



**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR : PM 38 TAHUN 2015**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN  
UDARA DALAM NEGERI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,**

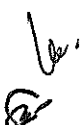
- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 100 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan Pasal 9 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, agar memberikan perlindungan serta pelayanan terhadap penumpang angkutan udara perlu ditetapkan standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

*Handwritten signature and initials.*

4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on the Rights of Persons With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);
5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2014;
6. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 8);
7. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender Dalam Pembangunan Nasional;
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit Pada Sarana dan Prasarana Perhubungan;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 5 Tahun 2015;
10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013;
11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 tahun 2011;
12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 31 Tahun 2013 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;

MEMUTUSKAN:

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



## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
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. 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.
5. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
6. Penyelenggara Jasa Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan/atau badan hukum lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Penyelenggara Jasa Bandar Udara adalah badan usaha bandar udara, unit penyelenggara bandar udara, dan unit penyelenggara bandar udara daerah.

12  
88

8. Penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).
9. Penumpang dengan kebutuhan khusus (*difable*) adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.
10. Reservasi adalah proses pemesanan tiket yang dilakukan calon penumpang untuk melakukan penerbangan.
11. *Ticketing* adalah proses mulai dari pembayaran tiket sampai dengan diterbitkannya (*issued*) tiket.
12. *Check-in* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan.
13. *Boarding* adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara.
14. *Denied boarding passenger* adalah kondisi penumpang dalam status terangkut (*confirm*) tetapi tidak dapat diangkut karena alasan kapasitas pesawat udara tidak mencukupi.
15. *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.
16. *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.
17. Bagasi tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.
18. Bagasi kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.
19. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

la.  
81

20. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
21. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan penerbangan.
22. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

## BAB II RUANG LINGKUP

### Pasal 2

- (1) Standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan bagi penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan udara.
- (2) Standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri dimulai pada saat masuk pintu gerbang bandar udara dan sampai dengan keluarnya penumpang dari pintu gerbang setelah penerbangan.
- (3) Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan udara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a. Penyelenggara Bandar Udara; dan
  - b. Badan Usaha Angkutan Udara Dalam Negeri.

### Pasal 3

- (1) Standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 selama di bandar udara memuat komponen :
  - a. pelayanan keselamatan;
  - b. pelayanan keamanan;
  - c. pelayanan kehandalan;
  - d. pelayanan kenyamanan;
  - e. pelayanan kemudahan; dan
  - f. pelayanan kesetaraan.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran I Peraturan Menteri ini.

### Pasal 4

- (1) Standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 selama di dalam pesawat udara memuat komponen :
  - a. pelayanan keselamatan;
  - b. pelayanan kenyamanan;
  - c. pelayanan kemudahan; dan
  - d. pelayanan kesetaraan.

- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam Lampiran II Peraturan ini.

### BAB III PENYUSUNAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 5

- (1) Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan udara wajib menyusun dokumen standar pelayanan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Peraturan ini diberlakukan, sesuai dengan komponen yang ada dalam Lampiran I dan Lampiran II Peraturan ini.
- (2) Dokumen Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disetujui oleh Direktur Jenderal.

#### Pasal 6

- (1) Untuk menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud Pasal 5 ayat (2), penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- (3) Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- (4) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan diberlakukan.

#### Pasal 7

Tata cara penilaian dan pengawasan standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri diatur lebih lanjut dengan Peraturan Direktur Jenderal.

### BAB IV SANKSI

#### Pasal 8

Penyelenggara jasa pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan ini, dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6.  
82

BAB V  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Direktur Jenderal melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan ini.

