



# **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.

### Pasal 8

Pas masuk pesawat udara (*boarding pass*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d diterbitkan dan disampaikan oleh petugas pelaksana angkutan udara haji kepada penumpang jamaah haji, yang di dalamnya terdapat kejelasan informasi paling sedikit memuat tentang:

- a. nama penumpang;
- b. nomor kloter;
- c. rute penerbangan;
- d. nama pengangkut (pelaksana angkutan udara haji);
- e. nomor penerbangan;
- f. tanggal dan jam keberangkatan; dan
- g. nomor tempat duduk di pesawat.

### Pasal 9

Ketentuan bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf e, meliputi :

- a. petugas *check-in* yang ditempatkan oleh pelaksana angkutan udara haji mulai melakukan pemeriksaan bagasi tercatat penumpang jamaah haji selambat-lambatnya 24 (dua puluh empat) jam sebelum jadwal keberangkatan pesawat di asrama haji embarkasi;
- b. petugas *check-in* yang ditempatkan oleh pelaksana angkutan udara haji wajib melakukan penyortiran terhadap bagasi tercatat jamaah haji, dengan ketentuan masing-masing jamaah haji hanya diperbolehkan membawa 1 (satu) bagasi tercatat yang disediakan oleh pelaksana angkutan udara haji dengan berat maksimum 32 (tiga puluh dua) kilogram. Petugas hanya akan mengangkat koper yang berlogo pelaksana angkutan udara haji;
- c. penimbangan terhadap bagasi tercatat oleh petugas *check-in* yang ditempatkan oleh pelaksana angkutan udara haji;
- d. penempelan tanda pengenal bagasi yang jelas dan mudah dibaca (bahan yang kuat dan tidak mudah lepas) pada bagasi tercatat penumpang jamaah haji oleh petugas *check-in*; dan
- e. bagasi tercatat yang telah steril ditempatkan di gudang asrama haji.

### Paragraf 2

### Proses Pengangkutan Jamaah Haji dan *Boarding*

### Pasal 10

Standar pelayanan proses pengangkutan jamaah haji dan *boarding* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b meliputi :

- a. pengangkutan penumpang jamaah haji;
- b. proses penumpang jamaah haji naik ke bus dan naik ke pesawat;
- c. pelayanan petugas *boarding*.

### Pasal 11

Pengangkutan penumpang jemaah haji sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a meliputi :

- a. khusus pemberangkatan jemaah haji yang terlebih dahulu transit di ruang tunggu bandar udara embarkasi, penumpang jemaah haji sudah berada di bandar udara embarkasi selambat-lambatnya 90 (sembilan puluh) menit sebelum jadwal keberangkatan pesawat udara;
- b. bagasi kabin yang dapat dibawa penumpang jemaah haji hanya 1 (satu) tas tentengan dengan berat maksimal 7 (tujuh) kg yang diberikan oleh pelaksana angkutan udara haji. Dalam hal ini Pelaksana angkutan udara haji berhak menolak bagasi kabin yang tidak sesuai dengan ketentuan baik dari segi jumlah maupun berat;
- c. tersedianya bus ber AC dengan kapasitas maksimum 45 (empat puluh lima) tempat duduk dengan jumlah yang memadai untuk mengangkut jemaah haji 1 (satu) kloter dari asrama haji embarkasi ke bandar udara embarkasi, serta menyediakan paling sedikit 1 (satu) bus cadangan; dan
- d. tersedianya tenaga dan peralatan pengamanan serta pengawalan (*vooreijder*) yang berkaitan dengan pemenuhan aspek keamanan, keselamatan baik selama perjalanan darat (dari asrama haji embarkasi ke bandar udara embarkasi maupun terkait dengan ketentuan keamanan dan keselamatan penerbangan).

### Pasal 12

Pelayanan proses penumpang jemaah haji naik ke bus dan naik ke pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b meliputi :

- a. tersedianya fasilitas kemudahan bagi penumpang jemaah haji dari ruang tunggu asrama haji sampai dengan naik ke bus maupun dari turun bus sampai dengan naik ke pesawat saat di bandar udara embarkasi;
- b. penumpang jemaah haji naik ke bus dan ke pesawat secara tertib disesuaikan dengan urutan nomor tempat duduk di pesawat; dan
- c. penyediaan fasilitas kemudahan untuk naik bus dan naik ke pesawat bagi penumpang jemaah haji dengan kebutuhan khusus.

