
    - 2) petugas penanganan keluhan Penumpang.
  - b. Fasilitas penanganan keluhan Penumpang sebagaimana dimaksud huruf a butir 1), dengan ketentuan:
    - 1) Penyediaan fasilitas penanganan keluhan Penumpang berada di Bandar Udara sesuai dengan kebutuhan yang mudah diakses oleh Penumpang Angkutan Udara; dan
    - 2) Penempatan petunjuk arah yang mudah terlihat menuju lokasi fasilitas penanganan keluhan Penumpang yang tersedia di Bandar Udara sesuai dengan kebutuhan.
  - c. Petugas penanganan keluhan Penumpang sebagaimana dimaksud huruf a butir 2), dengan ketentuan:

- 1) responsif dan memberikan kemudahan bagi Penumpang yang membutuhkan bantuan dan menyelesaikan setiap keluhan Penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 2) bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian dalam melayani dan menangani keluhan Penumpang; dan
- 3) menggunakan atribut khusus yang mudah dikenali oleh Penumpang Angkutan Udara saat membutuhkan bantuan atau pelayanan.

### III. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS

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

Standar Pelayanan sebelum penerbangan (*Pre-Flight*) Penumpang kelas ekonomi sebagaimana diatur pada Bagian II huruf A, berlaku juga untuk Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan tambahan ketentuan sebagai berikut:

1. Pelayanan informasi penerbangan bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus berupa adanya informasi penerbangan yang benar dan jelas bagi calon Penumpang dengan kebutuhan khusus melalui media publikasi yang mudah diperoleh.
2. Badan Usaha Angkutan Udara memastikan proses reservasi Tiket yang dilakukan melalui kanal penjualan Badan Usaha Angkutan Udara maupun kanal penjualan lainnya yang telah bekerjasama dengan Badan Usaha Angkutan Udara, menyediakan media penyampaian informasi bagi Penumpang berkebutuhan khusus untuk dapat memberitahukan kebutuhannya.
3. Pelayanan pada saat *check in* bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan ketentuan:
  - a. Menyediakan fasilitas yang dibutuhkan.
  - b. Menempatkan petugas khusus yang membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus melakukan *check-in*.
  - c. Sikap petugas khusus yaitu:
    - 1) Dapat berkomunikasi dengan Penyandang Disabilitas, lanjut usia, anak-anak dan/atau orang sakit.
    - 2) Cepat tanggap (responsif).

- 3) Memastikan ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan oleh Penumpang dengan kebutuhan khusus.
- 4) Membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus selama proses *check-in* sampai dengan naik pesawat udara (*Boarding*).
- d. Penumpang dengan kebutuhan khusus tidak ditempatkan di dekat pintu/jendela darurat (*emergency exit*).
4. Pelayanan *Boarding* bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus diantaranya:
  - a. Pemberian prioritas dan pendampingan oleh petugas untuk naik pesawat udara.
  - b. Tersedianya fasilitas kemudahan untuk menuju dan naik ke pesawat udara.

B. Pelayanan Pada Saat Penerbangan (*In-Flight*)

Standar Pelayanan pada saat penerbangan (*In-Flight*) Penumpang kelas ekonomi sebagaimana diatur pada Bagian II huruf B, berlaku juga untuk Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan tambahan ketentuan sebagai berikut:

1. Fasilitas dalam pesawat bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus meliputi:
  - a. Tersedianya tempat duduk sesuai dengan kebutuhan, dengan ketentuan:
    - 1) Orang sakit yang membutuhkan tempat duduk tambahan selama penerbangan
    - 2) Penumpang dengan ukuran tubuh besar (obesitas) yang membutuhkan tempat duduk tambahan.
    - 3) Penggunaan tandu (*stretcher case*) dan peralatan medis (botol/tabung oksigen, infus dan alat detak jantung) di dalam pesawat yang membutuhkan ruang tambahan dengan menutup kapasitas tempat duduk.
  - b. Informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan yang dapat dimengerti oleh Penumpang dengan kebutuhan khusus seperti dalam huruf braille sebanyak jumlah Penumpang yang membutuhkan.
  - c. Penempatan petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dalam huruf braille sebagaimana dimaksud pada poin b ditempatkan pada saat Penumpang berada di dalam pesawat.

2. Standar Pelayanan awak kabin bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus, yaitu:
  - a. Dapat berkomunikasi dan membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus pada saat penerbangan.
  - b. Memberikan perhatian khusus bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus.

C. Pelayanan Setelah Penerbangan (*Post-Flight*)

Standar Pelayanan setelah penerbangan (*Post-Flight*) Penumpang kelas ekonomi sebagaimana diatur pada Bagian II huruf C, berlaku juga untuk Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan tambahan ketentuan sebagai berikut:

1. Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas yang mendampingi Penumpang dengan kebutuhan khusus untuk turun dari pesawat.
2. Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas atau peralatan pendukung untuk dapat berkomunikasi dan membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus selama proses Transit atau Transfer berlangsung.
3. Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas yang membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus dalam pengambilan Bagasi Tercatat
4. Badan Usaha Angkutan Udara memberikan pelayanan terhadap Penumpang sampai dengan diterima oleh pihak keluarga atau meninggalkan terminal kedatangan.