Pasal 10

Pada saat mulai berlakunya Peraturan Menteri ini, maka Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 11

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

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 13 Februari 2015

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 18 Februari 2015

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

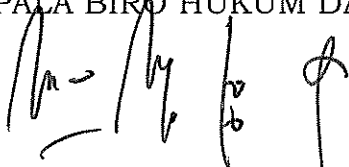
ttd

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 292

Salinan sesuai dengan aslinya

✓ KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001

**LAMPIRAN I PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN**

**Nomor : PM 38 Tahun 2015**

**Tanggal : 13 Februari 2015**

**STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DALAM NEGERI DI BANDAR UDARA**

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
<b>1.</b>	<b>Keselamatan</b>						
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaraan, kecelakaan atau bencana alam)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan pelayanan</li> <li>Kondisi sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku</li> </ul>	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>marka jalan</li> <li><i>warning traffic light</i></li> <li>alat pemadam kebakaran (<i>hydran pilar</i> dan APAR)</li> <li>pintu darurat</li> <li><i>emergency exit sign</i></li> <li>lampu <i>emergency</i></li> <li><i>fire detection and alarm system</i></li> <li>Titik kumpul evakuasi (<i>Assembly point</i>)</li> </ul>	<b>V</b>		
	b. Informasi, area dan fasilitas pelayanan kesehatan	Informasi, ketersediaan area dan fasilitas pelayanan kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan pelayanan</li> <li>Kondisi sesuai dengan standar dan peraturan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan area untuk pelayanan kesehatan</li> <li>Informasi fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau</li> <li>Fasilitas kesehatan minimal berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) dalam</li> </ul>	<b>V</b>		<b>Kantor Kesehatan Pelabuhan</b>

1



No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
			yang berlaku	keadaan layak pakai dan tidak kadaluarsa <ul style="list-style-type: none"> <li>Jam operasi layanan kesehatan sesuai dengan jam operasional bandara</li> </ul>			
	c. Petugas kesehatan	Orang yang bertugas untuk menangani keadaan darurat	Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	Petugas medis yang berseragam menggunakan ID mudah terlihat			Kantor Kesehatan Pelabuhan
<b>2.</b>	<b>Keamanan</b>						
	a. Fasilitas keamanan	Fasilitas keamanan di area terminal dan sekitarnya yang dapat mencegah tindak kejahatan	Kemampuan pelayanan	Fasilitas keamanan yang layak dan berfungsi mencegah kejahatan yaitu adanya CCTV dengan durasi penyimpanan data rekaman minimal 30 hari	<b>V</b>		
	b. Petugas keamanan	Petugas yang menjaga ketertiban dan keamanan di bandara	Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	Petugas pengaman bandara (Aviation Security / Avsec) berseragam dan menggunakan ID mudah terlihat	<b>V</b>		

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
	c. Informasi Pengaduan Keamanan	Informasi pengaduan bagi penumpang terkait gangguan keamanan	Ketersediaan	Informasi berupa banner/spanduk berisi tempat pengaduan serta nomor telepon dan/atau SMS (Call center) pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	V		
<b>3.</b>	<b>Kehandalan</b>						
	a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemeriksaan orang meliputi: tiket, kartu identitas, dan pas bandara</li> <li>Pemeriksaan terhadap penumpang dan bagasi untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan.</li> </ul>	Waktu	<p>Normal: paling lama 3 menit (kondisi tidak memerlukan pemeriksaan lanjutan)</p> <p>Khusus: paling lama 8 menit (kondisi memerlukan pemeriksaan lebih lanjut, antara lain pemeriksaan bagasi dan pemeriksaan badan)</p>	V		
	b. Pelayanan <i>check in</i>	• Ketentuan waktu buka <i>check in counter</i>	Waktu	Paling lambat 2 (dua) jam sebelum jadwal keberangkatan		V	
		• Ketentuan waktu tutup <i>check in counter</i>	Waktu	Paling lambat 30 menit sebelum jadwal keberangkatan		V	
		• Kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang	Waktu	paling lama 2 menit 30 detik		V	
		• Batas waktu lamanya menunggu <i>check in</i> per penumpang	Waktu	paling lama 20 menit	V	V	



