

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. 3	Jenis - jenis informasi yang tercantum dalam tiket.		
1.4	<i>Check In</i>			
	1.4. 1	Ketentuan waktu buka <i>check in counter</i> .		
	1.4. 2	Ketentuan waktu tutup <i>check in counter</i> .		
	1.4. 3	Protap (prosedur dan ketetapan) bagi petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam melayani penumpang pada saat melakukan proses <i>check in</i> .		
	1.4. 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. 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. 1	Informasi, fasilitas, dan petugas yang disediakan untuk melayani penumpang setelah melakukan proses <i>check in</i> menuju ke ruang tunggu.		
	1.5. 2	Fasilitas Ruang Tunggu Executive (apabila ada).		
1.6	<i>Boarding</i>			
	1.6. 1	Protap (prosedur dan ketetapan) bagi petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam melayani penumpang pada saat melakukan proses <i>boarding</i> .		
	1.6. 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.			

	1.7.1	Petugas yang ditunjuk oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal untuk bertanggung jawab menjelaskan informasi jika terjadi keterlambatan penerbangan dan pembatalan penerbangan.		
	1.7.2	Prosedur penyampaian informasi jika terjadi keterlambatan penerbangan dan pembatalan penerbangan dari petugas badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang bertanggung jawab menyampaikan informasi tersebut kepada penumpang.		
	1.7.3	Prosedur pemberian kompensasi kepada penumpang, apabila terjadi keterlambatan penerbangan sampai dengan 4 jam.		
	1.7.4	Prosedur pemberian ganti kerugian sesuai ketentuan yang berlaku, apabila terjadi keterlambatan penerbangan lebih dari 4 jam, pembatalan penerbangan, dan <i>denied boarding passanger</i> .		

NO	BENTUK PELAYANAN	URAIAN	
		BAGI PEBUMPANG UMUM	BAGI PENUMPANG KEBUTUHAN KHUSUS
2.	<i>IN FLIGHT</i>		
2.1	Fasilitas dalam pesawat		
	2.1.1	Fasilitas - fasilitas yang disediakan dalam pesawat udara selama penerbangan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.	
2.2	Awak kabin		
	2.2.1	Protap (prosedur dan ketetapan) bagi awak kabin pada saat melayani penumpang selama penerbangan.	
	2.2.2	Jenis - jenis informasi yang diberitahukan kepada penumpang selama penerbangan.	

NO	BENTUK PELAYANAN	URAIAN	
		BAGI PENUMPANG UMUM	BAGI PENUMPANG KEBUTUHAN KHUSUS
3.	<i>POST FLIGHT</i>		
3.1	Proses Turun Pesawat		
	3.1.1 Informasi, fasilitas, dan petugas yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam melayani penumpang saat turun dari pesawat dan menuju ke terminal kedatangan bandara tujuan.		
3.2	Transit atau transfer		
	3.2.1 Informasi, fasilitas, dan petugas yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam melayani penumpang saat turun dari pesawat dan menuju ke counter transit/transfer di terminal kedatangan bandara tujuan.		
	3.2.2 Protap (prosedur dan ketentuan) bagi petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal pada saat melayani penumpang transit/transfer.		
	3.2.3 Jenis - jenis informasi yang diberitahukan kepada penumpang pada saat melakukan proses <i>transfer/transit</i> beserta media informasi yang digunakan.		
3.3	Pengambilan Bagasi Tercatat		
	3.3.1 Informasi dan petugas yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam melayani penumpang untuk keperluan pengambilan bagasi tercatat dan penanganan ganti kerugian kehilangan/kerusakan bagasi tercatat.		

	3.3.2	Prosedur pemberian ganti kerugian sesuai ketentuan yang berlaku, apabila terjadi kehilangan/kerusakan bagasi tercatat.		
3.4	Penanganan Keluhan Pelanggan			
	3.4.1	Fasilitas media layanan yang disediakan untuk tempat pengaduan penumpang.		
	3.4.2	Informasi dan petugas yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam menangani keluhan penumpang dan penanganan ganti kerugian selain keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan, <i>denied boarding</i> , dan kehilangan/kerusakan bagasi.		
	3.4.3	Prosedur pemberian ganti kerugian sesuai ketentuan yang berlaku, apabila terjadi keluhan pelanggan selain keterlambatan penerbangan, pembatalan penerbangan, <i>denied boarding</i> , dan kehilangan/kerusakan bagasi.		

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 September 2012
MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA,

E. E. MANGINDAAN