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

LAMPIRAN II  
 PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN  
 REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR PM 30 TAHUN 2021  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
 PENUMPANG ANGKUTAN UDARA

FORMAT EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN BADAN  
 USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL

NO	MATERI STANDAR PELAYANAN	EVALUASI		KETERANGAN (Halaman)
		SESU AI	TDK SESU AI	
	A. Sampul (Cover)			Halaman .....Bagian.....
	1. Nama Badan Usaha Angkutan Udara			Halaman .....Bagian.....
	2. Logo			Halaman .....Bagian.....
	3. Nama Standar Pelayanan (SOP)			Halaman .....Bagian.....
	4. Edisi			Halaman .....Bagian.....
	5. Revisi			Halaman .....Bagian.....
	6. Nomor dokumen			Halaman .....Bagian.....
	B. Daftar Halaman Efektif (Untuk perubahan Standar Pelayanan)			Halaman .....Bagian.....
	C. Maklumat Pelayanan (Badan Usaha Angkutan Udara menyatakan kesanggupannya menyelenggarakan pelayanan Angkutan Udara kepada Penumpang)			Halaman .....Bagian.....
	D. Daftar Isi (daftar isi dari Standar Pelayanan dan setiap lembaran harus mencantumkan halaman)			Halaman .....Bagian.....
	E. Kata Pengantar (ditandatangani oleh Pimpinan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal)			Halaman .....Bagian.....
I.	PENDAHULUAN			Halaman .....Bagian.....
	A. Latar Belakang (Menjelaskan latarbelakang pembuatan atau perubahan Standar Pelayanan)			

	B. Maksud dan Tujuan (Maksud dan tujuan pembuatan atau perubahan Standar Pelayanan)			Halaman .....Bagian.....
	C. Lingkup Kegiatan (Menjelaskan isi dari Standar Pelayanan dimaksud)			Halaman .....Bagian.....
Definisi ( <i>minimal definisi yang tercantum dalam Standar Pelayanan</i> )				
	1. Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal			Halaman .....Bagian.....
	2. Standar Pelayanan			
	3. Kelompok Pelayanan Penerbangan			Halaman .....Bagian.....
	4. Pelayanan dengan Standar Maksimum			Halaman .....Bagian.....
	5. Pelayanan dengan Standar Menengah			Halaman .....Bagian.....
	6. Pelayanan dengan Standar Minimum			Halaman .....Bagian.....
	7. Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan			Halaman .....Bagian.....
	8. Standar Pelayanan Pada Waktu Penerbangan			Halaman .....Bagian.....
	9. Standar Pelayanan Setelah Penerbangan			Halaman .....Bagian.....
	10. Penumpang dengan Kebutuhan Khusus			Halaman .....Bagian.....
II. Dasar Hukum dan Ketentuan Umum				
	A. Dasar Hukum			Halaman .....Bagian.....
	B. Ketentuan Umum			Halaman .....Bagian.....
III. Kelompok Penerbangan dan Standar Pelayanan				
	Kelompok Pelayanan (pernyataan yang menyatakan sebagai salah satu bentuk pelayanan : standar maksimum, standar menengah atau standar minimum)			Halaman .....Bagian.....
IV. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI				
A. STANDAR PELAYANAN SEBELUM PENERBANGAN ( <i>PRE - FLIGHT</i> )				
	1. Informasi penerbangan disediakan melalui media publikasi meliputi informasi mengenai			
	a. Kelompok pelayanan yang diterapkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal yang bersangkutan			Halaman .....Bagian
	b. Rute dan jadwal penerbangan			Halaman .....Bagian
	c. Tarif yang berlaku pada masing-masing rute			Halaman .....Bagian
	d. Cara reservasi Tiket			Halaman .....Bagian

	e.	Ketentuan Bagasi Kabin		Halaman .....Bagian
	f.	Ketentuan Bagasi Tercatat		Halaman .....Bagian.....
		1) jumlah Bagasi Tercatat yang tidak dikenakan biaya ( <i>free baggage allowance</i> ) maupun yang dikenakan biaya		Halaman .....Bagian
		2) besaran biaya Bagasi Tercatat;		Halaman .....Bagian
		3) tata cara pembayaran, pembelian dan pengembalian biaya Bagasi Tercatat; dan		Halaman .....Bagian
		4) cara pembayaran pelayanan Bagasi Tercatat yang diberlakukan untuk penerbangan langsung, Transit atau Transfer.		Halaman .....Bagian
	g.	Cara pembayaran Tiket		Halaman .....Bagian.....
	h.	Cara penerbitan pas masuk pesawat ( <i>Boarding pass</i> )		Halaman .....Bagian.....
	i.	Syarat dan ketentuan lainnya yang diberlakukan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal ( <i>Conditions of Carriage</i> )		Halaman .....Bagian.....
2.	Pemesanan Tiket ( <i>reservation</i> ),			
	a.	penyampaian informasi pada saat reservasi Tiket meliputi		
		1) Badan Usaha Angkutan Udara wajib meminta informasi terkait :		Halaman .....Bagian.....
		a) Informasi data diri Penumpang meliputi:		
		(1) Nama calon Penumpang sesuai kartu tanda identitas;		Halaman .....Bagian.....
		(2) Nomor telepon calon Penumpang atau perwakilan calon Penumpang apabila pembukuan dilakukan secara grup; dan		Halaman .....Bagian.....
		(3) Informasi lain yang diperlukan		Halaman .....Bagian.....
		b) Informasi Penumpang berkebutuhan khusus		Halaman .....Bagian.....
		2) Badan Usaha Angkutan Udara menyampaikan informasi ketentuan terkait dengan pengangkutan anak-anak usia 2 (dua) tahun sampai dengan 12 (dua belas) tahun wajib disertai pendamping dengan ketentuan:		Halaman .....Bagian.....