No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
	c. Pelayanan <i>boarding</i>	Penutupan batas waktu naik pesawat ( <i>boarding</i> )	Waktu	paling lambat 10 menit sebelum jadwal keberangkatan		V	
	d. Pelayanan bagasi	Waktu yang dibutuhkan untuk mengambil bagasi setelah penumpang pertama menunggu di area pengambilan bagasi	Waktu	paling lama 30 menit	V	V	
4.	<b>Kenyamanan</b>						
	a. Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kebersihan dan Kelengkapan sesuai standard an peraturan yang berlaku</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan toilet duduk dan toilet jongkok dengan kelengkapan antara lain: sanitair, air, sabun, tissue, pengering tangan, cermin, tempat sampah, pengharum, dsb</li> <li>Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet</li> </ul>	V  V		
	b. Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan</li> <li>Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tersedia sesuai dengan kapasitas bandara</li> <li>Tersedia tempat wudhu dan perlengkapan sholat untuk pria dan wanita</li> <li>Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla</li> </ul>	V		
	c. Pengkondisian cahaya	Berfungsi sebagai sumber cahaya di bandara	Intensitas cahaya sesuai standard an peraturan yang berlaku	Terminal penumpang 200 – 250 lux Area bagasi 250 – 300 lux Toilet 100 – 150 lux	V		

6.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
	d. Pengkondisian suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC ( <i>Air Conditioner</i> ), kipas angin ( <i>fan</i> ) dari/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam terminal penumpang maksimal 27°C	V		
	e. Ruang merokok	Ruang untuk merokok	Ketersediaan	Ruangan untuk merokok (jika disediakan) harus terisolasi dari penumpang umum dan dilengkapi dengan fasilitas exhaust serta tempat pembuangan puntung rokok	V		
	f. Kebersihan	Terjaganya dan tersedianya Fasilitas kebersihan di bandara	Kondisi sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang	V		
	g. Pelayanan petugas sisi darat ( <i>ground staff</i> )	Petugas yang disediakan untuk melayani penumpang pada saat kondisi penerbangan tidak normal (keterlambatan, pembatalan penerbangan dan <i>denied boarding passenger</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia petugas berseragam, menggunakan ID dan mudah terlihat</li> <li>• Ramah dan cepat tanggap (<i>responsive</i>)</li> <li>• Memberikan prioritas check in terlebih dahulu kepada penumpang yang telah berada dalam antrian check in, dan dengan kondisi 15 menit sebelum waktu tutup check in counter</li> </ul>		V	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
5.	Kemudahan						
	a. Informasi pelayanan penerbangan	Informasi yang disampaikan di bandara kepada penumpang melalui visual maupun audio	Kondisi sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	<ul style="list-style-type: none"><li>Informasi yang akurat dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca, sekurang-kurangnya memuat:<ul style="list-style-type: none"><li>Nama maskapai penerbangan</li><li>Jadwal kedatangan dan keberangkatan pesawat</li><li>Rute penerbangan</li><li>Status penerbangan</li></ul></li><li>Informasi panggilan terakhir dalam bentuk audio terkait pengumuman penerbangan maupun non penerbangan</li></ul>	V		
	b. Informasi gangguan dan kompensasi penerbangan	Informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan keberangkatan dan kedatangan, serta pembatalan penerbangan yang disebabkan gangguan teknis operasional, cuaca, dan lain-lain termasuk kompensasi yang harus diberikan kepada penumpang	Kondisi sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	<ul style="list-style-type: none"><li>Informasi diumumkan maksimal 15 menit setelah diketahui adanya gangguan oleh petugas airlines</li><li>Informasi terkait tata cara pemberian kompensasi bagi penumpang</li></ul>	V	V	
	c. Fasilitas naik dan turun pesawat	Fasilitas yang harus disediakan bagi penumpang naik dan turun pesawat	Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Penggunaan garbarata apabila tersedia dan sesuai dengan tipe pesawat yang digunakan</li><li>Tersedianya kendaraan bermotor</li></ul>		V	