### Pasal 13

Pelayanan petugas boarding sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c meliputi :

- a. tersedianya petugas pelaksana angkutan udara haji yang mengarahkan penumpang jemaah haji dari ruang tunggu asrama haji embarkasi sampai dengan naik ke bus maupun pada saat turun dari bus sampai dengan naik ke pesawat saat di bandar udara embarkasi;
- b. petugas pelaksana angkutan udara haji melakukan penghitungan jumlah penumpang jemaah haji pada saat penumpang naik ke pesawat udara berdasarkan data penumpang (*pax manifest*); dan

- c. tersedianya petugas pelaksana angkutan udara haji yang khusus membantu penumpang jemaah haji dengan kebutuhan khusus dari ruang tunggu asrama haji embarkasi sampai dengan naik ke bus maupun pada saat turun dari bus sampai dengan naik ke pesawat saat di bandar udara embarkasi.

### Paragraf 3

#### Proses Pengangkutan Bagasi Tercatat

##### Pasal 14

Standar pelayanan proses pengangkutan bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c meliputi :

- a. tersedianya kendaraan pengangkut bagasi tercatat yang tertutup dan memenuhi persyaratan keamanan serta keselamatan sesuai prosedur penerbangan dari asrama haji ke bandar udara embarkasi; dan
- b. bagasi tercatat harus berada di bandar udara embarkasi selambat-lambatnya 4 (empat) jam sebelum jadwal keberangkatan pesawat.

### Paragraf 4

#### Penanganan Keterlambatan Penerbangan

##### Pasal 15

Standar pelayanan penanganan keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf d meliputi :

- a. informasi yang benar dan jelas;
- b. ketersediaan petugas; dan
- c. pemberian kompensasi.

##### Pasal 16

- (1) Informasi yang benar dan jelas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a adalah penyampaian informasi yang benar dan jelas apabila terjadi keterlambatan penerbangan, perubahan jadwal penerbangan (*rescheduling*), dan penggabungan kloter kepada penumpang jemaah haji, Kementerian Agama, Kementerian Perhubungan, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji setempat dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi.
- (2) Ketentuan penyampaian informasi tersebut adalah sebagai berikut :
  - a. untuk keterlambatan penerbangan disampaikan segera setelah diketahui adanya keterlambatan;
  - b. untuk perubahan jadwal penerbangan (*rescheduling*) disampaikan selambat-lambatnya 24 (dua puluh empat) jam sebelum keberangkatan; dan
  - c. untuk penggabungan kloter disampaikan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kalender sebelum keberangkatan.



### Pasal 17

Ketersediaan petugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b adalah tersedianya petugas pelaksana angkutan udara haji yang dapat menjelaskan dan menangani secara langsung kepada penumpang pada saat mengalami keterlambatan penerbangan.

### Pasal 18

- (1) Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c merupakan pemberian kompensasi kepada penumpang jemaah haji pada saat terjadi keterlambatan dengan menyediakan hotel, akomodasi dan konsumsi bagi penumpang jemaah haji.
- (2) Ketentuan pemberian kompensasi dimaksud adalah sebagai berikut :
  - a. keterlambatan selama 4 (empat) jam sampai dengan 6 (enam) jam dari jadwal keberangkatan, pelaksana angkutan udara haji wajib memberikan *refreshment (snack)* dan/atau makanan kepada setiap penumpang jemaah haji; dan
  - b. keterlambatan lebih dari 6 (enam) jam dari jadwal keberangkatan, pelaksana angkutan udara haji wajib menanggung dan menyediakan akomodasi dan konsumsi bagi setiap penumpang.

### Paragraf 5

## Penanganan Permasalahan

### Pasal 19

Pelayanan penanganan permasalahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf e yaitu menyediakan petugas pada posko bersama yang dapat memberikan pelayanan di masing-masing asrama haji bandar udara embarkasi.

## Bagian Kedua

### Standar Pelayanan Selama Penerbangan (*In-Flight*)

### Pasal 20

Standar pelayanan selama penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a dan Pasal 2 ayat (3) huruf b, terdiri dari :

- a. fasilitas dalam pesawat;
- b. awak kabin; dan
- c. transit.

### Paragraf 1

## Fasilitas Dalam Pesawat

### Pasal 21

Fasilitas dalam pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf a, meliputi :

- a. tempat duduk;

- b. *lavatory* (toilet);
- c. interior dan fasilitas;
- d. media informasi;
- e. makanan dan minuman;
- f. obat-obatan dan peralatan kesehatan; dan
- g. informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan.

**Pasal 22**

Standar pelayanan tempat duduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf a yaitu ketentuan mengenai jarak antar tempat duduk minimal 29 (dua puluh sembilan) inchi.