	a) anak-anak usia 2 (dua) tahun sampai dengan dibawah 6 (enam) tahun wajib didampingi oleh keluarga			Halaman .....Bagian.....
	b) anak-anak usia 6 (enam) tahun sampai dengan 12 (dua belas) tahun dapat didampingi oleh petugas Badan Usaha Angkutan Udara sebagai <i>unaccompanied minor</i>			Halaman .....Bagian.....
	3) Dalam hal calon Penumpang atau perwakilan calon Penumpang tidak memperoleh informasi terhadap perubahan operasional penerbangan dikarenakan nomor telepon yang disampaikan berbeda, maka bukan menjadi tanggung jawab Badan Usaha Angkutan Udara			Halaman .....Bagian.....
b. Media reservasi Tiket, dapat dilakukan melalui:				
	1) kanal penjualan Badan Usaha Angkutan Udara antara lain berupa website, aplikasi, <i>call center</i> , kantor pusat Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal bersangkutan dan kantor cabang			Halaman .....Bagian.....
	2) kanal penjualan lainnya yang telah bekerjasama dengan Badan Usaha Angkutan Udara			Halaman .....Bagian.....
	c. Pemesanan Bagasi Tercatat atau produk layanan lainnya yang bersifat pilihan dapat dilakukan bersamaan pada saat reservasi Tiket dan dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara			Halaman .....Bagian.....
d. Informasi prosedur perubahan Tiket, meliputi:				
1) Perubahan jadwal penerbangan, dengan ketentuan:				
	a) Penumpang dapat dikenakan biaya perubahan jadwal penerbangan ( <i>rebooking fee</i> ) sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara; dan			Halaman .....Bagian.....
	b) Penumpang dapat dikenakan selisih tarif sub-kelas yang tersedia pada jadwal penerbangan yang diminta			Halaman .....Bagian.....

	sesuai dengan ketentuan masing-masing Badan Usaha Angkutan Udara.			
	2) Koreksi nama 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			Halaman .....Bagian.....
	3) Perubahan kelas penerbangan ( <i>upgrading</i> ) bagi yang memiliki lebih dari 1 (satu) kelas penerbangan, diserahkan pada ketentuan masing-masing Badan Usaha Angkutan Udara			Halaman .....Bagian.....
	e. Informasi Pembatalan Tiket dan jangka waktu pengembalian uang Tiket ( <i>refund ticket</i> )			
	1) Badan Usaha Angkutan Udara wajib mengembalikan biaya jasa Angkutan Udara ( <i>refund ticket</i> ) yang telah dibayarkan oleh calon Penumpang apabila Penumpang membatalkan penerbangannya, dengan ketentuan sebagai berikut:			
	a) Pembatalan diatas 72 (tujuh puluh dua) jam oleh Penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 75% (tujuh puluh lima per seratus) dari tarif dasar			Halaman .....Bagian.....
	b) Pembatalan 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;			Halaman .....Bagian.....
	c) Pembatalan 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;			Halaman .....Bagian.....
	d) Pembatalan dibawah 24 (dua puluh empat) jam sampai			Halaman .....Bagian.....

		dengan 12 (dua belas) jam oleh Penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 30% (tiga puluh per seratus) dari tarif dasar;			
		e) Pembatalan 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			Halaman .....Bagian.....
		f) Pembatalan dibawah 4 (empat) jam oleh Penumpang sebelum jadwal keberangkatanmendapatkan pengembalian paling sedikit sebesar 10% (sepuluh per seratus) dari tarif dasardan/atau sesuai dengan kebijakan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal.			Halaman .....Bagian.....
		2) Badan Usaha Angkutan Udara yang membatalkan penerbangan dikarenakan faktor manajemen Badan Usaha Angkutan Udara, wajib mengembalikan seluruh biaya jasa Angkutan Udara ( <i>refund ticket</i> ) yang telah dibayarkan oleh calon Penumpang.			Halaman .....Bagian.....
		3) Dalam hal pembatalan penerbangan disebabkan adanya keadaan kahar ( <i>force majeure</i> ) diantaranya karena bencana alam, keadaan perang, huru hara dan kerusuhan, Badan Usaha Angkutan Udara wajib mengembalikan biaya jasa Angkutan Udara ( <i>refund ticket</i> ) yang telah dibayarkan oleh calon Penumpang dengan ketentuan:			
		a) Untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan maksimum, wajib mengembalikan seluruh biaya jasa Angkutan Udara ( <i>refund ticket</i> ) yang telah dibayarkan oleh calon Penumpang;			Halaman .....Bagian.....
		b) Untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan menengah, wajib mengembalikan seluruh biaya jasa Angkutan Udara			Halaman .....Bagian.....

		( <i>refund ticket</i> ) yang telah dibayarkan oleh calon Penumpang; dan			
		c) Untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan minimum, wajib mengembalikan seluruh biaya jasa Angkutan Udara ( <i>refund ticket</i> ) yang telah dibayarkan oleh calon Penumpang.			Halaman .....Bagian.....
		4) Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dan Iuran Wajib Pesawat Udara (IWPU) bagi Penumpang yang melakukan pengembalian biaya jasa Angkutan Udara ( <i>refund ticket</i> ) wajib dikembalikan seluruhnya kepada Penumpang pada saat pengembalian uang Tiket.			Halaman .....Bagian.....
		5) Pengembalian biaya Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya, berlaku ketentuan:			Halaman .....Bagian.....
		a) dalam hal Penumpang melakukan pembatalan penerbangan atau terjadinya pembatalan penerbangan yang disebabkan adanya keadaan kahar ( <i>force majeure</i> ) diantaranya karena bencana alam, keadaan perang, huru hara dan kerusuhan, dikembalikan sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.			Halaman .....Bagian.....
		b) dalam hal Badan Usaha Angkutan Udara yang melakukan pembatalan penerbangan dikarenakan faktor manajemen Badan Usaha Angkutan Udara, wajib dikembalikan seluruhnya kepada Penumpang pada saat pengembalian uang Tiket.			Halaman .....Bagian.....