6

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
				roda empat atau lebih apabila parkir pesawat berada di remote parking area dan/atau jarak antara terminal keberangkatan dan parking pesawat lebih dari 200 meter dengan kondisi tempat atau ruang terbuka dan tidak tersedia akses pejalan kaki			
	d. Transit dan/atau transfer	Fasilitas yang disediakan untuk melayani penumpang pada saat proses singgah di suatu bandar udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke bandar udara tujuan dengan penerbangan yang sama/ beda	Ketersediaan	Tersedianya konter dan petugas untuk proses penumpang transit/transfer	V	V	
	e. Fasilitas pengaduan penumpang	Informasi dan fasilitas yang disediakan untuk menangani pengaduan penumpang untuk pelayanan bandar udara maupun pelayanan badan usaha angkutan udara	Ketersediaan	Tersedia fasilitas media layanan yang disediakan untuk penanganan keluhan penumpang untuk pelayanan bandar udara dan pelayanan badan usaha angkutan udara yang bisa dilakukan melalui nomor telepon dan/atau SMS (Call center)	V	V	
	f. Fasilitas Terminal Information Center (TIC)	Fasilitas pelayanan jasa bandar udara bagi penumpang yang memerlukan informasi secara umum	Ketersediaan	Tersedianya konter dan petugas yang bertugas memberikan informasi di terminal	V		



No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
	g. Signage / Rambu	Tanda berupa papan yang berisikan tulisan atau gambar untuk memberikan petunjuk arah tempat/lokasi dan larangan di bandar udara	Ketersediaan sesuai dengan standar yang berlaku	Penempatan strategis, mudah terlihat, jelas terbaca, informatif dan minimal dalam 2 bahasa, Indonesia dan Inggris.	V		
	h. Fasilitas trolley	Tersedianya <i>trolley</i> untuk pengangkutan bagasi penumpang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku</li> <li>Kemampuan pelayanan</li> </ul>	Tersedia trolley : <ul style="list-style-type: none"> <li>6 <i>trolley</i>/10 penumpang</li> <li>Kondisi baik</li> </ul>	V		
	i. Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di bandar udara kepada penumpang tentang angkutan lanjutan,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan</li> <li>Kemampuan pelayanan</li> </ul>	Tersedianya informasi angkutan lanjutan yang mudah terlihat dan jelas terbaca sekurang-kurangnya memuat: <ul style="list-style-type: none"> <li>Jenis angkutan</li> <li>Penunjuk arah dan lokasi angkutan lanjutan</li> <li>Jurusan/rute</li> </ul>	V		
	j. Fasilitas ruang tunggu keberangkatan	Fasilitas ruang tunggu bagi penumpang sebelum boarding	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketersediaan</li> <li>Kemampuan pelayanan</li> </ul>	Tersedia fasilitas ruang tunggu berupa : Kursi sebanyak 1/3 penumpang waktu sibuk, media hiburan seperti TV dan <i>charger box</i>	V		



No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
	k. Tempat parkir	Fasilitas area tempat parkir untuk memberikan pelayanan parkir kendaraan baik roda 4 (empat) maupun roda 2 (dua)	Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	Tersedia tempat parkir kendaraan sejumlah 80% dari penumpang waktu sibuk	V		
6.	<b>Kesetaraan</b>						
	a. Fasilitas dan pelayanan bagi penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas dan pelayanan untuk kemudahan penumpang berkebutuhan khusus	Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	<p>Tersedianya Fasilitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ramp dengan kemiringan maksimum 20°</li> <li>• toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus</li> <li>• lift khusus pada bandar udara dengan 2 (dua) lantai atau lebih</li> <li>• area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan</li> <li>• petunjuk atau bantuan khusus untuk penyandang tuna netra</li> </ul>	V		
				<p>Pemberian prioritas pelayanan dan pendamping yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• counter check in khusus</li> <li>• prioritas tempat duduk di pesawat</li> <li>• petugas yang menangani penumpang berkebutuhan khusus</li> <li>• tersedianya fasilitas seperti kursi roda</li> <li>• adanya prioritas pada saat naik dan turun pesawat</li> </ul>		V	

