

Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan  
Nomor PM 49 Tahun 2012

Tentang standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri

Tanggal 27 September 2012

-----

**FORMAT STANDAR PROSEDUR OPERASI  
(STANDARD OPERATING PROCEDURE / SOP)  
PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI  
ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI**

| NO  | BENTUK PELAYANAN  | URAIAN              |                                 |
|-----|---|---------------------|---------------------------------|
|     |   | BAGI PENUMPANG UMUM | BAGI PENUMPANG KEBUTUHAN KHUSUS |
| 1.  | <i>PRE FLIGHT</i>   |                     |                                 |
| 1.1 | Informasi Penerbangan   |                     |                                 |
|     | 1.1.1 Media publikasi yang digunakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal untuk penyampaian informasi penerbangan.       |                     |                                 |
|     | 1.1.2 Jenis - jenis informasi penerbangan yang disampaikan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal melalui media publikasi. |                     |                                 |
| 1.2 | Reservasi   |                     |                                 |
|     | 1.2.1 Media reservasi yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.  |                     |                                 |
|     | 1.2.2 Jenis - jenis informasi berkaitan dengan tiket yang diberitahukan kepada penumpang pada saat melakukan proses reservasi.      |                     |                                 |
| 1.3 | <i>Ticketing</i>  |                     |                                 |
|     | 1.3.1 Media pembayaran tiket yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.                                       |                     |                                 |
|     | 1.3.2 Media penerbitan tiket yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.                                       |                     |                                 |

|     |  |   |  |  |
|-----|--|---|--|--|
|     | 1.3.<br>3  | Jenis - jenis informasi yang tercantum dalam tiket.   |  |  |
| 1.4 | <i>Check In</i>  |   |  |  |
|     | 1.4.<br>1  | Ketentuan waktu buka <i>check in counter</i> .  |  |  |
|     | 1.4.<br>2  | Ketentuan waktu tutup <i>check in counter</i> .   |  |  |
|     | 1.4.<br>3  | Protap (prosedur dan ketentuan) bagi petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam melayani penumpang pada saat melakukan proses <i>check in</i> . |  |  |
|     | 1.4.<br>4  | Target kecepatan atau lamanya waktu pelayanan per penumpang oleh petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal pada saat proses <i>check in</i> .        |  |  |
|     | 1.4.<br>5  | Jenis - jenis informasi yang diberitahukan kepada penumpang pada saat melakukan proses <i>check in</i> beserta media informasi yang digunakan.                                      |  |  |
| 1.5 | Proses menuju ruang tunggu                                       |   |  |  |
|     | 1.5.<br>1  | Informasi, fasilitas, dan petugas yang disediakan untuk melayani penumpang setelah melakukan proses <i>check in</i> menuju ke ruang tunggu.   |  |  |
|     | 1.5.<br>2  | Fasilitas Ruang Tunggu Executive (apabila ada).   |  |  |
| 1.6 | <i>Boarding</i>  |   |  |  |
|     | 1.6.<br>1  | Protap (prosedur dan ketentuan) bagi petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam melayani penumpang pada saat melakukan proses <i>boarding</i> . |  |  |
|     | 1.6.<br>2  | Fasilitas yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal kepada penumpang pada saat menuju dan naik ke pesawat.  |  |  |
| 1.7 | Penanganan Keterlambatan Penerbangan dan Pembatalan Penerbangan. |   |  |  |