



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1771, 2015

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

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR PM 178 Tahun 2015

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

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

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

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

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

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

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

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

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

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

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

BAB II RUANG LINGKUP

Pasal 2

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

Pasal 3

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

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

Pasal 4

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