



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No. 292, 2015

KEMENHUB. Penumpang. Angkutan Udara.
Dalam Negeri. Standar Pelayanan. Pencabutan.

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);
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.
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.

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;