	6) Prosedur dan mekanisme pengembalian biaya jasa Angkutan Udara ( <i>refund ticket</i> ) yaitu:		
	a) pengembalian biaya jasa Angkutan Udara ( <i>refund ticket</i> ) kepada Penumpang dengan metode pembelian Tiket secara tunai melalui kanal penjualan Badan Usaha Angkutan Udara wajib dilakukan selambat-lambatnya 15 (lima belas) hari kerja sejak pengajuan;		Halaman .....Bagian.....
	b) pengembalian biaya jasa Angkutan Udara ( <i>refund ticket</i> ) kepada Penumpang dengan metode pembelian Tiket dengan non tunai (kartu kredit dan debit) melalui kanal penjualan Badan Usaha Angkutan Udara wajib dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengajuan; dan		Halaman .....Bagian.....
	c) Pengembalian biaya jasa Angkutan Udara ( <i>refund ticket</i> ) kepada Penumpang dengan metode pembelian Tiket secara tunai dan non tunai (kartu kredit dan debit) melalui kanal penjualan lainnya wajib dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengajuan.		Halaman .....Bagian.....
	f. Masa berlaku Tiket sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara		Halaman .....Bagian.....
	g. Batas waktu ( <i>time limit</i> ) pembayaran Tiket sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara		Halaman .....Bagian.....
	h. Batas waktu ( <i>time limit</i> ) pembayaran Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara		Halaman .....Bagian.....
3.	Penerbitan Tiket ( <i>ticketing</i> )		
	a. Pembayaran Tiket dengan ketentuan:		Halaman .....Bagian.....
	1) Pembayaran Tiket dapat dilakukan melalui tunai atau		Halaman .....Bagian.....

	non-tunai 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.			
	2) Penumpang yang melakukan pemesanan Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya dapat melakukan pembayaran secara pra-bayar ( <i>prepaid</i> ) pada saat pembayaran Tiket.			Halaman .....Bagian.....
	3) Penumpang yang tidak melakukan pemesanan Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya pada saat bersamaan dengan pemesanan Tiket atau sebelum keberangkatan, maka pembayaran biaya Bagasi Tercatat dilakukan pada saat proses <i>check-in</i> , serta diberikan bukti pembayaran tersendiri			Halaman .....Bagian.....
b. Penerbitan Tiket, dengan ketentuan:				
1) Cara penerbitan Tiket				
	cara penerbitan Tiket, dapat dilakukan secara langsung di kantor penjualan Tiket Badan Usaha Angkutan Udara Niaga, agen penjualan Tiket, melalui internet atau aplikasi			Halaman .....Bagian.....
2) kejelasan informasi Tiket, merupakan informasi tertulis di dalam Tiket Penumpang (berlaku bagi Tiket konvensional maupun elektronik Tiket) yang paling sedikit memuat:				
a) Informasi Penumpang :				
	(1) kode booking;			Halaman .....Bagian.....
	(2) tempat dan tanggal penerbitan;			Halaman .....Bagian.....
	(3) nama pengangkut;			Halaman .....Bagian.....
	(4) nama Penumpang;			Halaman .....Bagian.....
	(5) tempat, tanggal, dan waktu pemberangkatan di Bandar Udara asal;			Halaman .....Bagian.....
	(6) tempat, tanggal, dan waktu kedatangan di			Halaman .....Bagian.....

	Bandar Udara tujuan;			
	(7) Nomor penerbangan;			Halaman .....Bagian.....
	(8) Tempat pendaratan yang direncanakan antara tempat pemberangkatan dan tempat tujuan, apabila ada;			Halaman .....Bagian.....
	(9) biaya jasa Angkutan Udara yang dibayarkan;			Halaman .....Bagian.....
	b) informasi pembelian Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya yang bersifat pilihan antara lain:			Halaman .....Bagian.....
	(1) jumlah dan biaya Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya			Halaman .....Bagian.....
	(2) layanan Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya yang diberlakukan untuk penerbangan langsung, Transit atau Tansfer			Halaman .....Bagian.....
	c) Informasi tambahan, antara lain:			Halaman .....Bagian.....
	(1) Alamat layanan pengaduan pelanggan (telepon, email, website,dll); dan			Halaman .....Bagian.....
	(2) Syarat dan ketentuan umum perjanjian pengangkutan ( <i>condition of carriage</i> ) paling sedikit terdiri dari :			
	(a) ketentuan perubahan rencana perjalanan, antara lain perubahan rute penerbangan ( <i>re-route</i> ) dan perubahan jadwal penerbangan ( <i>re-scheduled</i> )			Halaman .....Bagian.....
	(b) ketentuan batas waktu check-in;			Halaman .....Bagian.....
	(c) ketentuan Bagasi Kabin dan Bagasi Tercatat;			Halaman .....Bagian.....
	(d) 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			Halaman .....Bagian.....

	tertera pada Tiket tidak sesuai dengan kartu identitas			
	(e) Penumpang wajib melaporkan barang berbahaya atau barang berharga atau yang dianggap berharga yang dimuat dalam Bagasi Tercatat, kepada petugas <i>check-in</i>			Halaman .....Bagian.....
	(f) pernyataan bahwa perjanjian pengangkutan ini tunduk pada ketentuan dalam Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan peraturan pelaksanaannya.			Halaman .....Bagian.....
	(g) ketentuan lainnya yang dipandang perlu disampaikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara untuk memastikan kelancaran pelaksanaan Pelayanan Penerbangan.			Halaman .....Bagian.....
4.	Pelaporan Tiket sebelum keberangkatan ( <i>check-in</i> )			
	a. Sikap Petugas <i>check-in</i>			
	1) Ramah dan cepat tanggap ( <i>responsif</i> )			Halaman .....Bagian.....
	2) Memberikan prioritas <i>check-in</i> terlebih dahulu kepada Penumpang yang telah berada dalam antrian <i>check-in</i> , dan dengan kondisi 15 (lima belas) menit sebelum waktu tutup <i>check-in counter</i>			Halaman .....Bagian.....
	3) Memberikan informasi kepada Penumpang agar dapat langsung ke <i>check-in counter</i> setelah melakukan pembayaran Bagasi Tercatat tanpa melalui antrian.			Halaman .....Bagian.....
	b. ketersediaan pelayanan <i>check-in</i> di Bandar Udara yang dalam penyiapan fasilitas di <i>check-in counter</i> , Badan Usaha Angkutan Udara berkoordinasi dengan penyelenggara Bandar Udara			Halaman .....Bagian.....
	c. batas waktu buka <i>check-in counter</i> untuk kelancaran proses <i>check-in</i>			Halaman .....Bagian.....