**Pasal 23**

*Lavatory* (toilet) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf b, meliputi :

- a. kondisi toilet yang bersih dan berfungsi dengan baik; dan
- b. tersedianya perlengkapan toilet (air, *tissue*, sabun cair).

**Pasal 24**

Interior dan fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf c adalah ketersediaan interior dan berfungsinya dengan baik fasilitas yang antara lain meliputi lampu baca, bel pramugari dan ventilasi AC.

**Pasal 25**

Media informasi selama penerbangan (*in-flight*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf d, meliputi :

- a. memberikan izin kepada petugas kloter yang menyertai jemaah haji untuk mempergunakan sound system yang tersedia di dalam pesawat guna pemberian informasi dan bimbingan kepada penumpang jemaah haji selama penerbangan; dan
- b. memutar film manasik haji dan penyuluhan kesehatan yang masternya disiapkan oleh Kementerian Agama dan Kemeterian Kesehatan serta penyampaian informasi lain kepada jemaah haji dari Menteri Agama yang disiapkan oleh pelaksana angkutan udara haji dengan durasi 5 (lima) menit dan diputar 2 (dua) kali.

**Pasal 26**

- (1) Makanan dan minuman yang disediakan selama penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf e, meliputi :
  - a. makanan berat (*heavy meal*) dan minuman sebanyak 2 (dua) kali; dan
  - b. makanan ringan (*snack box*) dan minuman sebanyak 1 (satu) kali.
- (2) Ketersediaan jenis makanan dan minuman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan setelah dilakukan uji makanan dan minuman (*meal test*) oleh Kementerian Agama di masing-masing embarkasi.

- (3) Makanan dan minuman tersebut berdasarkan standar penerbangan internasional, yang sesuai dengan selera masyarakat Indonesia pada embarkasi yang bersangkutan, termasuk penyediaan makanan khusus bagi jemaah haji yang membutuhkan karena alasan kesehatan.

**Pasal 27**

Obat-obatan dan peralatan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf f harus disediakan selama penerbangan untuk pertolongan pertama dan keadaan darurat bagi jemaah haji sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan oleh Kementerian Agama.

**Pasal 28**

Pelayanan informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 huruf g meliputi ketersediaan informasi dan buku petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan, termasuk bagi penumpang jemaah haji dengan kebutuhan khusus.

**Paragraf 2**

**Awak Kabin**

**Pasal 29**

Pelayanan awak kabin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf b, meliputi :

- a. ketersediaan awak kabin sekurang-kurangnya 7 (tujuh) orang Warga Negara Indonesia, yang diprioritaskan beragama Islam serta mampu memberikan pelayanan yang optimal, memberikan kemudahan kepada jemaah haji dan bekerjasama dengan petugas kloter dalam pemanfaatan fasilitas penerbangan serta bersikap ramah dan sopan;
- b. kejelasan penyampaian informasi selama penerbangan kepada penumpang jemaah haji; dan
- c. tersedianya awak kabin yang dapat berkomunikasi dan membantu penumpang jemaah haji dengan kebutuhan khusus.

**Paragraf 3**

**Transit**

**Pasal 30**

Pelayanan transit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 huruf c, meliputi :

- a. mengangkut jemaah haji yang diturunkan di bandar udara transit oleh pelaksana angkutan haji karena alasan kesehatan atau meninggal dunia dalam penerbangan, ke Indonesia atau Arab Saudi sesuai tujuan; dan
- b. dalam hal jemaah haji diturunkan karena sakit atau meninggal dunia, maka pelaksana angkutan udara haji wajib mengangkut jenazah sampai di bandar udara debarkasi.

### Bagian Ketiga

#### Standar Pelayanan Setelah Penerbangan (*Post-Flight*)

##### Pasal 31

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

- a. proses turun pesawat;
- b. pengambilan bagasi tercatat; dan
- c. penanganan permasalahan.

##### Paragraf 1

#### Proses Turun Pesawat

##### Pasal 32

Pelayanan proses turun pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 huruf a meliputi :

- a. ketersediaan informasi dari petugas pelaksana angkutan udara haji untuk mengarahkan penumpang jemaah haji turun dari pesawat menuju ruang kedatangan untuk proses keimigrasian, setelah mendapatkan ijin dari petugas Bea Cukai; dan
- b. tersedianya fasilitas kemudahan dan petugas pelaksana angkutan udara haji yang mendampingi penumpang dengan kebutuhan khusus, untuk turun dari pesawat.

##### Paragraf 2

#### Pengambilan Bagasi Tercatat

##### Pasal 33

Pelayanan pengambilan bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 huruf b, meliputi :

- a. informasi dan pelayanan petugas bagasi tercatat; dan
- b. ganti kerugian atau kompensasi.

##### Pasal 34

Informasi dan pelayanan petugas bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 huruf a, meliputi :

- a. tersedianya informasi yang benar dan jelas mengenai lokasi pengambilan bagasi tercatat di terminal kedatangan bandar udara King Abdulaziz International Airport (KAIA) Jeddah atau bandar udara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah, untuk selanjutnya diperiksa oleh pihak *Custom*; dan
- b. tersedianya petugas badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang membantu penumpang jemaah haji untuk pengambilan bagasi tercatat.

### Pasal 35

Ganti kerugian atau kompensasi terhadap bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 huruf b, meliputi pemberian ganti kerugian dan kompensasi sebagai tanggung jawab pengangkut terhadap kehilangan atau kerusakan atau keterlambatan bagasi tercatat, sesuai kontrak charter angkutan udara haji antara Kementerian Agama dengan pelaksana angkutan udara haji.

### Paragraf 3

### Penanganan Permasalahan

### Pasal 36

Penanganan permasalahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 huruf c, meliputi :

- a. *counter lost and found*; dan
- b. posko.

### Pasal 37

*Counter lost and found* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 huruf a, meliputi ketersediaan *counter lost and found* dengan petugas yang dapat memberikan pelayanan di bandar udara King Abdulaziz International Airport (KAIA) Jeddah dan bandar udara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah.

### Pasal 38

Posko penanganan permasalahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 huruf b, meliputi menyediakan petugas pada Posko bersama yang dapat memberikan pelayanan di bandar udara King Abdulaziz International Airport (KAIA) Jeddah dan bandar udara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah.

## BAB IV

### STANDAR PELAYANAN PADA SAAT PEMULANGAN (*PHASE II*)

#### Bagian Kesatu

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

### Pasal 39

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

- a. *check-in* (di tempat *city check-in* di Jeddah/Madinah);
- b. *boarding*;
- c. proses pengangkutan bagasi tercatat;
- d. penanganan keterlambatan penerbangan; dan
- e. penanganan permasalahan.

**Paragraf 1***Check-in***Pasal 40**

Standar pelayanan *check-in* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 huruf a dilakukan di tempat *city check-in* di Jeddah atau Madinah 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 41**

Petugas *check-in* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 huruf a adalah tersedianya petugas yang ditunjuk dan ditempatkan oleh pelaksana angkutan udara haji untuk menangani proses *check-in* di tempat *city check-in* di Jeddah atau Madinah.

**Pasal 42**

Kesesuaian paspor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 huruf b yaitu adanya pemeriksaan kesesuaian antara paspor dengan *manifest* penumpang jemaah haji yang diterbitkan pada saat keberangkatan (*Phase I*), oleh petugas *check-in* yang ditempatkan oleh pelaksana angkutan udara haji.

**Pasal 43**

Data *manifest* penumpang jemaah haji (*pax manifest*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 huruf c diterbitkan kembali yang baru oleh petugas *check-in* pelaksana angkutan udara haji apabila terdapat perbedaan jumlah penumpang jemaah haji dengan *manifest* penumpang.

**Pasal 44**

- (1) Pas masuk pesawat udara (*boarding pass*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 huruf d diterbitkan dan disampaikan oleh petugas *check-in* pelaksana angkutan udara haji kepada penumpang jemaah haji, yang di dalamnya terdapat kejelasan informasi paling sedikit memuat :
  - a. nama penumpang;
  - b. nomor kloter;
  - c. rute penerbangan;
  - d. nama pengangkut (pelaksana angkutan udara haji);
  - e. nomor penerbangan;
  - f. tanggal dan jam keberangkatan; dan
  - g. nomor tempat duduk di pesawat.

- (2) Bagi penumpang jemaah haji mutasi (pindahan dari kloter lain), diterbitkan pas masuk pesawat udara dengan tambahan tulisan "MUTASI".

#### Pasal 45

Ketentuan bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 huruf e meliputi :

- a. petugas *check-in* pelaksana angkutan udara haji mulai melakukan pemeriksaan bagasi tercatat penumpang jemaah haji selambat-lambatnya 24 (dua puluh empat) jam sebelum jadwal keberangkatan pesawat di tempat *city check-in* di Jeddah/Madinah;
- b. petugas *check-in* pelaksana angkutan udara haji wajib melakukan penyortiran terhadap bagasi tercatat jemaah haji, dengan ketentuan masing-masing jemaah haji hanya diperbolehkan membawa 1 (satu) bagasi tercatat yang disediakan oleh pelaksana angkutan udara haji dengan berat maksimum 32 (tiga puluh dua) kilogram. Petugas hanya akan mengangkat koper yang berlogo pelaksana angkutan udara haji. Bagasi tercatat yang tidak berlogo resmi bukan tanggung jawab pengangkut udara haji. Dalam hal ini pengangkutan bagasi tercatat diluar yang disediakan oleh pelaksana angkutan udara haji tidak menjadi tanggung jawab pelaksana angkutan udara haji;
- c. petugas *check-in* pelaksana angkutan udara haji melakukan penimbangan terhadap bagasi tercatat;
- d. petugas *check-in* pelaksana angkutan udara haji wajib menempelkan tanda pengenal bagasi dan label sebagai penunjuk embarkasi asal, yang jelas dan mudah dibaca (bahan yang kuat dan tidak mudah lepas) pada bagasi penumpang jemaah haji;
- e. kemasan air zam zam sebanyak 5 (lima) liter yang akan dibagikan kepada jemaah haji di masing-masing bandara debarkasi di Indonesia, dengan pengemasan sesuai dengan ketentuan penerbangan. Dalam hal pelaksana angkutan udara haji tidak mendapatkan izin tertulis dari pemerintah Arab Saudi untuk mengangkat air zam zam dalam jumlah yang besar, maka air zam zam diserahkan kepada penumpang jemaah haji di bandara King Abdulaziz International Airport (KAIA) Jeddah dan bandar udara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah.

#### Paragraf 2

#### *Boarding*

#### Pasal 46

Standar pelayanan *boarding* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 huruf b meliputi :

- a. persiapan keberangkatan jemaah haji;
- b. ketentuan bagasi kabin;

- c. proses naik ke bus dan naik ke pesawat; dan
- d. pelayanan petugas boarding.

#### Pasal 47

Persiapan keberangkatan jemaah haji sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 huruf a adalah petugas pelaksana angkutan udara haji telah mulai mengkoordinir penumpang jemaah haji di bandar udara King Abdulaziz International Airport (KAIA) Jeddah dan bandar udara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah selambat-lambatnya 6 (enam) jam sebelum jadwal keberangkatan.

#### Pasal 48

Ketentuan bagasi tercatat kabin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 huruf b adalah bagasi kabin yang dapat dibawa penumpang jemaah haji hanya 1 (satu) tas tentengan dengan berat maksimal 7 (tujuh) kg yang diberikan oleh pelaksana angkutan udara haji. Dalam hal ini pelaksana angkutan udara haji berhak menolak bagasi kabin yang tidak sesuai dengan ketentuan baik dari segi jumlah maupun berat.

#### Pasal 49

Proses naik ke bus dan naik ke pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 huruf c adalah penyediaan fasilitas kemudahan di bandar udara King Abdulaziz International Airport (KAIA) Jeddah dan bandar udara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah untuk proses naik ke pesawat bagi penumpang jemaah haji dengan kebutuhan khusus.

#### Pasal 50

Pelayanan petugas *boarding* pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 huruf d meliputi :

- a. tersedianya petugas pelaksana angkutan udara haji yang mengarahkan penumpang dari ruang tunggu di bandar udara King Abdulaziz International Airport (KAIA) Jeddah dan bandar udara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah sampai dengan naik ke pesawat; dan
- b. tersedianya petugas pelaksana angkutan udara haji yang khusus membantu penumpang dengan kebutuhan khusus dari ruang tunggu di bandar udara sampai dengan naik ke pesawat.

#### Paragraf 3

### Proses Pengangkutan Bagasi Tercatat

#### Pasal 51

Standar pelayanan proses pengangkutan bagasi tercatat dari tempat *city check-in* ke bandara udara King Abdulaziz International Airport (KAIA) Jeddah dan bandar udara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 huruf c meliputi :



- a. penyediaan kendaraan pengangkut barang beserta fasilitasnya; dan
- b. pemberangkatan bagasi tercatat.

#### Pasal 52

Penyediaan kendaraan pengangkut barang beserta fasilitasnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 huruf a adalah penyediaan kendaraan pengangkut barang yang tertutup dan memenuhi persyaratan keamanan serta keselamatan sesuai prosedur penerbangan dari tempat *city check-in* ke bandar udara King Abdulaziz International Airport (KAIA) Jeddah dan bandar udara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah.

#### Pasal 53

Pemberangkatan bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51 huruf b adalah bagasi tercatat tiba di bandar udara King Abdulaziz International Airport (KAIA) Jeddah dan bandar udara Amir Muhammad bin Abdul Aziz (AMAA) Madinah selambat-lambatnya 12 (dua belas) jam sebelum jadwal keberangkatan pesawat.

#### Paragraf 4

#### Penanganan Keterlambatan Penerbangan

#### Pasal 54

Standar pelayanan penanganan keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 huruf d meliputi :

- a. informasi apabila terjadi keterlambatan penerbangan;
- b. pelayanan petugas pada saat terjadinya keterlambatan penerbangan; dan
- c. pemberian kompensasi.

#### Pasal 55

- (1) Informasi apabila terjadi keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 huruf a adalah penyampaian informasi yang benar dan jelas apabila terjadi keterlambatan penerbangan, perubahan jadwal penerbangan (*rescheduling*) dan penggabungan kloter kepada jemaah haji (melalui ketua kloter), Kementerian Agama, Kementerian Perhubungan, Panitia Penyelenggara Ibadah Haji setempat dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Arab Saudi.
- (2) Ketentuan penyampaian informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah sebagai berikut :
  - a. untuk keterlambatan penerbangan disampaikan segera setelah diketahui adanya keterlambatan; dan
  - b. untuk perubahan jadwal penerbangan (*reschedulling*) disampaikan selambat-lambatnya 24 (dua puluh empat) jam sebelum keberangkatan.

### Pasal 56

Pelayanan petugas pada saat terjadinya keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 huruf b adalah tersedianya petugas pelaksana angkutan udara haji yang dapat menjelaskan dan menangani secara langsung kepada penumpang jemaah haji pada saat mengalami keterlambatan penerbangan.

### Pasal 57

- (1) Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 huruf c adalah menyediakan hotel, akomodasi dan konsumsi bagi penumpang jemaah haji jika terjadi keterlambatan penerbangan.
- (2) Ketentuan pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi keterlambatan dengan posisi penumpang jemaah haji masih di Jeddah atau Madinah adalah sebagai berikut :
  - a. keterlambatan selama 4 (empat) jam sampai dengan 6 (enam) jam dari jadwal keberangkatan, pelaksana angkutan udara haji wajib memberikan *refreshment (snack)* dan/atau makan kepada setiap penumpang jemaah haji; dan
  - b. keterlambatan lebih dari 6 (enam) jam dari jadwal keberangkatan, pelaksana angkutan udara haji wajib menanggung dan menyediakan akomodasi dan konsumsi bagi setiap penumpang jemaah haji.

### Paragraf 5

#### Penanganan Permasalahan

### Pasal 58

Standar pelayanan penanganan permasalahan sebagaimana dimaksud dalam pasal 39 huruf e meliputi :

- a. petugas pada posko bersama; dan
- b. dokter penerbangan.

### Pasal 59

Petugas pada posko bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 huruf a adalah menyediakan petugas pada posko bersama yang dapat memberikan pelayanan di masing-masing asrama haji dan bandar udara embarkasi.

### Pasal 60

Dokter penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 huruf b adalah menyediakan dokter penerbangan di Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI) Jeddah atau Madinah yang siap setiap saat (*on call*) untuk pemeriksaan calon penumpang yang sakit terkait kelayakan untuk diterbangkan menuju Tanah Air.

**Bagian Kedua**  
**Standar Pelayanan Selama Penerbangan (*In-Flight*)**

**Pasal 61**

Standar pelayanan selama penerbangan (*in-flight*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b dan pasal 2 ayat (3) huruf b, terdiri dari :

- a. fasilitas dalam pesawat;
- b. awak kabin; dan
- c. transit.

**Paragraf 1**

**Fasilitas Dalam Pesawat**

**Pasal 62**

Fasilitas dalam pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61 huruf a, meliputi :

- a. tempat duduk;
- b. *lavatory* (toilet);
- c. interior dan fasilitas;
- d. media informasi;
- e. makanan dan minuman;
- f. obat-obatan dan peralatan kesehatan; dan
- g. informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan.

**Pasal 63**

Standard pelayanan tempat duduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 huruf a yaitu ketentuan mengenai jarak antar tempat duduk minimal 29 (dua puluh sembilan) inchi.

**Pasal 64**

*Lavatory* (toilet) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 huruf b, meliputi :

- a. kondisi toilet yang bersih dan berfungsi dengan baik; dan
- b. tersedianya perlengkapan toilet (*air, tissue, sabun cair*).

**Pasal 65**

Interior dan fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 huruf c adalah ketersediaan interior dan berfungsinya dengan baik fasilitas yang antara lain meliputi lampu baca, bel pramugari dan ventilasi AC.

**Pasal 66**

Media informasi selama penerbangan (*in-flight*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 huruf d, meliputi :

- a. memberikan izin kepada petugas kloter yang menyertai jemaah haji untuk mempergunakan *sound system* yang tersedia di dalam pesawat guna pemberian informasi dan bimbingan kepada penumpang jemaah haji selama penerbangan; dan

- b. memutar film haji mabrur serta penyampaian informasi lain kepada jemaah haji dari Menteri Agama yang disiapkan oleh pelaksana angkutan udara haji dengan durasi 5 (lima) menit dan diputar 2 (dua) kali.

#### Pasal 67

- (1) Makanan dan minuman yang disediakan selama penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 huruf e, meliputi:
  - a. makanan berat (*heavy meal*) dan minuman sebanyak 2 (dua) kali; dan
  - b. makanan ringan (*snack box*) dan minuman sebanyak 1 (satu) kali.
- (2) Ketersediaan jenis makanan dan minuman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan setelah dilakukan uji makanan dan minuman (*meal test*) oleh Kementerian Agama di masing-masing embarkasi.
- (3) Makanan dan minuman tersebut berdasarkan standar penerbangan internasional, yang sesuai dengan selera masyarakat Indonesia pada embarkasi yang bersangkutan, termasuk penyediaan makanan khusus bagi penumpang jemaah haji yang membutuhkan karena alasan kesehatan.

#### Pasal 68

Obat-obatan dan peralatan kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 huruf f harus disediakan selama penerbangan untuk pertolongan pertama dan keadaan darurat bagi penumpang jemaah haji sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan oleh Kementerian Agama.

#### Pasal 69

Pelayanan informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 huruf g meliputi ketersediaan informasi dan buku petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan, termasuk bagi penumpang jemaah haji dengan kebutuhan khusus.

#### Paragraf 2

#### Awak Kabin

#### Pasal 70

Pelayanan awak kabin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61 huruf b, meliputi :

- a. ketersediaan awak kabin sekurang-kurangnya 7 (tujuh) orang Warga Negara Indonesia, yang diprioritaskan beragama Islam serta mampu memberikan pelayanan yang optimal, memberikan kemudahan kepada jemaah haji dan bekerjasama dengan petugas kloter dalam pemanfaatan fasilitas penerbangan serta bersikap ramah dan sopan;
- b. kejelasan penyampaian informasi selama penerbangan kepada penumpang jemaah haji; dan

- c. tersedianya awak kabin yang dapat berkomunikasi dan membantu penumpang jemaah haji dengan kebutuhan khusus.

**Paragraf 3**

**Transit**

**Pasal 71**

Pelayanan transit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61 huruf c, meliputi :

- a. mengangkut jemaah haji yang diturunkan di bandar udara transit oleh pelaksana angkutan haji karena alasan kesehatan atau meninggal dunia dalam penerbangan, ke Indonesia atau Arab Saudi sesuai tujuan; dan
- b. dalam hal jemaah haji diturunkan karena sakit atau meninggal dunia, maka pelaksana angkutan udara haji wajib mengangkut jenazah sampai di bandar udara debarkasi.

**Bagian Ketiga**

**Standar Pelayanan Setelah Penerbangan (*Post-Flight*)**

**Pasal 72**

Standar pelayanan setelah penerbangan (*post-flight*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) butir b dan Pasal 2 ayat (3) huruf c, terdiri dari :

- a. proses turun pesawat;
- b. pengangkutan jemaah haji dan bagasi tercatat;
- c. penanganan keterlambatan penerbangan;
- d. pengambilan bagasi; dan
- e. penanganan permasalahan.

**Paragraf 1**

**Proses Turun Pesawat**

**Pasal 73**

Proses turun pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72 huruf a, meliputi :

- a. adanya informasi yang jelas dan petugas pelaksana angkutan udara haji yang mengarahkan penumpang jemaah haji turun dari pesawat menuju ruang kedatangan untuk proses keimigrasian; dan
- b. adanya fasilitas kemudahan untuk turun dari pesawat menuju terminal kedatangan, termasuk petugas yang membantu penumpang jemaah haji dengan kebutuhan khusus.

**Paragraf 2**

**Pengangkutan Jemaah Haji Dan Bagasi Tercatat**

**Pasal 74**

Pengangkutan jemaah haji dan bagasi tercatat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72 huruf b meliputi :

- a. tersedianya bus ber AC dengan kapasitas maksimum 45 (empat puluh lima) tempat duduk dengan jumlah yang memadai untuk mengangkut jemaah haji 1 (satu) kloter dari bandara debarkasi ke asrama haji debarkasi, serta menyediakan paling sedikit 1 (satu) bus cadangan;
- b. tersedianya kendaraan pengangkut barang yang tertutup dan memenuhi persyaratan keamanan serta keselamatan sesuai prosedur penerbangan dari bandara debarkasi ke asrama haji debarkasi; dan
- c. tersedianya tenaga dan peralatan pengamanan serta pengawalan (*vooreijder*) yang berkaitan dengan pemenuhan aspek keamanan, keselamatan baik selama perjalanan darat (dari Bandar udara debarkasi ke asrama haji debarkasi) maupun terkait dengan ketentuan keamanan dan keselamatan penerbangan.

#### Paragraf 3

### Penanganan Keterlambatan Penerbangan

#### Pasal 75

Standar pelayanan penanganan keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72 huruf c meliputi kewajiban pelaksana angkutan udara haji memberikan kompensasi akomodasi dan konsumsi bagi penumpang jemaah haji jika terjadi keterlambatan penerbangan yang mengakibatkan penumpang harus menunggu penerbangan lanjutan ke daerah asal lebih dari 24 (dua puluh empat) jam.

#### Paragraf 4

### Pengambilan Bagasi

#### Pasal 76

Standar pelayanan pengambilan bagasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72 huruf d, meliputi:

- a. informasi pengambilan bagasi; dan
- b. pelayanan petugas bagasi.

#### Pasal 77

Informasi pengambilan bagasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 huruf a adalah :

- a. tersedianya informasi yang benar dan jelas mengenai lokasi pengambilan bagasi di terminal kedatangan bandar udara debarkasi (bagi jemaah haji dari Provinsi Banten), dengan melalui proses pemeriksaan Carantine Imigration Custom (CIQ) di bandar udara debarkasi; dan
- b. tersedianya informasi yang benar dan jelas mengenai lokasi pengambilan bagasi di asrama haji debarkasi (bagi jemaah haji selain dari Provinsi Banten), dengan melalui proses pemeriksaan Carantine Imigration Custom (CIQ) di asrama haji debarkasi.

### Pasal 78

Pelayanan petugas bagasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 huruf b adalah :

- a. tersedianya petugas pelaksana angkutan udara haji dalam melakukan pengecekan antara label bagasi tercatat dengan barang bagasi tercatat; dan
- b. tersedianya petugas badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang membantu penumpang jemaah haji dengan kebutuhan khusus untuk pengambilan bagasi.

### Pasal 79

Standar pelayanan penanganan permasalahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72 huruf e, meliputi :

- a. *counter lost and found*;
- b. posko;
- c. jemaah haji sakit; dan
- d. ganti rugi atau santunan atau *extra cover*.

### Pasal 80

*Counter lost and found* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 huruf a adalah menyediakan *counter lost and found* dengan petugas yang dapat melayani di asrama haji debarkasi.

### Pasal 81

Posko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 huruf b adalah menyediakan petugas pada posko bersama yang dapat memberikan pelayanan di masing-masing asrama haji dan bandar udara debarkasi.

### Pasal 82

Jemaah haji sakit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 huruf c adalah memulangkan jemaah haji sakit pasca operasional haji ke provinsi asal dengan tidak memperhitungkan jumlah *seat* yang dibutuhkan termasuk kasus *stretcher*.

### Pasal 83

Ganti rugi atau santunan atau *extra cover* sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 huruf d adalah pemberian ganti rugi atau santunan atau *extra cover* sebagai tanggung jawab pelaksana angkutan udara haji kepada penumpang jemaah haji apabila terjadi kecelakaan atau keterlambatan penerbangan atau kehilangan bagasi, sesuai kontrak charter angkutan udara haji antara pelaksana angkutan udara haji dengan pihak yang bertindak atas nama Kementerian Agama.

**BAB V**  
**PENGAWASAN**

**Pasal 84**

Pelaksana angkutan udara haji dalam memberikan pelayanan wajib memiliki *Standar Operating Prosedur (SOP)* sekurang-kurangnya dalam bahasa Indonesia sesuai dengan peraturan ini.

**Pasal 85**

Direktur Jenderal melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan ini.

**BAB VI**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 86**

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 3 Januari 2013  
MENTERI PERHUBUNGAN,  
REPUBLIK INDONESIA

E.E. MANGINDAAN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 7 Januari 2013  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN