



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.42, 2013

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN.  
Pelayanan. Angkutan Udara. Haji.

Standar

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 1 TAHUN 2013  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PENUMPANG ANGKUTAN UDARA HAJI  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara haji perlu ditetapkan standar pelayanan penumpang angkutan udara haji;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Haji;
- 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 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 13, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji

- menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5061);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
  4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention On The Rights Of Persons With Disabilities* (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas), (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5251);
  6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1999 tentang Aksesibilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit pada Sarana dan Prasarana Perhubungan;
  7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah sebagaimana diubah terakhir dengan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 396 Tahun 2003 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah;
  8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara;
  9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 9 Tahun 2010 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional;
  10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;
  11. Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2012 / Nomor PM 30 Tahun 2012 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penetapan Embarkasi dan Debarkasi Haji;

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

## **BAB I**

### **KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Menteri ini, yang dimaksud dengan :

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan angkutan udara haji dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban pelaksana angkutan udara haji kepada jemaah haji Indonesia dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah.
2. 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.
3. Angkutan Udara Haji adalah angkutan udara niaga untuk keperluan angkutan jemaah haji Indonesia yang dilakukan berdasarkan kontrak charter antara Kementerian Agama dengan pelaksana angkutan udara haji.
4. Pelaksana Angkutan Udara Haji adalah perusahaan penerbangan yang ditunjuk oleh Kementerian Agama sebagai pelaksana angkutan udara jemaah haji Indonesia.
5. Penumpang dengan kebutuhan khusus adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia dan orang sakit.
6. Penyandang disabilitas adalah penumpang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasarkan kesamaan hak.
7. Lanjut usia adalah penumpang dengan usia di atas 60 tahun.
8. *Check-in* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan.
9. *City check-in* adalah proses *check-in* yang dilakukan di luar bandar udara keberangkatan.

10. *Pra-manifest* adalah daftar calon penumpang jemaah haji berdasarkan kloter, yang disampaikan Kementerian Agama kepada pelaksana angkutan udara haji.
11. *Boarding* adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara.
12. *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.
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. *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.
16. *Menteri* adalah Menteri yang membidangi urusan penerbangan.
17. *Direktur Jenderal* adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

## BAB II

### RUANG LINGKUP

#### Pasal 2

- (1) Kegiatan angkutan udara haji harus memenuhi Standar Pelayanan.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup :
  - a. standar pelayanan pada saat keberangkatan (*Phase I*); dan
  - b. standar pelayanan pada saat pemulangan (*Phase II*).
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) masing – masing meliputi :
  - a. standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*);
  - b. standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*); dan
  - c. standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*).

### BAB III

#### STANDAR PELAYANAN PADA SAAT KEBERANGKATAN (*PHASE I*)

##### Bagian Kesatu

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

##### Pasal 3

Standar pelayanan sebelum penerbangan (*pre-flight*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a dan Pasal 2 ayat (3) huruf a, terdiri dari :

- a. *check-in* (di asrama haji);
- b. proses pengangkutan jemaah haji dan *boarding*;
- c. proses pengangkutan bagasi tercatat;
- d. penanganan keterlambatan penerbangan; dan
- e. penanganan permasalahan.

##### Paragraf 1

##### *Check-in*

##### Pasal 4

Standar pelayanan *check-in* sebagaimana dimaksud pada pasal 3 huruf a dilakukan di asrama haji embarkasi yang meliputi :

- a. petugas *check-in*;
- b. paspor;
- c. data penumpang (*pax manifest*);
- d. pas masuk pesawat udara (*boarding pass*); dan
- e. ketentuan bagasi tercatat;

##### Pasal 5

Petugas *check-in* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a yaitu tersedianya petugas yang ditunjuk dan ditempatkan oleh pelaksana angkutan udara haji untuk menangani proses *check-in* di asrama haji embarkasi.

##### Pasal 6

Kesesuaian paspor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b yaitu adanya pemeriksaan kesesuaian antara paspor dengan *pra-manifest* penumpang jemaah haji, oleh petugas *check-in* pelaksana angkutan udara haji.

##### Pasal 7

Data *manifest* penumpang jemaah haji (*pax manifest*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c diterbitkan oleh petugas *check-in* pelaksana angkutan udara haji berdasarkan hasil pemeriksaan kesesuaian antara paspor dengan *pra-manifest* penumpang jemaah haji sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.