*Handwritten signature/initials*



No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Penanggung jawab		
					Penyelenggara Bandar udara	Badan usaha angkutan udara	Instansi Terkait
	b. <i>Nursery room</i>	Ruangan / tempat yang disediakan khusus bagi ibu dan bayi untuk menyusui, berganti pakaian, dan membuat susu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersedian</li> <li>• Kondisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia ruang khusus dengan fasilitas lengkap untuk ibu menyusui bayinya di area keberangkatan yang nyaman dan higienis</li> </ul>	V		

68

**LAMPIRAN II PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN**

**Nomor : PM 38 Tahun 2015**

**Tanggal : 13 Februari 2015**

**STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DALAM NEGERI DI PESAWAT**

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
1.	<b>Keselamatan</b>				
	a. Informasi dan peralatan keselamatan	Adanya Informasi dan peralatan keselamatan penumpang di pesawat	Ketersediaan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- kartu petunjuk keadaan darurat</li> <li>- buku petunjuk keselamatan penerbangan</li> <li>- kartu doa</li> <li>- jaket keselamatan (<i>life jacket</i>) sesuai dengan kapasitas penumpang</li> <li>- masker oksigen sesuai dengan kapasitas penumpang</li> <li>- jalur dan pintu darurat</li> </ul> </li> <li>Kondisi baik dan berfungsi</li> </ul>	
	b. Peralatan kesehatan	ketersediaan peralatan kesehatan yang digunakan untuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	Peralatan kesehatan berupa perlengkapan P3K (Penanganan Pertama Pada Kecelakaan)	
2.	<b>Kenyamanan</b>				
	a. Awak kabin	Kemampuan komunikasi serta berpenampilan rapi dan sopan	Kondisi	Jelas dalam menyampaikan informasi selama penerbangan, tanggap, terampil, ramah serta berpenampilan rapi dan sopan	

*62*

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	b. Fasilitas dalam pesawat	Fasilitas yang disediakan dalam pesawat untuk melayani penumpang dalam keadaan baik dan bersih	Ketersediaan	Tersedia fasilitas dalam pesawat antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>lavatory</i> (toilet) dengan peralatannya dalam kondisi 100 % bersih dan tidak berbau</li> <li>• interior dan fasilitas</li> <li>• media hiburan, majalah atau surat kabar bagi penerbangan full services</li> <li>• air sickness bag</li> </ul>	
	c. Pengkondisian Suhu	Pengatur suhu di dalam pesawat menggunakan AC ( <i>Air Conditioner</i> ) wajib mengacu pada standar keselamatan dan keamanan penerbangan	Kondisi sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku	Tersedianya pengkondisian suhu pada saat penumpang di pesawat	
3.	<b>Kemudahan</b>				
	a. Informasi mengenai penerbangan	Informasi yang diberitahukan kepada penumpang selama penerbangan	Ketersediaan	Informasi dalam bentuk visual atau audio selama penerbangan yang meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi cuaca</li> <li>• Informasi ketinggian</li> <li>• Informasi waktu lama perjalanan</li> <li>• Informasi waktu untuk mendarat di bandar udara tujuan</li> </ul>	

62

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
4.	<b>Kesetaraan</b>				
	Fasilitas petunjuk keselamatan penerbangan bagi penumpang berkebutuhan khusus	Buku petunjuk keselamatan penerbangan bagi penumpang berkebutuhan khusus misal untuk penumpang tuna netra	Ketersediaan	Tersedianya buku petunjuk keselamatan penerbangan dalam bentuk huruf braille maksimal 10 % dari total kapasitas tempat duduk	

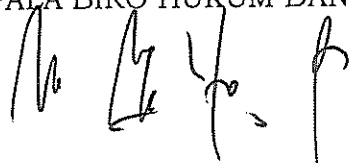
MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,



SRI LESTARI RAHAYU  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP. 19620620 198903 2 001