	selambat-lambatnya 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan		
	d. batas waktu tutup <i>check-in counter</i> yaitu 30 (tiga puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan		Halaman .....Bagian.....
	e. Badan Usaha Angkutan Udara dapat menyediakan fasilitas <i>self check-in</i> di Bandar Udara atau fasilitas <i>mobile check-in (web check-in dan apps check-in)</i> dengan tetap memenuhi ketentuan keamanan dan keselamatan penerbangan		Halaman .....Bagian.....
	f. Pas masuk pesawat udara ( <i>Boarding pass</i> ) paling sedikit memuat informasi tentang:		
	1) Nama Penumpang		Halaman .....Bagian.....
	2) Nama pengangkut		Halaman .....Bagian.....
	3) Rute penerbangan		Halaman .....Bagian.....
	4) Nomor penerbangan		Halaman .....Bagian.....
	5) Tanggal dan jam keberangkatan		Halaman .....Bagian.....
	6) Nomor tempat duduk		Halaman .....Bagian.....
	7) Pintu masuk ke ruang tunggu menuju pesawat udara ( <i>Boarding gate</i> )		Halaman .....Bagian.....
	8) Waktu masuk pesawat udara ( <i>Boarding time</i> )		Halaman .....Bagian.....
	g. Ketentuan Bagasi Tercatat		
	1) informasi berat dalam Kilogram (Kg) dan biaya Bagasi Tercatat		
	a) Kelompok pelayanan minimum :-		Halaman .....Bagian.....
	b) kelompok pelayanan <i>standar menengah</i> , menyediakan Bagasi Tercatat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesawat Jet: 15 Kg</li> <li>• Pesawat Propeller &gt; 30 tempat duduk: 10 Kg</li> <li>• Pesawat Propeller ≤ 30: tempat duduk 5 Kg tanpa dikenakan biaya</li> </ul>		Halaman .....Bagian.....
	c) kelompok pelayanan standar maksimum, menyediakan Bagasi Tercatat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesawat Jet: 20 Kg</li> <li>• Pesawat Propeller &gt; 30 tempat duduk : 15 Kg</li> <li>• Pesawat Propeller ≤ 30</li> </ul>		Halaman .....Bagian.....

	tempat duduk: 10 Kg			
	2) Jenis barang yang dapat diangkut sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan.			Halaman .....Bagian.....
	3) Penempatan dan penyerahan tanda pengenal Bagasi Tercatat dilakukan oleh petugas <i>check-in</i>			Halaman .....Bagian.....
	4) Tanda pengenal Bagasi Tercatat dibuat secara jelas, mudah dibaca, tidak mudah sobek dan lepas, dan memiliki identitas bagasi, dan paling sedikit memuat:			
	a) Nomor tanda pengenal bagasi			Halaman .....Bagian.....
	b) Nama atau logo pengangkut			Halaman .....Bagian.....
	c) Tanggal penerbangan			Halaman .....Bagian.....
	d) Nomor penerbangan			Halaman .....Bagian.....
	e) Kode Bandar Udara keberangkatan dan Bandar Udara tujuan			Halaman .....Bagian.....
	f) Berat bagasi			Halaman .....Bagian.....
	h. Ketentuan Bagasi Kabin			Halaman .....Bagian.....
	1) Bagasi Kabin cuma-cuma dengan ketentuan sesuai tipe pesawat yang dioperasikan yaitu			Halaman .....Bagian.....
	a) pesawat jet dan pesawat propeller di atas 30 (tiga puluh) tempat duduk sebanyak 7 (tujuh) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara			Halaman .....Bagian.....
	b) pesawat propeller sampai dengan 30 (tiga puluh) tempat duduk sebanyak 5 (lima) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara			Halaman .....Bagian.....
	2) Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan baggage test unit yang disesuaikan dengan			Halaman .....Bagian.....

	ukuran dimensi <i>headrack</i> kabin setiap tipe pesawat yang dioperasikan			
	3) Informasi Bagasi Kabin disampaikan melalui pengumuman resmi secara tertulis yang diletakkan di <i>check in counter</i> , Tiket, <i>baggage test unit</i> atau <i>standing banner</i>			Halaman .....Bagian.....
	4) Bagasi Kabin yang melebihi ketentuan akan diberlakukan sebagai Bagasi Tercatat dan selisih berat dikenakan biaya Bagasi Tercatat.			Halaman .....Bagian.....
	i. pembayaran biaya Bagasi Tercatat dan/atau produk layanan lainnya yang dilaksanakan pada saat proses <i>check-in</i> , dapat dilakukan secara tunai dan non tunai			Halaman .....Bagian.....
	j. standar waktu proses pelayanan <i>check-in</i> yaitu 2 (dua) menit 30 (tiga puluh) detik per Penumpang			Halaman .....Bagian.....
	k. dalam hal Penumpang membutuhkan waktu pelayanan lebih lama dari ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf j, petugas <i>check-in</i> mengarahkan Penumpang tersebut kepada petugas lainnya yang berkaitan dengan penanganan keluhan			Halaman .....Bagian.....
5.	<b>Boarding</b>			
	a. Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib memastikan tersedianya informasi <i>Boarding gate</i> yang jelas dan akurat melalui <i>Flight Information Display System (FIDS)</i> atau media lainnya bagi Penumpang menuju ruang tunggu.			Halaman .....Bagian.....
	b. Pelayanan petugas <i>Boarding gate</i> , meliputi penyampaian informasi dan ketersediaan petugas, diantaranya:			
	1) Tersedianya petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal yang menyampaikan informasi kepada Penumpang pada saat <i>Boarding</i> dan melakukan pemeriksaan pas masuk pesawat ( <i>Boarding pass</i> ) serta kesesuaian tanda pengenal Penumpang dan mengarahkan Penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik ke pesawat			Halaman .....Bagian.....
	2) Petugas <i>Boarding gate</i> wajib menyampaikan informasi			Halaman .....Bagian.....

	apabila terjadi perubahan <i>gate</i> keberangkatan penerbangan		
	3) Petugas <i>Boarding gate</i> atau <i>Boarding lounge</i> wajib memberikan informasi alasan jika terjadi keterlambatan, penundaan dan pembatalan penerbangan		Halaman .....Bagian.....
	4) Petugas <i>Boarding gate</i> sudah harus berada di ruang tunggu 1 (satu) jam sebelum keberangkatan		Halaman .....Bagian.....
	5) Petugas <i>Boarding gate</i> dapat melakukan pemanggilan pertama dan pemanggilan terakhir kepada Penumpang yang belum naik pesawat udara ( <i>Boarding</i> )		Halaman .....Bagian.....
	c. Proses menuju ke pesawat, Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib menyediakan petugas yang mengarahkan Penumpang dari ruang tunggu sampai dengan masuk ke pesawat udara		Halaman .....Bagian.....
	d. Pintu pesawat udara ditutup 10 menit sebelum keberangkatan, dan apabila terjadi keterlambatan penerbangan Badan Usaha Angkutan Udara niaga harus menginformasikan kepada Penumpang yang telah berada di dalam pesawat udara		Halaman .....Bagian.....
6.	Penanganan Keterlambatan Penerbangan, Pembatalan Penerbangan Dan <i>Denied Boarding Passenger</i>		
	Penanganan keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan dan <i>Denied Boarding Passenger</i> , mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan yang mengatur mengenai penanganan keterlambatan penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia		Halaman .....Bagian.....
7.	Penanganan Keluhan Penumpang		
	a. Dalam rangka penanganan keluhan Penumpang pada saat proses pelayanan sebelum penerbangan ( <i>Pre-Flight</i> ), Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan:		Halaman .....Bagian.....
	1) fasilitas penanganan keluhan Penumpang; dan		Halaman .....Bagian.....
	2) petugas penanganan keluhan		Halaman

	Penumpang.			.....Bagian.....
	b. Fasilitas penanganan keluhan Penumpang sebagaimana dimaksud huruf a butir 1), dengan ketentuan			Halaman .....Bagian.....
	1) Penyediaan fasilitas penanganan keluhan Penumpang berada di Bandar Udara sesuai dengan kebutuhan yang mudah diakses oleh Penumpang Angkutan Udara;			Halaman .....Bagian.....
	2) Penempatan petunjuk arah yang mudah terlihat menuju lokasi fasilitas penanganan keluhan Penumpang yang tersedia di Bandar Udara sesuai dengan kebutuhan; dan			Halaman .....Bagian.....
	3) Penyediaan informasi mengenai layanan keluhan Penumpang di meja <i>check-in counter</i> , seperti nomor <i>call center</i> , alamat email dan atau sarana penyampaian penanganan keluhan lainnya.			Halaman .....Bagian.....
	c. Petugas penanganan keluhan Penumpang sebagaimana dimaksud huruf a butir 2), dengan ketentuan:			Halaman .....Bagian.....
	1) responsif dan memberikan kemudahan bagi Penumpang yang membutuhkan bantuan dan menyelesaikan setiap keluhan Penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;			Halaman .....Bagian.....
	2) bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian dalam melayani dan menangani keluhan Penumpang; dan			Halaman .....Bagian.....
	3) menggunakan atribut khusus yang mudah dikenali oleh Penumpang Angkutan Udara saat membutuhkan bantuan atau pelayanan.			Halaman .....Bagian.....
<b>B. STANDAR PELAYANAN SAAT PENERBANGAN (IN - FLIGHT)</b>				
	1. Fasilitas Dalam Pesawat			
	a. Dalam menyediakan fasilitas di dalam pesawat udara, Badan Usaha Angkutan Udara wajib:			
	1) menyediakan panduan doa.			Halaman .....Bagian.....
	2) menyediakan informasi dan petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan.			Halaman .....Bagian.....

	3) menyediakan <i>air sickness bag</i> .			Halaman .....Bagian.....
	4) menjaga kebersihan ruang kabin.			Halaman .....Bagian.....
	5) menjaga kebersihan dan kelengkapan toilet ( <i>lavatory</i> ).			Halaman .....Bagian.....
	6) menjaga suhu ruang kabin untuk kenyamanan Penumpang.			Halaman .....Bagian.....
2.	<b>Makanan dan Minuman</b>			
	a. Ketentuan bagi Badan Usaha Angkutan Udara dalam menyediakan makanan dan minuman yang ada di pesawat sesuai dengan kelompok pelayanan sebagai berikut:			
	1) Kelompok pelayanan standar minimum: -			Halaman .....Bagian.....
	2) Kelompok pelayanan standar menengah wajib menyediakan makanan dan minuman tanpa pilihan sesuai dengan durasi penerbangan dan tipe pesawat.			Halaman .....Bagian.....
	3) Kelompok pelayanan standar maksimum wajib menyediakan makanan dan minuman dengan pilihan sesuai dengan durasi penerbangan dan tipe pesawat			Halaman .....Bagian.....
	b. Badan Usaha Angkutan Udara menyediakan air minum sesuai dengan kebutuhan Penumpang			Halaman .....Bagian.....
3.	<b>Awak Pesawat Udara:</b>			
	a. Pilot dan Co-pilot pesawat udara menyampaikan salam dan informasi penerbangan diantaranya meliputi cuaca, ketinggian, lama perjalanan, waktu lama perjalanan, waktu perkiraan pendaratan pada Bandar Udara tujuan			Halaman .....Bagian.....
	b. Awak pesawat wajib memiliki kemampuan komunikasi dan jelas dalam menyampaikan informasi pada saat penerbangan, tanggap, terampil, ramah, rapi dan sopan			Halaman .....Bagian.....
4.	<b>Penanganan Keluhan Penumpang</b>			
	Dalam rangka penanganan keluhan Penumpang pada saat proses pelayanan pada saat penerbangan ( <i>In-Flight</i> ), awak kabin:			
	a. bersikap responsif dan memberikan kemudahan bagi Penumpang yang membutuhkan bantuan;			Halaman .....Bagian.....
	b. bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian dalam melayani dan menangani keluhan Penumpang; dan			Halaman .....Bagian.....
	c. berusaha untuk menyelesaikan setiap keluhan Penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.			Halaman .....Bagian.....

C. STANDAR PELAYANAN SETELAH PENERBANGAN ( <i>POST FLIGHT</i> )			
1.	Proses turun pesawat		
	a. Tersedianya informasi atau petunjuk yang mengarahkan Penumpang menuju ke terminal kedatangan Bandar Udara tujuan yang disediakan oleh penyelenggara Bandar Udara		Halaman .....Bagian.....
	b. Proses turun pesawat, Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib menyediakan petugas yang mengarahkan Penumpang dari pesawat udara sampai ke ruang kedatangan Bandar Udara		Halaman .....Bagian.....
2.	Transit /Transfer		
	a. Informasi dan fasilitas pada saat menuju ke Transit atau Transfer counter, meliputi:		
	1) Tersedianya informasi proses Transit atau Transfer melalui <i>Flight Information Display System (FIDS)</i> atau papan petunjuk yang disediakan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal bagi Penumpang menuju ke <i>Transit/ Transfer counter</i> .		Halaman .....Bagian.....
	2) Pemberian kartu <i>Transit/ Transfer (Transit/ Transfer card)</i> untuk Penumpang atau bentuk <i>Transit/ Transfer pass</i> lainnya yang memudahkan Penumpang untuk meneruskan penerbangan.		Halaman .....Bagian.....
	b. Pelayanan petugas di <i>Transit/ Transfer counter</i>		
	1) Tersedianya petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di <i>Transit/ Transfer counter</i> untuk melayani dan mengarahkan Penumpang menuju ke <i>Transit/ Transfer counter</i> .		Halaman .....Bagian.....
	2) Kejelasan penyampaian informasi <i>Transit/ Transfer</i> penerbangan oleh petugas yang ditempatkan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal kepada Penumpang.		Halaman .....Bagian.....
3.	Pengambilan Bagasi Tercatat		
	Informasi dan pelayanan petugas pada saat pengambilan Bagasi Tercatat meliputi:		
	a. Informasi yang benar dan jelas mengenai lokasi pengambilan Bagasi Tercatat di terminal		Halaman .....Bagian.....

	kedatangan Bandar Udara tujuan			
	b. Petugas yang melakukan pengecekan kesesuaian label bagasi ( <i>claim tag</i> ) tercatat dengan Bagasi Tercatat			Halaman .....Bagian.....
4.	<b>Penanganan Keluhan Penumpang</b>			
	a. Dalam rangka penanganan keluhan Penumpang pada saat proses pelayanan setelah penerbangan ( <i>Post-Flight</i> ), Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan:			Halaman .....Bagian.....
	1) fasilitas penanganan keluhan Penumpang; dan			Halaman .....Bagian.....
	2) petugas penanganan keluhan Penumpang.			Halaman .....Bagian.....
	b. Fasilitas penanganan keluhan Penumpang sebagaimana dimaksud huruf a butir 1), dengan ketentuan:			Halaman .....Bagian.....
	1) Penyediaan fasilitas penanganan keluhan Penumpang berada di Bandar Udara sesuai dengan kebutuhan yang mudah diakses oleh Penumpang Angkutan Udara; dan			Halaman .....Bagian.....
	2) Penempatan petunjuk arah yang mudah terlihat menuju lokasi fasilitas penanganan keluhan Penumpang yang tersedia di Bandar Udara sesuai dengan kebutuhan.			Halaman .....Bagian.....
	c. Petugas penanganan keluhan Penumpang sebagaimana dimaksud huruf a butir 2), dengan ketentuan:			Halaman .....Bagian.....
	1) responsif dan memberikan kemudahan bagi Penumpang yang membutuhkan bantuan dan menyelesaikan setiap keluhan Penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku;			Halaman .....Bagian.....
	2) bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian dalam melayani dan menangani keluhan Penumpang; dan			Halaman .....Bagian.....
	3) menggunakan atribut khusus yang mudah dikenali oleh Penumpang Angkutan Udara saat membutuhkan bantuan atau pelayanan.			Halaman .....Bagian.....
<b>V. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENUMPANG DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS</b>				
<b>A. KETENTUAN UMUM</b>				
	Standar Pelayanan sebelum penerbangan ( <i>Pre-Flight</i> ) Penumpang kelas ekonomi sebagaimana diatur pada Bagian II huruf			Halaman ...Bagian.....



A, berlaku juga untuk Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan tambahan ketentuan sebagai berikut:.			
1. Pelayanan informasi penerbangan bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus berupa adanya informasi penerbangan yang benar dan jelas bagi calon Penumpang dengan kebutuhan khusus melalui media publikasi yang mudah diperoleh..			Halaman ...Bagian.....
2. Badan Usaha Angkutan Udara memastikan proses reservasi Tiket yang dilakukan melalui kanal penjualan Badan Usaha Angkutan Udara maupun kanal penjualan lainnya yang telah bekerjasama dengan Badan Usaha Angkutan Udara, menyediakan media penyampaian informasi bagi Penumpang berkebutuhan khusus untuk dapat memberitahukan kebutuhannya.			Halaman ...Bagian.....
3. Pelayanan pada saat <i>check in</i> bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan ketentuan:			Halaman .....Bagian.....
a. Menyediakan fasilitas yang dibutuhkan.			Halaman .....Bagian.....
b. Menempatkan petugas khusus yang membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus melakukan <i>check-in</i> .			Halaman .....Bagian.....
c. Sikap petugas khusus yaitu:			Halaman .....Bagian.....
1) Dapat berkomunikasi dengan Penyandang Disabilitas, lanjut usia, anak-anak dan/atau orang sakit.			Halaman .....Bagian.....
2) Cepat tanggap ( <i>responsif</i> ).			Halaman .....Bagian.....
3) Memastikan ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan oleh Penumpang dengan kebutuhan khusus.			Halaman .....Bagian.....
4) Membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus selama proses <i>check-in</i> sampai dengan naik pesawat udara ( <i>Boarding</i> ).			Halaman .....Bagian.....

d. Penumpang dengan kebutuhan khusus tidak ditempatkan di dekat pintu/jendela darurat ( <i>emergency exit</i> ).			Halaman .....Bagian.....
4. Pelayanan <i>Boarding</i> bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus diantaranya:			Halaman .....Bagian.....
a. Pemberian prioritas dan pendampingan oleh petugas untuk naik pesawat udara.			Halaman .....Bagian.....
b. Tersedianya fasilitas kemudahan untuk menuju dan naik ke pesawat udara.			Halaman .....Bagian.....
<b>B. PELAYANAN SEBELUM PENERBANGAN ( <i>PRE-FLIGHT</i> )</b>			
Standar Pelayanan pada saat penerbangan ( <i>In-Flight</i> ) Penumpang kelas ekonomi sebagaimana diatur pada Bagian II huruf B, berlaku juga untuk Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan tambahan ketentuan sebagai berikut:			Halaman ...Bagian.....
1. Fasilitas dalam pesawat bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus meliputi:			Halaman ...Bagian.....
a. Tersedianya tempat duduk sesuai dengan kebutuhan, dengan ketentuan:			Halaman .....Bagian.....
1) Orang sakit yang membutuhkan tempat duduk tambahan selama penerbangan			Halaman .....Bagian.....
2) Penumpang dengan ukuran tubuh besar (obesitas) yang membutuhkan tempat duduk tambahan.			Halaman .....Bagian.....
3) Penggunaan tandu ( <i>stretcher case</i> ) dan peralatan medis (botol/tabung oksigen, infus dan alat detak jantung) di dalam pesawat yang membutuhkan ruang tambahan dengan menutup kapasitas tempat duduk.			Halaman .....Bagian.....
b. Informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan yang dapat dimengerti oleh Penumpang dengan kebutuhan khusus seperti dalam huruf braille sebanyak jumlah			Halaman .....Bagian.....

	Penumpang yang membutuhkan.			
	c. Penempatan petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dalam huruf braille sebagaimana dimaksud pada poin b ditempatkan pada saat Penumpang berada di dalam pesawat.			Halaman .....Bagian.....
	2. Standar Pelayanan awak kabin bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus, yaitu:			Halaman ...Bagian.....
	a. Dapat berkomunikasi dan membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus pada saat penerbangan.			Halaman ...Bagian.....
	b. Memberikan perhatian khusus bagi Penumpang dengan kebutuhan khusus.			Halaman ...Bagian.....
<b>C. Pelayanan Setelah Penerbangan (<i>Post-Flight</i>)</b>				
	Standar Pelayanan setelah penerbangan ( <i>Post-Flight</i> ) Penumpang kelas ekonomi sebagaimana diatur pada Bagian II huruf C, berlaku juga untuk Penumpang dengan kebutuhan khusus, dengan tambahan ketentuan sebagai berikut			Halaman ...Bagian.....
	1. Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas yang mendampingi Penumpang dengan kebutuhan khusus untuk turun dari pesawat.			Halaman ...Bagian.....
	2. Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas atau peralatan pendukung untuk dapat berkomunikasi dan membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus selama proses <i>Transit</i> atau <i>Transfer</i> berlangsung.			Halaman ...Bagian.....
	3. Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas yang membantu Penumpang dengan kebutuhan khusus dalam pengambilan Bagasi Tercatat			Halaman ...Bagian.....
	4. Badan Usaha Angkutan Udara memberikan pelayanan terhadap Penumpang sampai dengan diterima oleh pihak keluarga atau meninggalkan terminal kedatangan			Halaman ...Bagian.....

LAMPIRAN TABEL ALUR STANDAR PELAYANAN (gambaran alur Standar Pelayanan)		Halaman ...Bagian.....
Catatan : 1. .... ..... 2. .... .....		
Mengetahui, Jabatan  NAMA PANGKAT NIP	Jabatan PT. ....  ( NAMA )	

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIC INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

LAMPIRAN III PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 30 TAHUN 2021  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG ANGKUTAN UDARA

FORMAT MAKLUMAT PELAYANAN

<p>(LOGO PERUSAHAAN)</p> <p>MAKLUMAT PELAYANAN</p> <p>"DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN KEPADA PENUMPANG KELAS EKONOMI ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DAN APABILA MELANGGAR STANDAR PELAYANAN, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU."</p> <p>...[Lokasi]....., ..[dd/mm/yy]....</p> <p>..... [Pimpinan Badan Usaha Angkutan Udara].....</p> <p>[NAMA LENGKAP]</p>
---

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI